

- ഭാതാവ് അവരുടെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക വഴി
- നിങ്ങളുടെ പരാതി എങ്ങനെ പുരോഗമിക്കുന്നു എന്നതിനെ കുറിച്ചും, നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ എങ്ങനെ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നു എന്നതിനെ കുറിച്ചും നിങ്ങളെയും നിങ്ങൾക്ക് പിന്തുണ നൽകുന്നവരെയും വിവരങ്ങൾ അറിയിച്ച് കൊണ്ടേയിരിക്കുക വഴി
- സഹായവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ പ്രാപ്തരായ ആളുകളെ ഞങ്ങളെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി എവിടെ ഉന്നയിക്കണമെന്ന് നിങ്ങൾക്കറിയാമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക വഴി.

നിങ്ങളുടെ പരാതിയിൽ നിന്ന് മികച്ച അനന്തരഫലം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നൂറുക്കൂലുകൾ

ഓരോ സാഹചര്യവും വ്യത്യസ്തമാണെങ്കിലും, നിങ്ങളുടെ പരാതി അഭിസംബോധന ചെയ്യാൻ ഈ നൂറുക്കൂലിവിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളെ സഹായിക്കും:

- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ എന്തൊക്കെ ആണെന്നും നിങ്ങൾക്ക് എന്ത് പരിഹാരമാണ് വേണ്ടതെന്നും വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുക, പരിഹാരം ന്യായയുക്തവും ആനുപാതികവും ആയിരിക്കണമെന്ന കാര്യം ഓർമ്മിക്കുക
- സാധ്യമായത്ര വേഗത്തിൽ, കഴിയാവുന്നത്ര വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകുക
- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ ഉന്നയിക്കാൻ നിങ്ങൾ ഇതിനകം ചെയ്തിട്ടുള്ള എല്ലാ കാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും ഞങ്ങളോട് പറയുക
- ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് നിങ്ങൾക്ക് എന്താണ് വേണ്ടതെന്ന് ഞങ്ങളോട് പറയുക, അതുവഴി നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിനുള്ള ഏറ്റവും മികച്ച മാർഗം ഞങ്ങൾക്ക് കണ്ടെത്താൻ കഴിയും
- മര്യാദയോടെയും ബഹുമാനത്തോടെയും ഞങ്ങളോട് പെരുമാറുക
- ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള നിങ്ങളുടെ അഭിപ്രായം ഞങ്ങളോട് പറയുക.

എന്തൊക്കെ പിന്തുണയാണ് ലഭ്യമാകുന്നത്?

ഓൾഡർ പേഴ്സൺസ് അഡ്വക്കസി നെറ്റ്‌വർക്ക് (OPAN) എന്നത് ഒരു സൗജന്യ അഡ്വക്കസി, പിന്തുണ സേവനമാണ്. അവർ നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ കേൾക്കുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യുക വഴി നിങ്ങളെ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും:

- നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുക വഴി
- നിങ്ങളുടെ ഭാതാവിന് എങ്ങനെ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നൽകാം എന്നതിനെ കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ഉപദേശം നൽകുക വഴി
- നിങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി ഭാതാവിന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയോ പരാതി നൽകുകയോ ചെയ്യുക വഴി.

കമ്മീഷനിൽ നിന്ന് സ്വതന്ത്രരായ ആളുകളാണ് അഡ്വക്കേറ്റർമാർ. അവർ നിങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യാത്മകമായി സൂക്ഷിക്കുകയും നടപടിയെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് എപ്പോഴും നിങ്ങളുടെ അനുമതി ചോദിക്കുകയും ചെയ്യും.

നിങ്ങളുടെ അനുമതിയോടെ, നിങ്ങൾക്കായി ഒരു അഡ്വക്കസി എജൻസിയെ വിളിക്കാനും, നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ വിശദീകരിക്കാനും, അവർ നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുന്ന തരത്തിൽ കാര്യങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കാനും ഞങ്ങൾക്ക് കഴിയും.

കമ്മീഷനെ ബന്ധപ്പെടുന്നത് എളുപ്പവും സൗജന്യവുമാണ്



ഫോൺ
1800 951 822



വെബ്
agedcarequality.gov.au



എഴുതുക
നിങ്ങളുടെ തലസ്ഥാന നഗരിയിൽ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819



Malayalam | മലയാളം

Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



ഒരു വയോജന പരിചരണ ഭാതാവിനെ കുറിച്ചോ, വർക്കറെ കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിയെ കുറിച്ചോ നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കകളുണ്ടോ?

എജഡ് കെയർ ക്വാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷന് സഹായിക്കാനാകും

ഓസ്ട്രേലിയൻ ഗവൺമെന്റ് ധനസഹായം നൽകുന്ന വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന വയോജനങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളും ക്ഷേമവും താൽപ്പര്യങ്ങളും പരിരക്ഷിക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ചുമതല.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത (ധനസഹായം ലഭിക്കുന്ന) ഒരു ദാതാവിൽ നിന്ന് വയോജന പരിചരണം സ്വീകരിക്കുന്ന പ്രായമായ ആളുകൾക്ക്, വയോജന പരിചരണ നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള അവകാശങ്ങൾ എന്തൊക്കെ ആണെന്നാണ് അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന വിശദീകരിക്കുന്നത്. ഇതിൽ പരാതി നൽകാനും മാനുഷതയോടും ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പരിഗണിക്കപ്പെടാനും സുരക്ഷിതവും ഗുണനിലവാരമുള്ളതും അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതുമായ വയോജന പരിചരണം സ്വീകരിക്കാനുമുള്ള അവകാശം ഉൾപ്പെടുന്നു. വയോജന പരിചരണം ലഭിക്കുന്നത് വീട്ടിലാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ റെസിഡൻഷ്യൽ വയോജന പരിചരണത്തിലാണെങ്കിലും പ്രായമായവർക്ക് അതേ അവകാശങ്ങളുണ്ട്.

ഞങ്ങൾക്ക് എന്തൊക്കെ കാര്യങ്ങളിൽ സഹായിക്കാനാകും?

പരിചരണമോ സേവനങ്ങളോ നൽകുന്ന രീതിയെ കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാൻ കഴിയും. ഒരു വയോജന പരിചരണ ദാതാവിനെ കുറിച്ചോ, വർക്കറെ കുറിച്ചോ, ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിയെ കുറിച്ചോ ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ പരാതി നൽകാനോ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ നിങ്ങൾക്ക് കഴിയും. നിങ്ങൾ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുമ്പോൾ, നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുള്ള കാര്യങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് ഞങ്ങളോട് പറയാൻ കഴിയും, എന്നാൽ ഞങ്ങൾ ആ ഫീഡ്ബാക്ക് എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു എന്നതിൽ നിങ്ങൾ ഭാഗമാകേണ്ടതില്ല. ആളുകൾ ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ഉന്നയിച്ച ചില പ്രശ്നങ്ങളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- ഭക്ഷണത്തിന്റേ ഗുണനിലവാരം
- ശരിയായ സമയത്ത് ശരിയായ മെഡിക്കേഷൻ ലഭിക്കാത്തത്
- സ്റ്റാഫ് നൽകുന്ന ചികിത്സ
- പരിചരണ ഓപ്ഷനുകളെ കുറിച്ചുള്ള തീരുമാനങ്ങളിൽ തങ്ങളുടെ ഇടപെടലില്ലെന്ന് തോന്നുന്നത്
- ഫീസും നിരക്കുകളും

- ഒരു ദാതാവോ വർക്കറോ പ്രായമായ ഒരാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കാത്തത്
- കാര്യങ്ങൾ തെറ്റായി സംഭവിച്ച സംഭവങ്ങൾ.

പരാതി നൽകാനോ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ ആർക്കാണ് കഴിയുക?

ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതി നൽകാനോ ഏതൊരാൾക്കും കഴിയും. ആർക്കെങ്കിലും ലഭിക്കുന്ന വയോജന പരിചരണത്തെ കുറിച്ചാണ് നിങ്ങളുടെ ആശങ്കയെങ്കിൽ, ആദ്യം അവരോട് അതിനെ കുറിച്ച് സംസാരിക്കാൻ ശ്രമിക്കണം.

പരാതി നൽകുന്നതിൽ നിന്നോ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുന്നതിൽ നിന്നോ പ്രതികൂല സംഭവങ്ങളൊന്നും ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് വിശ്വസിക്കാമോ?

ഉവ്വ്. വയോജന പരിചരണം ലഭിക്കുന്ന ആൾക്കാരുടെ സുരക്ഷയും ക്ഷേമവും പ്രധാനമാണ്, നിയമത്തിന് കീഴിൽ അവയ്ക്ക് പരിരക്ഷയുണ്ട്. വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരവും സുരക്ഷയും മെച്ചപ്പെടുത്താൻ പരാതികളും ഫീഡ്ബാക്കും സഹായിക്കുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ പരാതിപര സേവനങ്ങൾ സൗജന്യവും പ്രാപ്യവുമാണ്. ആരെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ തുറന്ന് പറയുന്നുവെങ്കിൽ ദാതാക്കൾക്ക് അവരുടെ പരിചരണത്തിലുള്ള ആരെയും ശിക്ഷിക്കാനോ, അയാളോട് വ്യത്യസ്തമായി പെരുമാറാനോ, കഴിയില്ല.

നിങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി നൽകുമ്പോൾ:

- നിങ്ങളെ തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളോട് പറയാതിരിക്കാൻ തീരുമാനിക്കാവുന്നതാണ്
- പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ആരുടെയും തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങൾ ദാതാവുമായി പങ്കിടാതിരിക്കാൻ തീരുമാനിക്കാവുന്നതാണ്
- വയോജന പരിചരണ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കാത്ത ഒരു ദാതാവിനെയോ വർക്കറെയോ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട വ്യക്തിയെയോ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ചില അവകാശങ്ങളും പരിരക്ഷകളും ഉണ്ടായിരിക്കും
- നിങ്ങളുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുന്നുവെങ്കിൽ, പതിവ് അപ്ഡേറ്റുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ പരാതി പ്രക്രിയയിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇടപെടാവുന്നതാണ്.

നിങ്ങൾ എവിടെ നിന്ന് തുടങ്ങണം?

നിങ്ങൾക്ക് കഴിയുമെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ നിങ്ങളുടെ ദാതാവുമായി ഉന്നയിക്കുക എന്നതാണ് ആദ്യ ചുവട്. പലപ്പോഴും നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കാനുള്ള ഏറ്റവും ലളിതമായ മാർഗ്ഗമാണിത്. ഇത് ചെയ്യുന്നത് നിങ്ങൾക്ക് അത്ര സുഖകരമല്ലാത്ത കാര്യമാണെങ്കിൽ, നിങ്ങളെ പിന്തുണയ്ക്കാൻ കഴിയുന്ന അഡ്വക്കസി സേവനങ്ങളുണ്ട്. നിങ്ങൾക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്, ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാനും കഴിയും.

എന്ത് സഹായമാണ് നിങ്ങൾക്ക് വേണ്ടത്?

വയോജനങ്ങളെ അവരുടെ പരിചരണത്തിൽ സജീവമായി ഇടപെടുന്നതിന് പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. നിങ്ങൾ ഒരു പരാതി നൽകുന്നുവെങ്കിലോ ഞങ്ങൾക്ക് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുന്നുവെങ്കിലോ ചെയ്താൽ, നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ മനസ്സിലാക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്നും അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവനയ്ക്ക് അനുസൃതമായി ദാതാവ് പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ നിങ്ങളുമായും ദാതാവുമായും ഞങ്ങൾ സഹകരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കും.

നിങ്ങളുടെ പരാതി എന്തിനെ കുറിച്ചാണെന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഇനിപ്പറയുന്ന വഴികളിലൂടെ ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാനാകും:

- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ കേൾക്കുകയും നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുക വഴി
- ഞങ്ങളുടെ പങ്കും നിങ്ങളെ എങ്ങനെ മികച്ച രീതിയിൽ സഹായിക്കാനാകുമെന്നതും വിശദീകരിക്കുക വഴി
- നിങ്ങളെ എന്താണ് ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുന്നതെന്നും, ആനുപാതികമായ പ്രതികരണം അറിയിക്കുന്നതിന്, ഈ ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാക്കുന്ന കാര്യം നിങ്ങളിൽ ചെലുത്തുന്ന സ്വാധീനം മനസ്സിലാക്കുകയും ചെയ്യുക വഴി
- ഒരു സൗജന്യ അഡ്വക്കസി സേവനത്തിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് സഹായം ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ സേവനവുമായി നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുത്തുക വഴി
- ദാതാവ് എന്തൊക്കെ വ്യത്യസ്തമായി ചെയ്യണമെന്നാണ് നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നതെന്ന് മനസ്സിലാക്കി, അത് പ്രാവർത്തികമാക്കുക വഴി
- പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുകയും ബന്ധം പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയും പ്രശ്നം വീണ്ടും സംഭവിക്കുന്നത് തടയുകയും ചെയ്യുന്നത് എങ്ങനെയാണെന്ന കാര്യത്തിൽ ഒരു യോജിപ്പിലെത്താൻ നിങ്ങളെയും ദാതാവിനെയും സഹായിക്കുക വഴി