



எங்களிடம் ஒரு கவலையைப் பற்றித் தெரிவிக்கும் பொழுது நீங்கள் என்ன எதிர்பார்க்கலாம்



ஆஸ்திரேலிய அரசாங்கத்தால் நிதியளிக்கப்படும் முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகளைப் பயன்படுத்தும் முதியவர்களின் உரிமைகள், நல்வாழ்வு மற்றும் நலன்களைப் பாதுகாப்பதே 'முதியோர் பராமரிப்புத் தரம் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆணைய'(Contact the Older Persons Advocacy Network (OPAN)) த்தில் எங்கள் பணியாகும். முதியோர் பராமரிப்புக் குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் கவலை இருந்தால், அதைப் பற்றிக் குரல் எழுப்பவேண்டியது அவசியம். அது உங்கள் உரிமை.

ஆஸ்திரேலியாவில் முதியோர் பராமரிப்புச் சட்டங்களில் சமீபத்தில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்களைத் தொடர்ந்து, முதியவர்கள் இப்போது இன்னும் அதி வலுவான உரிமைகளையும் பாதுகாப்புகளையும் பெற்றுள்ளனர். இந்த மாற்றங்களில், முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகளைப் பெறும் முதியவர்களுக்கான 'உரிமைகள் கூற்று' [Statement of Rights](#) ஒன்றும் அடங்கும். தங்களின் சொந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கான, மதிக்கப்படுவதற்கான மற்றும் பாதுகாப்பாக இருக்கும் உணர்வுடன் இருப்பதற்கான உரிமைகள் இதில் அடங்கும்.

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

ஒரு கவலையைப் பற்றித் தெரியப்படுத்துவது எப்படி

முதியோர் பராமரிப்பு சேவை வழங்குநர்கள், தங்கள் சேவைகள் முதியவர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்றதாக இருப்பதை உறுதி செய்துகொள்ள வேண்டும்.

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

பின்னூட்டம் வழங்குவதன் மூலம் அல்லது புகார் அளிப்பதன் மூலம் நீங்கள் [உங்கள் கவலையை எமக்குத் தெரிவிக்கலாம் \(raise your concern with us\)](#). பின்னூட்டம் அளிப்பது என்பது, தீர்வு காணும் செயல்முறையில் (நாங்கள் அதைக் கையாளும் விதத்தில்) நேரடியாக ஈடுபடாமல், உங்கள் கவலையை எங்களுக்குத் தெரிவிப்பதற்கான ஒரு வழியாகும்.

உங்கள் கவலையை நாங்கள் கையாளும் விதத்தில் நீங்கள் ஈடுபாடு கொள்ள ஈ விரும்பினால், புகார் அளிப்பதே சிறந்தது.

எம்மால் எவ்வாறு உதவ முடியும்

ஒரு கவலையைத் தெரிவிப்பதற்காக நீங்கள் முதன்முதலில் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, நாங்கள்:

- உங்கள் புகாரைப் பெற்றுக்கொண்டதை 3 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.
- உங்கள் கவலைகளை உற்றுக்கேட்போம்
- உங்களிடம் தகவல்களைக் கேட்டு, அபாயங்கள் எதனையும் மதிப்பிடுவோம்
- என்ன நடக்க வேண்டும் என்பதைப் பற்றிக் கலந்துபேசுவோம்

- நாங்கள் என்ன செய்கிறோம் என்பதையும், எங்களால் எவ்வாறு உதவ முடியும் என்பதையும் விளக்கிச் சொல்வோம்

- வயதான ஒருவருக்குக் கடுமையான பாதிப்பு ஏற்படும் அபாயம் இருந்தால், உடனடியாக நடவடிக்கை எடுப்போம்.

உங்கள் கவலை எதைப் பற்றியது என்பதைப் பொறுத்து, நாங்கள் பின்வரும் வழிகளில் உதவ முடியும்:

- உங்கள் உரிமைகளை உங்களுக்கு விளக்கிச் சொல்லல்
- சேவை வழங்குநர் எந்த விடயங்களை வித்தியாசமாகச் செய்ய வேண்டுமென நீங்கள் விரும்புகிறீர்கள் என்பதைத் தெரிந்துகொள்ளல்
- சேவை வழங்குநர் தனது கடமைகளை நிறைவேற்றுகிறார் என்பதை உறுதி செய்தல்
- சிக்கலை எவ்வாறு சரிசெய்வது, உறவை எவ்வாறு மீட்டெடுப்பது மற்றும் அது மீண்டும் நிகழாமல் எவ்வாறு தடுப்பது என்பது குறித்து ஒரு உடன்பாட்டிற்கு வர உங்களுக்கும் சேவை வழங்குநருக்கும் உதவுதல்.
- உங்களுக்கு உதவக்கூடிய ஒரு இலவச பரிந்துரைச் சேவையுடன் உங்களைத் தொடர்புபடுத்துதல்
- உங்களுக்கு உதவ நாங்கள் சரியான நபர்கள் இல்லை என்றால், உங்கள் கவலையை யாரிடம் நீங்கள் கொண்டு செல்ல வேண்டும் என்பதை நீங்கள் தெரிந்துகொள்கிறீர்கள் என்பதை உறுதி செய்தல்.

அச்சமின்றிக் குரல் எழுப்புவது பாதுகாப்பானதே

முதியவர்களின் பாதுகாப்பும் நல்வாழ்வும் முக்கியமானவை, அத்துடன் அவை 'உரிமைகள் கூற்றினால்' பாதுகாக்கப்படுகின்றன. குரல் கொடுப்பது அனைவருக்கும் வழங்கப்படும் பராமரிப்பின் தரத்தை மேம்படுத்தக்கூடும்.

ஒரு கவலையைப் பற்றிக் குரல் கொடுத்ததற்காக சேவை வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி ஒருவரால் உங்களைத் தண்டிக்க அல்லது உங்களை வித்தியாசமாக நடத்த முடியாது.

நீங்கள் எங்களிடம் ஒரு கவலையை எழுப்பும் போது, நீங்கள்:

- உங்கள் அடையாளத்தை (பெயர், தனிப்பட்ட தகவல்கள் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்) எங்களுடன் பகிராமல் இருக்கும் தெரிவினை மேற்கொள்ளலாம்
- புகாரில் சம்பந்தப்பட்ட எவரொருவரின் அடையாளத்தையும் சேவை வழங்குநருடன் பகிராமல் இருக்கும் தெரிவினை மேற்கொள்ளலாம்

- நீங்கள் உங்கள் தொடர்பு விவரங்களை வழங்கினால், நடப்புத் தகவல்களைத் தவறாமல் அவ்வப்போதுபெறுவது உட்பட, உங்கள் கவலையை நாங்கள் கையாளும் விதத்தில் நீங்கள் ஈடுபாடு கொள்ளலாம்.
- முதியோர் பராமரிப்புச் சட்டத்தின் கீழ் சேவைவழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி ஒருவர் தமது கடமைகளை நிறைவேற்றாமல் இருக்கலாம் என்பதைக் காட்டும் தகவலை நீங்கள் எங்களுக்கு வழங்கினால், உங்களுக்குச் சில உரிமைகளும் பாதுகாப்புகளும் கிடைக்கும். இவை 'குரல் கொடுப்பவருக்கான பாதுகாப்புகள்' (whistleblower protections) என அழைக்கப்படுகின்றன.

உங்களுக்குக் கவலை ஏதும் இருந்தால், எங்கள் நட்பான வாடிக்கையாளர் தொடர்புப் பணியாளர்கள் உதவத் தயாராக உள்ளனர்.

பின் வரும் கவலைகளில் எம்மால் உதவ இயலும்

- முதியோர் பராமரிப்பு வழங்குநர்கள் அரசாங்க நிதியுதவியைப் பெறுவதற்கு அவர்கள் நிறைவேற்ற வேண்டிய பொறுப்புகள் உள்ளன. உங்கள் வழங்குநர் அந்தப் பொறுப்புகளை நிறைவேற்றாமல் இருக்கலாம் என்று நீங்கள் கவலைப்பட்டால், எங்களால் உங்களுக்கு உதவ முடியும்.
- உங்களுக்கோ, வேறு எந்த முதியவருக்கோ அளிக்கப்படும் பராமரிப்புத் தொடர்பான பின் வருவனவற்றைப் போன்ற கவலைகளில் எம்மால் உங்களுக்கு உதவ முடியும்:
- முதியோர் பராமரிப்புச் சட்டத்தின் கீழ் தமது கடமைகளை நிறைவேற்றாத ஒரு சேவை வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாளி
- 'உரிமைகள் கூற்றிற்கு' இணங்க செயல்படாத ஒரு சேவை வழங்குநர்
- குளிப்பதற்கும், மருந்துகளை உட்கொள்வதற்கும், சாப்பிடுவதற்கும் அல்லது நடமாடுவதற்கும் உதவும் சேவைகள் போன்ற தனிநபர் பராமரிப்பு
- தகவல் தொடர்பு, உதாரணமாக ஒரு சேவை வழங்குநர், பணியாளர் அல்லது பொறுப்பாள நபர் உங்களுடன் தகவல்களைப் பகிர்ந்துகொள்ளும் மற்றும் உங்கள் கேள்விகள் அல்லது கவலைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் விதம்
- உங்கள் வாழும் சூழல், உதாரணமாக இடரின்மை, பாதுகாப்பு மற்றும் சுத்த-சுகாதாரம்
- சில கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிப்புகள்.

ஏப்ரல் 2026

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

உங்கள் தலைநகரில் Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819

இந்த வளத்தை இணையத்தில் கண்டுபிடிப்புகள் காணுங்கள்

agedcarequality.gov.au/resource-library/what-to-expect-when-you-raise-concern

