



## Australian Government

### Department of Health

# देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के अधिकारों और उत्तरदायित्वों का चार्टर (घोषणा-पत्र) – होम केयर (घर में देखभाल)

वयोवृद्ध देखभाल अधिनियम 1997, अनुसूची 2 उपभोक्ता अधिकार सिद्धांत 2014 (Aged Care Act 1997, Schedule 2 User Rights Principles 2014)  
(27 फरवरी 2017 को संशोधित)

## 1 देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के अधिकार – होम केयर

### सामान्य

(1) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) एक व्यक्ति-विशेष के रूप में अपने साथ बर्ताव किए जाने और खुद को स्वीकार किए जाने का, और अपनी व्यक्तिगत प्राथमिकताओं का सम्मान किए जाने का
- (ख) गरिमा के साथ बर्ताव किए जाने का, और अपनी गोपनीयता का सम्मान किए जाने का
- (ग) ऐसी देखभाल प्राप्त करने का जो उनके, उनके परिवार और घर के प्रति सम्मानपूर्वक हो
- (घ) देखभाल प्रदान करने वाले लोगों के लिए विवशतापूर्वक आभारी महसूस करने के बिना देखभाल प्राप्त करने का
- (ङ) अपनी देखभाल से सम्बन्धित बोलने की स्वतंत्रता सहित सभी मानवीय, कानूनी और उपभोक्ता अधिकारों के संपूर्ण और प्रभावी प्रयोग का
- (च) एडवोकेट (पक्षसमर्थकों) और निवारण करने के दूसरे साधनों तक पहुँच प्राप्त होने का;
- (छ) शोषण, दुर्व्यवहार, भेदभाव, उत्पीड़न या अवहेलना के बिना बर्ताव किए जाने का।

### उपभोक्ता निर्देशित देखभाल – चयन एवं लोचपूर्णता

(2) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) अनुमोदित प्रदाता द्वारा सहायता प्रदान किए जाने का;
  - (i) अपने द्वारा होम केयर से प्रत्याशित परिणामों से सम्बन्धित लक्ष्य निर्धारित करने का
  - (ii) अपनी इच्छानुसार होम केयर के प्रावधान में निरंतर सहभागिता और नियंत्रण के स्तर का निर्धारण करने का
  - (iii) अपनी खुद की देखभाल से सम्बन्धित फैसले लेने का
  - (iv) जितनी संभव हो सके उतनी स्वतंत्रता बनाए रखने का
- (ख) ऐसी देखभाल और सेवाओं का चयन करने का जो उनके लक्ष्यों और उपलब्ध संसाधनों की सीमाओं के भीतर आकलन की गई उनकी ज़रूरतों व प्राथमिकताओं को सर्वश्रेष्ठ रूप से पूरा करती हों
- (ग) घर में प्रदान की जाने वाली देखभाल और सेवाओं के तरीके में विकल्प और अनुकूलनशीलता के होने का
- (घ) उन फैसलों में भाग लेने का जो उन्हें प्रभावित करते हों
- (ङ) अपने अनुरोध करने पर या अपना सामर्थ्य न होने की स्थिति में अपनी देखभाल से सम्बन्धित फैसलों में अपने प्रतिनिधि के भाग लेने का
- (च) अनुमोदित प्रदाता का चयन करने का जो उसे घर में देखभाल प्रदान करता हो, और अपनी इच्छानुसार उस अनुमोदित प्रदाता को बदलने की अनुकूलशीलता के होना का।

### उपभोक्ता निर्देशित देखभाल – देखभाल और सेवाएँ

(3) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) ऐसी विश्वसनीय, समन्वित, सुरक्षित व गुणवत्तापूर्ण देखभाल और सेवाएँ प्राप्त करने का जो उनके लक्ष्यों और आकलन की गई ज़रूरतों को पूरा करने के लिए उचित हों
- (ख) उनके होम केयर शुरू करने के 14 दिन पहले या इसके अंदर उन देखभाल व सेवाओं की लिखित योजना दिए जाने का जिन्हें पाने की वे उम्मीद करते हों
- (ग) ऐसी देखभाल व सेवाएँ प्राप्त करने का जो उनकी अन्य देखभाल व्यवस्थाओं और प्राथमिकताओं को ध्यान में रखती हों
- (घ) उन्हें प्राप्त होने वाली देखभाल और सेवाओं (नियतकालिक और उनकी व्यक्तिगत परिस्थितियों में होने वाले बदलावों की प्रतिक्रिया के रूप में दोनों प्रकार की) की निरंतर समीक्षा किए जाने का, और आवश्यकतानुसार देखभाल व सेवाओं में संशोधन कराने का।

### उपभोक्ता निर्देशित देखभाल – व्यक्तिगत रूप से तैयार बजट और उपलब्ध धन-राशि और व्यय का मासिक स्टेटमेंट

(3क) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) प्रदान की जाने वाली देखभाल और सेवाओं के लिए व्यक्तिगत रूप से तैयार बजट प्राप्त करने का
- (ख) व्यक्तिगत रूप से तैयार अपने बजट की समीक्षा कराने का, और आवश्यकता पड़ने पर इसका संशोधन कराने का यदि:
  - (i) प्रदान की जाने वाली देखभाल और सेवाओं, या देखभाल और सेवाओं को प्रदान करने की लागत में कोई परिवर्तन हो; अथवा
  - (ii) उनके द्वारा व्यक्तिगत रूप से तैयार बजट की समीक्षा करने के लिए अनुमोदित प्रदाता से अनुरोध करने का, और आवश्यकता पड़ने पर इसका संशोधन करने का अनुरोध करने का
- (ख) महीने के दौरान प्रदान की जाने वाली देखभाल और सेवाओं के सम्बन्ध में उपलब्ध धन-राशि और व्यय के मासिक स्टेटमेंट प्राप्त करने का

(4) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) अपनी व्यक्तिगत सूचना की गुप्तता और गोपनीयता का
- (ख) अपनी व्यक्तिगत सूचना तक पहुँच प्राप्त करने का।

#### संचार

(5) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) उन्हें प्रदान की जाने वाली किसी भी सूचना को समझने में मदद प्राप्त करने का
- (ख) इस चार्टर (घोषणा-पत्र) की एक प्रति दिए जाने का
- (ग) एक लिखित समझौते की पेशकश का जिसमें सभी सहमत मामले शामिल हों
- (घ) किसी भी प्रयोजन के लिए अपनी ओर से बातचीत करने के लिए किसी व्यक्ति का चयन करने का।

#### टिप्पणियाँ और शिकायतें

(6) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) इस बारे में जानकारी दिए जाने का कि उन्हें प्राप्त होने वाली देखभाल और सेवाओं के बारे में टिप्पणियाँ और शिकायतें कैसे करनी चाहिए
- (ख) देखभाल चले जाने या किसी अन्य प्रकार से हानि पहुँचने के भय के बिना खुद को प्राप्त होने वाली देखभाल और सेवाओं के बारे में शिकायत करने का
- (ग) शिकायतों की जाँच-पड़ताल निष्पक्ष और गोपनीय रूप से कराए जाने का, और चिंता के मामलों का समाधान करने के लिए उचित कदम उठाए जाने का।

#### शुल्क

(7) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- (क) अपने शुल्क इस प्रकार से निर्धारित किए जाने का जो स्पष्ट, सुलभ और निष्पक्ष हों
- (ख) ऐसी इनवॉइस प्राप्त करने का जो स्पष्ट हों और समझने योग्य फॉर्मेट में हों
- (ग) अपने शुल्कों की नियतकालिक तौर पर और अपनी वित्तीय परिस्थितियों के बदलने पर अनुरोध करके समीक्षा कराने का
- (घ) इस कारणवश देखभाल और सेवाओं से वंचित न रहे जाने का क्योंकि उन्होंने किसी ऐसे कारण से शुल्क की अदायगी नहीं की है जो उनके नियंत्रण से परे हो।

## 2 देखभाल प्राप्तकर्ता के उत्तरदायित्व – होम केयर

#### सामान्य

(1) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के निम्नलिखित उत्तरदायित्व हैं:

- (क) देखभाल कार्यकर्ताओं के मानवीय, कानूनी और कार्यक्षेत्र के अधिकारों से सम्बन्धित अधिकारों का सम्मान करना, इनमें उनके एक सुरक्षित परिसर में काम करने का अधिकार शामिल है
- (ख) देखभाल कार्यकर्ताओं के साथ शोषण, दुर्व्यवहार, भेदभाव या उत्पीड़न किए बिना बर्ताव करना।

#### देखभाल और सेवाएँ

(2) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के निम्नलिखित उत्तरदायित्व हैं:

- (क) लिखित होम केयर समझौते की शर्तों का अनुपालन करना
- (ख) यह स्वीकार करना कि उनकी ज़रूरतें बदल सकती हैं और उनकी ज़रूरतों के बदलने पर देखभाल और सेवा के संशोधनों पर समझौता-वार्ता करना
- (ग) अपने द्वारा उठाए गए कदमों और विकल्पों के लिए जिम्मेदारी स्वीकार करना, भले ही कुछ कदमों और विकल्पों में थोड़ा खतरा शामिल हो।

#### संचार

(3) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के निम्नलिखित उत्तरदायित्व हैं:

- (क) अनुमोदित प्रदाता को देखभाल योजना तैयार करने, इसकी सुपुर्दगी और समीक्षा करने में मदद देने के लिए पर्याप्त जानकारी देना
- (ख) अनुमोदित प्रदाता और उनके कर्मचारियों को देखभाल और सेवाओं से सम्बन्धित किन्हीं समस्याओं के बारे में बताना।
- (ग) देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति के अनुमोदित प्रदाताओं को बदलने से पहले, अनुमोदित प्रदाता और उसके कर्मचारियों को वह दिन बताना जिस दिन से देखभाल प्राप्त करने वाला व्यक्ति अनुमोदित प्रदाता से घर पर देखभाल सेवाएँ प्राप्त करना समाप्त करना चाहता है।

#### पहुँच

(4) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के निम्नलिखित उत्तरदायित्व हैं:

- (क) देखभाल कार्यकर्ताओं को अपनी देखभाल योजना या अन्यथा किसी अनुबंध द्वारा उल्लिखित समयों पर सुरक्षित और यथोचित पहुँच प्रदान करना
- (ख) यदि उन्हें किसी विशेष दिन होम केयर नहीं चाहिए, तो यथोचित नोटिस प्रदान करना।

#### शुल्क

(5) देखभाल प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति का यह उत्तरदायित्व है कि वह समझौते में उल्लिखित कोई शुल्क अदा करे या यदि उनकी वित्तीय परिस्थितियों में कोई बदलाव होते हैं तो प्रदाता के साथ वैकल्पिक अनुबंध पर समझौता-वार्ता करे।