



Australian Government

Hindi | हिन्दी



myagedcare



# एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे पर आपकी मार्गदर्शिका



नवंबर 2025



कॉमनवेल्थ कोर्ट ऑफ ऑर्स के अलावा और जहां अन्यथा उल्लेख किया गया है, इस दस्तावेज़ में प्रस्तुत सभी सामग्री क्रिएटिव कॉमन्स एट्रिब्यूशन 4.0 इंटरनेशनल ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)) लाइसेंस के तहत प्रदान की गई है।

प्रासंगिक लाइसेंस शर्तों का विवरण क्रिएटिव कॉमन्स वेबसाइट पर उपलब्ध है, जिसे दिए गए लिंक का उपयोग करके एक्सेस किया जा सकता है, साथ ही CC BY 4.0 इंटरनेशनल लाइसेंस के लिए पूर्ण कानूनी कोड भी उपलब्ध है। ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode))।

इस दस्तावेज़ का श्रेय Department of Health, Disability and Ageing (स्वास्थ्य, विकलांगता और वृद्धावस्था विभाग) को दिया जाना होगा।

*एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे पर आपकी मार्गदर्शिका*

## हमसे संपर्क करें

लाइसेंस और इस दस्तावेज़ के किसी भी उपयोग के संबंध में पूछताछ करने के लिए ईमेल करें: [Communication.AgedCare@health.gov.au](mailto:Communication.AgedCare@health.gov.au)।

आप इस उत्पाद को [MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au) पर पा सकते हैं।

यह पुस्तिका आपको, आपके परिवार या आपके मित्रों को आपकी देखभाल के बारे में महत्वपूर्ण निर्णय लेने में सहायता करने के लिए तैयार की गई है। इसमें बहुत सारी उपयोगी जानकारी शामिल है, लेकिन निर्णय लेने में सहायता के लिए आपको अधिक शोध करने की आवश्यकता हो सकती है।

जानकारी 1 नवंबर 2025 से वर्तमान है।

## क्या यह पुस्तिका आपके लिए उपयुक्त है?

यह पुस्तिका वृद्ध लोगों और उनके परिवारों, मित्रों या देखभालकर्ताओं के लिए है, ताकि उन्हें सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम में एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे को समझने में मदद मिल सके।

आप **MyAgedCare.gov.au/Resources** पर नीचे सूचीबद्ध अन्य प्रकार की वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सहायता के बारे में पुस्तिकाएँ भी प्राप्त कर सकते हैं।



My Aged Care से निःशुल्क कॉल **1800 200 422** पर संपर्क करें।  
**MyAgedCare.gov.au** पर जाएँ या किसी भी Services Australia सेवा केंद्र पर जाएँ

# क्या यह पुस्तिका आपके लिए उपयुक्त है?

## End-of-Life Pathway (एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे) (जीवन के अंत से जुड़ा मार्गपथ)

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे उन वृद्ध लोगों को सहायता प्रदान करता है जिनके लिए यह निदान किया गया है उनके पास जीने के लिए 3 महीने या उससे कम समय बचा है और वे घर पर ही रहना चाहते हैं। इसका उद्देश्य राज्य या टेरिटरी-आधारित palliative care (प्रशामक देखभाल) योजनाओं के अंतर्गत उपलब्ध सेवाओं के पूरक के रूप में अतिरिक्त in-home (घर पर) वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) प्रदान करना है। यह पाथवे सपोर्ट ऐट होम (Support at Home) कार्यक्रम का एक भाग है।

और अधिक जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जाएं: [MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](https://MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway)

## घर पर प्रारंभिक स्तर की देखभाल

राष्ट्रमंडल गृह सहायता कार्यक्रम (कामनवेल्थ होम सपोर्ट प्रोग्राम) (CHSP) के माध्यम से निरंतर या अल्पकालिक देखभाल और सहायता सेवाएं। आप घरेलू काम, व्यक्तिगत देखभाल, भोजन और आहार तैयार करने, परिवहन, खरीदारी, फिजियोथेरेपी जैसे अलाइड हेल्थ (संबद्ध स्वास्थ्य) और सोशल स्पोर्ट (सामाजिक सहायता) में सहायता प्राप्त कर सकते हैं। आप अपने देखभालकर्ता को अवकाश देने के लिए योजनाबद्ध राहत के लिए भी आवेदन कर सकते हैं।

CHSP 1 जुलाई 2027 से पहले सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम का हिस्सा नहीं बनेगा। CHSP निम्न-स्तरीय सहायता आवश्यकताओं वाले वर्तमान और नए ग्राहकों के लिए जारी रहेगा।

## घर पर निरंतर देखभाल

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम वृद्ध लोगों को स्वस्थ, सक्रिय और अपने समुदाय से सामाजिक रूप से जुड़े रहने में मदद करने के लिए सेवाओं, उपकरणों और घरेलू संशोधनों तक पहुंच प्रदान करता है।

Support at Home (सपोर्ट ऐट होम) उन लोगों के लिए उच्चतर स्तर की देखभाल प्रदान करता है जिनकी आवश्यकताएँ जटिल होती हैं तथा जिन्हें घर पर रहने के लिए और अधिक सहायता की आवश्यकता होती है।

## Residential aged care (आवासीय वृद्ध देखभाल)

यदि आप अपने घर में स्वतंत्र रूप से रहने में असमर्थ हैं तो वृद्ध देखभाल गृहों में व्यक्तिगत और नर्सिंग देखभाल उपलब्ध है। इसमें वृद्ध देखभाल गृह (एज्ड केयर होम) में कम अवधि के लिए आवासीय राहत भी शामिल है।

## रेस्टोरेटिव केयर पाथवे

रेस्टोरेटिव केयर पाथवे, Support at Home (सपोर्ट ऐट होम) कार्यक्रम के भाग के तौर पर एक अल्पकालिक संबद्ध स्वास्थ्य (अलाइड हेल्थ)/नर्सिंग केन्द्रित पाथवे है। रेस्टोरेटिव केयर आपको अधिक लंबे समय तक स्वतंत्र रहने में मदद कर सकती है और आपको उन गतिविधियों को करने में सहायता कर सकती है जिन्हें करने में आपको आनंद आता है।

## विषय-वस्तु

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे	4
सेवाओं के लिए वित्तपोषण (फंडिंग)	6
एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे तक पहुंच का अनुरोध कैसे करें	12
एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे में देखभाल का प्रबंधन	14
एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे से बाहर निकलना	15
अधिक सहायता	19

### ऑस्ट्रेलिया की वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) प्रणाली में सुधार करना

पिछले कुछ वर्षों में, ऑस्ट्रेलियाई सरकार ने Royal Commission into Aged Care Quality and Safety (वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा पर रॉयल आयोग) के जवाब में वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में बड़े बदलाव किए हैं। इन व्यापक सुधारों से सकारात्मक परिवर्तन आया है, जिससे ऑस्ट्रेलिया में वृद्ध लोगों को प्रदान की जाने वाली देखभाल की पारदर्शिता बढ़ी है और इसकी गुणवत्ता में सुधार हुआ है।

उच्च गुणवत्ता वाली देखभाल और सहायता सुलभ होनी चाहिए, चाहे आप घर पर रहना चाहें या फिर वृद्ध देखभाल गृह (एज्ड केयर होम) में जाना चाहें।

वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) 2024 एज्ड केयर का उपयोग करने वाले वृद्ध लोगों के लिए और अधिक सुधारों को आगे बढ़ा रहा है। इसमें वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) क्षेत्र को अधिक मजबूत बनाना, वृद्ध लोगों को उनकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में अधिक विश्वास, नियंत्रण और आत्मविश्वास दिलाना सुनिश्चित करने के लिए नियमन शामिल हैं।



## एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे

यह पुस्तिका एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के बारे में है। वृद्ध लोग इस योजना के लिए आवेदन कर सकते हैं, यदि किसी चिकित्सक या नर्स चिकित्सक द्वारा यह निदान किया जाता है कि उनके पास जीने के लिए 3 महीने या उससे कम समय बचा है, तथा वे प्रासंगिक पात्रता मानदंडों को पूरा करते हैं।

इसमें घर पर वृद्ध देखभाल सेवाओं की किसी भी बढ़ी हुई आवश्यकता को पूरा करने के लिए 12 सप्ताह में 25,000 डॉलर की सहायता शामिल है। वृद्ध व्यक्ति की मूल्यांकित आवश्यकताओं के अनुरूप, सपोर्ट ऐट होम सेवा सूची में दी गई सेवाओं के लिए वित्तपोषण (फंडिंग) उपलब्ध है। यह एक प्राथमिकता पर आधारित पाथवे है।

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे को अधिकाधिक घरेलू वृद्ध देखभाल सेवाएं प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जो राज्य और क्षेत्र-आधारित प्रशामक देखभाल (पॉलीएटीव केयर) योजनाओं के माध्यम से प्राप्त सेवाओं का पूरक होगा।



## इस मार्ग के लिए पात्रता

प्रतिभागी सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के माध्यम से एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के एक एपिसोड तक पहुंच सकता है। यदि कोई वृद्ध व्यक्ति निम्नलिखित मानदंडों को पूरा करता है तो वह एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के लिए पात्र है:

- एक चिकित्सा व्यवसायी या नर्स व्यवसायी 3 महीने या उससे कम जीने का अनुमानित जीवन काल बताता है, और
- आस्ट्रेलियाई-संशोधित कार्नोफस्की प्रदर्शन स्थिति (एकेपीएस) स्कोर (गतिशीलता/कमजोरी सूचक)[Australian-modified Karnofsky Performance Status (AKPS)] पर 40 या उससे कम अंक हो।

AKPS किसी व्यक्ति की दैनिक गतिविधियों को करने की क्षमता का माप है। यह एक चिकित्सक द्वारा दिया गया एक अंक का स्कोर है जो किसी मरीज की गतिविधि, काम और आत्म-देखभाल से संबंधित सामान्य कार्यों को करने की क्षमता की परख के आधार पर दिया जाता है। 100 का AKPS स्कोर बिमारी के किसी प्रमाण के बिना, सामान्य शारीरिक क्षमताओं को दर्शाता है। इस संख्या का कम होते जाना दैनिक जीवन की गतिविधियों को करने की क्षमता का कम होते जाना दर्शाता है।

यह पाथवे सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त करने वाले वृद्ध लोगों और नए प्रतिभागियों के लिए उपलब्ध है। वृद्ध व्यक्ति, उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता या उनके प्रतिनिधि को अपने चिकित्सक की सहायता से एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे फॉर्म भरना होगा।



## सेवाओं के लिए वित्तपोषण (फंडिंग)

जीवन के अंतिम 3 महीनों में सेवाओं की बढ़ती आवश्यकता को पूरा करने के लिए एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे 12 सप्ताह की अवधि में 25,000 डॉलर का बजट प्रदान करता है।

जिन वृद्ध लोगों को 12 सप्ताह से अधिक की सेवाओं की आवश्यकता होती है, वे:

- यदि फंडिंग उपलब्ध हो तो 16 सप्ताह तक 25,000 डॉलर के बजट में से धन निकालना जारी रख सकते हैं
- यदि उपलब्ध हो तो प्रयोग न किए गए होम केयर पैकेज फंड्स को ले सकते हैं
- अपने प्रदाता के साथ मिलकर तत्काल सहायता योजना की समीक्षा का अनुरोध करें, ताकि सपोर्ट ऐट होम वर्गीकरण की ओर बढ़ा जा सके।

एक प्रतिभागी सहायक प्रौद्योगिकी और गृह संशोधन (एटी-एचएम) योजना के अंतर्गत अलग से सहायक प्रौद्योगिकी वित्तपोषण (निम्न और मध्यम स्तर) प्राप्त कर सकता है। एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे में प्रवेश करने से पहले जो गृह संशोधन कार्य प्रगति पर थे, उन्हें भी पूरा किया जा सकता है।

यदि प्रतिभागी एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे के लिए पात्र हैं तो वे रेस्टोरेटिव केयर पाथवे नहीं पा सकते हैं।

एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे वित्तपोषण, सपोर्ट ऐट होम वित्तपोषण या वर्गीकरण से अलग है। मौजूदा प्रतिभागी इस मार्ग से किसी भी अप्रयुक्त बजट को नहीं बचा सकते हैं, इसमें वह भी शामिल है, यदि वे सपोर्ट ऐट होम सेवाओं में परिवर्तन करते हैं।

## प्रतिभागियों का योगदान

प्रतिभागियों को कुछ सेवाओं की लागत के लिए योगदान करना होगा, जबकि अन्य सेवाएं निःशुल्क होंगी।

प्रतिभागियों से केवल उन्हीं सेवाओं में योगदान देने के लिए कहा जाएगा जो उन्हें प्राप्त हुई हैं। उदाहरण के लिए, यदि उन्हें परिवहन की सुविधा मिलती है, तो वे कुल लागत के एक हिस्से में योगदान देंगे।

सरकार नर्सिंग और फिजियोथेरेपी जैसी नैदानिक देखभाल को पूरी तरह वित्तपोषित करेगी। प्रतिभागियों को इन सेवाओं के लिए कोई योगदान देने की आवश्यकता नहीं होगी।



प्रतिभागियों से कितना योगदान मांगा जाएगा, यह Services Australia द्वारा उनकी आय और परिसंपत्तियों के मूल्यांकन पर निर्भर करेगा। प्रतिभागियों के प्रदाता उन्हें योगदान को समझने में मदद कर सकते हैं। यह प्रतिभागी की आयु पेंशन स्थिति पर भी निर्भर करता है तथा इस बात पर भी निर्भर करता है कि उनके पास कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ कार्ड (सीएसएचसी) है या नहीं।

यह तालिका मानक सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम योगदानों का सारांश प्रस्तुत करती है:

	नैदानिक सहायता	स्वतंत्रता	रोज़मर्रा का रहन-सहन
पूर्ण पेंशनभोगी	0%	5%	17.5%
आंशिक पेंशनभोगी	0%	आंशिक पेंशनभोगी और CSHC धारक अपनी आय और परिसंपत्तियों के मूल्यांकन के आधार पर <b>5% से 50% के बीच भुगतान करेंगे।</b> आंशिक पेंशनभोगियों के लिए यह उनकी आयु पेंशन से जुड़े वित्तीय आकलन (means assessment) पर आधारित होगा। CSHC धारकों को सपोर्ट ऐट होम के लिए एक अलग मूल्यांकन करवाना होगा।	आंशिक पेंशनभोगी और CSHC धारक अपनी आय और परिसंपत्तियों के मूल्यांकन के आधार पर <b>17.5% से 80% के बीच भुगतान करेंगे।</b> आंशिक पेंशनभोगियों के लिए यह उनकी आयु पेंशन से जुड़े वित्तीय आकलन (means assessment) पर आधारित होगा। CSHC धारकों को सपोर्ट ऐट होम के लिए एक अलग मूल्यांकन करवाना होगा।
स्व-वित्तपोषित सेवानिवृत्त व्यक्ति (कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ केयर कार्ड - CSHC के लिए पात्र)	0%		
स्व-वित्तपोषित सेवानिवृत्त व्यक्ति (कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ कार्ड के लिए पात्र नहीं)	0%	50%	80%

12 सितम्बर 2024 तक होम केयर पैकेज प्राप्त करने वाले या इसके लिए स्वीकृत होने वाले लोगों के लिए अलग व्यवस्थाएँ हैं। और अधिक जानकारी के लिए, [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions](https://MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions) पर जाएं।

## आय एवं परिसंपत्ति मूल्यांकन

यदि किसी वृद्ध व्यक्ति को पहले से ही Services Australia या वेटरन्स अफेयर्स विभाग (DVA) से पूर्ण या आंशिक पेंशन मिल रही है, तो वे योगदानों का निर्धारण करने के लिए मौजूदा आय और परिसंपत्ति की जानकारी का उपयोग करेंगे। प्रतिभागी को उनकी वृद्ध देखभाल सेवाएं शुरू होने से पहले यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होगी कि उनके वित्तीय विवरण अप-टु-डेट (नवीनतम) हैं।

यदि उन्हें पेंशन नहीं मिलती है या वे स्वयं वित्तपोषित सेवानिवृत्त हैं, तो मूल्यांकन के आधार पर उनके योगदानों का निर्धारण किया जाएगा।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया की वेबसाइट **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculations-Your-Cost-Care** पर जाकर इस बात की पुष्टि करें कि क्या आपको साधनों का मूल्यांकन (means assessment) पूरा करने की आवश्यकता है या नहीं।

साधनों के मूल्यांकन (means assessment) को समझने या पूरा करने में सहायता प्राप्त करें:

- फ्रीकॉल Services Australia 1800 227 475, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक
- सामान्य जानकारी और सहायता के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के सर्विस सेंटर पर जाएं या निःशुल्क व्यक्तिगत अपॉइंटमेंट ऑनलाइन बुक करें। गहन सहायता के लिए, यदि करीब कोई एज्ड केयर विशेषज्ञ अधिकारी हो तो वृद्ध व्यक्ति उनसे बात कर सकते हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते हैं। **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** पर जाएं या **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया द्वारा प्रतिभागियों के योगदानों की गणना करने के बाद, उन्हें और उनके प्रदाता को एक पत्र भेजा जाएगा, जिसमें उनके द्वारा भुगतान किए जाने वाले योगदानों की जानकारी होगी। यदि उनके पास अभी तक कोई प्रदाता नहीं है, तो उन्हें उनकी आय और परिसंपत्ति के मूल्यांकन के साथ एक पत्र भेजा जाएगा। यह 120 दिनों के लिए वैध होता है।

यदि वे इस समयावधि के भीतर प्रदाता का चयन नहीं करते हैं या यह पत्र उन्हें नहीं देते हैं, तो उन्हें आय और परिसंपत्ति का नया मूल्यांकन कराना होगा। यदि किसी प्रतिभागी को पत्र प्राप्त नहीं हुआ है, तो वे **1800 227 475** पर Services Australia से संपर्क कर सकते हैं और अपनी आय और संपत्ति मूल्यांकन की स्थिति के बारे में अपडेट (नवीनतम जानकारी) मांग सकते हैं।

यदि परिस्थितियाँ बदलती हैं, तो प्रतिभागियों को जल्द से जल्द सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को सूचित करना होगा। उनके योगदानों को समायोजित करने की आवश्यकता हो सकती है क्योंकि इससे उनकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) लागत के लिए उनके द्वारा किए जाने भुगतान की राशि में परिवर्तन हो सकता है।

## वित्तीय जानकारी और शिक्षा

वृद्ध देखभाल के लिए भुगतान कैसे किया जाए, यह निर्णय लेने से पहले स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेना एक अच्छा विचार है।

इसके अलावा, यदि भागीदार और उनके साथी दोनों को वृद्ध देखभाल की आवश्यकता है, तो उनकी प्रत्येक भुगतान पद्धति दूसरे की वृद्ध देखभाल फीस और योगदान को प्रभावित कर सकती है।

वृद्ध देखभाल (aged care) शुल्क और योगदान के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें और यदि आपके क्षेत्र में कोई चयनित Services Australia सेवा केंद्र है तो वहां वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी के साथ अपॉइंटमेंट बुक करें, या वीडियो चैट का उपयोग करें।

वृद्ध लोग Services Australia वित्तीय सूचना सेवा से प्रतिभागियों के वित्त प्रबंधन के बारे में बुनियादी जानकारी भी प्राप्त कर सकते हैं। यह निःशुल्क सेवा उनकी वर्तमान और भविष्य की जरूरतों के लिए निवेश और वित्तीय मामलों के बारे में सोचे-समझे निर्णय लेने में उनकी मदद कर सकती है।

अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**।

## प्रदाता क्या शुल्क ले सकते हैं

सपोर्ट ऐट होम में सेवाओं की कीमतों में सेवा प्रदान करने की लागत, जिसमें कोई भी प्रशासनिक या यात्रा शुल्क शामिल है, को प्रतिबिंबित किया जाना चाहिए। ये मूल्य उचित एवं न्यायसंगत होने आवश्यक हैं।

प्रतिभागियों से केवल उनको प्राप्त सेवाओं के लिए ही शुल्क लिया जा सकता है तथा उनसे नैदानिक देखभाल के लिए या किसी प्रदाता के साथ अनुबंध करने और उससे बाहर निकलने के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जा सकता है।

एक प्रदाता को विशिष्ट सेवाओं के लिए अपनी कीमतों की व्याख्या करने और इन्हें अपने सेवा अनुबंध में दर्ज करने में सक्षम होना चाहिए। यदि कीमतें या सेवाएं बदलती हैं, तो भागीदार या उनके समर्थित निर्णयकर्ता को परिवर्तन पर सहमत होना होगा और एक नए समझौते पर हस्ताक्षर करना होगा (यदि पहले से सहमति नहीं है)।

यदि प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता मूल्य निर्धारण से सहमत नहीं हैं, तो उन्हें समझौते पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है - लेकिन सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त करने के लिए समझौता अवश्य होना चाहिए।

सपोर्ट ऐट होम की सांकेतिक मूल्य सूची यह निर्धारित करने में मदद कर सकती है कि क्या प्रदाता की कीमतें उचित हैं या नहीं: **Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices**।

प्रदाता लागते My Aged Care वेबसाइट पर 'Find a provider' टूल पर भी उपलब्ध हैं: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**।

'सपोर्ट ऐट होम के मूल्यों के लिए उपभोक्ता संरक्षण - प्रतिभागियों के लिए तथ्य पत्रक' में उपभोक्ता अधिकारों और संरक्षणों के बारे में और अधिक जानें: **Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants**।

## कौन सी सेवाएं उपलब्ध हैं?

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे प्रतिभागी सपोर्ट ऐट होम सेवा सूची से सेवाओं तक पहुंच सकते हैं, जिसके लिए उन्हें उनकी सहायता योजना में अनुमोदित किया गया है।

इन सेवाओं में, उदाहरण के लिए, निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- व्यक्तिगत देखभाल जिसमें स्नान, शौचालय या मुँह की देखभाल शामिल है
- घर की सफाई या भोजन तैयार करने सहित घरेलू सहायता
- वृद्ध व्यक्ति को आरामदायक रखने के लिए नर्सिंग देखभाल।

सपोर्ट ऐट होम सेवा सूची में आपकी निर्धारित आवश्यकताओं के आधार पर उन सेवाओं की रूपरेखा दी गई है, जिन तक आप पहुँच सकते/ती हैं: **Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List**।

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे का उद्देश्य घर में वृद्ध देखभाल सेवाएं प्रदान करना है, जो राज्य और क्षेत्र-आधारित प्रशामक देखभाल (palliative care) योजनाओं के तहत उपलब्ध सेवाओं का पूरक होगा। उदाहरण के लिए, एक वृद्ध व्यक्ति राज्य-आधारित कार्यक्रम के माध्यम से विशेषज्ञ पॉलिएटिव नर्सिंग का उपयोग कर सकता है, जबकि भोजन और व्यक्तिगत देखभाल के लिए एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे फंडिंग का उपयोग कर सकता है ताकि वे आरामदायक और सुरक्षित रहें।

विशेषज्ञ पॉलिएटिव देखभाल नर्सिंग को इस मार्ग के माध्यम से प्रदान नहीं किया जाना चाहिए। प्रत्येक वृद्ध व्यक्ति की देखभाल राज्य या प्रादेशिक कार्यक्रमों से की जाएगी, तथा एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के तहत प्रत्येक व्यक्ति के लिए आवश्यक वृद्ध देखभाल सेवाओं की कमी को पूरा किया जाएगा।



स्थानीय प्रशामक (पॉलिएटिव) देखभाल सहायता के बारे में अधिक जानने के लिए, यहां जाएं:

- पॉलिएटिव केयर विक्टोरिया: **PallCareVic.asn.au/Directory/Services**।
- पॉलिएटिव केयर अधिनियम: **PallCareACT.org.au/Services**।
- पॉलिएटिव केयर एनएसडब्ल्यू: **PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory**।
- पॉलिएटिव केयर NT: **PallCareNT.org.au**।
- पॉलिएटिव केयर क्वींसलैंड: **PalliativeCareQld.org.au**।
- पॉलिएटिव केयर दक्षिण ऑस्ट्रेलिया: **PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List**।
- पॉलिएटिव केयर तस्मानिया: **PallCareTas.org.au/PalliConnect**।
- पॉलिएटिव केयर पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया: **PalliativeCareWA.asn.au**।

इन वेबसाइटों पर जीवन के अंतिम चरण की देखभाल, वृद्ध लोगों और उनके परिवारों या देखभालकर्ताओं के लिए सहायता, तथा ध्यान में रखने योग्य कानूनी या सरकारी मामलों पर भी बहुमूल्य जानकारी और संसाधन उपलब्ध हैं।

यदि प्रतिभागी एबोरिजिनल और/या टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी है, तो हम स्थानीय एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी समूहों या संगठनों से संपर्क करके उनके द्वारा दी जाने वाली सहायता के बारे में सुझाव देते हैं। वे विशिष्ट पॉलिएटिव केयर समूहों या संसाधनों की पेशकश कर सकते हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वृद्ध व्यक्ति को सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त जीवन-पर्यन्त देखभाल मिल सके। राज्य या क्षेत्र-आधारित समूह भी सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त देखभाल तक पहुंच बनाने में मदद कर सकते हैं।

एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीप वासी विशिष्ट संसाधनों और सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त देखभाल तक पहुंच के बारे में जानकारी के लिए **GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources** पर जाएं।

यदि प्रतिभागी बहुसांस्कृतिक पृष्ठभूमि से है, तो स्थानीय बहुसांस्कृतिक केंद्र या कुछ आस्था- या संस्कृति-आधारित समूह सांस्कृतिक या धार्मिक आवश्यकताओं को पूरा करने वाली देखभाल तक पहुंचने के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करने में सक्षम हो सकते हैं।

My Aged Care वेबसाइट सांस्कृतिक या भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमि से आने वाले प्रतिभागियों और उनके पंजीकृत समर्थकों की सहायता कर सकती है। अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds**।

प्रशामक देखभाल और अतिरिक्त संसाधनों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, इस पुस्तिका के अतिरिक्त जानकारी अनुभाग पर जाएं।

## एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे तक पहुंच का अनुरोध कैसे करें

यह खंड बताता है कि प्रतिभागी एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे कैसे पहुंच सकते हैं।

देखभाल प्राप्त करने में होने वाली देरी से बचने के लिए, हम चिकित्सा सहायता और मूल्यांकन प्राप्त करने के लिए अतिरिक्त समय छोड़ने की सलाह देते हैं। प्रतिभागियों और उनके पंजीकृत समर्थकों को स्थानीय प्रशामक देखभाल सहायता और प्रदाताओं की तलाश करनी चाहिए जो उन्हें एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे पर सहायता प्रदान कर सकें (यदि लागू हो)।

### मौजूदा सपोर्ट ऐट होम प्रतिभागियों हेतु

1. सपोर्ट ऐट होम के प्रतिभागियों को एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे पहुंचने के लिए आदर्श रूप से अपने वर्तमान वृद्ध देखभाल प्रदाता के साथ काम करना चाहिए। वे निम्नलिखित में सहायता कर सकते हैं:
  - पाथवे के लिए पात्रता पर चर्चा करना, जिसमें एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे फॉर्म डाउनलोड करना भी शामिल है
  - आवश्यक चिकित्सा प्रमाण उपलब्ध कराने और फॉर्म पूरा करने के लिए किसी GP, विशेषज्ञ या नर्स प्रैक्टिशनर से संपर्क करना।

प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता अपने वृद्ध देखभाल प्रदाता से एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे तक पहुंचने के लिए उच्च प्राथमिकता वाली सहायता योजना समीक्षा का अनुरोध कर सकते हैं। वे अपने वर्तमान प्रदाता को पूर्ण रूप से भरा हुआ एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे फॉर्म प्रदान कर सकते हैं, जो इसे उनके सहायता योजना समीक्षा अनुरोध के भाग के रूप में अपलोड करेगा, या वे इसे अपने मूल्यांकन के समय भी ला सकते हैं।

वैकल्पिक रूप से, प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता **1800 200 422** पर My Aged Care से संपर्क कर सकते हैं या एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे तक पहुंच का अनुरोध करने के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर में वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी (एसीएसओ) से मिल सकते हैं।

2. वृद्ध देखभाल आकलनकर्ता, एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे फॉर्म से प्राप्त जानकारी तथा अन्य अतिरिक्त जानकारी का उपयोग करते हुए आवेदन की समीक्षा करेगा।
3. इसके बाद मूल्यांकनकर्ता प्रतिभागी, उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता और प्रदाता को अपने अनुमोदन की सूचना देगा तथा निर्णय की सूचना और एक नई सहायता योजना प्रदान करेगा। अब प्रतिभागी को पाथवे तक पहुंचने की मंजूरी दे दी गई है।

ध्यान दें, यद्यपि एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे पहुंचने के लिए प्रदाता को बदलना संभव है, लेकिन सेवाएं प्राप्त करने में देरी के जोखिम के कारण आमतौर पर इसकी अनुशंसा नहीं की जाती है।

## नए सपोर्ट ऐट होम प्रतिभागियों हेतु

1. प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता, उनकी सहमति से या उनकी ओर से (राज्य या क्षेत्रीय व्यवस्था के अनुसार) कार्य करते हुए, एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे तक पहुंच आरंभ करने के लिए निम्नलिखित में से कोई भी कदम उठा सकते हैं:

### विकल्प 1:

**अपने GP, गैर-GP विशेषज्ञ या नर्स प्रैक्टिशनर के साथ इस मार्ग के लिए पात्रता पर चर्चा करें।**

इसके बाद चिकित्सक निम्न में से कोई एक कार्य कर सकता है:

- एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे फॉर्म की एक प्रति को पूरा करें और उस पर हस्ताक्षर करें तथा उसे अपने रेफरल में अपलोड करें। इससे एक उच्च-प्राथमिकता वाला वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) शुरू हो जाएगा।
- एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे फॉर्म की हार्ड कॉपी पूरी करके उस पर हस्ताक्षर करें और उसे प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता को दें। इसके बाद प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता को वृद्ध देखभाल आकलन के लिए My Aged Care से संपर्क करना होगा। वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) के लिए आवेदन करते समय या मूल्यांकन के समय भरा हुआ फॉर्म उपलब्ध कराया जा सकता है।

### विकल्प 2:

**वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) करवाएं**

प्रतिभागी या उनके पंजीकृत सहयोगकर्ता को पहले किसी चिकित्सीय पेशेवर के साथ चर्चा करने की आवश्यकता नहीं है। वे वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) के लिए आवेदन कर सकते हैं:

- My Aged Care वेबसाइट के माध्यम से वृद्ध देखभाल आकलन के लिए ऑनलाइन आवेदन करें।
- एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे के लिए उच्च प्राथमिकता वाले वृद्ध देखभाल आकलन का अनुरोध करने के लिए My Aged Care से **1800 200 422** पर संपर्क करें या सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर में ACSO से मिलें।

वृद्ध देखभाल आकलनकर्ता वृद्ध व्यक्ति का मूल्यांकन करेगा और एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे के लिए उसकी पात्रता निर्धारित करेगा, जिसमें यह भी शामिल होगा कि उसे किन सेवाओं की आवश्यकता है।

प्रतिभागी को एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे के लिए अनुमोदित किया जाता है और उसे निर्णय की सूचना और सहायता योजना दी जाती है। वे अब प्रदाता की तलाश शुरू कर सकते हैं।

## एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे में देखभाल का प्रबंधन

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे प्रतिभागियों को उनके प्रदाता के माध्यम से एक समर्पित स्टाफ सदस्य द्वारा देखभाल प्रबंधन प्राप्त होता है। इस स्टाफ सदस्य को देखभाल भागीदार के रूप में जाना जाता है।

देखभाल भागीदार निम्न कार्य कर सकते हैं:

- प्रतिभागियों को उनकी देखभाल और स्वीकृत सेवाओं को समझने में सहायता
- सेवाओं के लिए देखभाल योजनाओं और बजट की समीक्षा
- कार्यकर्ताओं और प्रतिभागियों के समर्थकों से उनकी आवश्यकताओं के बारे में बातचीत करना
- बदलती जरूरतों के अनुसार देखभाल की निगरानी, मूल्यांकन और समायोजन करना
- प्रतिभागियों और उनके समर्थकों को सूचित निर्णय लेने में सहायता करना।

देखभाल भागीदार यह सुनिश्चित करेंगे कि प्रतिभागी के डॉक्टर, चिकित्सा टीम, पंजीकृत सहयोगकर्ता और किसी भी राज्य या क्षेत्र आधारित प्रशामक देखभाल सेवाओं के बीच संचार सुचारू रूप से चलता रहे। वे एक बहु-विषयक टीम के हिस्से के रूप में काम करेंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रतिभागियों की सेवाएं पूरक, समन्वित और उनके सर्वोत्तम हित में हों।

वे एक देखभाल योजना विकसित करने में भी मदद करेंगे - यह एक व्यक्ति-केंद्रित दस्तावेज है जो प्रतिभागियों की आवश्यकताओं और विकल्पों के अनुरूप उनकी सेवाओं को निर्धारित करता है। यदि कभी भी इस योजना में परिवर्तन की आवश्यकता हो तो देखभाल भागीदार सलाह देंगे।



## एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे से बाहर निकलना

एक प्रतिभागी या उनके पंजीकृत समर्थक किसी भी समय एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे से बाहर निकलने का विकल्प चुन सकते हैं। इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- यदि प्रतिभागी घर पर रहना नहीं चाहता या रहने में असमर्थ है
- यदि प्रतिभागी की चिकित्सा परिस्थितियां बदल जाती हैं और एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे सेवाओं की अब आवश्यकता नहीं रह जाती है।

यदि किसी प्रतिभागी को एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के पूरा होने के बाद सपोर्ट ऐट होम सेवाओं की आवश्यकता होती है, तो निम्नलिखित लागू होता है:

- जिन प्रतिभागियों को इस मार्ग में प्रवेश करने से पहले सपोर्ट ऐट होम सेवाएं मिल रही थीं, उन्हें उच्च प्राथमिकता वाली सहायता योजना समीक्षा के माध्यम से उनके पिछले चल रहे वर्गीकरण में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। यह आमतौर पर प्रतिभागी के प्रदाता द्वारा ट्रिगर किया जाएगा।
- जो प्रतिभागी एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे की शुरुआत करते समय सपोर्ट ऐट होम में नए थे, उनकी उच्च प्राथमिकता वाली सपोर्ट योजना की समीक्षा की जा सकती है तथा उन्हें सेवाएं प्राप्त करने के लिए सतत वर्गीकरण हेतु अनुमोदित किया जा सकता है।

### जब कोई वृद्ध व्यक्ति की मृत्यु हो जाती है

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे को वृद्ध लोगों को उनके जीवन के अंत तक सहायता प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिसमें वे लोग भी शामिल हैं जो घर पर ही मरना चाहते हैं। यदि वृद्ध व्यक्ति चाहे और ऐसा करना सुरक्षित हो, तो एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे प्रदाता इसकी सहायता के लिए घर में वृद्ध देखभाल सेवाएं प्रदान करने में सक्षम होंगे। वे राज्य या क्षेत्र-आधारित प्रशामक देखभाल सेवाओं के साथ-साथ इस पाथवे का भी लाभ उठा सकते हैं।

जब इस मार्ग का उपयोग करने वाले किसी प्रतिभागी की मृत्यु हो जाती है, तो उसके परिवार, मित्रों या पंजीकृत समर्थकों को अपने प्रदाता को इसकी सूचना देनी चाहिए - आदर्शतः लिखित रूप में। इसके बाद प्रदाता Services Australia को सूचित करेगा।

देखभाल करने वाला साथी या प्रदाता, प्रतिभागी के परिवार या मित्रों को आगे क्या करना चाहिए, इस बारे में सहायता या जानकारी देने में सक्षम हो सकता है। वे इस कठिन समय में संसाधन या सहायता भी प्रदान करने में सक्षम हो सकते हैं।

## आपके कानूनी अधिकार और जिम्मेदारियाँ

वृद्ध देखभाल अधिनियम के तहत, आपके अधिकार आपकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) का केन्द्र होते हैं। यदि आप वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं, तो आप यह अपेक्षा रख सकते हैं कि आपके अधिकारों को बनाए रखा जाएगा और इच्छाएं पूरी की जाएंगी, चाहे आप घर पर स्वतंत्र रूप से रह रहे हों या आवासीय देखभाल में रह रहे हों।

### स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स (अधिकारों का बयान)

वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) में स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स (अधिकारों का एक वक्तव्य) शामिल है।

स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स आपके अधिकारों को आपकी वृद्ध देखभाल के केंद्र में रखता है - ताकि आप यह निर्णय ले सकें कि आप कैसे और कहाँ रहेंगे, आपको आवश्यक जानकारी और सहायता मिले, आप अपनी इच्छाओं को व्यक्त कर सकें और आपकी संस्कृति और पहचान का सम्मान किया जा सके। इससे यह भी सुनिश्चित होता है कि आपके परिवार और देखभालकर्ताओं सहित आपके आस-पास के लोग न केवल आपकी पसंदों को स्वीकार करते हैं बल्कि उनका सम्मान भी करते हैं।

आपको यह चुनने का भी अधिकार है कि आप इन निर्णयों को लेने में किससे सहायता चाहते हैं। और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**।

### पंजीकृत सहयोगकर्ता

आपको अपने निर्णय लेने और इनके बारे में बात करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति की सहायता की आवश्यकता हो सकती है। यदि आप चाहें तो जानकारी को समझने और अपनी इच्छाओं को बताने में सहायता के लिए आप सहयोगकर्ताओं को पंजीकृत कर सकते हैं।

नई पंजीकृत सहयोगकर्ता भूमिका मौजूदा माय एज्ड केयर प्रतिनिधि संबंधों का स्थान लेगी तथा यह पूरी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) प्रणाली पर लागू होगी। यदि आप चाहते हैं कि आपके मौजूदा My Aged Care प्रतिनिधि पंजीकृत समर्थक के रूप में बने रहें तो आपको कुछ भी करने की आवश्यकता नहीं है।

अपने प्रतिनिधियों की जांच करने या उन्हें अपडेट करने या नाम वापस लेने के लिए, माय एज्ड केयर पर ऑनलाइन जाएँ या 1800 200 422 पर निःशुल्क कॉल करें।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**।

### साधन मूल्यांकन के लिए नामांकित व्यक्ति की व्यवस्था

आप किसी नामांकित व्यक्ति को भी नियुक्त कर सकते हैं जो आपकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) से सम्बन्धित वित्तीय आकलन (means assessment) के बारे में सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया या वेटरन्स अफेयर्स विभाग (DVA) से पूछताछ कर सकता है या आपकी ओर से कार्य कर सकता है।

इसके बाद आपका नामांकित व्यक्ति आपकी फीस, योगदान और आवास लागत से संबंधित जानकारी प्राप्त करने तथा आपकी ओर से सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया या DVA के साथ आपकी व्यक्तिगत जानकारी अपडेट करने में सक्षम होगा।

- Services Australia के लिए, 'किसी व्यक्ति या संगठन को आपकी ओर से पूछताछ करने या कार्य करने के लिए अधिकृत करना (SS313) फॉर्म' भरें: **ServicesAustralia.gov.au/ss313**।
- डी.वी.ए. के लिए, 'डी.वी.ए. ग्राहकों के लिए नामिती हेतु वृद्ध देखभाल अनुरोध (Aged Care Request) (ए.सी.019) फॉर्म' भरें: **ServicesAustralia.gov.au/ac019**।

जब किसी वृद्ध व्यक्ति की मृत्यु हो जाती है, तो Services Australia केवल उन लोगों को ही जानकारी दे सकता है जो नियुक्ति के समर्थन में साक्ष्य उपलब्ध करा सकें:

- वसीयत में नामित वसीयत प्रबंधक
- सार्वजनिक ट्रस्टी
- एक अदालत
- संपत्ति का प्रशासक (ऐडमिनिस्ट्रेटर)।

### **वृद्ध देखभाल (aged care) के बारे में शिकायत करना**

यदि आपको या किसी अन्य को मिल रही देखभाल के बारे में आपको कोई चिंता है, तो इसके बारे में बात करना महत्वपूर्ण है। सबसे पहले, आपको अपने प्रदाता से बात करनी चाहिए। नए वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) के तहत, सभी प्रदाताओं के लिए एक शिकायत प्रबंधन प्रणाली और प्रक्रिया स्थापित करना आवश्यक है।

यदि आप अपने प्रदाता के समक्ष कोई समस्या उठाते हैं, तो उन्हें आपकी बात सुननी होगी तथा शीघ्रता एवं निष्पक्षता से जवाब देना होगा। यदि वे ऐसा नहीं करते हैं, तो आपको सजा दिए जाने के डर के बिना वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग (एज्ड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन) (आयोग) के समक्ष इस मुद्दे को उठाने का अधिकार है।

आयोग आपकी चिंता या शिकायत का समाधान करने में आपकी मदद कर सकता है। वे आपको अपने सेवा प्रदाता से सीधे बात करने के बारे में भी जानकारी दे सकते हैं।

चिंता व्यक्त करना सुरक्षित और आसान है। आप गोपनीय या गुमनाम शिकायत दर्ज करने का विकल्प चुन सकते हैं। शिकायत करना 'कठिनाई पैदा करना' नहीं होता है - इससे देखभाल की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिल सकती है तथा समान समस्या से जूझ रहे अन्य लोगों को भी मदद मिल सकती है।

आप कई तरीकों से आयोग से संपर्क कर सकते हैं:

- वेबसाइट: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- मुफ्त कॉल: **1800 951 822**
- डाक: Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819  
[आपका राजधानी शहर] [आपका राज्य/टेरिटरी]

## पक्षसमर्थन, सूचना और सहायता

ऑस्ट्रेलियाई सरकार पीक बॉडीज (शिखर निकायों) और अन्य समूहों के साथ मिलकर काम करती है जो वृद्ध लोगों की जरूरतों का प्रतिनिधित्व और पक्षसमर्थन करते हैं, उदाहरण के लिए: एज्ड केयर काउंसिल ऑफ एल्डर्स, काउंसिल ऑन दि एजिंग (COTA), राष्ट्रीय वृद्ध देखभाल सलाहकार परिषद और ओल्डर्स पर्सनस नेटवर्क (OPAN)।

सरकार राष्ट्रीय वृद्ध देखभाल पक्षसमर्थन कार्यक्रम प्रदान करने के लिए OPAN को वित्त पोषित करती है। यह कार्यक्रम सरकार द्वारा वित्तपोषित वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) पाने का प्रयास करने वाले या इसे प्राप्त करने वाले वृद्ध लोगों, उनके परिवारों या समर्थकों को निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र जानकारी और सहायता प्रदान करता है।

OPAN के वृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक निम्नलिखित में आपकी मदद कर सकते हैं:

- अपने वृद्ध देखभाल अधिकारों को समझने और उनका प्रयोग करने में
- अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली वृद्ध देखभाल सेवाओं का पता लगाने में और
- अपने सरकारी वित्त पोषित वृद्ध देखभाल प्रदाता (एज्ड केयर प्रोवाइडर) के साथ समस्याओं को हल करने में।

यदि आपके कोई प्रश्न या चिंताएं हैं, तो आप एज्ड केयर एडवोकेसी लाइन को कॉल करके वृद्ध देखभाल अधिवक्ता से बात कर सकते हैं। आपका संपर्क आपके राज्य या टेरिटरी में वृद्ध देखभाल पक्षसमर्थन (aged care advocacy organisation) संगठन से जोड़ा जाएगा।

**OPAN.org.au** पर जाएं।





### प्रशामक देखभाल तक पहुंच

प्रत्येक आस्ट्रेलियाई राज्य और क्षेत्र में वृद्ध लोगों को प्रशामक देखभाल तक पहुंच प्रदान करने के लिए सहायता उपलब्ध है।

पैलिएटिव केयर ऑस्ट्रेलिया के पास इस देखभाल तक पहुंचने के बारे में विस्तृत जानकारी है, साथ ही देखभालकर्ताओं और रोगियों के लिए कई संसाधन उपलब्ध है।

- देखें **PalliativeCare.org.au**।
- स्थानीय प्रशामक देखभाल प्रदाता खोजने के लिए, राष्ट्रीय प्रशामक देखभाल सेवा निर्देशिका (National Palliative Care Service Directory) का उपयोग करें: **PalliativeCare.org.au/Directory-Of-Services**।

स्वास्थ्य, विकलांगता और वृद्धावस्था विभाग की वेबसाइट पर भी वृद्ध लोगों के लिए प्रशामक देखभाल जानकारी और संसाधन उपलब्ध हैं, जहां वे अपनी प्रशामक देखभाल की योजना बना सकते हैं और उसके बारे में चर्चा कर सकते हैं:

- देखें **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/About-Palliative-Care**।
- देखें **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/Planning-Your-Palliative-Care**।

वैकल्पिक रूप से, My Aged Care वेबसाइट पर जीवन के अंतिम चरण (end-of-life) की देखभाल की योजना के बारे में विस्तृत जानकारी दी गई है: **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Care**।

एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीप वासी लोगों और उनके परिवारों को अपनी देखभाल की योजना बनाने में ग्वान्डालान प्रशामक देखभाल (Gwandalan Palliative Care) संसाधन मददगार लग सकते हैं। देखें: **GwandalanPalliativeCare.com.au/Module/Resource-1**।

प्रशामक देखभाल प्रक्रिया सभी के लिए चुनौतीपूर्ण और परेशान करने वाली हो सकती है - वृद्ध लोगों, उनके परिवार और दोस्तों, और उनके देखभाल करने वालों के लिए भी।

इस प्रक्रिया के दौरान भावनात्मक समर्थन उपलब्ध है:

- लाइफलाइन से **13 11 14** पर संपर्क करें या यहां जाएं: **Lifeline.org.au**।
- QLife से **1800 184 527** पर संपर्क करें (LGBTQ+ लोगों के लिए) या यहां जाएं: **QLife.org.au**।
- 13YARN पर **13 92 76** (एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीप वासी लोगों के लिए) या यहां जाएं: **13Yarn.org.au**।

## अनुवाद और दुभाषिया सहायता

**अनुवाद और दुभाषिया सेवाओं के लिए इस पर कॉल करें:**

अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस नेशनल) - **131 450**, ऑपरेटर को वह भाषा बताएँ जो आप बोलते हैं और उन्हें My Aged Care को **1800 200 422** पर कॉल करने के लिए कहें।

**एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी व्याख्या सेवाओं के लिए, कॉल करें:**

My Aged Care – **1800 200 422** पर कॉल करें और दुभाषिया के लिए कहें।

उपलब्ध भाषाओं की सूची देखें: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**।

**सांकेतिक भाषा इंटरप्रेटिंग सेवाओं के लिए कॉल करें:**

डेफ कनेक्ट – **1300 773 803** या ईमेल **Interpreting@DeafConnect.org.au**।

काफी समय पहले संपर्क करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि दुभाषिया उपलब्ध है।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **DeafConnect.org.au**।

**यदि आप बधिर हैं, सुनने में कठिनाई होती है, या बोलने या बातचीत करने में समस्या है, तो कॉल करें:**

NRS वेबसाइट पर अपना पसंदीदा कॉल चैनल चुनकर राष्ट्रीय रिले सेवा (NRS) को। एक बार चयन हो जाने पर, एनआरएस से **1800 200 422** पर My Aged Care को कॉल करने के लिए कहें।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**।

## डिमेंशिया (मनोभ्रंश) संबंधी सहायता

ऑस्ट्रेलियाई सरकार सभी वृद्ध देखभाल प्रदाताओं से अपेक्षा करती है कि वे डिमेंशिया से पीड़ित लोगों की आवश्यकताओं को पूरा करने वाली सेवाएं प्रदान करें।

- **राष्ट्रीय डिमेंशिया सहायता कार्यक्रम (NDSP)** डिमेंशिया से पीड़ित लोगों, उनके परिवारों, देखभालकर्ताओं और प्रतिनिधियों के लिए कई तरह की सहायता सेवाएं प्रदान करता है। सेवाएं पूरे ऑस्ट्रेलिया में फोन, ऑनलाइन और व्यक्तिगत रूप से उपलब्ध हैं, और इनमें सूचना, शिक्षा, परामर्श, सहायता गतिविधियां, सहकर्मी मार्गदर्शन और सलाह शामिल हैं।

डिमेंशिया ऑस्ट्रेलिया की राष्ट्रीय डिमेंशिया हेल्पलाइन से संपर्क करें - निःशुल्क कॉल **1800 100 500**, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन।

और अधिक जानकारी के लिए **Health.gov.au/NDSP** पर जाएं।

- **डिमेंशिया व्यवहार प्रबंधन सलाहकारी सेवा (DBMAS)** ऐसे लोगों को व्यक्तिगत सहायता प्रदान करती है, जब डिमेंशिया के व्यवहारिक और मनोवैज्ञानिक लक्षण किसी व्यक्ति की देखभाल या जीवन की गुणवत्ता को प्रभावित करते हैं। प्रशिक्षित परामर्शदाता सेवा प्रदाताओं और डिमेंशिया के साथ जीवन जीने वाले लोगों की देखरेख करने वाले व्यक्तियों की सहायता करने के लिए किसी भी स्थान या परिसर में काम करते हैं।

डिमेंशिया सपोर्ट ऑस्ट्रेलिया से संपर्क करें - निःशुल्क कॉल **1800 699 799**, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन।

DBMAS पर और अधिक जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जाएं:

**Health.gov.au/DBMAS**।

डिमेंशिया संबंधी सहायता पर और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**।

## सामाजिक समर्थन

यदि आप अकेलापन या सामाजिक रूप से अलग-थलग महसूस करते हैं, तो आप एज्ड केयर वालंटियर विजिटर्स स्कीम (ACVVS) के माध्यम से स्वयंसेवक का अनुरोध कर सकते हैं। कोई भी व्यक्ति जो सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त कर रहा है या सपोर्ट ऐट होम प्राथमिकता प्रणाली पर है, आवेदन कर सकता है। आपका देखभाल साथी या प्रदाता भी एक स्वयंसेवी आगंतुक की व्यवस्था करने में आपकी मदद कर सकता है।

स्वयंसेवक विज़िटर के लिए आवेदन करें: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**।

स्वास्थ्य, विकलांगता एवं वृद्धावस्था विभाग की वेबसाइट पर ACVVS के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करें: **Health.gov.au/ACVVS**।

| My Aged Care से निःशुल्क कॉल **1800 200 422** पर संपर्क करें।

| **MyAgedCare.gov.au** पर जाएं या किसी भी Services Australia सेवा केंद्र पर जाएं

## बेघर होना या फ़ालतू जमा करने के व्यवहार में सहायता

निम्नलिखित लोगों के लिए सहायता उपलब्ध है:

- जो जमाखोरी वाले व्यवहार के साथ जीवन जी रहे हैं
- जो गंदे वातावरण में रह रहे हैं
- जिन्हें बेघर होने का जोखिम है
- जो अपने लिए आवश्यक वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सहायताएँ पाने में असमर्थ हैं।

सहायताओं में शामिल हैं:

- देखभाल योजना
- विशेषज्ञ सहायता सेवाओं के लिंक
- एक बार की साफ-सफाई।

यदि आपको केयर फाइंडर कार्यक्रम के माध्यम से इसलिए मदद मिल रही है क्योंकि आप बेघर हैं या आपको बेघर होने का जोखिम है तो आप राष्ट्रमंडल गृह सहायता कार्यक्रम (कामनवेल्थ होम सपोर्ट प्रोग्राम) की सेवाएं प्राप्त करने के लिए भी पात्र हो सकते हैं।

My Aged Care - **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करके से संपर्क करें या सहायता के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के सर्विस सेंटर पर जाएं।





## विविध आवश्यकताओं वाले लोगों के लिए सहायता

ऑस्ट्रेलियाई सरकार यह मानती है कि हमारा समाज विविधतापूर्ण है और लोगों के जीवन के अनुभव व्यापक हैं।

विविध आवश्यकताओं वाले लोगों को उनके लिए आवश्यक सहायता प्राप्त करने में मदद देने के लिए कई कार्यक्रम और सेवाएं उपलब्ध हैं। आपके क्षेत्र में ऐसी विशेष सेवाएं उपलब्ध हो सकती हैं जो विशिष्ट रूप से विशेष आवश्यकताओं वाले समूहों को सेवाएं प्रदान करती हैं। माय एज्ड केयर के माध्यम से या अपने वृद्ध देखभाल आकलनकर्ता (एज्ड केयर अस्सेसर) से पूछकर और अधिक जानकारी प्राप्त करें।

सेवा प्रदाताओं को देखभाल और सेवाएं प्रदान करते समय विशिष्ट और विविध आवश्यकताओं पर विचार करना चाहिए, उनका सम्मान करना चाहिए और उनमें सहयोग करना चाहिए। किसी भी सेवा प्रदाता को किसी के साथ भेदभाव नहीं करना चाहिए, जिसमें शामिल हैं:

- एबोरिजनल और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोग, जिनमें स्टोलन जेनरेशन के सर्वाइवर (उत्तरजीवी) शामिल हैं
- भूतपूर्व सैनिक या शहीद सैनिकों की विधवाएँ
- सांस्कृतिक, जातीय और भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमि वाले लोग
- आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित लोग
- बेघर लोग या जिन्हें बेघर होने का खतरा हो
- माता-पिता और बच्चे जो जबरन गोद लिए जाने या छीन लिए जाने के कारण एक-दूसरे से अलग हो गए हों
- संस्थागत बाल यौन शोषण के वयस्क उत्तरजीवी
- देखभाल छोड़कर वापस स्वतंत्र रूप से रहना शुरू करने वाले (केयर लीवर्स) हैं, जिनमें फॉरगोटन ऑस्ट्रेलियाई और भूतपूर्व बाल प्रवासी शामिल हैं, जिन्हें घर से बाहर देखभाल में रखा गया था
- लेस्बियन (समलैंगिक महिलाएँ), गे (समलैंगिक पुरुष), बाइसेक्सुअल (उभयलिंगी), ट्रांस/ट्रांसजेंडर या इंटरसेक्स या अन्य यौन अभिविन्यास या लिंग विविध या शारीरिक विविधता वाले
- विकलांग या मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति
- न्यूरोडायवर्जेंट लोग
- बहरे, बधिर-अंधे, नज़र या सुनने की किसी समस्या से ग्रस्त लोग
- ग्रामीण, सुदूर या बहुत सुदूर क्षेत्रों में रहने वाले लोग।

## एल्डर केयर स्पोर्ट सहायता

एल्डर केयर स्पोर्ट कार्यबल वृद्ध एबोरिजनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीप वासी लोगों, उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं को उनकी शारीरिक और सांस्कृतिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाएं प्राप्त करने में मदद करता है। राष्ट्रीय एबोरिजनल समुदाय नियंत्रित स्वास्थ्य संगठन देश भर में अपने साझेदार संगठनों के माध्यम से यह कार्यक्रम प्रदान करता है।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**।

## देखभाल खोजकर्ता (care finder) से सहायता

देखभाल खोजकर्ता (care finder) उन वृद्ध लोगों की सहायता करते हैं, जिन्हें समुदाय में वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाओं और अन्य सहायताओं को पाने के लिए गहन सहायता की आवश्यकता होती है। यह उन अतिसंवेदनशील लोगों के लिए एक निःशुल्क सेवा है, जिनके पास सहायता देने के लिए कोई नहीं है। इसमें वे लोग शामिल हैं:

- जिन्हें संज्ञानात्मक या साक्षरता संबंधी समस्याओं के कारण बातचीत करने में कठिनाई होती है
- जिन्हें जानकारी को समझना कठिन लगता है
- जो वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) या सरकार के साथ जुड़ने में अनिच्छुक हैं
- या यदि उन्हें सेवाएं नहीं मिलती हैं तो वे असुरक्षित स्थिति में होते हैं।

अपने क्षेत्र में देखभाल खोजकर्ताओं की सूची देखने के लिए My Aged Care वेबसाइट पर जाएं।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**।

## फेडरेशन ऑफ एथनिक कम्युनिटीज काउंसिल्स ऑस्ट्रेलिया

फेडरेशन ऑफ एथनिक कम्युनिटीज काउंसिल्स ऑस्ट्रेलिया (FECCA) एक नेशनल पीक बॉडी (राष्ट्रीय शिखर निकाय) है जो सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमि वाले ऑस्ट्रेलियाई लोगों का प्रतिनिधित्व करती है। FECCA यह सुनिश्चित करने के लिए कार्य करती है कि सांस्कृतिक या भाषाई बाधाओं के कारण कोई भी पीछे न छूट जाए।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **FECCA.org.au**।

## सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त देखभाल में भागीदार (Partners in Culturally Appropriate Care, PICAC)

PICAC राज्य और टेरिटरी संगठन हैं जो सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध वृद्ध लोगों और उनके परिवारों को उनकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) आवश्यकताओं के बारे में सोचे-समझे निर्णय लेने में मदद करते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **PICACAlliance.org**।

## वृद्ध लोगों के प्रति दुर्व्यवहार और बुरे बर्ताव को समाप्त करना

वृद्ध लोगों के साथ किया जाने वाला दुर्व्यवहार कभी भी ठीक नहीं होता है। दुर्व्यवहार शारीरिक, यौन, मनोवैज्ञानिक या भावनात्मक, वित्तीय या उपेक्षापूर्ण हो सकता है। इससे नुकसान, परेशानी तथा सम्मान एवं प्रतिष्ठा की हानि होती है। वृद्ध लोगों के साथ दुर्व्यवहार और बुरा बर्ताव मानव अधिकारों का उल्लंघन है।

यदि कोई प्रतिभागी दुर्व्यवहार का सामना कर रहा है, या किसी ऐसे व्यक्ति को जानता है जो दुर्व्यवहार का सामना कर रहा हो, तो सहायता और समर्थन उपलब्ध है।

जानकारी या सलाह के लिए किसी ऐसे व्यक्ति से बात करें जिस पर आप भरोसा करते हों:

- निःशुल्क कॉल 1800ELDERHelp या **1800 353 374**।
- और अधिक जानकारी के लिए **Compass.info** पर जाएं।
- आपातकालीन स्थिति में **000** पर कॉल करें।

## देखभालकर्ताओं के लिए सहायता

केयरर गेटवे देखभालकर्ताओं को उनकी देखभाल की भूमिका में सहायता करने के लिए राष्ट्रीय स्तर पर व्यक्तिगत, फोन और ऑनलाइन सेवाएं और सहायता प्रदान करता है।

- सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे के बीच 1800 422 737 पर निःशुल्क कॉल करें, और अपने स्थानीय केयरर गेटवे सेवा प्रदाता से बात करने के लिए विकल्प 1 चुनें
- जानकारी, सलाह और संसाधनों के लिए **CarerGateway.gov.au** वेबसाइट पर जाएं।
- और अधिक संसाधनों, सेवाओं और सहायता समूहों के लिए My Aged Care की वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au/For-Carers** पर जाएं।











**MyAgedCare.gov.au**  
**1800 200 422**

इस प्रकाशन में सभी जानकारी 1 नवंबर 2025 से सही है।