



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety CommissionEngage
Empower
Safeguard

**முதியோர் பராமரிப்பு சேவை
வழங்குநர், பணியாளர்
அல்லது பொறுப்பாளி ஒருவர்
குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும்
கவலைகள் உள்ளனவா?**

‘முதியோர் பராமரிப்புத் தரம் மற்றும்
பாதுகாப்பு ஆணையத்தினால் உதவ முடியும்.

என்ன உதவிகள் கிடைக்கின்றன?

‘முதியோர் பரிந்துரை வலையமைப்பு’ (Older Persons Advocacy Network OPAN) என்பது ஒரு இலவச பரிந்து பேசும் ஆதரவு சேவையாகும். அவர்கள் உங்கள் கவலைகளைக் கேட்டு, பின்வரும் வழிகளில் உதவுவார்கள்:

- உங்கள் உரிமைகள் பற்றிய தகவல்களை உங்களுக்கு வழங்குதல்
- உங்கள் சேவை வழங்குநரிடம் எவ்வாறு பின்னூட்டம் தெரிவிக்கலாம் அல்லது புகார் அளிக்கலாம் என்பது குறித்த ஆலோசனைகளை உங்களுக்கு வழங்குதல்
- உங்களுக்காகச் சேவை வழங்குநரிடம் பின்னூட்டம் தெரிவிப்பது அல்லது புகார் அளிப்பது.

ஆலோசகர்கள் ஆணையத்திடமிருந்து சுதந்திரமானவர்கள். அவர்கள் உங்கள் தகவல்களை இரகசியமாகப் பாதுகாப்பார்கள், மேலும் நடவடிக்கை எடுப்பதற்கு முன்பு எப்போதும் உங்கள் அனுமதியைக் கேட்பார்கள்.

உங்கள் அனுமதியுடன், நாங்கள் உங்களுக்காக ஒரு பரிந்துரை நிறுவனத்தைத் தொலைபேசியில் அழைத்து, உங்கள் கவலைகளை விளக்கி, அவர்கள் உங்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கான ஏற்பாடுகளைச் செய்வோம்.

ஆணையத்துடன் தொடர்புகொள்வது எளிதானது மற்றும் இலவசமானது.



தொலைபேசி
1800 951 822



வலைத்தளம்
agedcarequality.gov.au



அஞ்சல்
உங்கள் தலைநகரில் Aged Care Quality and
Safety Commission
GPO Box 9819

- பிரச்சனையை சரிசெய்வது, உறவை மீட்டெடுப்பது மற்றும் விடயம் மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பது எவ்வாறு என்பது குறித்து உங்களுக்கும் சேவை வழங்குநருக்கும் ஒரு உடன்பாட்டிற்கு வர உதவுதல்
- சேவை வழங்குநர் தனது கடமைகளை நிறைவேற்றுகிறார் என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்
- நீங்கள் விரும்பினால், உங்கள் புகாரின் முன்னேற்றம் குறித்தும், நாங்கள் எவ்வாறு முடிவெடுக்கிறோம் என்பது குறித்தும், உங்களுக்கும் உங்களுக்கு ஆதரவுதவியாக இருப்பவர்களுக்கும் தகவல் தெரிவித்தல்
- உங்களுக்கு உதவுவதற்கான சரியான நபர்கள் நாங்கள் இல்லை என்றால், உங்கள் புகாரை யாரிடம் கொண்டு செல்ல வேண்டும் என்பதை நீங்கள் அறிவதை உறுதிசெய்தல்.

உங்கள் புகார் மூலம் சிறந்த பலனைப் பெறுவதற்கான துணையுதவிக் குறிப்புகள்

ஒவ்வொரு சூழ்நிலையும் வேறுபட்டது எனும் அதே வேளையில், உங்கள் புகாரைக் கையாள்வதற்கு இந்தத் துணையுதவிக் குறிப்புகள் எங்களுக்கு உதவக்கூடும்:

- உங்கள் கவலைகள் என்னவென்பதையும், நீங்கள் விரும்பும் தீர்வையும் முடிந்தவரை தெளிவாகக் கூறுங்கள்; அந்தத் தீர்வு நியாயமானதாகவும் விகிதாசாரமாகவும் இருக்க வேண்டும் என்பதை மனதில் கொள்ளுங்கள்
- உங்களால் எவ்வளவு விரைவில் முடியுமோ அவ்வளவு விரைவில், உங்களால் முடிந்தவரை எங்களுக்கு அதிக தகவல்களை வழங்குங்கள்
- உங்கள் கவலைகளைத் தெரிவிக்க நீங்கள் ஏற்கனவே செய்துள்ளவை குறித்து எங்களிடம் கூறுங்கள்
- உங்களுக்கு அணுகல் தொடர்பான ஏதேனும் தேவைகள் இருந்தால் எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்தவும், அப்போதுதான் உங்களுக்கு எவ்வாறு சிறப்பாக உதவுவது என்பதை நாங்கள் அறிந்துகொள்ள முடியும்
- எங்களைக் கண்ணியத்துடனும் மரியாதையுடனும் நடத்துங்கள்
- எந்த நிலையிலும் எங்கள் சேவைகள் குறித்து உங்கள் கருத்தைத் தெரிவியுங்கள்.

ஆஸ்திரேலிய அரசாங்கத்தால் நிதியளிக்கப்படும் முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகளைப் பயன்படுத்தும் முதியவர்களின் உரிமைகள், நல்வாழ்வு மற்றும் நலன்களைப் பாதுகாப்பதே எமது கடமையாகும்.

‘உரிமைகள் கூற்று’ (Statement of Rights) என்பது, பதிவுசெய்யப்பட்ட (நிதியுதவி பெறும்) சேவை வழங்குநரிடமிருந்து முதியோர் பராமரிப்பைப் பெறும் முதியவர்களுக்கு, முதியோர் பராமரிப்புச் சட்டத்தின் கீழ் உள்ள உரிமைகளை விவரிக்கிறது. இதில் புகார் அளிப்பதற்கான உரிமை, கண்ணியத்துடனும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை, அத்துடன் பாதுகாப்பான, தரமான, அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் முதியோர் பராமரிப்பைப் பெறுவதற்கான உரிமை ஆகியவை அடங்கும். முதியவர்கள் வீட்டில் பராமரிப்பைப் பெற்றாலும் சரி, அல்லது உறைவிட முதியோர் பராமரிப்பு இல்லத்தில் பராமரிப்பைப் பெற்றாலும் சரி, அவர்களுக்கு இதே உரிமைகள் உண்டு.

எந்த விடயங்களில் எங்களால் உதவ முடியும்?

பராமரிப்பு அல்லது சேவைகள் வழங்கப்படும் விதம் குறித்து உங்களுக்குக் கவலை இருந்தால், எங்களால் உதவ முடியும். முதியோர் பராமரிப்பு சேவை வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி குறித்து நீங்கள் எங்களிடம் புகார் அளிக்கலாம் அல்லது பின்னூட்டம் தெரிவிக்கலாம். பின்னூட்டம் தெரிவிப்பது என்பது, நாங்கள் அதைக் கையாளும் விதத்தில் நீங்கள் தலையிடாமல், உங்கள் கவலைகளை எங்களிடம் கூறுவதற்கான ஒரு வழியாகும்.

சனங்கள் எங்களிடம் எழுப்பிய சில பிரச்சனைகளில் பின்வருவன அடங்கும்:

- உணவின் தரம்
- சரியான நேரத்தில் சரியான மருந்தைப் பெறாதது
- பணியாளர்களால் நடத்தப்படும் விதம்
- சிகிச்சை விருப்பத்தேர்வுகள் குறித்த முடிவுகளில் தாங்கள் ஈடுபடுத்தப்படவில்லை என்ற எண்ணம்

- கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிப்புகள்
- ஒரு முதியவரின் உரிமைகளுக்கு இணங்க செயல்படாத ஒரு சேவை வழங்குநர் அல்லது பணியாளர்
- நிகழ்வுகள் தவறாகப் போன சம்பவங்கள்.

யார் புகார் ஒன்றை அளிக்கலாம் அல்லது பின்னூட்டம் தெரிவிக்கலாம்?

யார் வேண்டுமானாலும் பின்னூட்டம் தெரிவிக்கலாம் அல்லது புகார் ஒன்றை அளிக்கலாம். வேறொருவர் பெறும் முதியோர் பராமரிப்பைப் பற்றி உங்களுக்குக் கவலை இருந்தால், முதலில் அது குறித்து அவரிடம் பேசிப் பார்க்க வேண்டும்.

புகார் அளிப்பது அல்லது பின்னூட்டம் தெரிவிப்பது சரியா?

ஆம். முதியோர் பராமரிப்பைப் பெறுபவர்களின் பாதுகாப்பும் நல்வாழ்வும் முக்கியமானது அத்துடன் சட்டத்தால் அது பாதுகாக்கப்படுகிறது. புகார்களும் பின்னூட்டங்களும் முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகளின் தரத்தையும் பாதுகாப்பையும் மேம்படுத்த உதவுகின்றன.

எமது புகார் சேவைகள் இலவசமானவை மற்றும் எளிதில் அணுகக்கூடியவை. தங்கள் பராமரிப்பில் உள்ள யாரொருவரும் கருத்தைத் தெரிவித்துக் குரல் எழுப்பினால், சேவை வழங்குநர்கள் அவர்களைத் தண்டிக்க அல்லது வித்தியாசமாக நடத்த முடியாது. நீங்கள் எம்மிடம் புகார் அளிக்கும்போது, நீங்கள்:

- நபர் ஒருவரை அடையாளம் காட்டும் எந்த விவரங்களையும் எங்களிடம் தெரிவிக்காமல் இருக்கும் தெரிவினை மேற்கொள்ளலாம்
- புகாரில் சம்பந்தப்பட்ட எவரொருவரின் அடையாளத்தையும் சேவை வழங்குநருடன் பகிராமல் இருக்கும் தெரிவினை மேற்கொள்ளலாம் .
- முதியோர் பராமரிப்புச் சட்டத்திற்கு இணங்கச் செயல்படத் தவறும் ஒரு சேவை வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி குறித்து நீங்கள் எங்களுக்குத் தகவல் அளித்தால், உங்களுக்குக் குறிப்பிட்ட சில உரிமைகளும் பாதுகாப்புகளும் இருக்கும்.
- உங்கள் தொடர்பு விவரங்களை நீங்கள் வழங்கினால், நடப்பிலுள்ள தகவல்களைப் பெறுதல் உட்பட, புகார் செயல்முறையில் நீங்கள் ஈடுபாடு கொள்ளலாம்.

நீங்கள் எங்கிருந்து தொடங்க வேண்டும்?

முடிந்தால், உங்கள் கவலைகளைச் சேவை வழங்குநரிடம் தெரிவிப்பதே முதல் படியாகும். உங்கள் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு இதுவே பெரும்பாலும் மிக எளிதான வழியாகும்.

இதைச் செய்வதில் உங்களுக்குச் சங்கடமாக இருந்தால், உங்களுக்கு ஆதரவுதவி அளிக்கக்கூடிய வழிகாட்டு சேவைகள் உள்ளன. நீங்கள் எப்போது வேண்டுமானாலும் எங்களுடன் தொடர்புகொள்ளலாம், எம்மால் உங்களுக்கு உதவ முடியும்.

எம்மால் உங்களுக்கு எப்படி உதவ முடியும்?

தமது பராமரிப்பில் விறுவிறுப்பாகப் பங்குகொள்வதற்குத் தேவைப்படும் திறனை முதியவர்களுக்கு அளிக்கவேண்டும் என்பதில் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம். நீங்கள் எங்களிடம் புகார் அளித்தால் அல்லது பின்னூட்டம் தெரிவித்தால், உங்கள் கவலைகள் புரிந்துகொள்ளப்படுவதையும், சேவை வழங்குநர் ‘உரிமைகள் கூற்றி’க்கு இணங்கச் செயல்படுவதையும் உறுதிசெய்ய, நாங்கள் உங்களுடனும் சேவை வழங்குநருடனும் இணைந்து பணியாற்றுவோம்.

உங்கள் புகார் எதைப் பற்றியது என்பதைப் பொறுத்து, நாங்கள் பின்வரும் வழிகளில் உதவ முடியும்:

- உங்கள் கவலைகளைக் கேட்டறிந்து, உங்கள் உரிமைகளை உங்களுக்கு விளக்கிச் சொல்லல்
- எங்கள் பங்கையும், உங்களுக்கு நாங்கள் எவ்வாறு அதி சிறப்பாக உதவ முடியும் என்பதையும் விளக்குதல்
- சரியான பதில் நடவடிக்கையை மேற்கொள்ளத் தேவைப்படும் தகவல்களைத் தெரிந்துகொள்வதற்காக, உங்களைத் தொந்தரவு செய்வது எது என்பதையும், அது உங்கள் மீது அது ஏற்படுத்தும் தாக்கத்தையும் புரிந்துகொள்ளல்
- உங்களுக்கு உதவக்கூடிய ஒரு இலவச பரிந்து பேசும் சேவையுடன் உங்களைத் தொடர்புபடுத்துதல் ப
- சேவை வழங்குநர் என்னென்ன விடயங்களை வித்தியாசமாகச் செய்ய வேண்டும் என நீங்கள் விரும்புகிறீர்கள் என்பதைத் திட்டமிடுதல்