

COVID-19 के दौरान आवासीय एज्ड केयर होम्स (वयोवृद्ध देखभाल घरों) में मुलाकात करने से सम्बन्धित औद्योगिक संहिता

3 जुलाई 2020 को अपडेट की गई

उद्देश्य

संहिता का उद्देश्य यह सुनिश्चित करने के लिए एक सहमत औद्योगिक विधि प्रदान करना है कि एज्ड केयर (वयोवृद्ध देखभाल) के *निवासियों* को COVID-19 महामारी के दौरान, आवासीय देखभाल घर में इसके संक्रमण या फैलाव के खतरे को कम से कम करते हुए, *विज़िटर्स (आगंतुकों)* से मिलने का अवसर दिया जाता है।

सिद्धांत

1. प्रदाता एज्ड केयर अधिकारों के अधिकार-पत्र तथा *राज्य एवं टेरिटरी के आपातकालीन एवं स्वास्थ्य निदेशों* के अनुरूप *निवासियों* और *विज़िटर्स* के बीच मुलाकातों को सुगम बनाना जारी रखेंगे *विज़िटर्स* में *निवासी* का परिवार, पसंद के परिजन और मित्र शामिल हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि हालाँकि कई केन्द्र सामान्य स्वयंसेवियों को अपने कर्तव्य निभाने के लिए वापिस आने की अनुमति नहीं दे रहे हैं, पर *निवासियों* को सामुदायिक आगंतुक योजना (Community Visitors Scheme) तक पहुँच मिलनी जारी रहे। इसे ध्यान में रखते हुए, CVS की पहचान एक *विज़िटर* के तौर पर करने के लिए संहिता को अपडेट किया गया है।
2. मुलाकातें कई अलग-अलग तरीकों से हो सकती हैं (जैसे कि *निवासी* के कमरे में, बाहर कोर्टयार्ड में या मुलाकात के किसी नामांकित क्षेत्र में) और इन्हें *निवासी* तथा उनके *विज़िटर्स* का *अतिरिक्त तरीकों से संपर्क* स्थापित करके पूरक किया जा सकता है (जैसे कि प्रौद्योगिकी, खिड़की या बॉलकनी से संपर्क का प्रयोग करके)। जिन स्थितियों में *संपर्क के अतिरिक्त तरीके* (जैसे कि खिड़की से संपर्क) *निवासी* के लिए प्रभावी न हों (उदाहरणतः डिमेंशिया या मस्तिष्क-संबंधी विकार से ग्रस्त रहकर जीवन व्यतीत करने वाले लोग) तो होम (आवास-केन्द्र) वैकल्पिक तरीकों का पता लगाएगा। उपलब्ध कराए गए मुलाकात के प्रकारों और संपर्क करने के अतिरिक्त तरीकों पर *निवासियों*, उनके *विज़िटर्स* और होम के कर्मचारियों के बीच समझौता किया जाएगा।
3. होम (आवास-केन्द्रों) के लिए यह ज़रूरी है कि वे सामाजिक दूरी और स्वच्छता संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए केन्द्र में कुल लोगों की संख्या को सीमित करें। यदि आसपास के सबर्बों में COVID-19 के कोई संदिग्ध या वास्तविक स्थानीय मामले सामने आते हैं अथवा आवास-केन्द्र में COVID-19 का कोई संदिग्ध/ज्ञात मामला सामने आता है, तो आवास-केन्द्र के लिए यह ज़रूरी होगा कि वह *विज़िटर्स* के लिए अस्थायी तौर पर प्रतिबंध बढ़ाए। इसमें *विज़िटर्स* की कुल संख्या को सीमित करना, मुलाकातों की अवधि फिर से छोटी करना, संपर्क करने के केवल अतिरिक्त तरीके प्रदान करना या यदि ज़रूरी हो तो *विज़िटर्स* के आने पर पूरी तरह से रोक लगाना शामिल हो सकता है। आवासीय

देखभाल केन्द्र में COVID-19 की शुरुआत होने के खतरे को कम से कम करने के लिए ऐसे उपाय आवश्यक हो सकते हैं। ऐसी परिस्थितियों में केन्द्र संहिता के सिद्धांत 7 के अंतर्गत आने वाली स्थितियों के लिए मुलाकातों को प्राथमिकता दे सकते हैं।

4. *निवासियों* से मिलने कौन आता है, इस संबंध में लिए जाने वाले सभी फैसलों के लिए *निवासियों* की इच्छाओं और प्राथमिकताओं पर ध्यान दिया जाएगा, और उनके फैसलों लेने को कहा जाएगा और इसका सम्मान किया जाएगा, बशर्ते कि मुलाकात करने वाला व्यक्ति का आना राज्य/टेरेटरी के निर्देशानुसार वर्जित हो। *निवासियों* और उनके *विज़िटर्स* के बीच मुलाकातें संक्रमण रोकथाम और नियंत्रण दिशा-निर्देशों के अनुरूप ढंग से होंगी, इसमें मुलाकातों के लिए नामांकित क्षेत्रों के प्रयोग और सामाजिक दूरी के अभ्यासों के प्रयोग से सम्बन्धित प्रावधान शामिल हैं।
5. [Aged Care Act](#) और इसके संबंधित [सिद्धांतों](#), [Aged Care Quality Standards](#), [Carers Recognition Act 2010](#) तथा [Charter of Aged Care Rights](#) सहित COVID-19 के दौरान मौजूदा कानून और विनियमों का लागू होना जारी रहेगा। प्रदाता यह सुनिश्चित करना जारी रखेंगे कि देखभाल करने के लिए अवरोधों का प्रयोग करने वाले तरीकों सहित व्यक्ति केन्द्रित तरीकों का प्रयोग [गुणवत्ता देखभाल सिद्धांतों](#) के अनुसार किया जाता है। संहिता यह स्वीकार करती है कि एज्ड केयर होम्स के लिए यह ज़रूरी है कि वे *राज्य या टेरेटरी आपातकालीन एवं स्वास्थ्य निर्देशों* की आवश्यकताओं का अनुपालन करें जो संहिता से पहले आ सकते हैं। इन *निर्देशों* में एक कानूनी आवश्यकता शामिल है कि सभी *विज़िटर्स* को 2020 इंप्लूएंजा सीज़न का प्रमाण प्रदान करना होगा, बशर्ते कि वे अपना इलाज करने वाले चिकित्सीय पेशेवर से [चिकित्सीय छूट](#) का प्रमाण प्रदान करते हैं।
6. यदि *विज़िटर* अस्वस्थ है या उसे जुकाम/फ्लू, सांस की समस्या या COVID-19 से सम्बन्धित लक्षण (COVID-19 के लक्षणों की जानकारी के लिए [यहाँ देखें](#)) हैं या यदि उसके हाल ही में नामांकित हॉटस्पॉट कस्बों/सबर्ब (राज्य या टेरेटरी स्वास्थ्य प्राधिकरणों द्वारा निर्धारित) में यात्रा की है, तो यह ज़रूरी है कि वह एज्ड केयर होम न आए। *विज़िटर्स* के लिए यह ज़रूरी है कि वे होम (आवास-केन्द्र) के संक्रमण रोकथाम और नियंत्रण उपायों का अनुपालन करें। न्यूनतम तौर पर, प्रवेश की आवश्यकताओं में शामिल है: COVID-19 के खतरा कारकों के बारे में स्क्रीनिंग के सवालों का ईमानदारी से जवाब देने की आवश्यकता, अप टू डेट फ्लू टीकाकरण दर्शाना; और *विज़िटर* आवश्यकताओं का अनुपालन करना जिसमें अनिवार्य तौर पर हाथों की स्वच्छता, आने पर तापमान की जांच किए जाना, व्यक्तिगत सुरक्षात्मक उपकरण (Personal Protective Equipment - PPE) पहनना यदि ज़रूरी हो तो, सामाजिक दूरी की आवश्यकताओं का पालन करना और *निवासी* के कमरे या मुलाकात के नामांकित क्षेत्र में रहना।
7. ऐसी कुछ परिस्थितियाँ हो सकती हैं जिनके लिए निम्नलिखित "सामाजिक समर्थनों" की स्थितियों के लिए अतिरिक्त ध्यान दिया जाना ज़रूरी हो सकता है:
 - a. जो *निवासी* मृत्यु के समीप हों उनके लिए नियमित तौर पर उनके प्रियजनों द्वारा *इन-रूम विज़िट* की अनुमति दी जानी चाहिए। *विज़िटर्स* की संख्या, मुलाकात की अवधि, कितने मुलाकातें होंगी, और मुलाकातों का प्रकार यह दर्शाए कि उस व्यक्ति के गरिमा और आरामदायक ढंग से मृत्यु को गले लगाने के लिए क्या आवश्यक है, इसमें उनकी शारीरिक, भावनात्मक, सामाजिक और आध्यात्मिक आवश्यकताओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए। सहानुभूतिशील भावना दिखाना महत्वपूर्ण है, क्योंकि यह अनुमान लगाना कठिन होता है कि व्यक्ति की मृत्यु कब होने वाली है।
 - b. जिन *निवासियों* के उनकी देखभाल और समर्थन में योगदान देने वाले *विज़िटर्स* की सहभागिता का स्पष्ट रूप से स्थापित और नियमित उदाहरण है (यह प्रतिदिन या प्रति सप्ताह कुछ दिन और, उदाहरणतः *निवासी* की

उसके भोजन में सहायता करना या अत्यावश्यक व्यवहार समर्थन जैसे कि डिमेंशिया से ग्रस्त रहकर जीवन व्यतीत करने वाले लोगों के लिए), उनके लिए इन मुलाकातों को सुगम बनाए रखना जारी रहना चाहिए।

- c. उन परिजनों, पसंद के परिजनों और मित्रों के साथ की जाने वाली *मुलाकातें* जो *निवासी* से मिलने के लिए बहुत लम्बी यात्रा करते हैं। यह निर्धारित करने के लिए कि क्या विस्तृत अवधि की मुलाकात का समायोजन करना है, *विज़िटर* और होम (आवास-केन्द्र) के बीच पहले से समझौता होना आवश्यक होगा।
 - d. वे *निवासी* जो स्पष्ट रूप से मानसिक स्वास्थ्य समस्या से ग्रस्त हों – उन स्थितियों में वृद्ध व्यक्ति के मानसिक कल्याण को बनाए रखने के लिए समर्थन का प्रावधान, जहाँ किसी गंभीर मानसिक रोग के बारे में पता हो या यह सामने आ रहा हो और जहाँ सामाजिक और पारिवारिक संपर्क बनाए रखने से निवासी के लिए सामाजिक और भावनात्मक तनाव को दूर करने में योगदान मिलता हो।
8. हो सकता है कि *विज़िटरों* पर बुकिंग सिस्टम और स्क्रीनिंग कार्यविधियों जैसी कार्यप्रणालियाँ लागू की जाएँ। मुलाकातों के समय के लिए एक अनुकूलनीय और सहानुभूतिशील विधि का प्रयोग किया जाना चाहिए। *निवासी*, *विज़िटर* और होम (आवास-केन्द्र) मुलाकात के उचित समय और यह कि कितनी बार मुलाकात करनी है, इसकी पहचान करने के लिए मिलकर काम करेंगे, और ऐसा करते हुए वे सभी पक्षों को पेश आने वाली बाधाओं को ध्यान में रखेंगे, इसमें वे *विज़िटर* शामिल हैं जिनके काम से संबंधित प्रतिबंध हैं।
 9. *निवासियों* को अपने होम (आवास-केन्द्र) पर पत्र, उपहारों सहित पार्सल, खराब न होने वाले भोजन और संचार उपकरण प्राप्त करना जारी रखने का अधिकार है। डिलीवर किए जाने वाले ऐसे भोजन के लिए जो खराब हो सकता हो, यह ज़रूरी है कि वह फूड हैंडलिंग/सुरक्षा संबंधी दिशा-निर्देशों को पूरा करता हो। इन पार्सलों की डिलीवरी होम (आवास-केन्द्र) के उचित संक्रमण रोकथाम और नियंत्रण उपायों के अधीन हो सकती है, जिसे स्थानीय समुदाय में COVID-19 के वर्तमान फैलाव के आधार पर ठीक से लागू किया जाएगा। होम यह आवश्यक बना सकता है कि इन डिलीवरियों की सूचना होम के कर्मचारियों को दी जाए ताकि निवासी को डिलीवरी करने से पहले संक्रमण रोकथाम और नियंत्रण उपाय लागू किए जा सकें। COVID-19 के संभावी, संदिग्ध या प्रमाणित मामले के होम में घटित होने पर भी यह अधिकार जारी रहता है, स्क्रीनिंग की आवश्यकता और डिलीवरी की क्रियाविधियों के समायोजन को ध्यान में रखते हुए।
 10. परिवारों और होम (आवास-केन्द्र) के बीच नियमित और प्रतिक्रियात्मक संचार उन परिस्थितियों में बढ़ेगा जहाँ *विज़िटर* प्रतिबंध अधिक होंगे। यदि अधिक *विज़िटर* प्रतिबंधों की ज़रूरत हो, तो इन्हें स्पष्ट ढंग से लागू किया जाना चाहिए और *निवासियों* तथा प्रासंगिक परिजनों के साथ साफ-साफ व स्पष्ट संचार किया जाना चाहिए। ऐसी समयावधियों में होम (आवास-केन्द्र) संचार करने के वैकल्पिक तरीके उपलब्ध कराएगा और इनका प्रयोग करने में सहायता देगा, ताकि *निवासियों* को अपने प्रियजनों के संपर्क में बने रहने में मदद मिल सके।
 11. किसी सक्रिय प्रकोप की अनुपस्थिति में, *निवासी* होम (आवास-केन्द्र) में सार्वजनिक स्थलों का प्रयोग करना जारी रख सकते हैं, इनमें COVID दिशा-निर्देशों द्वारा आवश्यक बनाए गए और प्रत्येक होम के लेआउट द्वारा लागू नियंत्रणों के अंतर्गत सामाजिक दूरी के उपायों का प्रयोग करके बाहरी स्थान शामिल हैं।
 12. *निवासियों* के चिकित्सीय और संबंधित सेवाएँ (जैसे कि हेयरिंग एड या चश्मे की मरम्मत, तात्कालिक दंत चिकित्सा, मानसिक स्वास्थ्य समर्थन) प्राप्त करने के अधिकार को बनाए रखा जाएगा। चिकित्सीय और सम्बन्धित सेवाओं तक पहुँच प्राप्त करने हेतु समर्थन में टेलीहेल्थ जैसी प्रौद्योगिकी का प्रयोग करना शामिल हो सकता है, जहाँ ऐसा करना चिकित्सीय तौर पर उचित समझा जाए और ऐसा करने से निवासी के लिए सर्वश्रेष्ठ स्वास्थ्य परिणाम सुनिश्चित

करने हेतु उचित सेवा का समर्थन हो। वापसी के समय निवासी स्क्रीनिंग प्रक्रिया से होकर गुजरेगा जो खतरे के स्तर के समानुपाती होनी चाहिए। सेल्फ-आइसोलेशन (अपने आपको दूसरों से अलग रखना) या क्वारंटाइन केवल उस परिस्थिति में किया जाना चाहिए यदि जन स्वास्थ्य ईकाई ने ऐसा करने का निर्देश किया हो या एपॉइंटमेंट में डिस्चार्ज करने वाले चिकित्सीय पेशेवर ने ऐसा करने का सुझाव दिया हो।

13. निवासियों और विज़िटर्स के लिए बाहरी सैर-सपाटों और छोटी अवधि की पारिवारिक मुलाकातों की अनुमति उस परिस्थिति में दी जाती है जहाँ इनका आयोजन एक सुरक्षित ढंग से किया जाए। इसका यह अर्थ है कि उचित संक्रमण रोकथाम उपाय लागू हैं और निवासी तथा परिवार द्वारा सटीक जानकारी प्रदान करने, और सैर-सपाटे/पारिवारिक मुलाकात के समय खतरे को कम करने की क्रियाविधि में भाग लेने और वापसी के समय स्क्रीनिंग कार्यविधियों में भाग लेने की सहमति दी गई हो। प्रदाता निवासियों, परिवार और प्रतिनिधियों को मुलाकातों/सैर-सपाटों से पहले अपनी कार्यविधियों और उन कार्यविधियों के साथ अनुपालन न करने के प्रभावों से सम्बन्धित जानकारी देंगे। एज्ड केयर प्रदाताओं द्वारा निवासियों, परिवारों और प्रतिनिधियों से यह निवेदन किया जाना यथोचित है कि वे इस कार्यविधि के साथ अपनी सहमति और अनुपालन को दस्तावेज़ी रूप दें।
14. जैसे-जैसे होम (आवास-केन्द्र) के आस-पड़ोस में स्थानीय मामले सामने आएँगे वैसे-वैसे प्रदाता के समानुपाती ढंग से COVID-19 के प्रति अपनी स्वयं की प्रतिक्रिया में परिवर्तन करेंगे। परन्तु, *मुलाकातों* सहित प्रदाताओं द्वारा की जाने वाली प्रतिक्रियाओं का इस संहिता और *राज्य या टेरिटरी के आपातकालीन और स्वास्थ्य निदेशों* के अनुरूप होना जारी रहना चाहिए। इसमें स्थानीय क्षेत्र में सामुदायिक संक्रमण के स्तर, सांझे कर्मचारियों के साथ केन्द्र में किसी प्रकोप की संभावना जैसे कार्यों के आधार पर कार्यप्रणालियों को समानुपाती ढंग से होम (आवास-केन्द्र) को होने वाले खतरे के स्तर पर समायोजित करना शामिल है।

अधिकार

प्रदाता

- किसी को भी अपने होम (आवास-केन्द्र) में प्रवेश करने से मना करके संक्रमण के खतरे को कम करना, या यह निवेदन करना कि व्यक्ति परिसर से चला जाए, इस संहिता से अनुरूप किसी यथोचित कारण के लिए।
- उन परिस्थितियों में *विज़िटर्स* के लिए बढ़ाए गए प्रतिबंधों को लगाना जब होम (आवास-केन्द्र) में कोई प्रकोप घटित होता है, या होम (आवास-केन्द्र) के आसपास के सबर्बो और कस्बों में स्थानीय तौर पर कई मामले सामने आते हैं अथवा यदि ऐसी असामान्य स्थितियाँ हों जिनके लिए ऐसा करना आवश्यक हो, और उन स्थितियों के प्रयोग पर करीबी से नज़र रखी जाएगी।

निवासी और विज़िटर (आगतुक)

- *निवासी* प्रवेश आवश्यकताओं के अनुसार *विज़िटर्स* से मिलते हैं और एज्ड केयर होम्स का प्रयोग करते हैं।
- COVID-19 के स्थानीय फैलाव और संक्रमण के खतरे और इस बारे में सामयिक और नियमित अपडेट्स और सूचना प्राप्त करना कि होम (आवास-केन्द्र) में क्या हो रहा है, जो कि संपूर्ण निवासी जनसंख्या के लिए सुसंगत हो।
- होम (आवास-केन्द्र) के बाहर अपने स्थानीय समुदाय के साथ संपर्क बनाए रखना, इसमें ऑनलाइन या फोन जैसे वैकल्पिक माध्यमों के द्वारा धार्मिक व सांस्कृतिक सभाओं में भाग लेना शामिल है।
- आमने-सामने की सीमित मुलाकातों के अलावा वीडियो कॉन्फ्रेंस या टेलीफोन कॉल्स जैसे *संपर्क के अतिरिक्त तरीके* प्रदान करना।
- *निवासी* के लिए उपहार, कपड़े, भोजन और अन्य वस्तुएँ डिलीवर करना।

- किन्हीं सरकारी स्वास्थ्य निर्देशों की स्पष्टता, निवासी की इच्छाओं और समर्थन आवश्यकताओं पर ध्यान देने के बाद किसी दूसरे आवास-स्थान या वैकल्पिक आवासीय एज्ड केयर होम में ट्रांसफर करना।

जिम्मेदारियाँ

प्रदाता

- इन-रूम विज़िट, इन-पर्सन विज़िट, निवासी के विज़िटर द्वारा मुलाकातों को सुगम बनाने के लिए कर्मचारियों का उचित रूप से समर्थन करना, इसमें लिखित प्रक्रियाएँ और कार्यविधियाँ शामिल हैं।
- सीमित मुलाकातों के एवज में वीडियो कॉन्फ्रेंस या टेलीफोन कॉल्स जैसे *संपर्क करने के अतिरिक्त तरीके* सुनिश्चित करना।
- यह सुनिश्चित करना कि OPAN एडवोकेटों (पक्षसमर्थकों) या अन्य औपचारिक एडवोकेटों का ज्ञान, उनतक आसान पहुँच, और सहयोग/सहभागिता प्रदान की जाती है और *निवासियों* के कानूनी प्रतिनिधियों (पॉवर ऑफ अटॉर्नियों, संरक्षकों और स्वास्थ्य अटॉर्नियों सहित) की बात सुनी जाती है, और उनके वैकल्पिक निर्णयों को बनाए रखा जाता है यदि वे सक्षम और कानूनी हों।
- *निवासियों* और उनके नामांकित प्रतिनिधियों/संरक्षकों/अटॉर्नियों को किन्हीं प्रासंगिक सरकारी निर्देशों सहित सामयिक और नियमित अपडेट्स प्रदान करने। *निवासियों* और परिवारों को प्रकोप होने की स्थिति में सक्रिय तौर पर संचार प्राप्त होना चाहिए, जिसे संपूर्ण निवासी जनसंख्या को निरंतर तौर पर प्रदान किया जाना चाहिए।
- यह सुनिश्चित करना की सभी कर्मचारियों का राज्य/टैरेटरी के निर्देशों और ऑस्ट्रेलियाई सरकारी दिशा-निर्देशों के अधीन टीकाकरण हुआ है।
- राज्य/टैरेटरी स्वास्थ्य प्राधिकरणों की यह जिम्मेदारी है कि यदि किसी होम (आवास-

निवासी और विज़िटर (आगतुक)

- यदि अस्वस्थ हों या जुकाम/फ्लू, सांस लेने संबंधी समस्या या COVID-19 के लक्षण हों तो मुलाकात करने न आना।
- होम (आवास-स्थान) के कर्मचारी द्वारा पूछे जाने वाले COVID-19 के स्क्रीनिंग सवालों का सच्चाई से जवाब देना।
- सभी कर्मचारियों के साथ सम्मान और विनम्रता से बर्ताव करना, और उनके निर्देशों का अनुपालन करना।
- मुलाकात करने आने से पहले होम (आवास-केन्द्र) से संपर्क करना, ताकि पारस्परिक तौर पर सुलभ समय तय किया जा सके।
- अप टू डेट इंप्लूएंजा टीकाकरण का प्रमाण उपलब्ध कराने सहित मुलाकात की आवश्यकताओं, हाथ धोने, विज़िटिंग विंडो के प्रयोग, *निवासी* के कमरे, या नामांकित क्षेत्र में रहने और सामाजिक दूरी की आवश्यकताओं जैसे संक्रमण तथा रोकथाम नियंत्रण उपायों का अनुपालन करना –एज्ड केयर के कर्मचारी के निर्देशानुसार।

केन्द्र) के समीप COVID-19 का प्रकोप होता है तो वे प्रदाताओं को इसकी सूचना दें और होम की यह जिम्मेदारी है कि वह राज्य/टेरेटरी के निर्देशों का अनुपालन करे।

संहिता शिकायत प्रक्रिया

चरण	प्रदाता	निवासी और विज़िटर
1. प्रारम्भिक निवेदन	<ul style="list-style-type: none"> जहाँ संभव और उचित हो निवेदन पूरा करना और अगले उपलब्ध अवसर पर मुलाकात सुगम बनानी। यदि संभव न हो तो कारण का विवरण देना और आपके द्वारा प्रस्तावित वैकल्पिक विधि बताना। मुलाकातों के लिए निवेदनों का प्रबंध करने के लिए कार्यप्रणालियों को दस्तावेज़ी रूप देना। यदि आप मुलाकात करने वाले व्यक्ति के साथ विवाद का समाधान नहीं कर सकते/सकती हैं तो किन्हीं आंतरिक समीक्षा/अपील प्रक्रियाओं के बारे में बताना। Aged Care Quality and Safety Commission के निर्देशन के प्रयोग पर विचार करना। 	<ul style="list-style-type: none"> होम (आवास-केन्द्र) के मैनेजर से बात करना और स्पष्ट रूप से यह बताना: <ul style="list-style-type: none"> आप क्या निवेदन कर रहे/रही हैं; और आप इसका निवेदन क्यों कर रहे/रही हैं। हर समय <i>निवासी</i> या उनके प्रतिनिधि को <i>विज़िटर्स</i> से मिलने के <i>निवासी</i> के निवेदन का समर्थन करने के लिए उनकी पसंद के एज्ड केयर एडवोकेट (वयोवृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक) को नियुक्त करने का अधिकार। इसमें उनके कानूनी प्रतिनिधि (जैसे कि मुख्तारनामा [पॉवर ऑफ अटॉर्नी], संरक्षक), OPAN एडवोकेट या कोई अन्य नामांकित प्रतिनिधि शामिल हो सकता है। शिकायतों और फीडबैक के लिए या विशिष्ट रूप से COVID-19 से संबंधित किसी या सभी शिकायत प्रक्रियाओं का प्रयोग करना, चाहे वे अनौपचारिक हों या औपचारिक हों।
2. समर्थन प्राप्त निवेदन	<ul style="list-style-type: none"> यदि आपको OPAN से फोन आया है तो दर्ज की गई शिकायत का समाधान करने की कोशिश करें। यदि एज्ड केयर प्रदाता चाहता है कि होम मैनेजर के अलावा किसी अन्य व्यक्ति से आगे बढ़ाए गए निवेदन के लिए संपर्क किया जाए – तो कृपया स्थानीय OPAN संस्था को सूचित करें। यदि आपको लगता है कि OPAN का निवेदन अनुचित है, या आप इसे प्रदान करने में असक्षम हैं, तो आप इसकी चर्चा करने के लिए 	<ul style="list-style-type: none"> किसी प्रशिक्षित एडवोकेट से समर्थन और सलाह प्राप्त करने के लिए Older Persons Advocacy Network (OPAN) को 1800 700 600 पर फोन करें या वेबसाइट https://opan.com.au देखें। OPAN एज्ड केयर होम के मैनेजर से बातचीत करने में आपका समर्थन करेगी, या हो सकता है कि यह आपकी अनुमति के साथ मुलाकात सक्षम बनाने के लिए आपकी ओर से पक्षसमर्थन करने के लिए आवास-केन्द्र से संपर्क करे।

	<p>अपनी मुख्य संस्था की सदस्य परामर्श सेवा से संपर्क कर सकते/सकती हैं।</p> <ul style="list-style-type: none"> यदि आपको एडवोकेट के बारे में शिकायत दर्ज करनी है, तो ऐसा https://opan.com.au/contact-us/ पर किया जा सकता है। 	<ul style="list-style-type: none"> OPAN <i>निवासियों</i> और प्रतिनिधियों की भी Aged Care Quality and Safety Commission को शिकायत करने में सहायता कर सकती है।
3. Aged Care Quality and Safety Commission को शिकायत	<ul style="list-style-type: none"> शिकायतकर्ता की चिंताओं पर प्रतिक्रिया करने के लिए तथा यह दर्शाने के लिए निवेदन की गई कोई जानकारी प्रदान करने के लिए कमीशन के साथ काम करना कि आपने अपनी जिम्मेदारियाँ कैसे पूरी की हैं। 	<ul style="list-style-type: none"> यदि आप होम (आवास-केन्द्र) के निर्णय से प्रसन्न नहीं हैं (या किसी भी समय), आप Aged Care Quality and Safety Commission को किसी भी समय 1800 951 822 पर फोन करके (निःशुल्क कॉल) या https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint वेबसाइट पर जाकर शिकायत कर सकते/सकती हैं।

परिभाषाएँ

संपर्क करने के अतिरिक्त तरीके – सामान्य संचालन की अवधियों के दौरान संपर्क के निम्नलिखित तरीके मुलाकात करने के अतिरिक्त तरीके या विकल्पों के तौर पर उपलब्ध कराए जा सकते हैं। हालाँकि ये मुलाकात करने के मुख्य तरीके नहीं होने चाहिए, परन्तु उन समयावधियों में जहाँ किसी एज्ड केयर होम ने अधिक प्रतिबंध लागू किए हों, वहाँ मुलाकातों के स्थान पर संपर्क करने के अतिरिक्त तरीकों का प्रयोग किया जा सकता है:

- वीडियोकांफ्रेंस सेवा जैसे कि Skype, Zoom आदि
- टेलीफोन कॉल्स
- खिड़की से संपर्क** – मुलाकातों के अलावा, निवासियों के साथ खिड़की से संपर्क करने का तरीका भी उपलब्ध कराया जा सकता है। केन्द्र में COVID-19 के प्रकोप के दौरान, या आसपास के सबर्बो या कस्बों में इसके स्थानीय मामलों के सामने आने की स्थिति में, हो सकता है कि किसी समयावधि के लिए निवासियों और विज़िटर्स के बीच खिड़की से संपर्क कराया जाना संपर्क करने का एक मुख्य तरीका बन जाए।

नामांकित क्षेत्र – नामांकित क्षेत्र आवास-केन्द्र में अलग रखा वह क्षेत्र होता है जहाँ COVID महामारी के दौरान *निवासियों* और *विज़िटर्स/रों* के बीच मुलाकातें होती हैं। नामांकित क्षेत्रों की स्थापना इसलिए की जाती है ताकि संक्रमण के खतरे को कम से कम करते हुए और सामाजिक दूरी की आवश्यकताओं का पालन करते हुए *निवासियों* और *विज़िटर्स* के बीच सुरक्षित रूप से बातचीत हो सके। ये क्षेत्र शेयर्ड कमरों में रहने वाले निवासियों के लिए विशेष तौर पर महत्वपूर्ण होते हैं, या उस परिस्थिति में जहाँ कोई निवासी यह दर्शाता है कि वे अपने कमरे में विज़िटर्स को आने नहीं देना चाहते हैं।

स्थानीय तौर पर संक्रमण के मामले सामने आना (लोकल क्लस्टर) – AHPPC यह सुझाव देता है कि यदि केन्द्र के आसपास के स्थानीय क्षेत्र में COVID-19 से ग्रस्त होने के हाल ही के मामले सामने आते हैं तो केन्द्रों को उच्च स्तर के

संरक्षण पर वापिस लौट आना चाहिए (जैसे कि आकर मिलने वाले सेवा प्रदाताओं को सीमित करना)। इसके लिए एक नियामक यह है कि आसपास के सबर्बो या कस्बों में ऐसे मामले हैं जिनका संक्रमण विदेश से नहीं हुआ है।

निवासी – एज्ड केयर एकट के अधीन देखभाल प्राप्तकर्ता होता है। वृद्ध व्यक्ति (निवासी) के विचारों और इच्छाओं, जैसे कि कौन मुलाकात करने आ सकता है, और मुलाकातों का आयोजन कैसे किया जाना चाहिए, पर सबसे पहले ध्यान दिया जाना चाहिए। जहाँ ऐसा करना संभव न हो, तो उनके विकल्प/सहायक निर्णयकर्ता (अटॉर्नी) के विचारों पर ध्यान दिया जाना चाहिए, यह ध्यान में रखते हुए कि यह विकल्प/सहायक निर्णयकर्ता का दायित्व है कि वह वृद्ध व्यक्ति की इच्छाओं व प्राथमिकताओं के अनुसार इस प्रकार निर्णय ले जैसे वृद्ध व्यक्ति खुद लेता।

शॉर्ट विज़िट (छोटी अवधि की मुलाकातें) – यह सहज करने के लिए कि *निवासी* को जितने संभव हो सके उतने परिवार और मित्र मिल सकें, हो सकता है कि बुकिंग सिस्टम और समय के संबंध प्रतिक्रिया लागू हों। उन परिस्थितियों में जहाँ अधिक प्रतिक्रिया लागू हों, हो सकता है कि मुलाकातें 30 मिनट तक सीमित हों। सामान्यतः, छोटी अवधि की मुलाकातों के लिए कम से कम समय 30 मिनट का होता है। डिमेंशिया से ग्रस्त किसी व्यक्ति के लिए, या इस संहिता के सिद्धांत 7 के अधीन स्थितियों के लिए, यह प्राथमिकता दी जाती है कि कम से कम 60 मिनट की मुलाकात के समय को बनाए रखा जाए।

राज्य एवं टेरिटरी आपातकालीन एवं स्वास्थ्य निर्देश – एज्ड केयर के लिए प्रासंगिक, निम्नलिखित राज्य एवं टेरिटरी आपातकालीन एवं स्वास्थ्य निर्देश, जो 3 जुलाई से लागू हैं उनमें शामिल हैं:

- [ऑस्ट्रेलियन कैपिटल टेरिटरी](#)
- [न्यू साउथ वेल्स](#)
- [नॉर्थ टेरिटरी](#)
- [क्वींसलैंड](#)
- [साउथ ऑस्ट्रेलिया](#)
- [तस्मानिया](#)
- [विक्टोरिया](#)
- [वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया](#)

एज्ड केयर प्रदाताओं और व्यक्ति-विशेष के लिए इन सरकारी *निर्देशों* का अनुपालन करना कानूनी तौर पर अनिवार्य है। ये निर्देश सभी विज़िटर्स के लिए यह आवश्यक बनाते हैं कि प्रवेश करने की अनुमति दिए जाने के लिए वे 2020 इंप्लुएंजा सीज़न के लिए टीकाकरण का प्रमाण प्रदान करें।

सामाजिक दूरी और स्वच्छता की आवश्यकताएँ – सामान्य सामाजिक दूरी की आवश्यकता लोगों के बीच 1.5 मीटर की दूरी है, हाथों की स्वच्छता को अमल में लाएँ (अर्थात बार-बार कम से कम 20 सेकेंड के लिए साबुन के साथ हाथ धोएँ या हैंड सैनीटाइज़र का प्रयोग करें) और खांसते/छींकते समय शिष्ट व्यवहार करें (जैसे कि अपने हाथों की बजाए अपनी कोहनी में खांसें या छींकें)। परन्तु, हर राज्य और टेरिटरी वर्ग मीटर की संख्या निर्धारित करती है जिसमें किसी एक समय में इमारत में अधिकतम कितने लोग (इसमें निवासी, कर्मचारी और विज़िटर शामिल हैं) उपस्थित हो सकते हैं यह निर्धारित किया जाता है और यह निर्धारण इमारत के आकार पर निर्भर करते हुए अलग-अलग हो सकता है। होम (आवास-केन्द्र) के सामने के द्वार पर एक संकेत-चिन्ह होना चाहिए जिसपर यह साफ-साफ लिखा हो कि किसी एक समय में उस होम (आवास-केन्द्र) में अधिकतम कितने लोग उपस्थित हो सकते हैं।

आसपास के सबर्बो या कस्बे / स्थानीय आसपड़ोस – AHPPC की सलाह में यह पहचान की जाती है कि " यह सलाह देती है कि यदि केन्द्र के स्थानीय आसपड़ोस में COVID-19 के संक्रमण के हाल ही के मामले सामने आते हैं तो केन्द्रों में सुरक्षा के उच्च स्तर फिर से लागू किए जाएँ (जैसे कि मिलने आने वाले सेवा प्रदाताओं को सीमित करना)। इसका निर्धारित करने का

एक तरीका यह होगा यदि आसपास के सबर्बो या कस्बों में ऐसे मामले सामने आते हैं जिनका संक्रमण विदेश से होने से नहीं जोड़ा जा सकता है।

विज़िटर/आगंतुक– विज़िटर वह व्यक्ति होता है जिससे निवासी मिलने का फैसला लेता है, इनमें निवासी का परिवार, पसंद के परिजन, मित्र, धार्मिक या आध्यात्मिक सलाहकार, सामुदायिक आगंतुक योजना (कम्युनिटी विज़िटर स्कीम) के स्वयंसेवी शामिल हैं। यह फैसला लेने का अधिकार एज्ड केयर होम (वयोवृद्ध देखभाल घर) या इसके कर्मचारियों का नहीं होता है कि विज़िटर बनने के लिए कौन पात्र है और कौन पात्र नहीं है, इसमें यह शामिल है कि “करीबी परिजन” कौन है या यह कि क्या विज़िटर “सामाजिक समर्थन” दे सकता है या नहीं। संरक्षण आदेश, पॉवर ऑफ अटॉर्नी या निकटतम परिजन की सहभागिता की उपस्थिति का यह अर्थ नहीं है कि अन्य लोग मिलने नहीं आ सकते हैं, हालाँकि इससे यह प्राथमिकता देने में मदद मिल सकती है कि जब एक ही निवासी के लिए एक से अधिक लोग मिलने आने का निवेदन कर रहे हों तो किसे मिलने आने देना है।

परन्तु, चिकित्सीय और अलाएड हेल्थ के कर्मचारियों, एज्ड केयर के पक्षसमर्थकों, कानूनी प्रतिनिधियों, या निवासी द्वारा व्यक्तिगत तौर पर कांट्रैक्ट पर नियुक्त किए गए देखभालकर्ताओं या उनके पारिवारिक देखभालकर्ताओं को इस संहिता के उद्देश्य के लिए विज़िटर नहीं माना जाता है। इन्हें राज्य के विभिन्न आपातकालीन एवं स्वास्थ्य निर्देशों के अधीन कर्मचारी माना जाता है, ये निर्देश कर्मचारियों की परिभाषा में स्वयंसेवियों को शामिल करते हैं। ऐसे कर्मचारियों के लिए यह ज़रूरी है कि वे एज्ड केयर होम्स की कार्यप्रणालियों की अनुपालना करें, इसमें इनके संक्रमण रोकथाम और नियंत्रण के उपाय शामिल हैं।

मुलाकात/तैं - मुलाकातें कई अलग-अलग तरीकों से हो सकती हैं, इनमें निवासी के कमरे में, नामांकित अंदरूनी क्षेत्रों में, बगीचों या अन्य नामांकित क्षेत्रों में मुलाकात करनी शामिल है। मुलाकात करने के नामांकित क्षेत्रों के संबंध में डिमेंशिया से ग्रस्त किसी व्यक्ति के लिए, या इस संहिता के सिद्धांत 7 के अंतर्गत आने वाली स्थितियों के लिए प्राथमिकता दी जा सकती है। यदि मुलाकात के लिए समय सीमाएँ लागू करने की ज़रूरत होगी तो ये सीमाएँ 60 मिनट से कम नहीं होनी चाहिए (प्रकोप के कारण कम अवधि की मुलाकात के मामले के अलावा जो 30 मिनट के लिए हो सकती है) और जो केवल इन-पर्सन विज़िट के लिए आवश्यक हो जैसे कि मुलाकात करने का नामांकित क्षेत्र जिसे अन्य निवासियों के साथ शेयर्ड किया जाता हो। मुलाकातें संक्रमण रोकथाम और नियंत्रण उपायों के अनुसार होंगी, इसमें सामाजिक दूरी और स्वच्छता की आवश्यकताएँ शामिल हैं ([CDNA, पृष्ठ 10 देखें](#))।

- **इन-रूम विज़िट** – यह निवासी के कमरे में होती है और इसके लिए अतिरिक्त PPE पहनने की ज़रूरत हो सकती है। यदि आप शेयर्ड कमरे में रह रहे हैं और संहिता के सिद्धांत 7A के अधीन शामिल स्थितियों के लिए, हो सकता है कि इन-रूम विज़िट उचित न हो। इसके लिए वैकल्पिक स्थान उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- **इन-पर्सन विज़िट** – किसी समर्पित क्षेत्र या फिर बाहर होती है, किसी सुरक्षात्मक स्क्रीन के पीछे नहीं।

यदि इन-रूम या इन-पर्सन विज़िट्स (मुलाकातों) का आयोजन न किया जा सकता हो, तो के फैलाव के खतरे को कम से कम करने के लिए विकल्प के तौर पर *संपर्क करने के अतिरिक्त तरीकों* (इसमें बॉलकनी, गेट के द्वारा या खिड़की के पीछे से ऐसा करना शामिल है) की पेशकश की जा सकती है।

मुलाकात करने के घंटें– हो सकता है कि एज्ड केयर होम मुलाकात करने के समय कुछ निश्चित घंटों के दौरान सीमित करें। मुलाकात करने के घंटे धीरे-धीरे COVID-19 से पहले की समान्य अवधियों पर लौट आने चाहिए। होम (आवास-केन्द्र) में प्रकोप या आसपास के सबर्बो या कस्बों में COVID-19 के स्थानीय मामलों के सामने आने से मुलाकात करने के घंटों की

अवधि फिर से कम की जा सकती है। प्रदाताओं के लिए यह ज़रूरी है कि वे निवासियों के अधिकारों को बनाए रखने, विशेषकर एज्ड केयर अधिकारों के अधिकार-पत्र में शामिल अधिकार 7 एवं 8, से जुड़ी अपनी जिम्मेदारियों को ध्यान में रखते हुए संचालनात्मक निर्णयों में संतुलन बनाकर रखें।

पृष्ठभूमि

हमें यह सुनिश्चित करने की ज़रूरत है कि कोरोनावायरस (COVID-19) महामारी के दौरान वृद्ध ऑस्ट्रेलियाई सुरक्षित बने रहते हैं और इनकी सुरक्षा की जाती है। सरकारी नीतियों के फलस्वरूप कम सामुदायिक संक्रमणों तथा एज्ड केयर क्षेत्र के प्रभावी प्रयासों ने आवासीय देखभाल घरों में व्यापक प्रकोप की घटनाओं की रोकथाम की है।

COVID-19 की अवधि के दौरान यह औद्योगिक संहिता अपनाई जाएगी, और इस अवधि के बाद सामान्य विधियाँ फिर से लागू होंगी। अन्य संक्रामक प्रकोपों के दौरान केवल कुछ सहानुभूतिशील मुलाकातों के लिए ही अनुमति दी जाती है, परन्तु यह स्वीकार किया जाता है कि अन्य संक्रामक प्रकोपों की सामान्य अवधि की तुलना में COVID-19 के लिए कार्यवाही की निरंतर अवधि की आवश्यकता होगी।

जैसे-जैसे एज्ड केयर होम के आसपास का स्थानीय समुदाय प्रगतिशील रूप में COVID-19 से पहले की जाने वाली गतिविधियाँ करना शुरू करता है, यह महत्वपूर्ण है कि सामान्यतः वृद्ध ऑस्ट्रेलियाई लोग व विशेषरूप से आवासीय एज्ड केयर में रहने वाले वृद्ध ऑस्ट्रेलियाई, आने वाले महीनों की अवधि में सावधानी बरतें। इसका यह अर्थ है कि हालाँकि ऑस्ट्रेलिया के अधिकांश क्षेत्रों में सामाजिक मेलजोल को लेकर अधिक ढील बरती जा रही हो परन्तु ऑस्ट्रेलिया के कुछ भागों में जहाँ स्थानीय समुदाय प्रकोप का सामना कर रहा हो वहाँ अस्थायी तौर पर मुलाकात करने से सम्बन्धित अधिक प्रतिबंधित नीतियाँ लागू हों। इसका यह अर्थ है कि हमें यह सुनिश्चित करना है कि मुलाकात से जुड़ी कार्यविधियाँ वृद्ध लोगों के अधिकारों का समर्थन करती हैं और इन्हें इस प्रकार से बनाए रखा जा सकता है जिससे लम्बी अवधि के दौरान एज्ड केयर के सभी *निवासियों* की सुरक्षा को भी बरकरार रखा जा सके।

19 जून 2020 को ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य संरक्षण सिद्धांत समिति (Australian Health Protection Principal Committee - AHPPC) ने एज्ड केयर होम से सम्बन्धित [अपडेट की गई सलाह](#) प्रदान की जो कि Communicable Diseases Network Australia (CDNA) द्वारा दी गई [प्रारम्भिक सलाह](#) को नीव बनाकर इसे आगे विस्तृत करती है। नई सलाह निम्नलिखित है:

- यह सलाह दी गई है कि “पति-पत्नी या अन्य करीबी रिश्तेदारों या सामाजिक सहायकों” द्वारा अपने रिश्तेदारों के साथ व्यतीत किए जाने वाले घंटों की संख्या सीमित न की जाए;
- 16 साल से कम आयु वाले बच्चों को फिर से एज्ड केयर होम आने दिया जाए;
- सभी विज़िटरों को इंप्लुएंजा से सुरक्षा का टीका लगाने की ज़रूरत को बनाए रखा जाए;
- सभी विज़िटरों को सामाजिक दूरी को अमल में लाने की ज़रूरत को बनाए रखा जाए;
- कर्मचारी विज़िटरों की जांच करें, सामाजिक दूरी के बारे में उन्हें शिक्षित करें परन्तु उनकी मुलाकातों पर नज़र न रखें;
- यह सलाह दी गई है कि मुलाकातें *निवासी के कमरे*, बाहरी क्षेत्रों या मुलाकात के किसी नामांकित क्षेत्र में होनी चाहिए – न कि सांझे क्षेत्रों में;
- मुलाकातों को किसी एक समय में प्रति निवासी के लिए दो विज़िटरों तक सीमित किया जाना चाहिए;
- निवासियों को छोटी संख्या वाले पारिवारिक मेलजोल समागम में भाग लेने के लिए एज्ड केयर होम से जाने की अनुमति देती है (यह ध्यान में रखते हुए कि होम [आवास-केन्द्र] द्वारा प्रस्तावित मुलाकात का खतरा आकलन किए जाने की आवश्यकता होगी);

- यह पहचान की जाती है कि होम (आवास-केन्द्र) या समुदाय में COVID-19 के स्थानीय मामलों के सामने आने की स्थिति में – मुलाकात करने से सम्बन्धित प्रतिबंध बढ़ाए जा सकते हैं, मुलाकातों पर फिर से नज़र रखी जा सकती है, और बाहर सैर-सपाटों पर जाने को स्थगित किया जा सकता है।

इसके अतिरिक्त, राज्य व टेरेटरी के उन निदेशों को अपडेट किया गया था जिनके साथ एज्ड केयर प्रदाताओं और विज़िटर्स को अनुपालन करना चाहिए, इनमें मुलाकात करने पर 2-घंटे के प्रतिबंध को हटाना शामिल है। 23 मार्च 2020 को जारी किया गया वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया के निदेश का 3 जुलाई 2020 तक लागू रहना जारी बना रहता है, इसमें देखभाल और सहायता मुलाकातों के लिए 2-घंटे का अधिकतम समय शामिल है। वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया के वर्तमान निदेश के अधीन अन्य प्रयोजनों (जैसे कि जीवन के अंतिम समय की देखभाल) के लिए अधिक लम्बी अवधि की मुलाकातों की अनुमति है।

मानवाधिकार यह पहचान करते हैं कि एज्ड केयर में रहने वाले सभी लोगों को आने-जाने और संघ की स्वतंत्रता का अधिकार है, इसमें *निवासियों* को अपने परिवारों से मुलाकात करने का अधिकार शामिल है। मानवाधिकार विधि इस संहिता के लिए मूलभूत है परन्तु इसका यह अर्थ नहीं है कि किसी व्यक्ति के अधिकार सर्वोपरि हैं। किसी व्यक्ति के अधिकारों का प्रयोग अन्य लोगों के कल्याण और हित को ध्यान में रखते हुए किए जाना चाहिए, या दूसरे शब्दों में कहें तो, किसी एक व्यक्ति के अधिकार किसी दूसरे व्यक्ति के अधिकारों की उल्लंघना नहीं करते होने चाहिए, ये अधिकार संतुलित होने चाहिए। सेवाओं का *निवासियों* के साथ अपने संबंध में व्यक्ति-केन्द्रित विधि अपनाया जा रहा है। संहिता की विधि और इसका प्रयोग सांस्कृतिक, भाषाई एवं आध्यात्मिक विविधता, सांस्कृतिक या पर्यावरणीय संदर्भों तथा एबोरिजनल एवं टोरस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों व समुदायों की पहचान करेगी।

[एज्ड केयर क्वालिटी स्टैंडर्ड्स \(वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानक\)](#) और [एज्ड केयर अधिकारों का अधिकार-पत्र](#) अभी भी किसी भी महामारी के दौरान लागू है (इसमें किसी ऐसे तरीके से देखभाल और सेवाओं के बारे में सूचित किया जाना शामिल है जो उन्हें समझ आता हो, जैसे कि उनकी पसंदीदा भाषा) और Aged Care Quality and Safety Commission (ACQSC) ने विज़िटर द्वारा पहुँच प्राप्त करने सहित एज्ड केयर क्षेत्र के लिए [निर्देशन संसाधन](#) प्रदान किए हैं। आवासीय देखभाल घरों, *निवासियों* और *विज़िटर्स* ने सफलतापूर्वक मिलकर काम किया है ताकि *निवासियों* को COVID-19 से सुरक्षित करने तथा उन्हें महत्वपूर्ण सामाजिक संपर्क एवं समर्थन प्रदान करने के बीच सही संतुलन का पता लगाया जा सके। यह महत्वपूर्ण है कि इस सहयोगात्मक और पारस्परिक तौर पर सम्मानपूर्वक तराके को भविष्य में बनाए रखा जाए।

संहिता के अधीन चिंताओं पर ध्यान दिलाने का उचित स्थान प्रदाताओं और *निवासियों* तथा परिजनों के बीच सलाह-मशवरे की शुरुआत करने के साथ होता है ताकि स्थानीय तौर पर उनकी चिंताओं पर ध्यान दिया जा सके। इस प्रक्रिया में निवासी या परिवार के लिए समर्थन, या Older Persons Advocacy Network (OPAN) द्वारा उनकी ओर से पक्षसमर्थन करना शामिल है; और प्रदाता आवश्यकतानुसार अपनी पीक बॉडी के सदस्य से समर्थन की मांग कर सकता है।

स्पष्टता के लिए, कोई भी व्यक्ति Aged Care Quality and Safety Commission को किसी भी समय शिकायत कर सकता है तथा यह संहिता इन प्रबंधों में कोई बदलाव नहीं करती है।

समीक्षा तिथि

संहिता को सोमवार 11 मई 2020 को समर्थित किया गया था, 29 मई 2020 को इसकी समीक्षा की गई थी और 3 जुलाई 2020 को इसे अपडेट किया गया था। इसे समर्थित करने वाली संस्थाओं द्वारा इसकी निगरानी करना जारी रखा जाएगा, इनमें से कोई भी संस्था ज़रूरत पड़ने पर औपचारिक समीक्षा का आयोजन करने का निवेदन कर सकती है।

संहिता निम्नलिखित द्वारा तैयार और समर्थित की गई थी:

एज्ड केयर प्रदाताओं के मुख्य संगठन	एज्ड केयर उपभोक्ताओं एवं देखरेखकर्ताओं के मुख्य संगठन
<ul style="list-style-type: none"> • Aged & Community Services Australia • Aged Care Guild • Anglicare Australia • Baptist Care Australia • Catholic Health Australia • Leading Age Services Australia • UnitingCare Australia 	<ul style="list-style-type: none"> • Carers Australia • Council on the Ageing (COTA) Australia • Dementia Australia • Federation of Ethnic Communities Council of Australia • National Seniors Australia • Older Persons Advocacy Network (OPAN)



संस्करण 2 – 3 जुलाई 2020