



# ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കുമ്പോൾ എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടത്



ഓസ്ട്രേലിയൻ സർക്കാർ ധനസഹായം നൽകുന്ന വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന വയോജനങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളും ക്ഷേമവും താൽപ്പര്യങ്ങളും പരിരക്ഷിക്കുക എന്നതാണ് ഏജൻസി കെയർ കാളിറ്റി ആൻഡ് സേഫ്റ്റി കമ്മീഷനിലെ ഞങ്ങളുടെ ചുമതല. വയോജന പരിചരണത്തെ കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, അത് തുറന്നു പറയുകയെന്നത് പ്രധാനമാണ്. അത് നിങ്ങളുടെ അവകാശമാണ്.

ഓസ്ട്രേലിയയിലെ വയോജന പരിചരണ നിയമങ്ങളിൽ അടുത്തിടെയുണ്ടായ മാറ്റങ്ങളെത്തുടർന്ന് വയോജനങ്ങൾക്ക് ഇപ്പോൾ കൂടുതൽ ശക്തമായ അവകാശങ്ങളും പരിരക്ഷകളും ഉണ്ട്. ഈ മാറ്റങ്ങളിൽ വയോജന പരിചരണ സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വയോജനങ്ങൾക്കുള്ള ഒരു [അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന](#) ഉൾപ്പെടുന്നു. അവയിൽ നിങ്ങളുടെ സ്വന്തം തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും ബഹുമാനിക്കപ്പെടാനും സുരക്ഷിതത്വ ബോധമുണ്ടാകാനുമുള്ള അവകാശം ഉൾപ്പെടുന്നു.

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

## ഒരു ആശങ്ക എങ്ങനെ ഉന്നയിക്കാം

വയോജന പരിചരണ ദാതാക്കൾ, അവരുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രായമായവരുടെ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്.

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.

ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകിയോ ഒരു പരാതി സമർപ്പിച്ചോ [നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക ഞങ്ങളോട് ഉന്നയിക്കാം](#). പരിഹാര പ്രക്രിയയിൽ (ഞങ്ങൾ അത് എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു) ഭാഗമാകാതെ തന്നെ നിങ്ങളുടെ ആശങ്കയെ കുറിച്ച് ഞങ്ങളോട് പറയാനുള്ള ഒരു മാർഗ്ഗമാണ് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയെന്നത്.

നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന വിധവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിങ്ങൾക്ക് ഇടപെടലുകൾ നടത്തണമെങ്കിൽ, ഒരു പരാതി നൽകുന്നതാണ് മികച്ചത്.

## ഞങ്ങൾക്ക് എങ്ങനെ സഹായിക്കാൻ കഴിയും

ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കുന്നതിനായി നിങ്ങൾ ആദ്യം ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ:

- നിങ്ങളുടെ പരാതി ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ചുവെന്ന്, 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, നിങ്ങളെ അറിയിക്കും
- നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ കേൾക്കും
- നിങ്ങളോട് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുകയും എന്തെങ്കിലും അപകടസാധ്യതകളുണ്ടോയെന്ന് വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും

- എന്ത് നടക്കണമെന്നാണ് നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നതെന്ന് ചർച്ച ചെയ്യും
- ഞങ്ങൾ എന്താണ് ചെയ്യുന്നതെന്നും ഞങ്ങൾക്ക് എങ്ങനെ സഹായിക്കാനാകുമെന്നും വിശദീകരിക്കും
- പ്രായമായ ഒരാൾ അപായത്തിന്റെ ഗുരുതരമായ അപകടസാധ്യതയിൽ ആണെങ്കിൽ ഉടൻ നടപടി കൈക്കൊള്ളും.

നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക എന്തിനെ കുറിച്ചാണെന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഇനിപ്പറയുന്ന വഴികളിലൂടെ ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാനാകും:

- നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുക വഴി
- ദാതാവ് എന്തൊക്കെ വ്യത്യസ്തമായി ചെയ്യണമെന്നാണ് നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നതെന്ന് മനസ്സിലാക്കി, അത് പ്രാവർത്തികമാക്കുക വഴി
- ദാതാവ് അവരുടെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക വഴി
- പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുകയും ബന്ധം പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയും പ്രശ്നം വീണ്ടും സംഭവിക്കുന്നത് തടയുകയും ചെയ്യുന്നത് എങ്ങനെയാണെന്ന കാര്യത്തിൽ ഒരു യോജിപ്പിലെത്താൻ നിങ്ങളെയും ദാതാവിനെയും സഹായിക്കുക വഴി
- ഒരു സൗജന്യ അഡ്വക്കസി സേവനത്തിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് സഹായം ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ സേവനവുമായി നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുത്തുക വഴി
- സഹായവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ പ്രാപ്തരായ ആളുകളെ ഞങ്ങളെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക എവിടെ ഉന്നയിക്കണമെന്ന് നിങ്ങൾക്കറിയാമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക വഴി.

## തുറന്ന് പറയുന്നത് സുരക്ഷിതമാണ്

പ്രായമായ ആൾക്കാരുടെ സുരക്ഷയും ക്ഷേമവും പ്രധാനമാണ്, അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന മൂലമേ അവയ്ക്ക് പരിരക്ഷയുണ്ട്. കാര്യങ്ങൾ തുറന്ന് പറയുന്നത് എല്ലാവരുടെയും പരിചരണത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തും.

നിങ്ങൾ ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിച്ചതിന് നിങ്ങളെ ശിക്ഷിക്കാനോ നിങ്ങളോട് വ്യത്യസ്തമായി പെരുമാറാനോ ഒരു ദാതാവിനോ, വർക്കർക്കോ അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിക്കോ കഴിയില്ല.

നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ഒരു ആശങ്ക ഉന്നയിക്കുമ്പോൾ, നിങ്ങൾ:

- നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങൾ (പേര്, വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ, സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ) ഞങ്ങളുമായി പങ്കിടാതിരിക്കാൻ നിങ്ങൾക്ക് തീരുമാനിക്കാവുന്നതാണ്
- പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ആരുടെയും തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങൾ ദാതാവുമായി പങ്കിടാതിരിക്കാൻ തീരുമാനിക്കാവുന്നതാണ്

ഏപ്രിൽ 2026

- നിങ്ങളുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നുവെങ്കിൽ, പതിവ് അപ്ഡേറ്റുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക ഞങ്ങൾ എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്നതിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇടപെടാവുന്നതാണ്

- ഒരു ദാതാവോ, വർക്കറോ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിയോ വയോജന പരിചരണ നിയമ പ്രകാരം അവരുടെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നില്ലെന്ന് കാണിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ചില അവകാശങ്ങളും പരിരക്ഷകളും ഉണ്ടായിരിക്കും. ഇവയെ [വിസിതബ്ലോവർ പരിരക്ഷകൾ](#) എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു.

നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, സൗഹൃദപരമായി പെരുമാറുന്ന ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സമ്പർക്ക ടീം സ്റ്റാഫ് സഹായത്തിന് ലഭ്യമാണ്.

## ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിലുള്ള ആശങ്കകൾ

സർക്കാർ ധനസഹായം ലഭിക്കുന്നതിന് വയോജന പരിചരണ ദാതാക്കൾ നിറവേറ്റേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളുണ്ട്. നിങ്ങളുടെ ദാതാവ് ആ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ നിറവേറ്റിയേക്കില്ലെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് സഹായിക്കാനാകും.

നിങ്ങൾക്കോ പ്രായമായ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ ലഭിക്കുന്ന പരിചരണത്തെ കുറിച്ചുള്ള ആശങ്കകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളെ സഹായിക്കാനാകും, ഉദാഹരണത്തിന്:

- വയോജന പരിചരണ നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള [ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റാത്ത](#) ഒരു ദാതാവ്, വർക്കർ അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട വ്യക്തി
- [അവകാശങ്ങളുടെ പ്രസ്താവനയ്ക്ക്](#) അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കാത്ത ഒരു ദാതാവ്
- കുളിക്കാനും മെഡിക്കേഷൻ എടുക്കാനും ഭക്ഷണം കഴിക്കാനും ചുറ്റും നീങ്ങാനും നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ പോലുള്ള വ്യക്തിഗത പരിചരണം
- ആശയവിനിമയം, ഉദാഹരണത്തിന് ഒരു ദാതാവോ വർക്കറോ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിയോ നിങ്ങളുമായി വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുകയും നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങളോടോ ആശങ്കകളോടോ പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന വിധം
- നിങ്ങൾ ജീവിക്കുന്ന പരിസ്ഥിതി, ഉദാഹരണത്തിന് സുരക്ഷ, സെക്യൂരിറ്റി, വൃത്തിയാക്കൽ
- ചില ചീസുകളും നിരക്കുകളും.

1800 951 822

[agedcarequality.gov.au](https://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/what-to-expect-when-you-raise-concern](https://agedcarequality.gov.au/resource-library/what-to-expect-when-you-raise-concern)

