

'मेरी आवश्यकताओं  
को मुझसे बेहतर कोई  
नहीं जानता है।'



# Self-advocacy toolkit

Hindi | हिंदी

यह पुस्तिका आपको बेहतर वृद्ध देखभाल के लिए अपनी आवाज  
उठाने में आवश्यक जानकारी और संसाधनों से लैस करती है।

# आत्म पक्ष-समर्थन के लिए संदर्भिका

बेहतर वृद्ध देखभाल के लिए आपको क्या जानने की आवश्यकता है



आत्म पक्ष-समर्थन आपको सबसे अग्रणी बनाता है। यह अपने लिए महत्वपूर्ण मुद्दों के बारे में खुद आवाज उठाने की क्षमता है।

आप तब आवाज उठाने के इच्छुक हो सकते/ती हैं, जब आपको/आप:

- वृद्ध देखभाल सेवाएँ हासिल करने में कठिनाई हो रही है
- अपनी वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में कोई चिंता है
- ऐसा महसूस होता है कि आपकी वृद्ध देखभाल सेवाएं आपकी आवश्यकताओं को पूरा नहीं कर रही हैं
- शिकायत करना चाहते/ती हैं।

आत्म पक्ष-समर्थन टूल्किट शुरूआत करने में आपकी सहायता के लिए कुछ व्यावहारिक संसाधन उपलब्ध कराता है।

इसमें आपकी बात सुनने के लिए एक कदम-दर-कदम संदर्भिका और जांचसूचियाँ शामिल हैं, जो घर पर और आवासीय देखभाल में बेहतरी के लिए आपको अपनी आवाज उठाने में सहायता देंगी।

इस पुस्तिका में अस्पताल छोड़ते समय आपके लिए वृद्ध देखभाल विकल्पों और एक प्रभावी शिकायत करने के लिए सुझाव भी शामिल हैं।

जब कुछ सही नहीं है, या आपके लिए काम नहीं कर रहा है, तो आवाज उठाने में कोई बुराई नहीं है।

## आत्म पक्ष-समर्थन के कारगर उदाहरण

लोरेन के पति, रॉन, डिमेंशिया (मनोवृत्ति) के साथ जीवन जीते हैं। जब वे पहली बार ग्रामीण NSW में आवासीय देखभाल में गए, तो लोरेन को देखभाल की गुणवत्ता के बारे में चिंता थी।

'एक बार जब मैं उनसे मिलने गई तो वे बगीचे में बाहर बंद हो गए थे - यह सर्दियों के बीच की बात थी।

'मैनेजर कहता था; "देखो, देखो लोरेन, ऐसा ही होता है। आप सामना नहीं कर पा रही हैं"।

लोरेन अपनी चिंताएँ व्यक्त करने में ड्रिङ्गक रही थीं।

लेकिन अपने अधिकारों के बारे में जानने के बाद, लोरेन अपने और रॉन के लिए एक प्रबल पक्ष-समर्थक बन गई हैं।

"आपको फिर भी उनके ऊपर नज़र रखनी होगी। मैं मुश्किल पैदा नहीं करना चाहती हूँ। लेकिन मैं रॉन के अधिकारों को सुना जाना चाहती हूँ।"

सरकार द्वारा निर्धीकृत वृद्ध देखभाल - चाहे यह देखभाल उनके अपने घर में हो या वृद्ध देखभाल गृह में हो - प्राप्त करने वाले वृद्धजनों के पास अधिकार हैं।

उदाहरण के लिए, Statement of Rights [अधिकार कथन] में आपके लिए सुरक्षित और उच्च गुणवत्ता की सेवाओं का अधिकार और सम्मान एवं गरिमा के साथ व्यवहार किए जाने का अधिकार निहित है।

यह Statement of Rights आपके आवाज उठाने के अधिकार और निम्नलिखित अधिकारों का समर्थन भी करता है:

- अपने दैनिक जीवन के व्यक्तिगत पहलओं पर नियंत्रण करना और उनके बारे में निर्णय लेना
- आपकी बात को सुना और समझा जाना
- प्रतिशोध-मुक्त तरीके से शिकायत करना
- और आपकी शिकायतों के साथ निष्पक्ष और शीघ्रता से व्यवहार किया जाना।

पेशेवर वृद्ध देखभाल पक्ष-समर्थक अक्सर बेहतर परिणामों के समर्थन के लिए Statement of Rights के बारे में अपने ज्ञान का उपयोग करते हैं और आप भी ऐसा कर सकते/ती हैं।



यदि किसी भी कदम पर आपको समस्याओं का सामना करना पड़ता है, या आपको बस मुद्दों पर बात करने की आवश्यकता है, तो हमारे पेशेवर वृद्ध देखभाल पक्ष-समर्थक सहायता के लिए यहाँ मौजूद हैं। क्यूआर कोड स्कैन करें या हमारे साथ बात करें 1800 700 600.



## कदम एक: क्या समस्या है?

किसी भी समस्या के कई हिस्से हो सकते हैं। फोन कॉल करने या मुलाकात में जाने से पहले अपनी समस्याओं की एक सूची बनाएं। अपने मन में स्पष्ट होने से परिणाम हासिल करने में सहायता मिलेगी।

## कदम दो: अपने अधिकारों से अवगत रहें

यह जानना महत्वपूर्ण है कि अपने वृद्ध देखभाल सेवा प्रदाता से आप यथोचित रूप से क्या उम्मीद कर सकते/ती हैं। Statement of Rights से खुद को परिचित करें। अपने आप से पूछें:

- इस विशेष मुद्दे के संबंध में मेरे अधिकार क्या हैं?
- Strengthened Quality Standards [सशक्त गुणवत्ता मानक] क्या कहते हैं?
- क्या ऐसे कोई प्रोग्राम मैनुअल उपलब्ध हैं, जिन्हें मैं अपने प्रदाता की जिम्मेदारियों की पहचान करने के लिए पढ़ सकता/ती हूं?
- मेरा सेवा समझौता क्या कहता है और क्या इसमें अपने प्रदाता के पास शिकायत करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी दी गई है?

## कदम तीन: आप क्या करना चाहेंगे/गी?

मुद्दों की एक सूची बनाने के बाद, इस बारे में सोचें कि आप क्या हासिल करना चाहते/ती हैं? आप क्या कदम उठाए जाना चाहते/ती हैं, इस बारे में स्पष्ट होने से हर कोई समाधान खोजने पर ध्यान केंद्रित करेगा।

- इस बात पर काम करें कि आपके लिए सबसे महत्वपूर्ण क्या है और आप किन परिणामों पर समझौता करने के लिए तैयार नहीं हैं।
- कुछ मुद्दों के लिए एक शीघ्र समाधान हो सकता है, जबकि अन्य को हल करने में अधिक समय लगेगा।

## कदम चार: एक फोन कॉल करें

किसी ऐसे व्यक्ति से बात करें जो बदलाव ला सकता है और समस्या को ठीक करने की दिशा में आपके साथ मिलकर काम कर सकता है।

आपको मैनेजर या शिकायतों के साथ व्यवहार करने वाले किसी व्यक्ति से पूछना चाहिए।

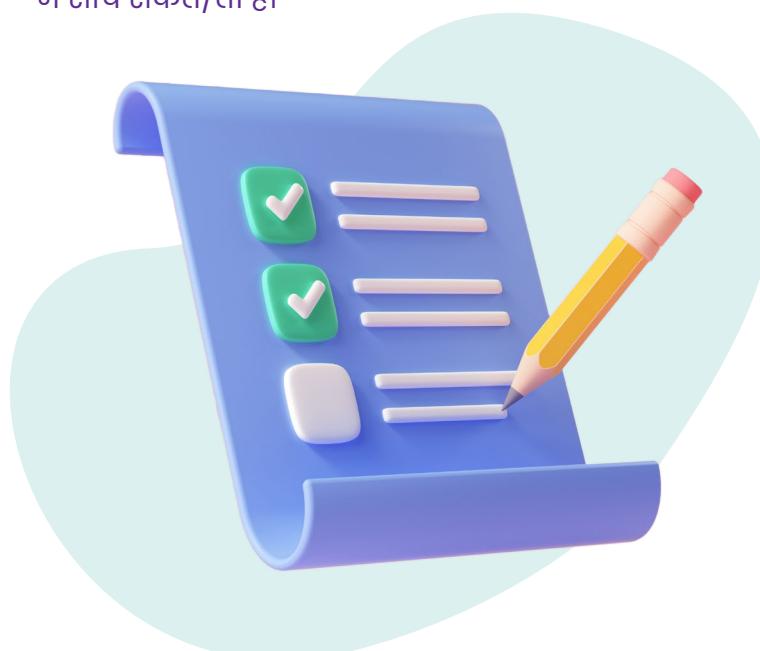
## कदम पांच: एक मुलाकात की व्यवस्था करें

कभी-कभी आपको आमने-सामने मिलने की आवश्यकता होती है। हो सकता है कि यह ऐसी समस्या नहीं हो जिसे फोन पर ठीक किया जा सके, या शायद समस्या को समझने और उसपर काम करने के लिए अधिक समय की आवश्यकता हो।

## कदम छह: जांच करते रहें

आपने जिन परिवर्तनों या कदमों के लिए सहमति दी है, यदि उन्हें नहीं किया गया है तो आपको फँलो-अप करना होगा। फिर से कॉल करें और यह समझाएं कि आप प्रगति से खुश नहीं हैं। अपडेट के लिए या इस बारे में पूछें कि क्या आप इस मुद्दे के बारे में किसी ऊंचे स्तर के व्यक्ति से बात कर सकते/ती हैं।

यदि आपको अपेक्षित परिवर्तन दिखाई नहीं दे रहे हैं, तो आप Aged Care Quality and Safety Commission [वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग] के पास औपचारिक शिकायत करने के बारे में सोच सकते/ती हैं।



जांचसूची 1

## घर पर बेहतर देखभाल के लिए आवाज उठाना

आप अपनी देखभाल कैसे प्रदान किए जाना चाहते/ती हैं?



अपने लिए महत्वपूर्ण बातों की पहचान करने में आपकी सहायता के लिए नीचे संकेत दिए गए हैं। जब आप किसी संभावित या वर्तमान होम केयर प्रदाता से बात कर रहे/ही हों, तो अपनी प्राथमिकताएं स्पष्ट करना सुनिश्चित करें। आवाज उठाने में कोई बुराई नहीं है।

मेरे लिए इस बारे में क्या महत्वपूर्ण है कि सेवा कैसे प्रदान की जाती है?

(उदाहरण के लिए: मैं पसंद करूँगा/गी कि मैं कम से कम सुबह 9बजे तक सो सकूँ, मेरे ही लिंग का कोई व्यक्ति मुझे शावर लेने में समर्थन दे, मेरी सांस्कृतिक आवश्यकताओं का सम्मान किया जाए।)

मुझे सेवा से क्या चाहिए?

(उदाहरण के लिए: कोई मुझे अपनी दवाई लेने की याद दिलाए, सफाई करने और धोने में सहायता दे, या किराने के सामान और भोजन तैयार करने में मदद करें।)

मैं और क्या जानना चाहूँगा/गी?

(उदाहरण के लिए: क्या हरेक बार वही समर्थनकर्ता आएगा? अगर मेरी देखभाल की आवश्यकताएँ बदल जाएँ, तो क्या होगा? फिर और थुल्क क्या हैं? मेरा मासिक बयान कैसा दिखता है?)



घर पर देखभाल के थुल्कों के बारे में संसाधनों के लिए हमारे ऑनलाइन टूलकिट पर जाएं, क्यूआर कोड स्कैन करें या यहां जाएं: [open.org.au/toolkit](http://open.org.au/toolkit) या हमसे 1800 700 600 पर बात करें।

जांचसूची 2

## बेहुतर आवासीय देखभाल के लिए आवाज उठाना

आप अपनी देखभाल कैसे प्रदान किए जाना चाहते/ती हैं?



अपने लिए महत्वपूर्ण बातों की पहचान करने में आपकी सहायता के लिए नीचे संकेत दिए गए हैं। जब आप किसी संभावित या वर्तमान आवासीय देखभाल गृह से बात कर रहे/ही हों, तो अपनी प्राथमिकताओं को स्पष्ट करना सुनिश्चित करें। आवाज उठाने में कोई बुराई नहीं है।

मेरे लिए इस बारे में क्या महत्वपूर्ण है कि सेवा कैसे प्रदान की जाती है?

(उदाहरण के लिए: वह भोजन, जिसे खाने में मुझे आनंद आता है और जो मेरी आवश्यकताओं और संस्कृति के लिए उपयुक्त है, अपनी मर्जी के समय पर जागने में सक्षम होना, मेरे ही लिंग के व्यक्ति द्वारा मुझे शावर लेने में समर्थन देना।)

मैं और क्या जानना चाहूँगा/गी?

(उदाहरण के लिए: मुझसे कितने शुल्क के भुगतान की उम्मीद की जाती है? क्या मेरा परिवार जब चाहे मिलने आ सकता है? अगर मेरी देखभाल की आवश्यकताएँ बदल जाती हैं, तो क्या होगा?)

मुझे सेवा से क्या चाहिए?

(उदाहरण के लिए: सुरक्षित और उच्च गुणवत्ता की नैदानिक देखभाल, मेरे कमरे में फोन और मिलने आने वाले लोगों के लिए अनुकूलनीय विकल्प, ताकि मैं अपने दोस्तों और समुदाय से संपर्क में रह सकूं, अपने खुद के जीपी और अन्य सेवाओं की सुविधा, जैसे फिनियोथेरेपिस्ट, डॉक्टर, इंजिनियर आदि।)

अगर मैं अपनी मौजूदा सेवा से खुश नहीं हूं, तो मुझे क्या करना चाहिए?

- मैनेजर या शिकायत टीम को कॉल करें
- उन्हें बताएं कि के बारे में, आप समस्या को क्या ठीक करना चाहते/ती हैं
- अगले कदमों और परिवर्तन कब किए जाएंगे, इस बारे में पूछें
- हमारे पक्ष-समर्थकों से बात करें, जो और अधिक जानकारी या पक्ष-समर्थन के लिए सहायता दे सकते हैं।

आवासीय देखभाल के शुल्कों के बारे में संसाधनों के लिए हमारे ऑनलाइन टूलकिट पर जाएं, क्यूआर कोड स्कैन करें या यहां जाएं: [open.org.au/toolkit](http://open.org.au/toolkit) या हमसे 1800 700 600 पर बात करें।



जांचसूची 3

## अस्पताल छोड़कर जाना

वृद्ध देखभाल के लिए मेरे पास क्या विकल्प हैं?



वृद्धजन अक्सर आवासीय देखभाल में जाने के लिए दबाव महसूस करते हैं, लेकिन अस्पताल में अप्रत्याशित प्रवेश के बाद आप अन्य विकल्प भी खोज सकते/ती हैं। अपना समय लेना और अपने सभी विकल्पों के बारे में खोजबीन करना भी ठीक है।

यहां ऐसे प्रश्नों की सूची दी गई है जिन्हें आप पूछ सकते/ती हैं, ताकि आपको सूचित निर्णय लेने में सहायता मिल सके।

अस्पताल के सामाजिक कार्यकर्ता से पूछें

क्या transition care [पारगमन देखभाल] एक विकल्प है - एक्सेस करने के लिए मुझे कितने समय तक इंतजार करना होगा?

क्या मेरा निजी स्वास्थ्य बीमा बहाली को कवर करेगा?

राज्य या राज्य-क्षेत्र की स्वास्थ्य सेवा द्वारा कौन सी अन्य सेवाएं प्रदान की जाती हैं, जैसे घर पर अस्पताल?

अपने सेवा प्रदाता/My Aged Care से पूछें

क्या पिछली तिमाही से मेरी कोई अप्रयुक्त निधि बाकी बची है जिसे देखभाल के अतिरिक्त घंटों के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है, या क्या मैं अपने बजट को टाँप अप करने के उद्देश्य से अतिरिक्त सेवाओं के लिए भुगतान कर सकता/ती हूं?

अगर मेरे पास support at home [घर पर समर्थन] पैकेज है, तो क्या मैं अधिक ऊँचे स्तर की देखभाल के लिए तत्काल आकलन करा सकता/ती हूं, उदाहरण के लिए देखभाल के 1-8 स्तरों के तहत स्तर 2 से स्तर 4 तक?

जब अस्पताल के बाद कम अवधि की देखभाल बंद हो जाएगी, तो मेरे पास क्या विकल्प हैं?

अस्पताल छोड़कर जाते समय हमारे पक्ष-समर्थक वृद्ध देखभाल विकल्पों के बारे में आपको और अधिक जानकारी दे सकते हैं। हमसे बात करें **1800 700 600**.

# चिंताएँ कैसे व्यक्त करें और प्रभावी शिकायत कैसे करें

जब कुछ सही नहीं होता है, तो आवाज उठाने में कोई बुराई नहीं है: चिंताएँ उठाई जाना किसी भी संगठन के दैनिक काम-काज का हिस्सा है।

इस जांचसूची का उपयोग करके सुनिश्चित करें कि आपके पास सभी आवश्यक जानकारी है।

आप किस **चिंता या समस्या** को अपने सेवा प्रदाता के साथ उठाना चाहते/ती हैं और आप क्या परिणाम चाहते/ती हैं?

---



---



---



---

**Statement of Rights** और **Strengthened Quality Standards** की सूची बनाएं, जो प्रासंगिक हैं। आप OPAN के वृद्ध देखभाल पक्ष-समर्थक से भी सहायता ले सकते/ती हैं।

---



---



---



---

- अपनी देखभाल योजना की जाँच करें। क्या यह उस मुद्दे को कवर करती है, जो आप उठाना चाहते/ती है? (यदि नहीं, तो आप अपनी देखभाल योजना की समीक्षा के लिए पूछ सकते/ती हैं।)
- 
- 
- 

- क्या आपके पास **विवरण/रिकॉर्ड** हैं (उदाहरण के लिए, नाम और तिथियां, बयानों की प्रतियां, तस्वीरें?)
- 
- 
- 

- पता लगाएं कि आपको **किसी भी बात करने की आवश्यकता** है – मैनेजर से या शिकायत टीम से।
- 
- 
- 

- अगले कदमों और इस बारे में पूछें कि परिवर्तन कब किए जाएंगे। नोट्स लिखें।
- 
- 
- 

- क्या वे परिवर्तन या काम-काज सहमत समय सीमा के अंदर किए गए हैं, जिनके लिए सहमति दी गई थी? यदि नहीं, तो आपको **फॉलो अप** करना होगा।
- 
- 
- 

यदि आप अपनी चिंताओं को उठाने के बाद भी खुश नहीं हैं, तो आप Aged Care Quality and Safety Commission के साथ मामले को आगे बढ़ा सकते/ती हैं।

यदि किसी भी कदम पर आपको समस्याओं का सामना करना पड़ता है, या आपको बस मुद्रों पर बात करने की आवश्यकता है, तो हमारे पेशेवर वृद्ध देखभाल पक्ष-समर्थक सहायता के लिए यहाँ मौजूद हैं।

हमसे बात करें **1800 700 600** या क्यूआर कोड को स्कैन करें।



राज्य या राज्य-क्षेत्र के अनुसार OPAN के सदस्य संगठन:



OPAN को National Aged Care Advocacy Program (NACP) [राज्यीय वृद्ध देखभाल पक्ष-समर्थन कार्यक्रम] के माध्यम से Department of Health, Disability and Ageing [स्वास्थ्य, विकलांगता एवं आयुर्वृद्धि विभाग] द्वारा निर्धीकृत किया जाता है।