



ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രധാന നൂറുങ്ങുവിവരങ്ങൾ



നിങ്ങൾക്കോ മറ്റാർക്കെങ്കിലുമോ ലഭിക്കുന്ന വയോജന പരിചരണത്തെ കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് തുറന്ന് പറയാവുന്നതാണ്.

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

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

പ്രായമായ ആൾക്കാരുടെ ആവശ്യങ്ങളും മുൻഗണനകളും ആശയവിനിമയം ചെയ്യാനും അവരുടെ സംസ്കാരവും തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങളും ബഹുമാനിക്കപ്പെടാനും, അവരുടെ സമൂഹവുമായി ബന്ധം നിലനിർത്താനും അവർക്ക് അവകാശമുണ്ട്.

ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്

നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുള്ള കാര്യങ്ങളെ കുറിച്ച് കഴിയുന്നത്ര വ്യക്തമായി പറയേണ്ടത് പ്രധാനമാണ്.

നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ കുറിച്ചുവയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്ന ഒരാളുമായി അവ സംസാരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുക. വിവരങ്ങൾ യുക്തിസഹമായ വഴിയിൽ ഒരുമിച്ച് ചേർക്കാൻ ഇത് നിങ്ങളെ സഹായിക്കും. പേരുകൾ, തീയതികൾ, സ്ഥലങ്ങൾ എന്നിവ പോലുള്ള കഴിയുന്നത്ര വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്താൻ ശ്രമിക്കുക.

എന്താണ് സംഭവിച്ചതെന്ന് ദാതാവിനോ വർക്കറിനോ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട വ്യക്തിക്കോ മനസ്സിലാക്കുന്നത് ഇത് എളുപ്പമാക്കുന്നു. നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകളുടെ ഒരു ലിഖിത രേഖയും ഇത് നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നു.

നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക ഉന്നയിച്ചതിന് ശേഷം എന്ത് സംഭവിക്കണമെന്നാണ് നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നതെന്ന് ചിന്തിക്കേണ്ടതും പ്രധാനമാണ്. അത് ന്യായയുക്തവും കൈവരിക്കാവുന്നതും പരിചരണം സ്വീകരിക്കുന്ന പ്രായമായ വ്യക്തിയുടെ നല്ലതിനും ആയിരിക്കണമെന്ന കാര്യം ഓർമ്മിക്കുക.

ഒരു വയോജന പരിചരണ ദാതാവിനെ കുറിച്ചോ, വർക്കറെ കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിയെ കുറിച്ചോ നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ദാതാവുമായോ ഞങ്ങളുമായോ സംസാരിക്കാവുന്നതാണ്. ഒരു 'ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തി' എന്നത് ഒരു ദാതാവ് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് മേൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങളിൽ ഗണ്യമായ സ്വാധീനം ചെലുത്തുന്ന വ്യക്തിയാണ്.

നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക ഉന്നയിക്കാൻ സഹായിക്കുന്ന നൂറുങ്ങുവിവരങ്ങൾ

- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കയെ കുറിച്ച് ആദ്യം നിങ്ങളുടെ ദാതാവിനോട് സംസാരിക്കുന്നത് പലപ്പോഴും കാര്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള ഏറ്റവും ലളിതവും വേഗമേറിയതുമായ മാർഗ്ഗമാണ്. തുറന്ന് പറയുന്നത് സുരക്ഷിതമാണ്, എല്ലാവരുടെയും പരിചരണത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം അത് മെച്ചപ്പെടുത്തും. ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിച്ചതിന് നിങ്ങളെ ശിക്ഷിക്കാനോ നിങ്ങളോട് വ്യത്യസ്തമായി പെരുമാറാനോ ഒരു ദാതാവിനോ, വർക്കർക്കോ അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിക്കോ കഴിയില്ല.
- അവർ ആശങ്കകൾ എങ്ങനെയാണ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതെന്നും അത് പരിഹരിക്കാൻ എത്ര സമയമെടുക്കുമെന്നും ദാതാവിനോട് ചോദിക്കുക.
- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ സങ്കീർണ്ണമോ ഗുരുതരമോ ആയ എന്തെങ്കിലും കാര്യത്തെ കുറിച്ചാണെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഒരു മാനേജറുമായി സംസാരിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- ഒരാളെ നേരിട്ട് കാണാൻ ഒരു സമയം സജ്ജീകരിക്കുന്നത് അവർക്ക് നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകളിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്നത് എളുപ്പമാക്കിയേക്കാം.
- നിങ്ങളെയോ നിങ്ങളുടെ ഉറ്റവരെയോ ബാധിക്കുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ അസ്വസ്ഥതയോ ദേഷ്യമോ നിരാശയോ തോന്നുന്നത് മനസ്സിലാക്കാവുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ദാതാവിനെയോ വർക്കറെയോ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിയെയോ നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക വിലയിരുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, എന്താണ് സംഭവിച്ചതെന്ന് നിങ്ങൾ വിവരിക്കുമ്പോൾ വസ്തുതകളിൽ ഉറച്ച് നിൽക്കുന്നതാണ് ഉചിതം.
- അവർ മനസ്സിലാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ നിങ്ങൾ വിവരിച്ച ആശങ്ക, അവർ മനസ്സിലാക്കിയ രീതിയിൽ വിവരിക്കാൻ അവരോട് ആവശ്യപ്പെടുക. നിങ്ങൾക്ക് അവരോട് അത് എഴുതി കാണിക്കാനും ആവശ്യപ്പെടാം.
- ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കുന്നത് അസുഖകരമോ ബുദ്ധിമുട്ടോ ആയേക്കാം. നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവരിൽ നിന്ന് സഹായം തേടാവുന്നതാണ്:
 - ഒരു സുഹൃത്ത്, കുടുംബാംഗം അല്ലെങ്കിൽ പിന്തുണ നൽകുന്ന വ്യക്തി
 - നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ കേൾക്കാനും വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കഴിയുന്ന ഒരു സ്വതന്ത്ര വ്യക്തിയായ ഒരു വയോജന പരിചരണ അഡ്വക്കേറ്റ്. ഒരു സൗജന്യ വയോജന പരിചരണ അഡ്വക്കേറ്റിനെ കണ്ടെത്താൻ, [1800 700 600 എന്ന നമ്പറിൽ ഓൾഡർ പേഴ്സൺസ് അഡ്വക്കസി നെറ്റ്വർക്കിനെ](https://www.agedcarequality.gov.au/raising-concern) (OPAN) ബന്ധപ്പെടുക.
- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കയെ കുറിച്ച് ദാതാവുമായി സംസാരിക്കുന്ന കാര്യം നിങ്ങൾക്ക് അത്ര സുഖപ്രദമല്ലെങ്കിലോ ദാതാവുമായി സംസാരിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് പ്രയോജനമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുമായി സംസാരിക്കാം.
- ഞങ്ങൾ ആശങ്ക എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു എന്നതിൽ ഇടപെടാതെ നിങ്ങളുടെ ആശങ്കയെ കുറിച്ച് ഞങ്ങളോട് പറയാനുള്ള ഒരു മാർഗ്ഗമാണ് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുന്നത്. നിങ്ങൾക്ക് ഇടപെടലുകൾ നടത്തണമെങ്കിൽ, ഒരു പരാതി നൽകുന്നതാണ് നല്ലത്.

ഏപ്രിൽ 2026

കമ്മീഷനെ ബന്ധപ്പെടുന്നത് എളുപ്പമാണ്, അത് സൗജന്യവുമാണ്

ഇനിപ്പറയുന്നവർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആർക്കും വയോജന പരിചരണത്തെ കുറിച്ച് ഞങ്ങളോട് ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കാം:

- വയോജന പരിചരണം സ്വീകരിക്കുന്ന പ്രായമായവർ
- വയോജന പരിചരണം സ്വീകരിക്കുന്ന ആൾക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾ, സുഹൃത്തുക്കൾ, പരിചരിക്കുന്നവർ, പിന്തുണ നൽകുന്നവർ
- വയോജന പരിചരണ വർക്കർമാരും സന്നദ്ധപ്രവർത്തകരും
- ആരോഗ്യ, മെഡിക്കൽ പ്രൊഫഷണലുകൾ.

ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കാൻ, ഞങ്ങളെ ഇനിപ്പറയുന്ന തീയതിയോടെ ബന്ധപ്പെടുക:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- 📍 നിങ്ങളുടെ തലസ്ഥാന നഗരിയിൽ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819

ഈ ഉറവിടം ഓൺലൈനിൽ കണ്ടെത്തുക
[agedcarequality.gov.au/
 resource-library/
 top-tips-raising-concern](https://agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern)

