Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

സുരക്ഷിതവും ഗുണനിലവാരമുള്ളതുമായ പരിചരണം നിങ്ങളുടെ അവകാശമാണ്

പ്രിയ വായനക്കാരേ,

ഓസ്ട്രേലിയയിലെ വയോജന പരിചരണ നിയമങ്ങളിൽ അടുത്തിടെയുണ്ടായ മാറ്റങ്ങളെത്തുടർന്ന് വയോജനങ്ങൾക്ക് ഇപ്പോൾ ശക്തമായ അവകാശങ്ങളും പരിരക്ഷകളും ഉണ്ട്.

ഈ മാറ്റങ്ങളിൽ വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വയോജനങ്ങൾക്കുള്ള അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന ഉൾപ്പെടുന്നു. അവയിൽ നിങ്ങളുടെ സ്വന്തം തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും ബഹുമാനിക്കപ്പെടാനും സുരക്ഷിതത്വം തോന്നാനുമുള്ള അവകാശം ഉൾപ്പെടുന്നു.

നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും മുൻഗണനകളും ആശയവിനിമയം ചെയ്യാനും നിങ്ങളുടെ സംസ്കാരവും തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങളും ബഹുമാനിക്കപ്പെടാനും, നിങ്ങളുടെ സമൂഹവുമായി ബന്ധം നിലനിർത്താനും നിങ്ങൾക്ക് അവകാശമുണ്ട്.

ഓരോരുത്തരും ഒരു വ്യക്തിയാണെന്നും നിങ്ങളുടെ മുൻഗണനകളും ആവശ്യങ്ങളും നിങ്ങൾക്ക് സവിശേഷമാണെന്നും 'അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന' അംഗീകരിക്കുന്നു.

പ്രയോഗത്തിലെ നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ

നിങ്ങളോട് അന്തസ്സോടും ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പെരുമാറുമെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് പ്രതീക്ഷിക്കാം. നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ യഥാർത്ഥ ജീവിത ഉദാഹരണങ്ങൾ ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു, ഇവയിൽ ദാതാവ് ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യുന്നത് ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം:

- നിങ്ങളുടെ പരിചരണത്തെ കുറിച്ച് 'വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടുള്ള' തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ നിങ്ങളെ പിന്തുണയ്ക്കുക
- നിങ്ങളുടെ ദൈനംദിന ദിനചര്യയ്ക്കുള്ള നിങ്ങളുടെ മുൻഗണനകളെ പിന്തുണയ്ക്കുക
- നിങ്ങളുടെ ഫീഡ്ബാക്കും ആശങ്കകളും തേടുകയും കേൾക്കുകയും അവയോട് പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യുക
- നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുള്ള കാര്യങ്ങൾ പ്രാപ്യമാക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുള്ളതും നിങ്ങൾക്ക് നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടതുമായ മരുന്നുകൾ മാത്രമാണ് നിങ്ങൾ എടുക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- നിങ്ങൾക്ക് ഇഷ്ടമുള്ള ഭക്ഷണപാനീയ ഓപ്ഷനുകൾ നൽകുക
- നിങ്ങൾക്ക് പ്രധാനപ്പെട്ട ആളുകളുമായുള്ള നിങ്ങളുടെ ബന്ധം നിലനിർത്തുക

നിങ്ങളുടെ വയോജന പരിചരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും നിങ്ങളെ ആകുലപ്പെടുത്തുന്നുവെങ്കിലോ എന്തെങ്കിലും ശരിയല്ലെന്ന് തോന്നുവെങ്കിലോ, അക്കാര്യം തുറന്ന് പറയുന്നത് നല്ലതാണ്. നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ ഉന്നയിക്കുകയോ നിങ്ങളുടെ ദാതാവിന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയോ ചെയ്യുന്നത് നിങ്ങളുടെ വയോജന പരിചരണ അനുഭവവും നിങ്ങളുടെ ചുറ്റുമുള്ള മറ്റുള്ളവരുടെ അനുഭവവും മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കും.

നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് എന്ത് ചെയ്യാൻ കഴിയും

നിങ്ങളുടെ വയോജന പരിചരണത്തെ കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ ദാതാവുമായി സംസാരിക്കാവുന്നതാണ്. പലപ്പോഴും കാര്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള ഏറ്റവും എളുപ്പവും ഏറ്റവും വേഗതയുള്ളതും ആയ മാർഗ്ഗമാണിത്.

നിങ്ങളുടെ ദാതാവ് നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളെ മാനിക്കണം, മനസ്സിലാക്കാനും ഉപയോഗിക്കാനും എളുപ്പമുള്ള ഒരു പരാതി പ്രക്രിയ ദാതാവിന് ഉണ്ടായിരിക്കുകയും വേണം.

നിങ്ങളുടെ ദാതാവുമായി സംസാരിക്കുന്ന കാര്യം നിങ്ങൾക്ക് അത്ര സുഖപ്രദമല്ലെങ്കിലോ നിങ്ങളുടെ ദാതാവുമായി സംസാരിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് പ്രയോജനമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുമായി സംസാരിക്കാം.

നിങ്ങളെ പിന്തുണയ്ക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് എന്ത് ചെയ്യാൻ കഴിയും

നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യുക വഴി ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാനാകും:

- നിങ്ങളെ കേൾക്കുകയും നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുക വഴി
- ദാതാവ് എന്തൊക്കെ വ്യത്യസ്തമായി ചെയ്യണമെന്നാണ് നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നതെന്ന് കണ്ടെത്തുക വഴി
- ഞങ്ങളുടെ പങ്കും നിങ്ങളെ എങ്ങനെ മികച്ച രീതിയിൽ സഹായിക്കാനാകുമെന്നതും വിശദീകരിക്കുക വഴി.

സർക്കാർ ധനസഹായത്തോടെ പ്രവർത്തിക്കുന്ന വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങളുടെ ദേശീയ റെഗുലേറ്റർ എന്ന നിലയിൽ, നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കുകയും പിന്തുണയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നു, അതുവഴി നിങ്ങളുടെ പരിചരണം സുരക്ഷിതവും ഗുണനിലവാരമുള്ളതും ആയിരിക്കുമെന്നും നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുമെന്നും നിങ്ങൾക്ക് കഴിയുന്നത്ര മികച്ച ജീവിതം നയിക്കാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുമെന്നും നിങ്ങൾക്ക് ആത്മവിശ്വാസം തോന്നും.

ആശങ്കകളും പരാതികളും രഹസ്യാത്മകവും സമയബന്ധിതവും നീതിയുക്തവുമായ രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് കമ്മീഷന്റെ ഉള്ളിൽ സ്വതന്ത്ര ഏജ്ഡ് കെയർ കംപ്ലെന്റ്സ് കമ്മീഷണർ പരിചരണ പരാതി കമ്മീഷണർ പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

നിങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത പ്രധാനമാണ്

ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളെ പിന്തുണയ്ക്കാൻ കഴിയുന്ന വഴികൾ ഫ്ലെക്സിബിളും സഹായകരവുമായ രീതിയിൽ രൂപകൽപ്പന ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നതുമാകുന്നു. ഒരു ആശങ്ക പങ്കിടാൻ നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ വിളിക്കുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് പോകണമെന്ന് നിങ്ങളാണ് തീരുമാനിക്കുന്നത്, നിങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത എല്ലായ്പ്പോഴും പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നു.

നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി നൽകാനും പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമാകാനും കഴിയും. നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക സ്വകാര്യമായിരിക്കാനോ അജ്ഞാത സ്വഭാവത്തോടെ പരിപാലിക്കാനോ നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യപ്പെടാം.

നിങ്ങളുടെ പേരിൽ ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കാൻ ഒരു കുടുംബാംഗത്തെയോ പിന്തുണ നൽകുന്ന വ്യക്തിയെയോ നിങ്ങൾക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

നിങ്ങളും നിങ്ങളുടെ കുടുംബവും പിന്തുണ വ്യക്തികളും ആത്മവിശ്വാസത്തോടെ പ്രശ്നങ്ങളും ആശങ്കകളും ഉന്നയിക്കണമെന്നും, സാധ്യമായ പ്രത്യാഘാതങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള ഭയമില്ലാതെ, തങ്ങൾ ന്യായമായും സുതാര്യമായും പരിഗണിക്കപ്പെടുമെന്ന് മനസ്സിലാക്കണമെന്നും ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കുന്നതിനും പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്തുന്നതിനും ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

ലിസ് ഹെഫ്രെൻ-വെബ്
ഏജ്ഡ് കെയർ ക്വാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷണർ

ട്രഷർ ജെന്നിംഗ്സ്
ഏജ്ഡ് കെയർ കംപ്ലയിന്റ്സ് കമ്മീഷണർ

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ

- ഓൾഡർ പേഴ്സൺസ് അഡ്വക്കസി നെറ്റ്വർക്കിനെ (OPAN) ബന്ധപ്പെടുക. സർക്കാർ ധനസഹായത്തോടെ പ്രവർത്തിക്കുന്ന വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങളോ പിന്തുണയോ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഏജ്ഡ് കെയർ അഡ്വക്കസി ലൈനിന് സൗജന്യവും രഹസ്യസ്വഭാവമുള്ളതും സ്വതന്ത്രവുമായ പിന്തുണ നൽകാൻ കഴിയും. **1800 700 600** എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക വഴിയോ **opan.org.au** സന്ദർശിക്കുക വഴിയോ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു അഡ്വക്കേറ്റുമായി സംസാരിക്കാം.
- നിങ്ങളുടെ ദാതാവിനെ കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുന്നതിനോ പരാതി നൽകുന്നതിനോ **1800 951 822** (സൗജന്യ കോൾ) എന്ന നമ്പറിൽ അല്ലെങ്കിൽ **agedcarequality.gov.au** സന്ദർശിച്ചുകൊണ്ട് ഏജ്ഡ് കെയർ ക്വാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷനെ ബന്ധപ്പെടുക.

ഏപ്രിൽ 2026