Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

വയോജന പരിപാലനത്തിൽ താങ്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി പുതിയ നിയമങ്ങൾ

പ്രിയ വായനക്കാരാ,

ഇത് വയോജന പരിചരണ രംഗത്ത് മാറ്റങ്ങളും അവസരങ്ങളും നിറഞ്ഞ ഒരു നിർണായക ഘട്ടമാണ്, ഇത് താങ്കളുടെ ശബ്ദം ഉയർത്താനുള്ള അവസരം നൽകുകയും, വയോജന പരിപാലന അനുഭവത്തിന്റെ കേന്ദ്രത്തിൽ നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

2025 നവംബർ 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന *പുതിയ വയോജന പരിപാലന നിയമം 2024* (ആക്ട്), ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള, സുരക്ഷിതവും പ്രതികരണശേഷിയുള്ളതുമായ പരിചരണം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള പുതിയ അവകാശങ്ങൾ താങ്കൾക്ക് നൽകുന്നു. താങ്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ ബഹുമാനിക്കപ്പെടുകയും ഉയർത്തിപ്പിടിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്നും അന്തസ്സോടെ തിരഞ്ഞെടുപ്പുകൾ നടത്തുന്നതിൽ പിന്തുണ ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്നും താങ്കളുടെ ദാതാക്കൾ ഉറപ്പാക്കണം.

സുതാര്യതയും ഉത്തരവാദിത്തവും നടപ്പിലാക്കുന്നു

വയോജന പരിപാലന ഗുണനിലവാര, സുരക്ഷാ കമ്മീഷനുമായി ചേർന്ന് പ്രവർത്തിക്കുന്നതിന് **ഇൻഡിപെൻഡന്റ് കംപ്ലെയിൻറ്സ് കമ്മീഷണർ (independent Complaints Commissioner)** നിയമിക്കുക എന്നതാണ് പുതിയ നിയമത്തിലെ ഒരു പ്രധാന ഭാഗം. പരാതികൾക്കും പ്രതികരണങ്ങൾക്കും മറുപടി നൽകുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിൽ സുതാര്യതയും ഉത്തരവാദിത്തവും ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ഈ പദവിയുടെ ഉദ്ദേശ്യം.

താങ്കൾക്കും താങ്കളുടെ കുടുംബത്തിനും പിന്തുണയ്ക്കുന്നവർക്കും പ്രശ്നങ്ങളും ആശങ്കകളും ധൈര്യമായി ഉന്നയിക്കാൻ തോന്നണമെന്നും, ഉണ്ടാകാനിടയുള്ള പ്രത്യാഘാതങ്ങളെക്കുറിച്ച് യാതൊരു ആശങ്കയുമില്ലാതെ ന്യായമായും സുതാര്യമായും പരിഗണിക്കണമെന്നും ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

ഞങ്ങൾ താങ്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനും പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനും പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്, അതുവഴി പുതിയ വയോജന പരിപാലന നിയമങ്ങൾ സുരക്ഷിതവും ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ളതും താങ്കളുടെ ആവശ്യങ്ങളും മുൻഗണനകളും നിറവേറ്റുന്നതുമായ പരിപാലനം നൽകുമെന്ന് താങ്കൾക്ക് ആത്മവിശ്വാസം തോന്നും.

താങ്കളുടെ അവകാശങ്ങളാണ് നിയമം

ഈ പ്രധാന മാറ്റത്തിന്റെ ഭാഗമായതിൽ ഞങ്ങൾ അഭിമാനം കൊള്ളുന്നു. പുതിയ നിയമപ്രകാരം, താങ്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ നിയമപരമായി ഉറപ്പാക്കിയിരിക്കുന്നു എന്ന കാര്യം താങ്കൾ അറിയണമെന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ആഗ്രഹം. അവകാശപ്രഖ്യാപനത്തിൽ പറയുന്നത്, താങ്കൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഉണ്ടെന്നാണ്:

- താങ്കളുടെ ജീവിതത്തെക്കുറിച്ച് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാം
- താങ്കളുടെ തീരുമാനങ്ങൾ അംഗീകരിക്കപ്പെടുന്നതുമാത്രമല്ല, അത് ബഹുമാനിക്കപ്പെടുന്നു
- സ്വന്തമായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിന് താങ്കളെ സഹായിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള വിവരങ്ങളും പിന്തുണയും ലഭിക്കുന്നു
- താങ്കളുടെ ആഗ്രഹങ്ങൾ, ആവശ്യങ്ങൾ, ഇഷ്ടങ്ങൾ എന്നിവ വ്യക്തമാക്കാം
- സുരക്ഷിതമാണെന്നും ബഹുമാനിക്കപ്പെട്ടെന്നും അനുഭവിച്ചറിയാം
- താങ്കളുടെ സംസ്കാരവും വ്യക്തിത്വവും ബഹുമാനിക്കപ്പെടുന്നു
- താങ്കൾ ഉൾപ്പെടുന്ന സമൂഹവുമായി ബന്ധം നിലനിർത്താം.

ഒരു ആശങ്കയോ പരാതിയോ ഉന്നയിക്കുന്നതിൽ കുഴപ്പമില്ല

താങ്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ ബഹുമാനിക്കപ്പെടുകയോ പാലിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്യാത്ത പക്ഷം, സഹായിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഇവിടെ ഉണ്ട്. സാധ്യമെങ്കിൽ, ആദ്യം താങ്കളുടെ ദാതാവിനോട് ഈ പ്രശ്നം ഉന്നയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയകൾ എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാനും ആക്സസ് ചെയ്യാനും കഴിയുമെന്നും താങ്കൾക്ക് പിന്തുണ ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ താങ്കളുടെ ദാതാവിന് ബാധ്യതയുണ്ട്.

താങ്കളുടെ ദാതാവുമായി സംസാരിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, താങ്കൾക്ക് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം.

പരാതികളെ ഫലപ്രദമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്, ഇതിലൂടെ സേവനദാതാക്കളെ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ ബാധ്യതപ്പെടുത്തുകയും, താങ്കളുടെ വിശ്വാസം പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയും, അതേ പ്രശ്നം വീണ്ടും സംഭവിക്കുന്നത് തടയുകയും ചെയ്യും. ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധ പുനഃസ്ഥാപന ഫലങ്ങളിലും താങ്കൾക്കുള്ള പരിചരണം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിലുമാണ്.

ഈ പ്രധാനപ്പെട്ട പരിഷ്കരണഘട്ടത്തിൽ താങ്കളെ പിന്തുണയ്ക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ഞങ്ങൾ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. വയോജന പരിപാലനം ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ളതും സുരക്ഷിതവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നത് നാമെല്ലാവരും വളരെയധികം ശ്രദ്ധിക്കുന്ന ഒരു പൊതു ലക്ഷ്യമാണ്.

ആത്മാർത്ഥതയോടെ,

ലിസ് ഹെഫ്രെൻ-വെബ്
ഏജ്ഡ് കെയർ ക്വാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷണർ

ട്രെഷർ ജെന്നിംഗ്സ്
ഏജ്ഡ് കെയർ കംപ്ലയിന്റ്സ് കമ്മീഷണർ

ഏജ്ഡ് കെയർ ക്വാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷനെ **1800 951 822** എന്ന നമ്പറിൽ (സൗജന്യ കോൾ) ബന്ധപ്പെടാം അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റായ **agedcarequality.gov.au** മുഖേന ആർക്കും പരാതി നൽകാനോ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ സാധിക്കും.

താങ്കൾക്ക് **1800 700 600** എന്ന നമ്പറിൽ ഓൾഡർ പേഴ്സൺസ് അഡ്വക്കസി നെറ്റ്‌വർക്കുമായി (OPAN) ബന്ധപ്പെടാം. പ്രായമായവർക്ക് പരാതികൾ നൽകുന്നതിൽ സഹായത്തിനായി, OPAN സൗജന്യവും സ്വതന്ത്രവും രഹസ്യപരവുമായ ഒരു സേവനം നൽകുന്നു. അവർക്ക് താങ്കൾക്കുവേണ്ടി വ്യവഹാരം നടത്താനും കഴിയും.

ഓസ്‌ട്രേലിയയിലുടനീളമുള്ള ദേശത്തിന്റെ പരമ്പരാഗത ഉടമകളെയും, അവരുടെ ഭൂമിയുമായും സമുദ്രമുമായും സമൂഹങ്ങളുമായുമുള്ള തുടർച്ചയായ ബന്ധത്തെയും എജ്ഡ് കെയർ ക്വാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷൻ ആദരപൂർവ്വം അംഗീകരിക്കുന്നു. അവരോടും അവരുടെ സംസ്കാരങ്ങളോടും, നമ്മെ പിരിഞ്ഞവരും ഇപ്പോഴുള്ളതുമായ മുതിർന്നവരോടും ഉള്ള ഞങ്ങളുടെ ആദരവ് പ്രകടിപ്പിക്കുന്നു.

2025 നവംബർ

ഫോൺ
1800 951 822

വെബ്
agedcarequality.gov.au

എഴുതുക
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, താങ്കളുടെ തലസ്ഥാന നഗരിയിൽ