



Australian Government



myagedcare



राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम
सेवाओं के लिए आपकी निर्देशिका
घर पर रहने के लिए आपका समर्थन

आईएसबीएन 978-1-76007-320-6



राष्ट्रमण्डल राष्ट्र-चिन्ह और अन्यथा इंगित किए गए स्थानों के अतिरिक्त इस दस्तावेज़ में प्रस्तुत की गई सभी सामग्री Creative Commons एट्रिब्यूशन्स 4.0 ऑस्ट्रेलिया (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>) लाइसेंस के तहत प्रदान की गई है।

प्रासंगिक लाइसेंस शर्तों का विवरण Creative Commons की वेबसाइट पर उपलब्ध (दिए गए लिंक के माध्यम से सुलभ) है, तथा साथ ही सीसी बीवाई 4.0 एयू लाइसेंस का संपूर्ण कानूनी कोड भी यहाँ उपलब्ध है (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>)। इस दस्तावेज़ को Department of Health की *राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवाओं के लिए आपकी निर्देशिका* के रूप में अभिस्वीकृति दी जानी चाहिए।

हमसे संपर्क करें

लाइसेंस और इस दस्तावेज़ के किसी भी प्रकार के उपयोग के बारे में पूछताछ का स्वागत है:

संचार शाखा

Department of Health

ईमेल: copyright@health.gov.au

आपको यह उत्पाद वेबसाइट www.myagedcare.gov.au पर मिल सकता है।

यह सूचना जून 2019 तक अद्यतन है।

आदिवासी और/या टोरेस स्टेट द्वीपवासी लोगों को सलाह दी जाती है कि इस पुस्तिका में मृत व्यक्तियों की छवियाँ हो सकती हैं।

**राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम
सेवाओं के लिए आपकी निर्देशिका**
घर पर रहने के लिए आपका समर्थन



क्या यह पुस्तिका आपके लिए सही है?

इस पुस्तिका में समझाया गया है कि **राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम** के माध्यम से वयोवृद्ध लोग अपने घर और दैनिक जीवन में समर्थन कैसे प्राप्त कर सकते हैं।

यदि किसी क्षेत्रीय आकलन सेवा (आरएएस) द्वारा आपके लिए राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवाओं के लिए मूल्यांकन किया गया है, तो आपको यह पुस्तिका पढ़नी चाहिए।

अन्यथा सरकार द्वारा विभिन्न प्रकार की वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल के लिए मूल्यांकन प्रक्रिया और पात्रता की जानकारी हेतु **My Aged Care को 1800 200 422 पर कॉल करें या वेबसाइट myagedcare.gov.au पर जाएँ।**

यह पुस्तिका

अल्पकालिक पुनर्स्थापनात्मक देखभाल

घर या आवासीय देखभाल के परिवेश में पुनर्स्थापनात्मक देखभाल (फिर से स्वतंत्र बनने) जैसी स्थितियों के लिए अल्पकालिक देखभाल सेवाएँ।

घर में प्रवेश स्तर का समर्थन

राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम के माध्यम से लगातार बनी रहने वाली या अल्पकालिक देखभाल और समर्थन सेवाएँ, जिनमें घर के काम-काज, व्यक्तिगत देखभाल, भोजन और भोजन पकाने की तैयारी, परिवहन, खरीदारी, संबद्ध स्वास्थ्य, सामाजिक समर्थन और नियोजित राहत (आपके/आपकी देखभालकर्ता को अवकाश देना) शामिल हैं।

घर पर और अधिक जटिल समर्थन

व्यक्तिगत देखभाल, समर्थन सेवाओं और नर्सिंग, संबद्ध स्वास्थ्य और नैदानिक सेवाओं सहित **गृह देखभाल पैकेज कार्यक्रम** के माध्यम से सेवाओं के चार स्तर के उपभोक्ता निर्देशित समन्वित पैकेज।

आवासीय वृद्ध देखभाल

अपने घर में स्वतंत्र रूप से निवास करने में असमर्थ वयोवृद्ध लोगों के लिए वृद्ध देखभाल गृहों में व्यक्तिगत और नर्सिंग देखभाल। इसमें वृद्ध देखभाल गृहों में थोड़े समय के निवास के लिए आवासीय राहत भी शामिल है।

विषय-सामग्री

राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम क्या है?	7
मैं राष्ट्रमण्डल गृह सहायता कार्यक्रम सेवाओं का उपयोग कैसे कर सकता/सकती हूँ?	9
My Aged Care को कॉल करें	10
गृह समर्थन आकलन करवाएँ	11
गृह समर्थन योजना के लिए सहमति दें	12
सेवा प्रदाताओं का चयन करें और अपने शुल्क की गणना करें	13
अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें	16
आगे की सहायता	19

राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम क्या है?

ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा निधीकृत राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम ऐसे वयोवृद्ध लोगों के लिए प्रवेश स्तर की वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्रदान करता है जिन्हें अपने घर और समुदाय में स्वतंत्र रूप से रहने के लिए सहायता की आवश्यकता होती है।

यदि आप सामान्य रूप से अपनी चर्या का प्रबंधन करने में सक्षम हैं, लेकिन आपको घर पर रहना जारी रखने के लिए बस दैनिक कार्यों के साथ कुछ सहायता चाहिए, तो राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवाएँ आपके लिए उचित हो सकती हैं।

यदि आपको झटका लगा है और आपको अपने पैरों पर वापिस खड़े होने में सहायता के लिए बस थोड़े समय के लिए समर्थन की आवश्यकता है, तो भी ये सेवाएँ उपयुक्त हो सकती हैं।

राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम आपको देखभाल और सेवाएँ प्रदान करने के लिए पूरे ऑस्ट्रेलिया-भर में अनेकानेक प्रकार के संगठनों को (जिन्हें सेवा-प्रदाता कहा जाता है) निधीकृत करता है।

इस कार्यक्रम का उद्देश्य वयोवृद्ध लोगों की यथासंभव स्वतंत्र रूप से जीने में सहायता करना है — इसका ध्यान आपके लिए काम करने के बजाए आपके साथ काम करने पर केंद्रित रहता है। यह आपकी शक्तियों और क्षमताओं के निर्माण के बारे में है, ताकि आपको घर पर स्वतंत्र और सुरक्षित रूप से रहने में सहायता मिल सके।

यह कार्यक्रम 65 वर्ष और इससे अधिक (आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों के लिए 50 वर्ष और अधिक) की आयु के लोगों के लिए है।

इस कार्यक्रम में समयपूर्व वृद्ध लोग भी शामिल हैं, जो 50 वर्ष या इससे अधिक (आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों के लिए 45 वर्ष या अधिक) आयु के कम आय वाले बेघर व्यक्ति या बेघर होने के खतरे में होते हैं।



राष्ट्रमण्डल गृह सहायता कार्यक्रम सेवाओं के उदाहरण

आपकी दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन में आपकी सहायता के लिए अलग-अलग सेवाएँ उपलब्ध हैं। आपकी आवश्यकताओं के आधार पर आप निम्नलिखित सेवाएँ प्राप्त करने के लिए पात्र हो सकते/सकती हैं:

- समय-नियुक्तियों और गतिविधियों के लिए परिवहन
- घरेलू सहायता (जैसे, घर की साफ-सफाई, कपड़े धोना)
- व्यक्तिगत देखभाल (जैसे, शावर लेने या कपड़े पहनने-उतारने में सहायता)
- घर का रख-रखाव (जैसे, बिजली के बल्ब बदलना, बागवानी)
- आवास में संशोधन (जैसे, हाथ से पकड़कर चलने वाली रेल लगाना)
- सहायता देने वाली वस्तुएँ और उपकरण (जैसे, बाथ सीट, ऊँची टॉयलेट सीट, गतिशीलता के लिए सहायक उपकरण)
- भोजन, भोजन तैयार करने और पकाने की कुशलताओं में सहायता, पोषण के बारे में सलाह
- नर्सिंग (जैसे, दवाइयों का प्रबंधन)
- संबद्ध स्वास्थ्य (जैसे, पोडियाट्री, फिजियोथेरेपी, व्यावसायिक चिकित्सा)
- सामाजिक समर्थन (जैसे, साथ मिलकर करने वाली गतिविधियाँ, सामूहिक भ्रमण)
- राहत (आपके/आपकी देखभालकर्ता के अवकाश के समय आपका ध्यान रखना)।



मैं राष्ट्रमण्डल गृह सहायता कार्यक्रम सेवाओं का उपयोग कैसे कर सकता/सकती हूँ?

यह पुस्तिका राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवाओं का उपयोग करने के लिए लोगों के सामान्य मार्ग को रेखांकित करती है। इसमें हरेक चरण में किए जाने वाले कार्यों के साथ-साथ विशेष परिस्थितियों के बारे में जानकारी और आगे की सहायता भी शामिल है।

1 My Aged Care को कॉल करें

2 गृह समर्थन आकलन करवाएँ

3 गृह समर्थन योजना के लिए सहमति दें

4 सेवा प्रदाताओं का चयन करें
और अपने शुल्क की गणना करें

5 अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें



My Aged Care को कॉल करें

My Aged Care की एक वेबसाइट (www.myagedcare.gov.au) और संपर्क केंद्र उपलब्ध है, जो वृद्ध देखभाल के बारे में आपको जानकारी दे सकते हैं और आपके लिए समुचित सेवाओं का उपयोग करने में आपकी सहायता कर सकते हैं।

आप My Aged Care संपर्क केंद्र को सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से लेकर रात के 8 बजे के बीच और शनिवार को सुबह 10 बजे से लेकर दोपहर 2 बजे के बीच 1800 200 422 पर फोन कर सकते/सकती हैं।

My Aged Care के कर्मी आपकी वर्तमान आवश्यकताओं और परिस्थितियों के बारे में आपसे प्रश्न पूछेंगे, ताकि वे आपको उपयुक्त वृद्ध देखभाल आकलन सेवाओं के लिए निर्दिष्ट कर सकें। वे आपके लिए एक व्यक्तिगत 'सेवार्थी रिकॉर्ड' भी बना सकते हैं। आपके सेवार्थी रिकॉर्ड में आपकी आवश्यकताओं, आपके लिए किए गए आकलनों के परिणाम, और साथ ही आपको प्राप्त होने वाली वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में जानकारी होती है।



गृह समर्थन आकलन करवाएँ

यदि My Aged Care संपर्क केंद्र आपको गृह समर्थन आकलन के लिए निर्दिष्ट करता है, तो क्षेत्रीय आकलन सेवा (आरएएस) का एक आकलनकर्ता आपके घर में आमने-सामने आकलन की व्यवस्था करने के लिए आपसे संपर्क करेगा।

यह आकलन निःशुल्क किया जाता है।

अपने गृह समर्थन आकलन के दौरान आरएएस आकलनकर्ता आपकी दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों, आपकी आवश्यकताओं और आपकी प्राथमिकताओं के बारे में आपसे पूछेगा - आप क्या कार्य अच्छी तरह से कर सकते/सकती हैं, आपको कौन से कार्यों में सहायता की आवश्यकता होती है, और आप क्या कार्य कर पाने में सक्षम बनना चाहते/चाहती हैं।

आप आकलन के दौरान समर्थन के लिए या अपनी ओर से आवाज़ उठाने के लिए परिवार के किसी सदस्य, मित्र या देखभालकर्ता को अपने साथ रखना पसंद कर सकते/सकती हैं।

यदि आपका आकलन यह दर्शाता है कि आप राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम के तहत सेवाओं के लिए पात्र हैं, तो आप यह तय करने के लिए आरएएस आकलनकर्ता के साथ काम कर सकते/सकती हैं कि आप किस(न) सेवा प्रदाता(ओं) से सेवाएँ प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं।

यदि आपके पास अपने गृह समर्थन आकलन के बारे में कोई चिंताएँ हैं, तो पहले कदम के रूप में अपने आरएएस आकलनकर्ता के साथ बात करने का प्रयास करें - ऐसा करने से संभवतः एक समाधान प्राप्त हो सकता है। आरएएस संगठनों के पास शिकायत प्रक्रियाएँ होती हैं और वे आपकी चिंताओं को दूर करने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेंगे। यदि आप और आरएएस आकलनकर्ता समस्या को हल न कर पाएँ या आप सीधे उनसे संपर्क करने में असहज महसूस करें, तो आप My Aged Care को कॉल कर सकते/सकती हैं।



गृह समर्थन योजना के लिए सहमति दें

आरएएस आकलनकर्ता एक व्यक्तिगत गृह समर्थन योजना विकसित करने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेगा।

आपकी गृह समर्थन योजना आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप होगी, और इसका विकास आपकी स्वतंत्रता और जीवन की गुणवत्ता को अधिकतम बनाने के लिए किया जाएगा।

आपका आरएएस आकलनकर्ता आपके लिए ऐसे विकल्पों का सुझाव भी दे सकता है जो राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम (जैसे, स्थानीय सामुदायिक सेवाओं, समूहों और गतिविधियों) का हिस्सा नहीं हैं।

उदाहरण के लिए, आपकी गृह समर्थन योजना में निम्नलिखित के बारे में सलाह या रेफरल शामिल हो सकते हैं:

- सहायक उपकरण या ऐसे उपकरण, जो आपको अपने घर में स्वतंत्र और सुरक्षित रहने में सहायता दे सकते हैं
- भोजन और भोजन की तैयारी
- मित्रों, सेवाओं और स्थानीय समुदाय से जुड़े रहने के उद्देश्य से समय-नियुक्तियों, समूहों और गतिविधियों के लिए परिवहन
- व्यायाम और/या दैनिक सक्रियता के लिए कार्यक्रम
- ज़मीन पर गिरने की संभावना को कम करने के लिए सुझाव।

आपके सेवा-प्रदाता द्वारा प्रत्येक 12 महीनों में आपकी गृह समर्थन योजना की समीक्षा की जानी चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपको अपने लिए समुचित सेवाएँ और सहायता मिल रही हैं।

सेवा प्रदाताओं का चयन करें और अपने शुल्क की गणना करें

अपने क्षेत्र में अपनी आवश्यकता की सेवाएँ उपलब्ध कराने वाले सेवा प्रदाताओं के बारे में जानकारी के लिए अपने आरएएस आकलनकर्ता से पूछें या My Aged Care को कॉल करें। प्रदाताओं की खोज करने के लिए आप My Aged Care वेबसाइट का उपयोग भी कर सकते/सकती हैं।

आपका आरएएस आकलनकर्ता आपके स्थानीय क्षेत्र में संबंधित प्रदाता(ओं) को 'सेवा के लिए रेफरल' भेजने की व्यवस्था कर सकता है। सेवा के लिए रेफरल प्रदाताओं को यह सूचना देता है कि एक नया सेवार्थी सेवा प्राप्त करना चाहता है, और प्रदाताओं को व्यवस्था करने के लिए आपसे संपर्क करने का संकेत देता है।

यदि आप यह तय करने के लिए सेवा प्रदाता से पहले मिलना चाहते/चाहती हैं या उन्हें कॉल करना चाहते/चाहती हैं कि क्या उनकी सेवाएँ आपके लिए समुचित हैं, तो अपने आरएएस आकलनकर्ता से एक 'रेफरल कोड' देने के लिए कहें। सेवा प्रदाता के साथ बात करते समय आप यह कोड उन्हें दे सकते/सकती हैं। यदि आप उनकी सेवाएँ स्वीकार करने का चयन करते/करती हैं, तो इससे उन्हें आपका सेवार्थी रिकॉर्ड देखने, रेफरल को स्वीकार करने और आपके लिए सेवाओं की व्यवस्था आरंभ करने की अनुमति मिलती है।

यदि कोई सेवाएँ उपलब्ध नहीं हैं, तो आपको संभावित रूप से एक प्रतीक्षा सूची में स्थान दिया जा सकता है। सेवाओं के उपलब्ध होने पर प्रतीक्षा सूची में उच्चतम स्तर की आवश्यकता वाले लोगों को सेवाएँ पहले प्रदान की जाएँगी।



myagedcare

My Aged Care को 1800 200 422 पर कॉल करें
या वेबसाइट myagedcare.gov.au पर जाएँ

अपने शुल्क की गणना करें

इस बात की उम्मीद की जाती है कि यदि आप वहन कर सकें, तो आप प्राप्त होने वाली सेवाओं के शुल्क में योगदान देंगे/देंगी।

आपको सेवाओं का पूरा शुल्क देने के लिए नहीं कहा जाएगा - ऑस्ट्रेलियाई सरकार राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवार्थी शुल्क को समुचित और वहनीय स्तर पर बनाए रखने के लिए सेवा प्रदाताओं को छूट देती है।

सेवाएँ प्राप्त होने से पहले आपके द्वारा भुगतान किए जाने वाले किसी भी शुल्क के बारे में आपको और सेवा प्रदाता को सहमत होना चाहिए।

आपके शुल्क की गणना कैसे की जाती है?

प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए अपनी स्वयं की सेवार्थी योगदान नीति होना आवश्यक है और वह इसका उपयोग आपका शुल्क निर्धारित करने के लिए करेगा। सेवा प्रदाताओं से अपेक्षा की जाती है कि वे अपनी सेवार्थी योगदान नीति को सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराएँ। आप अपने सेवा प्रदाता से इसकी एक प्रति प्राप्त करने के लिए पूछ सकते/सकती हैं।

आपके शुल्क की गणना करने के लिए आपका सेवा प्रदाता आपके गृह समर्थन आकलन के दौरान (आरएएस आकलनकर्ता के साथ) आपके द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी के बारे में विचार करेगा और वह आपकी वित्तीय स्थिति के बारे में आपसे प्रश्न पूछ सकता है। वह आपकी भुगतान करने की क्षमता और आपके द्वारा माँगी जा रही सेवाओं की संख्या और प्रकार को ध्यान में रखेगा।

आपको यह कब पता चलेगा कि आपसे उम्मीद किए गए भुगतान की धनराशि क्या है?

आपकी सेवाएँ आरंभ होने से पहले सेवा प्रदाताओं को आपके योगदान की धनराशि के बारे में चर्चा करनी चाहिए और इसके लिए सहमत होना चाहिए।

यदि आप शुल्क नहीं भर सकते/सकती हैं, तो क्या होगा?

आपको मिलने वाली सेवाओं और इनमें से प्रत्येक सेवा के लिए आपको कितना योगदान देने के लिए कहा जाएगा, इसके बारे में अपने सेवा प्रदाता के साथ बात करें। अनुरोध किए गए योगदान का भुगतान करने में असमर्थ सेवार्थियों के लिए किसी भी सेवा के आरंभ होने से पहले उनके लिए व्यवस्था के बारे में चर्चा की जाएगी।

यदि आप शुल्क में योगदान देने में असमर्थ हैं, तो आपको सेवाओं से वंचित नहीं किया जाएगा। अपनी देखभाल के शुल्क की दिशा में योगदान देने में कम से कम सक्षम लोगों को सुरक्षित रखने के लिए सेवा प्रदाताओं के पास स्वयं अपनी व्यवस्थाएँ होंगी।

आपसे जितनी धनराशि का भुगतान करने के लिए कहा गया है, आपके पास इसकी अपील करने का अधिकार है। यदि आप अपने शुल्क के बारे में कोई प्रश्न पूछना चाहते/चाहती हैं, तो आपको सबसे पहले अपने सेवा प्रदाता के साथ इसके बारे में चर्चा करनी चाहिए।

क्या आपके योगदान से आपकी सेवानिवृत्ति की पेंशन पर प्रभाव पड़ेगा?

अपनी सेवाओं के शुल्क के लिए आपके द्वारा किए गए योगदानों से सेवानिवृत्ति की पेंशन पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

आपको वित्तीय जानकारी और शिक्षा कहाँ से मिल सकती है?

आप ऑस्ट्रेलियाई सरकार के Department of Human Services (DHS) की **वित्तीय सूचना सेवा** से अपने पैसे के प्रबंधन के बारे में आधारीक जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं। यह निःशुल्क गोपनीय सेवा आपके वर्तमान और भविष्य की आवश्यकताओं के लिए आपको अपने पैसे के बारे में सूचित निर्णय लेने में सहायता दे सकती है।

वित्तीय सूचना सेवा के बारे में और अधिक जानकारी के लिए DHS को 132 300 पर कॉल करें और पूछे जाने पर "Financial Information Service" बोलें।



myagedcare

My Aged Care को 1800 200 422 पर कॉल करें
या वेबसाइट myagedcare.gov.au पर जाएँ

अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें

आप सेवा प्रदाताओं से क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं?

राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम के सेवा प्रदाताओं को आपको अधिक से अधिक काम-काज करने के लिए समर्थन देना चाहिए और आपके जीवन की गुणवत्ता को बेहतर बनाने में आपकी सहायता करनी चाहिए।

वे आपकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं पर ध्यान केंद्रित करके और आपकी शक्तियों का निर्माण करके आपको यथासंभव स्वतंत्र रूप से जीवन जीने में सहायता देंगे।

उन्हें आपके, आपके परिवार, मित्रों और देखभालकर्ताओं के साथ साझेदारी में काम करते हुए आपकी विशिष्ट परिस्थितियों के अनुरूप सेवाएँ प्रदान करनी चाहिए।

सेवा प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक 12 महीनों में आपकी सेवाओं की समीक्षा करनी चाहिए कि वे आपकी आवश्यकताओं को पूरा करना जारी रख रहे हैं।

यदि आपकी देखभाल की आवश्यकताएँ बदल जाती हैं, तो क्या होगा?

यदि आपकी आवश्यकताएँ समय के साथ बदल जाती हैं, तो इसके बारे में आप अपने सेवा प्रदाता के साथ चर्चा कर सकते/सकती हैं। वे आपको दूसरे आकलन के लिए My Aged Care के प्रति संदर्भित कर सकते हैं।

अपनी बदलती हुई देखभाल आवश्यकताओं के बारे में चर्चा करने के लिए आप सीधे My Aged Care को भी कॉल कर सकते/सकती हैं।

यदि आपकी देखभाल की आवश्यकताओं या आपकी आवश्यकताओं की जटिलता में कोई बढ़ोतरी होती है, तो आपको एक गृह देखभाल पैकेज जैसी नई सेवाओं या अलग प्रकार की वृद्ध देखभाल की आवश्यकता हो सकती है। क्षेत्रीय आकलन सेवा (आरएएस) या वृद्ध देखभाल आकलन दल (एसीएटी) के साथ समुचित आकलन की व्यवस्था करने के लिए My Aged Care को कॉल करें। जब एक बार आपकी नई आवश्यकताओं की स्पष्ट तस्वीर मिल जाए, तो आपको अपने लिए सबसे उपयुक्त देखभाल और सेवाओं के बारे में विकल्प दिए जाएँगे।

क्या आप प्रदाता बदल सकते/सकती हैं? यदि आप अपने रहने का स्थान बदलते/बदलती हैं, तो क्या होगा?

आपको पहले उदाहरण में अपने सेवा प्रदाता(ओं) के साथ बात करनी चाहिए, जो आपको My Aged Care के पास वापिस निर्दिष्ट करेंगे। अपनी आवश्यकताओं के बारे में बात करने के लिए आप सीधे My Aged Care से संपर्क करने का चयन कर सकते/सकती हैं। आपकी परिस्थितियों के आधार पर आपके लिए एक और आकलन करने की आवश्यकता हो सकती है।

यदि आपको अस्पताल में भर्ती किया जाता है, तो क्या होगा?

अपने राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवा प्रदाता(ओं) के साथ बात करके उन्हें इसके बारे में अवगत कराएँ, ताकि जब आप घर से दूर हों तो आपकी सेवाओं को निलंबित किया जा सके।

वापिस घर लौटने के बाद अपने पैरों पर वापिस खड़े होने में सहायता के लिए आपको संभावित रूप से कुछ समय के लिए अतिरिक्त राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवाएँ प्राप्त हो सकती हैं। इसके बारे में पहले अपने सेवा प्रदाता के साथ बात करें।

यदि आपकी आवश्यकताओं में काफी अधिक बदलाव होता है, तो आपकी सेवाओं को भी बदलने की आवश्यकता हो सकती है। या संभावित रूप से अब कोई अन्य प्रकार की वृद्ध देखभाल अधिक उपयुक्त हो सकती है। आपको एक दूसरा आकलन करवाने की आवश्यकता हो सकती है ताकि यह पता लगाया जा सके कि आपके लिए सबसे अच्छा क्या है और यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपकी सभी आवश्यकताएँ पूरी की जा रही हैं। आपका राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवा प्रदाता आपके लिए एक आकलन का निवेदन कर सकता है या आप और अधिक जानकारी के लिए सीधे My Aged Care को कॉल कर सकते/सकती हैं।

आप **संक्रमण देखभाल** के लिए भी पात्र हो सकते/सकती हैं, जो वयोवृद्ध लोगों के लिए अस्पताल में रहने के बाद कुछ समय के लिए दिया जाने वाला समर्थन होता है। संक्रमण देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने के लिए **आपके अस्पताल में भर्ती रहने के दौरान ही** एक वयोवृद्ध देखभाल आकलन दल (एसीएटी) द्वारा आकलन किया जाएगा। एसीएटी इस बारे में पता करेगा क्या आपको संक्रमण देखभाल से लाभ मिलेगा या नहीं और आपको अपने विकल्पों के बारे में समझाएगा। आकलन की व्यवस्था करने के लिए अस्पताल के कर्मियों के साथ बात करें या My Aged Care को फोन करें।

आपके कानूनी अधिकार और जिम्मेदारियाँ क्या हैं?

वृद्ध देखभाल अधिकार चार्टर राष्ट्रमण्डल द्वारा निधीकृत वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने वाले सेवार्थियों के रूप में आपके अधिकारों का निर्धारण करता है।

आपके राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम सेवा प्रदाता को चार्टर की एक प्रति आपको देनी होगी।

अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में समझने में सहायता के लिए पहले चरण में अपने सेवा प्रदाता के साथ बात करें।



अपनी चिंताएँ व्यक्त करना

आपको प्राप्त होने वाली सेवाओं के बारे में चिंताएँ

यदि आपको किसी सेवा के बारे में कोई समस्या है, तो सबसे पहले अपने सेवा प्रदाता के साथ बात करने का प्रयास करें। संभावित रूप से यह कुछ ऐसा हो सकता है जिसे आसानी से हल किया जा सके।

आपके सेवा प्रदाता को अपनी आंतरिक शिकायत समाधान प्रक्रिया और शिकायत करने के तरीके के बारे में आपको बताना चाहिए। आपके पास अपनी देखभाल और सेवाओं पर कोई भी प्रभाव पड़े बिना शिकायत करने का अधिकार है।

कभी-कभी शिकायतें सेवा प्रदाता द्वारा हल नहीं की जा सकती हैं, या हो सकता है कि आप उनके सामने अपनी चिंताएँ व्यक्त करने में सहज न महसूस करें।

अपनी चिंताएँ व्यक्त करने या शिकायत करने का दूसरा तरीका

आप निम्नलिखित तरीकों से Aged Care Quality and Safety Commission (निःशुल्क सेवा) के पास भी शिकायत कर सकते/सकती हैं:

- वेबसाइट - www.agedcarequality.gov.au
- टेलीफोन - 1800 951 822 पर कॉल करें
- लिखित में - अपनी लिखित शिकायत को निम्नलिखित पते पर भेजें:
- Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[आपका राजधानी शहर] [आपका राज्य/राज्य-क्षेत्र]

अधिवक्ता (चिंताएँ व्यक्त करने में आपकी सहायता करने वाले व्यक्ति) से सहायता लेना

यदि आप अपनी चिंता व्यक्त करने में सहायता लेना चाहते/चाहती हैं, तो मुद्दे को सुलझाने के लिए एक अधिवक्ता आपके साथ कार्य कर सकता है। Older Persons Advocacy Network (OPAN) लोगों को राष्ट्रमण्डल द्वारा वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने और बातचीत करने में सहायता देता है। OPAN को ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त-पोषित किया जाता है। यह निःशुल्क, स्वतंत्र और गोपनीय होता है। OPAN वृद्ध लोगों को निर्णय लेने के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने, अपने वृद्ध देखभाल अधिकारों को समझने और समस्याएँ व अस्पष्टता हल करने में सहायता देता है। OPAN के साथ 1800 700 600 पर सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 बजे से लेकर शाम 4:30 बजे तक संपर्क किया जा सकता है।

आगे की सहायता

यदि आपको दुभाषिए की सहायता की आवश्यकता हो, तो क्या होगा?

यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा का प्रयोग करते/करती हैं, तो आप 131 450 पर एक स्थानीय कॉल के शुल्क पर Translating and Interpreting Service (TIS National) को कॉल कर सकते/सकती हैं। TIS National द्वारा 100 से भी अधिक भाषाएँ कवर की जाती हैं। ऑपरेटर को अपने प्रयोग की भाषा बताएँ और उससे 1800 200 422 पर My Aged Care को कॉल करने के लिए कहें।

यदि आपको सुनने या बोलने में कठिनाइयों के कारण सहायता की आवश्यकता है, तो क्या होगा?

आप National Relay Service (NRS) के माध्यम से My Aged Care के साथ संपर्क कर सकते/सकती हैं। वेबसाइट www.committers.gov.au/accesshub/nrs पर अपने पसंदीदा पहुँच विकल्प का चयन करें और 1800 200 422 के लिए पूछें।

मनोभ्रंश-ग्रस्त लोगों के लिए क्या सहायता उपलब्ध है?

ऑस्ट्रेलियाई सरकार सभी वृद्ध देखभाल प्रदाताओं से यह अपेक्षा करती है कि वे मनोभ्रंश-ग्रस्त लोगों की आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए सेवाएँ प्रस्तुत करें।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार मनोभ्रंश-ग्रस्त लोगों, उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं के लिए परामर्श सेवाओं, शिक्षा और प्रशिक्षण, समर्थन कार्यक्रमों और अन्य सेवाओं का वित्त-पोषण करती है। राष्ट्रमण्डल गृह समर्थन कार्यक्रम के सेवार्थी ये समर्थन प्राप्त कर सकते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए My Aged Care को 1800 200 422 पर कॉल करें या वेबसाइट www.myagedcare.gov.au पर जाएँ।

जो वयोवृद्ध लोग बेघर हैं या बेघर होने के खतरे में हैं, उनके लिए क्या सहायता उपलब्ध है?

यदि आप समयपूर्व वृद्ध, निम्न आय वाले/वाली, 50 वर्ष या इससे अधिक (आदिवासी और टोरेस स्टेट द्वीपवासी लोगों के लिए 45 वर्ष या अधिक) आयु के/की हैं और बेघर हैं या बेघर होने के खतरे में हैं, तो समर्थनों में निम्नलिखित सुविधाएँ शामिल हैं:

- उपयुक्त आवास और देखभाल सेवाओं के लिए संकेत
- वित्तीय और कानूनी कार्य-कलापों के लिए अधिवक्तण और सहायता
- बेघर होने के खतरे को कम करने के उद्देश्य से अन्य सामाजिक सहायता सेवाओं के लिए संकेत।



विविधतापूर्ण आवश्यकताओं वाले लोगों के लिए क्या सहायता उपलब्ध है?

ऑस्ट्रेलियाई सरकार इस बात को मान्यता देती है कि हमारा समाज विविधतापूर्ण है और लोगों के पास अनेकानेक प्रकार के जीवन के अनुभव होते हैं।

विविधतापूर्ण आवश्यकताओं वाले लोगों को अपने लिए आवश्यक सहायता प्राप्त करने में समर्थन देने के लिए कई कार्यक्रम और सेवाएँ उपलब्ध हैं। आपके क्षेत्र में विशिष्ट आवश्यकताओं वाले समूहों की आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए विशेष सेवाएँ उपलब्ध हो सकती हैं। आप My Aged Care के माध्यम से या अपने आरएएस आकलनकर्ता से पूछकर और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

सेवा प्रदाताओं को देखभाल और सेवाएँ उपलब्ध कराते समय विशिष्ट और विविधतापूर्ण आवश्यकताओं के बारे में विचार करना चाहिए, इनका सम्मान करना चाहिए और इनके लिए समर्थन देना चाहिए। किसी भी सेवा प्रदाता को किसी के साथ भी भेदभाव नहीं करना चाहिए, जिनमें निम्नलिखित व्यक्ति शामिल हैं:

- आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोग
- साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमियों वाले लोग
- ग्रामीण और दूर-दराज के क्षेत्रों में रहने वाले लोग
- आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित लोग
- सेनानिवृत्त व्यक्ति
- बेघर या बेघर होने के खतरे वाले व्यक्ति
- स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलिंगी, विपरीतलिंगी या अंतर्लिंगी व्यक्ति
- देखभाल छोड़कर जाने वाले व्यक्ति (ऐसे वयस्क जिन्होंने अपने बचपन में संस्थागत देखभाल में समय व्यतीत किया हो)
- ऐसे माता-पिता, जिनके बच्चों को बलपूर्वक गोद लिया गया था या उनसे दूर किया गया था।

और अधिक जानकारी के लिए My Aged Care को 1800 200 422 पर कॉल करें या वेबसाइट www.myagedcare.gov.au पर जाएँ।

आपके देखभालकर्ता के लिए क्या सहायता उपलब्ध है?

यदि आपके देखभालकर्ता को अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है, तो Carer Gateway से 1800 422 737 पर संपर्क करें या और अधिक जानकारी के लिए वेबसाइट www.carergateway.gov.au पर जाएँ।

कॉल के लिए शुल्क

13 या 1300 से शुरू होने वाले फोन नंबर – लैंडलाइन के प्रयोग से 13 या 1300 से शुरू होने वाले नंबरों पर की जाने वाली कॉलों के लिए एक स्थानीय कॉल का शुल्क लागू होता है। मोबाइल फोन का उपयोग किए जाने पर कॉल का शुल्क अधिक हो सकता है - अपने मोबाइल फोन प्रदाता से पता करें।

1800 से शुरू होने वाले फोन नंबर – लैंडलाइन के प्रयोग से 1800 नंबर पर की गई कॉलें निःशुल्क होती हैं। अधिकांश ऑस्ट्रेलियाई मोबाइल फोन प्रदाता 1800 नंबरों पर निःशुल्क कॉल उपलब्ध कराते हैं - अपने मोबाइल फोन प्रदाता से पता करें।



टिप्पणियाँ

टिप्पणियाँ



सहायता के लिए वेबसाइट www.myagedcare.gov.au पर जाएँ या 1800 200 422 पर फोन करें।
इस प्रकाशन में दी गई सभी जानकारी जून 2019 तक सही है।