Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

ஒரு கவலையைப் பற்றித் தெரியப்படுத்துவதற்கான சிறந்த துணை உதவிக் குறிப்புகள்

நீங்கள் அல்லது வேறு ஒருவர் பெற்றுவரும் முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகள் குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் கவலை இருந்தால், நீங்கள் அதை அச்சமின்றித் தெரிவிக்கலாம்.

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

இந்த மாற்றங்களில், முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகளைப் பெறும் முதியவர்களுக்கான 'உரிமைகள்கூற்று' ஒன்றும் அடங்கும். அவை, உங்களது சொந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கான, மதிக்கப்படுவதற்கான மற்றும் பாதுகாப்பாக உணர்வதற்கான உரிமைகளை உள்ளடக்கியுள்ளன.

தங்களின் தேவைகளையும் விருப்பத்தேர்வுகளையும் வெளிப்படுத்துவதற்கும், தங்களின் கலாச்சாரமும் அடையாளமும் மதிக்கப்படுவதற்கும், தங்கள் சமூகத்துடன் தொடர்பில் இருப்பதற்குமான உரிமை முதியவர்களுக்கும் உண்டு.

ஒரு கவலையை எழுப்புவதற்கு முன்

உங்களுக்கு என்ன கவலை இருக்கிறது என்பதில் உங்களால் முடிந்தவரை தெளிவாக இருக்கவேண்டியது முக்கியம்.

உங்கள் கவலைகளை எழுதி வைக்க முயற்சி செய்யுங்கள் அல்லது உங்களது நம்பிக்கைக்குரிய ஒருவருடன் அதைப் பற்றிப் பேசுங்கள். தகவல்களை ஒரு தர்க்கரீதியான முறையில் ஒருங்கிணைக்க உங்களுக்கு இது உதவும். பெயர்கள், தேதிகள் மற்றும் இடங்கள் போன்ற முடிந்தவரை பல விவரங்களை உள்ளடக்க முயலுங்கள்.

இது, சேவை வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி ஆகியோருக்கு என்ன நடந்தது என்பதைப் புரிந்துகொள்வதை எளிதாக்குகிறது. அத்துடன், இது உங்கள் கவலைகள் குறித்த எழுத்துப்பூர்வமான பதிவையும் உங்களுக்கு வழங்குகிறது.

உங்கள் கவலையைத் தெரிவித்த பிறகு, என்ன நடக்க வேண்டும் என்று நீங்கள் விரும்புகிறீர்கள் என்பதைப் பற்றியும் சிந்திப்பது முக்கியம். அது நியாயமானதாகவும், அடையக்கூடியதாகவும், பராமரிப்பு பெறும் முதியவரின் நலனுக்கு உகந்ததாகவும் இருக்க வேண்டும் என்பதை நினைவில் கொள்ளுங்கள்.

முதியோர் பராமரிப்பு வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் கவலை இருந்தால், நீங்கள் அந்த சேவை வழங்குநரிடம் அல்லது எங்களிடம் பேசலாம். 'பொறுப்பாளி' என்பவர், ஒரு வழங்குநரால் வழங்கப்படும் சேவைகளுக்குப் பொறுப்பானவர் அல்லது அவற்றின் மீது குறிப்பிடத்தக்க செல்வாக்கு செலுத்துபவர் ஆவார்.

உங்கள் கவலையைத் தெரியப்படுத்த உதவும் குறிப்புகள்

- உங்கள் கவலை குறித்து முதலில் உங்கள் சேவை வழங்குநரிடம் பேசுவதே, பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மிக எளிதான மற்றும் விரைவான வழியாகும். தைரியமாகப் பேசுவது பாதுகாப்பானதேயாகும், மேலும் அது அனைவருக்கும் வழங்கப்படும் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்தும். ஒரு கவலையைப் பற்றிக் குரல் எழுப்பியதற்காக, ஒரு வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி உங்களைத் தண்டிக்கவோ, உங்களை வித்தியாசமாக நடத்தவோ முடியாது.
- பிரச்சனைகளை அவர்கள் எவ்வாறு கையாளுகிறார்கள் என்றும், அதைத் தீர்க்க எவ்வளவு காலம் ஆகலாம் என்றும் சேவை வழங்குநரிடம் கேளுங்கள்.
- உங்கள் கவலைகள் சிக்கலான அல்லது தீவிரமான விடயம் ஒன்றைப் பற்றியதாக இருந்தால், நீங்கள் ஒரு மேலாளரிடம் பேசக் கேட்கலாம்.
- ஒருவரை நேரில் சந்திக்க நேரம் ஒதுக்குவது, உங்கள் கவலைகளில் அவர்கள் கவனம் செலுத்துவதை எளிதாக்கக்கூடும்.
- உங்களை அல்லது உங்கள் அன்புக்குரியவர்களைப் பாதிக்கும் விஷயங்களால் வருத்தமாக, கோபமாக அல்லது விரக்தியாக உணர்வது இயல்பானதே. இருப்பினும், சேவை வழங்குநர், பணியாளர் பொறுப்பாளி உங்கள் கவலையை மதிப்பிட உதவுவதற்காக, என்ன நடந்தது என்பதை விவரிக்கும்போது உண்மைகளை மட்டுமே கூறுவது சிறந்தது.
- உங்கள் கவலையை அவர்கள் புரிந்துகொண்டார்களா என்பதை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ள, அதை மீண்டும் உங்களிடம் திருப்பிக் கூறுமாறு உங்கள் சேவை வழங்குநரிடம் கேளுங்கள். அதை எழுத்துப்பூர்வமாகத் தருமாறும் நீங்கள் அவரிடம் கேட்கலாம்.
- ஒரு கவலையை எழுப்புவது சவலானதாக இருக்கலாம். நீங்கள் பின்வருபவர்களிடம் உதவி கேட்க லாம்:
  - ஒரு நண்பர், குடும்ப உறுப்பினர் அல்லது ஆதரவுதவியாளர்
  - முதியோர் பராமரிப்பு ஆலோசகர் என்பவர், உங்கள் கவலைகளைக் கேட்டுத் தகவல்களை வழங்கக்கூடிய ஒரு சுதந்திரமான நபர் ஆவார். ஒரு இலவச முதியோர் பராமரிப்பு ஆலோசகரைக் கண்டறிய, 'முதியோர் பரிந்துரை ஆதரவு வலையமைப்'(Older Persons Advocacy Network (OPAN)) புடன் **1800 700 600** என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளவும்.
- உங்கள் கவலை குறித்து சேவை வழங்கநருடன் பேசுவதற்கு உங்களுக்குச் சங்கடமாக இருந்தால், அல்லது அவரிடம் பேசியும் பலன் கிடைக்கவில்லை என்றால், நீங்கள் எங்களுடன் பேசலாம்.
- நாங்கள் அதைக் கையாளும் விதத்தில் நீங்கள் நேரடியாக ஈடுபாடு கொள்ளாமல் , உங்கள் கவலையை எங்களுக்குத் தெரிவிப்பதற்கான ஒரு வழிதான் பின்னூட்டம் அளிப்பது. நீங்கள் இதில் ஈடுபாடு கொள்ள விரும்பினால், புகார் அளிப்பதே சிறந்தது.

ஏப்ரல் 2026

'ஆணையத்'துடன் தொடர்புகொள்வது எளிதானது மற்றும் இலவசமானது.

முதியோர் பராமரிப்புத் தொடர்பான கவலைகளை யார் வேண்டுமானாலும் எங்களிடம் தெரிவிக்கலாம், அவர்களில் அடங்குவோர்:

- முதியோர் பராமரிப்பைப் பெற்றுவரும் முதியவர்கள்
- முதியோர் பராமரிப்பு பெறுபவர்களின் குடும்பத்தினர், நண்பர்கள், பராமரிப்பாளர்கள் மற்றும் ஆதரவுதவியாளர்கள்
- முதியோர் பராமரிப்புப் பணியாளர்கள் மற்றும் தன்னார்வலர்கள்
- சுகாதார மற்றும் மருத்துவ தொழில்-வல்லுநர்கள்

உங்கள் கவலையைத் தெரிவிக்க, பின்வருவன மூலம் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்:

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

உங்கள் தலைநகரில் Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819

இந்த வளத்தை இணையத்தில் காணுங்கள்

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern