



பாதுகாப்பான, தரமான பராமரிப்பு என்பது உங்களுக்குள்ள உரிமையாகும்.



அன்புள்ள வாசகரே,

ஆஸ்திரேலியாவில் முதியோர் பராமரிப்புச் சட்டங்களில் சமீபத்தில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்களைத் தொடர்ந்து, முதியவர்கள் தற்போது இன்னும் வலுவான உரிமைகளையும் பாதுகாப்புகளையும் பெற்றுள்ளனர்.

இந்த மாற்றங்களில், முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகளைப் பெறும் முதியவர்களுக்கான 'உரிமைகள் கூற்று' ஒன்றும் அடங்கும். அவை, தங்களின் சொந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கான, மதிக்கப்படுவதற்கான மற்றும் பாதுகாப்பாக உணர்வதற்கான உரிமைகளை உள்ளடக்கியுள்ளன.

உங்கள் தேவைகளையும் விருப்பத்தேர்வுகளையும் தெரிவிப்பதற்கும், உங்கள் கலாச்சாரமும் அடையாளமும் மதிக்கப்படுவதற்கும், உங்கள் சமூகத்துடன் நீடிக்கும் தொடர்பில் இருப்பதற்கான உரிமையும் உங்களுக்கு உண்டு.

ஒவ்வொருவரும் ஒரு தனிநபர் என்பதையும், உங்கள் விருப்பத்தேர்வுகளும் தேவைகளும் உங்களுக்கே உரித்தானவை என்பதையும் இந்த 'உரிமைகள் கூற்று' அங்கீகரிக்கிறது.

நடைமுறையில் உங்கள் உரிமைகள்

நீங்கள் கண்ணியத்துடனும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுவீர்கள் என்று எதிர்பார்க்கலாம். நடைமுறையில் உங்கள் உரிமைகள் வெளிப்படும் விதமாக, உங்கள் சேவை வழங்குநர் பின்வருவனவற்றைச் செய்வார்:

- உங்கள் பராமரிப்புக் குறித்து அறிவார்ந்த முடிவுகளை எடுக்க உங்களுக்கு ஆதரவுதவியாக இருப்பார்
- உங்கள் அன்றாட அலுவல் வழமைக்கான உங்கள் விருப்பத்தேர்வுகளுக்கு ஆதரவுதவியாக இருப்பார்
- உங்கள் பின்னூட்டங்களையும், கவலைகளையும் கேட்டறிந்து, அவற்றிற்குப் பதிலளிப்பார்
- உங்களுக்குத் தேவையானவற்றை உங்களால் அணுகிப் பெற இயலுகிறது என்பதை உறுதிப்படுத்துவார்
- உங்களுக்குத் தேவையான மற்றும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட மருந்துகளை மட்டுமே நீங்கள் எடுத்துக்கொள்கிறீர்கள் என்பதை உறுதிப்படுத்துவார்
- உங்களுக்குப் பிடித்த உணவு மற்றும் பான விருப்பத்தேர்வுகளை வழங்குவார்
- உங்களுக்கு முக்கியமான நபர்களுடன் உங்களைத் தொடர்பில் வைத்திருப்பார்

உங்கள் முதியோர் பராமரிப்புக் குறித்த ஏதேனும் உங்களுக்குக் கவலையளித்தால் அல்லது அது சரியில்லை என உங்களுக்குத் தோன்றினால், அதைப் பற்றித் தயங்காமல் குரல் எழுப்புவது நல்லது. உங்கள் கவலைகளைத் தெரிவிப்பது அல்லது உங்கள் பராமரிப்பாளரிடம் பின்னூட்டங்களைப் பகிர்வது, உங்களுக்கும் உங்களைச் சுற்றியுள்ள மற்றவர்களுக்கும் முதியோர் பராமரிப்பு அனுபவத்தை மேம்படுத்த உதவ இயலும்.

உங்களுக்கு கவலை ஒன்று இருந்தால் நீங்கள் என்ன செய்யலாம்

உங்கள் முதியோர் பராமரிப்புக் குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் கவலை இருந்தால், உங்கள் பராமரிப்பு வழங்குநருடன் நீங்கள் பேசலாம். பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதற்கு இதுவே பெரும்பாலும் எளிதான மற்றும் விரைவான வழியாகும்.

உங்கள் சேவை வழங்குநர் உங்கள் உரிமைகளை மதிப்பதுடன், எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மற்றும் பயன்படுத்தக்கூடிய ஒரு புகார் செயல்முறையையும் அவசியம் கொண்டிருந்தாக வேண்டும்.

உங்கள் சேவை வழங்குநருடன் பேசுவதற்கு உங்களுக்குச் சங்கடமாக இருந்தால் அல்லது அவரிடம் பேசியும் பலன் கிடைக்கவில்லை என்றால், நீங்கள் எங்களுடன் பேசலாம்.

உங்களுக்கு ஆதரவுதவியளிக்க நாங்கள் செய்யக்கூடியவை

உங்களுக்கு ஏதேனும் கவலை இருந்தால், எங்களால் பின்வரும் வழிகளில் உதவ முடியும்:

- நீங்கள் சொல்வதை செவிமடுத்துக் கேட்டு கேட்டு, உங்கள் உரிமைகளை விளக்கிச் சொல்லல்
- உங்கள் சேவை வழங்குநர் என்னென்ன விடயங்களை வேறு விதமாகச் செய்ய வேண்டும் என நீங்கள் விரும்புகிறீர்கள் என்பதைக் கண்டறிதல்
- எங்கள் பங்கையும், உங்களுக்கு நாங்கள் எவ்வாறு சிறப்பாக உதவ முடியும் என்பதையும் விளக்குதல்.

அரசு நிதியுதவி பெறும் முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகளின் தேசிய ஒழுங்குமுறை அமைப்பாக, நாங்கள் உங்கள் உரிமைகளைப் பாதுகாத்து அவற்றிற்கு ஆதரவாக இருக்கிறோம். இதன் மூலம், உங்கள் பராமரிப்பு பாதுகாப்பானதாகவும், தரமானதாகவும், உங்கள் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதாகவும், உங்களால் இயன்ற சிறந்த வாழ்க்கையை வாழ உங்களுக்கு உதவுவதாகவும் இருக்கும் என்ற நம்பிக்கையை நீங்கள் பெறுவீர்கள்.

சுதந்திரமான 'முதியோர் பராமரிப்புப் புகார்கள் ஆணையர்', கவலைகள் மற்றும் புகார்கள் இரகசியமானதாகவும், சரியான நேரத்திலும், நியாயமான முறையிலும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக ஆணையத்திற்குள்ளாக இருந்து செயல்படுகிறார்.

உங்களது அந்தரங்கத் தன்மை முக்கியமானது

நாங்கள் உங்களுக்கு ஆதரவுதவிகள் அளிக்கும் முறைகள் நெகிழ்வானதாகவும் உதவிகரமானதாகவும் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன. உங்கள் கவலையைப் பகிர்ந்துகொள்ள நீங்கள் எங்களை அழைக்கும்போது, நாங்கள் எவ்வாறு மேற்கொண்டு செயல்பட வேண்டும் என்பதை நீங்களே தீர்மானிப்பீர்கள், மேலும் உங்களுடைய அந்தரங்கத்தன்மை எல்லா நேரங்களிலும் பாதுகாக்கப்படும்.

நீங்கள் புகார் அளித்து, அத்துடன் தீர்வு காணும் செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக ஆகலாம். மேலும், உங்கள் கவலை இரகசியமாக வைக்கப்பட வேண்டும் என்று அல்லது உங்கள் அடையாளம் மறைக்கப்பட வேண்டும் என்று நீங்கள் கோரலாம்.

உங்கள் குடும்ப உறுப்பினர் அல்லது ஆதரவாளர் ஒருவர் உங்களுக்காக ஒரு கவலையைப் பற்றிக் குரல் எழுப்புவதற்கான தெரிவையும் நீங்கள் மேற்கொள்ளலாம். நீங்கள் தேர்வு செய்யலாம்.

நீங்களும் உங்கள் குடும்பத்தினரும் ஆதரவாளர்களும், ஏற்படக்கூடிய பின்விளைவுகள் குறித்த எவ்வித அச்சமும் இன்றி, உங்கள் பிரச்சினைகளையும் கவலைகளையும் நம்பிக்கையுடன் எழுப்ப வேண்டும் என்றும், அவை நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் பரிசீலிக்கப்படும் என்பதை நீங்கள் அறிய வேண்டும் என்றும் நாங்கள் விரும்புகிறோம்.

உங்கள் உரிமைகளைப் பாதுகாப்பதிலும் அவற்றைச் செயல்படுத்துவதிலும் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம்.



E Webb

லிஸ் ஹெஃப்ரென்-வெப்
முதியோர் பராமரிப்புத் தரம் மற்றும்
பாதுகாப்பு ஆணையர்



Sueanne Jones

டிரெஷர் ஜென்னிங்ஸ்
முதியோர் பராமரிப்பு
புகார்கள் ஆணையர்

மேலதிகத் தகவல்கள்

- 'முதியோர் பரிந்துரை வலையமைப்பு'(Contact the Older Persons Advocacy Network (OPAN)) புடன்தொடர்பு கொள்ளுங்கள். அரசு நிதியுதவி பெறும் முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகள் தொடர்பாக உங்களுக்குத் தகவல்கள் அல்லது ஆதரவுதவி தேவைப்பட்டால், 'முதியோர் பராமரிப்புப் பரிந்துரை தொலைபேசிச் சேவை' (Aged Care Advocacy Line) இலவசமான, இரகசியமான மற்றும் சுதந்திரமான ஆதரவுதவியை வழங்கும். நீங்கள் **1800 700 600** என்ற எண்ணை அழைப்பதன் மூலமாக அல்லது **opan.org.au** என்ற இணையதலத்தைப் பார்வையிடுவதன் மூலமாக பரிந்துரையாளி ஒருவருடன் பேசலாம்.
- உங்கள் சேவை வழங்குநர் குறித்த பின்னூட்டத்தைத் தெரிவிக்க அல்லது புகார் அளிக்க; முதியோர் பராமரிப்புத் தரம் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆணையத்துடன் **1800 951 822** (கட்டணமில்லா அழைப்பு) என்ற எண் மூலம் அல்லது **agedcarequality.gov.au** என்ற இணையதலத்தின் மூலம் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

ஏப்ரல் 2026



தொலைபேசி
1800 951 822



வலைத்தளம்
agedcarequality.gov.au



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