

8. सेवा चार्टर

मेरी वृद्ध देखभाल (My Aged Care) में आपका स्वागत है।

मेरी वृद्ध देखभाल आपके या आपकी देखभाल के तहत किसी व्यक्ति के लिए वृद्ध देखभाल सूचना और सेवाओं को प्राप्त करने में आपकी सहायता हेतु उपलब्ध है। हम आपकी सहायता कर सकते हैं, चाहे आप पहली बार वृद्ध देखभाल सेवाओं के लिए जानकारी प्राप्त कर रहे/रही हैं, या आप पहले से ही कोई सेवा प्राप्त कर रहे/रही हैं और अन्य उपलब्ध सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं।

मेरी वृद्ध देखभाल आपकी ज़रूरतों और लक्ष्यों को समझने और उन ज़रूरतों और लक्ष्यों को पूरा करने वाली उपयुक्त और योग्य सेवाओं को खोजने के लिए आपके साथ काम करने हेतु प्रतिबद्ध है।

हम आपको निम्नलिखित विषयों के बारे में जानकारी उपलब्ध करा सकते हैं:

- ऐसी सेवाएँ जो आप स्वयं अपने घर में या स्थानीय समुदाय में प्राप्त कर सकते/सकती हैं, जैसेकि:
 - घरेलू कार्यों में सहायता
 - अपने घर का रख-रखाव और संशोधन
 - आहार और भोजन तैयार करने में सहायता
 - आने-जाने में सहायता
 - नर्सिंग देखभाल
 - स्नान करने और कपड़े पहनने जैसी व्यक्तिगत देखभाल में सहायता
 - फ़िजियोथैरेपी या पाद-चिकित्सा जैसी संबद्ध स्वास्थ्य (अलाइड हेल्थ) सहायता
 - सामाजिक सहायता और गतिविधियाँ

- लोग जिनसे परामर्श सेवाओं के माध्यम से आप बात कर सकते/सकती हैं
- शारीरिक रूप से सक्रिय रहने में सहायता
- आपकी सहायता के लिए वस्तुएँ और उपकरण
- देखभालकर्ताओं के लिए सहायता
- मनोभ्रंश (डिमेंशिया) के साथ जीवन-यापन करने वाले लोगों की सहायता
- राहत (लघुकालीन देखभाल)
- आवासीय वृद्ध देखभाल सेवाएँ, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:
 - उपलब्ध कराए जा सकने वाले आवास और सहायता के प्रकारों के बारे में समझाया जाना, जिसमें राहत देखभाल शामिल है
 - सेवाएँ कहाँ स्थित हैं
 - कोई विशेषताएँ जो उपलब्ध हैं - जैसे साँस्कृतिक या मनोभ्रंश (डिमेंशिया) विशिष्ट देखभाल
- आपको प्राप्त सेवाओं के लिए फीस और शुल्क जिसका आपको भुगतान करना पड़ सकता है, और ऑस्ट्रेलियाई सरकार योगदान कैसे देगी।

हम निम्नलिखित के माध्यम से आपकी आवश्यकताओं का आंकलन और आपके लिए उचित सेवाओं की खोज कर सकते हैं:

- मेरी वृद्ध देखभाल संपर्क केंद्र के हमारे कर्मचारी, जो कुछ जानकारी एकत्र करके यह प्रक्रिया शुरू कर सकते हैं, जिससे कि हम आपको समझ सकें - आपके हालात, आपकी आवश्यकताएँ और आपके लक्ष्य।
- हमारा प्रशिक्षित आंकलन कार्यबल, जो आपके साथ बैठकर आपकी वर्तमान आवश्यकताओं और लक्ष्यों को और अधिक विस्तार में समझ कर कार्य कर सकता है, और फिर उन आवश्यकताओं और लक्ष्यों को पूरा करने वाली सेवाओं की खोज करने में मदद कर सकता है।

हम विशेषज्ञ संस्थाओं के साथ मिलकर कार्य करेंगे, जैसेकि बहुसाँस्कृतिक, मनोभ्रंश (डिमेंशिया) और देखभालकर्ता सहायता सेवाएँ, जिससे कि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपको समुचित जानकारी और सहायता उपलब्ध कराई जाती है।

आप निम्नलिखित माध्यमों से आवश्यक जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं:

- [मेरी वृद्ध देखभाल](#) वेबसाइट पर जा करके; या
- हमारे सहायता के लिए तत्पर और जानकार कर्मचारियों के साथ सोमवार से शुक्रवार सुबह के 8 बजे से लेकर शाम के 8 बजे तक या शनिवार को सुबह के 10 बजे से लेकर दोपहर के 2 बजे तक (आपके स्थानीय समय में) फोन नंबर 1800 200 422 पर बात करके।

आप मेरी वृद्ध देखभाल से क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं:

- त्वरित, विश्वसनीय और गोपनीय सेवाएँ
- विनम्र, सहायता के लिए तत्पर और जानकार कर्मचारी
- सरकार द्वारा वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं की खोज करने में सहायता
- गैर सरकारी वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में सूचना
- स्पष्ट जानकारी, जोकि निम्नलिखित माध्यमों से उपलब्ध है:
 - अन्य भाषाओं में, यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा कोई अन्य भाषा बोलते/बोलती हैं
 - सुनने में कठिनाइयों या दृष्टि-हानि को समर्थन देने वाले प्रारूपों में।

हम हमेशा:

- आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखेंगे
- आपका और आपके चयनों का सम्मान करेंगे
- आपकी साँस्कृतिक पृष्ठभूमि, यौन अभिविन्यास और लैंगिक पहचान का सम्मान और समर्थन करेंगे
- वकील की सेवाएँ प्राप्त करने के आपके अधिकार का सम्मान करेंगे
- आपके विकल्पों, अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में आपको सूचित करेंगे
- यदि हम आपकी सहायता करने में या आपको सम्भवतः अन्य उपलब्ध सहायता की तरफ इंगित करने में असमर्थ हों, तो आपको समझाएँगे कि ऐसा क्यों है।

हम:

- आपको कानूनी, चिकित्सीय या वित्तीय सलाह प्रदान नहीं करेंगे

- आपकी अनुमति के बिना किसी अन्य व्यक्ति या संस्था से आपके बारे में जानकारी एकत्र नहीं करेंगे।
- आपकी सहमति के बिना संगठनों, प्रदाताओं या अन्य विभागों के साथ आपकी जानकारी को साझा नहीं करेंगे।

आप निम्नलिखित तरीकों से हमारी मदद कर सकते/सकती हैं, ताकि हम आपकी बेहतर सहायता कर सकें:

- हमें अपने बारे में व अपनी आवश्यकताओं और परिस्थिति के बारे में सटीक जानकारी देकर
- हमें अपनी सेवाओं में सुधार करने से संबंधित प्रतिक्रिया देकर।

यदि आप शिकायत करना चाहते/चाहती हैं:

यदि आपके पास मेरी वृद्ध देखभाल को लेकर कोई शिकायत या चिंता हो, तो हम तुरंत उसका प्रत्युत्तर देंगे। आप मेरी वृद्ध देखभाल के बारे में या मेरी वृद्ध देखभाल द्वारा आपको प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता के बारे में निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत कर सकते/सकती हैं:

- 1800 200 422 पर कॉल करके
- हमारे ऑनलाइन शिकायत फार्म के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करके।

यदि आप कोई शिकायत करना चाहते/चाहती हों, या आपके पास किसी वृद्ध देखभाल गृह या सेवा-प्रदाता द्वारा आपको उपलब्ध कराई गई देखभाल की गुणवत्ता के बारे में कोई चिंता हो, तो कृपया वृद्ध देखभाल शिकायतें योजना से 1800 550 552 पर संपर्क करें।

क्या आपको दुभाषिण की आवश्यकता है?

यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा कोई अन्य भाषा बोलते/बोलती हैं, तो आप [अनुवाद और दुभाषिया सेवा](#) (टीआईएस) को 131 450 पर फोन कर सकते/सकती हैं। टीआईएस 100 से भी अधिक भाषाओं को कवर करती है और एक स्थानीय कॉल की लागत पर दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन उपलब्ध है। वैकल्पिक रूप से, आप मेरी वृद्ध देखभाल संपर्क केंद्र को भी 1800 200 422 पर कॉल कर सकते/सकती हैं (कार्यदिवसों में सुबह के 8 बजे से लेकर रात के 8 बजे तक, या शनिवार को सुबह के 10 बजे से लेकर दोपहर के 2 बजे तक, आपके स्थानीय समय में), और हम टीआईएस के साथ आपका संपर्क स्थापित करेंगे जोकि दुभाषिण की व्यवस्था करने में सहायता करेगी।


मेरी वृद्ध देखभाल पर [अन्य भाषाओं](#) में वृद्ध देखभाल के बारे में जानकारी भी शामिल है।

यदि आपको सुनने या बोलने में परेशानी होती है:

जो व्यक्ति बहरे हैं या जिन्हें सुनने या बोलने में परेशानी होती है, वे राष्ट्रीय रिले सेवा (नेशनल रिले सर्विस) के माध्यम से मेरी वृद्ध देखभाल के साथ दो आसान चरणों में संपर्क कर सकते हैं:

1. अपने पसंदीदा पहुँच बिंदु का चयन करने के लिए [नेशनल रिले सेवा वेबसाइट पर जाएँ](#)
2. नंबर 1800 200 422 पर मेरी वृद्ध देखभाल के लिए पूछें।

मेरी वृद्ध देखभाल 1800 200 422

 अनुवाद और दुभाषिया सेवाएँ (टीआईएस) 131 450