



முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகள் கையேடு



## உங்கள் சேவை கையேடுக்கு வரவேற்கிறோம்

இந்தக் கையேடு நாங்கள் வழங்கும் முதியோர் பராமரிப்பு மற்றும் பராமரிப்பாளர் சேவைகள் பற்றியது. இது உங்கள் உடல் மற்றும் மன நலத்திற்கு பலனளிக்கும் வகையில் பல ஆதரவு சேவைகளை வழங்குகிறது. இந்த கையேட்டில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள திட்டங்களில் ஏதேனும் ஒன்றில் சேர்வதற்கு நீங்கள் விரும்பினால் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும். நீங்கள் திட்டங்கள் பற்றி மேலும் அறிய விரும்பினால், கூடுதல் தகவல்களை உங்களுக்கு வழங்குவதில் நாங்கள் மகிழ்ச்சியடைகிறோம்.

## பணியாளர்கள்

உங்களின் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்காக ஆங்கிலம் தவிர வேறு மொழிகளைப் பேசும் தகுதியான பணியாளர்கள் எங்களிடம் உள்ளனர்.

## மதிப்பீடுகள்

நீங்கள் திட்டத்தில் கலந்துகொள்ளும் போது உங்களைப் பார்த்துக்கொள்ள ஒரு சேவை மதிப்பீடு அவசியம். திட்டத்தின் பணியாளர் ஒருங்கிணைப்பாளருடன் ஒரு கலந்துரையாடலை மேற்கொள்வதை இது உள்ளடக்கியது.

## உங்கள் இலக்கு நோக்கிய பராமரிப்பு திட்டம் (Goal Directed Care Plan)

இலக்கு நோக்கிய பராமரிப்புத் திட்டம் என்பது, நீங்களும் நிகழ்ச்சி ஒருங்கிணைப்பாளரும் உங்களுக்குத் தேவையானவற்றையும், எங்கள் சேவைகளிலிருந்து நீங்கள் எதை அடைய விரும்புகிறீர்கள் என்பதையும் விவாதிக்கும் திட்டமாகும். உங்கள் இலக்கு நோக்கிய பராமரிப்புத் திட்டம் ஆண்டுதோறும் அல்லது உங்கள் நிலைமை மாறும்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். எங்கள் சேவைகள் உங்களுக்கு சிறந்த உதவியை வழங்க முடியும், ஆனால் உங்கள் தேவைகளை நீங்களே எம்மிடம் கூறவேண்டும் என்பதால் நாங்கள் உங்களைச் சார்ந்துள்ளோம்:

- நீங்கள் விரும்புகின்ற நிகழ்ச்சித்திட்டங்கள் பற்றி ஒருங்கிணைப்பாளரிடம் தெரிவிக்கவும்.
- குடும்ப உறுப்பினர் அல்லது நண்பரை சந்திப்புக்கு நீங்கள் அழைத்து வரலாம்.
- நீங்கள் எந்த நேரத்திலும் உங்கள் திட்டத்தை மதிப்பாய்வு செய்யலாம், அதுபற்றிப் பார்க்கலாம் அல்லது மாற்றலாம்.



### முதியோர் பராமரிப்பு மற்றும் பராமரிப்பாளர் சேவைகள்

கீழ்க்காண்பன, எங்கள் முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகள் :

- சிறப்பு ஆதரவு சேவைகள் (65 வயதுக்கு மேல்)
- அணுகல் மற்றும் ஆதரவு திட்டம் (65 வயதுக்கு கீழ்)
- சமூக ஆதரவு குழுக்கள்
- ஹைவ் திட்டம்
- வெளியக நிகழ்ச்சிகள்
- நேர்மறை வயதான திட்டங்கள் - வலிமையைக் கூட்டும் பயிற்சி மற்றும் வெதுவெதுப்பான நீர் உடற்பயிற்சி
- இணைந்த சுகாதார சிகிச்சை சேவைகள் - வெதுவெதுப்பான நீர் உடற்பயிற்சி
- சமூக ஆதரவு தனிநபர் (நட்பு வருகை)
- முதியோர் பராமரிப்பு தன்னார்வ பார்வையாளர்கள் திட்டம் (ACVVS)
- பராமரிப்பாளர்களுக்கான ஆதரவு
- நெகிழ்வான இடை ஓய்வு
- மைய அடிப்படையிலான இடை ஓய்வு திட்டம்
- வாரத்தின் நடுப்பகுதி அடிப்படையிலான இடை ஓய்வு திட்டம்
- வீட்டு உதவி - துணையில்லாத ஷாப்பிங்



## சேவைகளின் விபரிப்பு

### சிறப்பு ஆதரவு சேவைகள் (65 வயதுக்கு மேல்)

எங்கள் சிறப்பு ஆதரவு சேவைகள் திட்டமானது வயதானவர்களுக்கு ஆதரவு சேவைகளுக்கு செல்லவும் அத்தியாவசிய சேவைகளை அணுகவும் உதவுகிறது. இது மருத்துவ நிலை மற்றும்/அல்லது சிறப்புத் தேவைகளுடன் வீட்டில் வாழும் முதியவர்களின் சிறப்புத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் சேவைகளை வழங்குகிறது..

சேவைகளுக்கான அணுகல் தேவைப்படும் நபர்கள் எங்கள் உட்சேர்த்தல் திட்டம் அல்லது பிற சேவை வழங்குநர்கள் மூலம் பரிந்துரைக்கப்படுகிறார்கள். உங்கள் குறிப்பிட்ட தேவைகளுக்கு ஏற்ற சேவைகளைக் கண்டறிந்து வழிசெலுத்த உதவும்போது, எங்கள் குழு உங்கள் கவலைகளைக் கேட்டறிகின்றது. நாங்கள் நேரில் அல்லது தொலைபேசி ஆலோசனை மூலம் ஆதரவை ஏற்பாடு செய்கிறோம், அதன் பிறகு நாங்கள் தொடர்பில் இருப்போம், எனவே எடுக்கும் ஒவ்வொரு அடியிலும் நாங்கள் உங்களுடன் இருக்கிறோம் என்பது உங்களுக்குத் தெரியும்.

### அணுகல் மற்றும் ஆதரவு திட்டம் (65 வயதுக்கு கீழ்)

எங்கள் அணுகல் மற்றும் ஆதரவுத் திட்டம் மாற்றுத்திறனாளி மக்களுக்கு ஆதரவு சேவைகளுக்கு செல்லவும் அத்தியாவசிய சேவைகளை அணுகவும் உதவுகிறது.

இந்தத் திட்டம் தனிநபர்களுக்கு சிறந்த ஆதரவைக் கண்டறிய உதவுவதன் மூலம் சேவைகளை ஆதரிக்கிறது, தனிநபரின் சார்பாக வாதிடுகிறது, NDIS உட்பட தொடர்புடைய சேவைகளுடன் தனிநபர்களை இணைக்கிறது.

## சமூக ஆதரவு குழுக்கள்

எங்கள் சமூக ஆதரவு குழுக்கள் வாராந்திர குழுக்கள் ஆகும், புதிய நண்பர்களை உருவாக்கும் போது பொது நலனை மேம்படுத்தவும் பராமரிக்கவும். இந்த குழுக்கள் எங்கள் நட்புறவுமிக்க ஊழியர்களால் நடத்தப்படுகின்றன அத்துடன் பல கலாச்சார அல்லது குறிப்பிட்ட கலாச்சார ரீதியாக குழுக்களாக அமைகின்றன.

நீங்கள் தேர்வுசெய்யக்கூடிய பல சமூக ஆதரவுக் குழுக்கள் எம்மிடம் உள்ளன:

- கலப்புப் பன்முகக் கலாச்சாரக் குழுக்கள்
- சீனக் குழு
- கம்போடிய குழு
- ஆண்கள் குழு
- பிலிப்பைன்ஸ் குழு
- ஸ்பானிஷ் குழு
- வியட்நாமிய குழு

## வெளியக நிகழ்ச்சிகள்

SMRC ஆல் நடத்தும் வெளியக நிகழ்ச்சிகள் மொழியைக் குறிப்பாகச் சார்ந்தவை, அங்கு அவை எங்களின் நட்புறவுமிக்க இருகலாச்சார பணியாளர்களால் நடத்தப்படுகின்றன. எங்கள் வெளியக நிகழ்ச்சிகள், பல்வேறு வகைப்பட்ட இடங்களுக்குச் செல்லும் போது, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் சொந்த கலாச்சாரப் பின்னணி உடைய மற்றவர்களுடன் சமூகரீதியாக இணைவதற்கான வாய்ப்பை வழங்குகிறது.

இந்த குழுக்கள் விருப்பமான இடங்களுக்கு ஒரு நாள் பயணமாக செல்கிறது, மதிய உணவு உண்கிறது அத்துடன் அதற்குப் போக்குவரத்து வசதியும் வழங்கப்படுகின்றது.

- போலிஷ் (மாதாந்திர)
- ஸ்பானிஷ் (இரண்டு வாரத்திற்கு ஒருமுறை)
- ருமேனியன் (மாதாந்திர)
- துருக்கியம் (மாதாந்திர)

## த ஹைவ் திட்டம்

த ஹைவ் திட்டம் என்பது ஒரு சமூக ஆதரவுத் திட்டமாகும், இது தோட்டக்கலையின் மூலம் ஆரோக்கியமான உணவு மற்றும் நல்வாழ்வைக் கொண்டாடவும் மேம்படுத்தவும் தனிநபர்களை ஊக்குவிக்கிறது.

எங்களின் த ஹைவ் திட்டம், கலாச்சார ரீதியாக மாறுபட்ட ஆரோக்கியமான உணவை வளர்த்து சாப்பிடுவதை மையமாகக் கொண்டு வாராந்திர சமூக ஆதரவை வழங்குவதன் மூலம் தனிநபர்களின் வாழ்க்கையை மேம்படுத்துகிறது. இது உடல் நலத்தை மட்டுமல்ல, மன நலத்தையும் மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. ஒத்த எண்ணம் கொண்ட புதிய நண்பர்களுடன் கல்வி மற்றும் உடற்பயிற்சி ஆகும்.

வாரத்தின் ஒவ்வொரு நாளும் குழுக்கள் செயல்படுகின்றன.

## கிரியேட்டிவ் மைண்ட்ஸ் திட்டம்

படைப்பாற்றல் மனங்கள் திட்டம் (Creative Minds program) ஒரு பன்முக கலாச்சாரக் குழுவாகும், அங்கு படைப்பாற்றல் உயிர்ப்பிக்கிறது. இது ஒரு நட்புறவுமிக்க இடத்தில் கலை மற்றும் கைவினைகளில் தனிநபர்கள் பங்கேற்க உதவுகிறது. தனிநபர்களின் நலன்களுக்கு ஏற்ப ஒவ்வொரு இரண்டாவது வாரமும் வெவ்வேறு கலைத் திட்டங்கள் செயற்படுகின்றன, மேலும் தனிநபர்கள் ஒருவரையொருவர் இணைக்க உதவும் சிற்றுண்டிகளும் வழங்கப்படுகின்றன.

இந்த திட்டம் இரண்டு வாரங்களுக்கு ஒருமுறை இயங்கும். தேவைப்பட்டால் போக்குவரத்து வழங்கப்படலாம்.





### இணைந்த சுகாதார சிகிச்சை சேவைகள்

SMRC இன் இணைந்த சுகாதார சிகிச்சை, உடல் மற்றும் மன நலனை ஊக்குவிக்கிறது. சமநிலை, வலிமை, நெகிழ்வுத்தன்மை மற்றும் உடற்பயிற்சி போன்ற உங்கள் உடல் நலனை மேம்படுத்த அல்லது பராமரிக்க திட்டங்கள் உருவாக்கப்பட்டுள்ளன. ஜிம்மில் வலிமை பயிற்சி மற்றும் கார்டியோ அல்லது வெதுவெதுப்பான நீர் உடற்பயிற்சிக்கான விருப்பத்தேர்வை நாங்கள் வழங்குகிறோம். உங்கள் தேவைகளுக்கு ஏற்ப பொருத்தமான உடற்பயிற்சித் திட்டத்தை வடிவமைக்க ஒரு உடற்பயிற்சி உடலியல் நிபுணர் ஏற்பாடு செய்யப்படலாம்.

வாரம் முழுவதும் உடற்பயிற்சித் திட்டங்களை நாங்கள் நடத்துகிறோம்:

- Cardinia வலிமை பயிற்சி மற்றும் சூடான நீர் உடற்பயிற்சி குழு
- Dandenong வலிமை பயிற்சி குழு
- Noble Park வெதுவெதுப்பான நீர் உடற்பயிற்சி குழு
- Casey வலிமை பயிற்சி குழு
- Casey வெதுவெதுப்பான நீர் உடற்பயிற்சி குழு
- Monash வெதுவெதுப்பான நீர் உடற்பயிற்சி குழு
- தாரி பெண்கள் வலிமை பயிற்சி குழு

### சமூக ஆதரவு தனிநபர் (நட்புறவு வருகை)

நட்புறவு வருகைத் திட்டம் என்பது, வீட்டில் வசிக்கும் 65 வயதுக்கு மேற்பட்டவர்களுக்கும், வீட்டுப்பராமரிப்புத் திட்டப்பொதி (Home Care Package) ஒன்றைப் பெறாத அல்லது ஒதுக்கப்படாதவர்களுக்கும் நட்புறவு மற்றும் உதவியை வழங்கும் ஒரு சமூக ஆதரவுத் திட்டமாகும்.

இந்த திட்டம் சமூக ரீதியாக தனிமைப்படுத்தப்பட்டவர்களுக்கு, வாராந்திர அல்லது இரண்டு வாரங்களுக்கு ஒருமுறை எங்கள் கலாச்சார மற்றும் மொழியியல் ரீதியாக பன்முகத்தன்மைகொண்ட தன்னார்வலர்களின் வருகையின் மூலம் ஆதரிக்கப்படுகிறது. எங்கள் நட்புறவு விருந்தாளிகள் போக்குவரத்துக்கு உதவலாம், மருத்துவ சந்திப்புகள் மற்றும் பொருட்கள் வாங்கக் கடைக்கு தனிநபர்களுடன் சேர்ந்து செல்லலாம்.

மெல்போர்னின் தெற்கு பெருநகரப் பகுதியில் வசிப்பவர்களுக்காக நாங்கள் இந்தச் சேவையை வழங்குகிறோம்.



## முதியோர் பராமரிப்பு தன்னார்வ விருந்தாளிகள் திட்டம் (ACVVS)

முதியோர் பராமரிப்பு தன்னார்வ விருந்தாளிகள் திட்டம் என்பது வயதானவர்களுக்கு நட்பு மற்றும் தோழமையை வழங்கும் ஒரு சமூக ஆதரவு திட்டமாகும். தனிமையில் இருக்கும் மற்றும் தனிமைப்படுத்தப்பட்ட, முதியோர் பராமரிப்பு இல்லத்தில் வசிக்கும் எவருக்கும் அல்லது வீட்டுப்பராமரிப்புத் திட்டப்பொதிப் பெறும் அல்லது காத்திருக்கும் எவருக்கும் தன்னார்வத் தொண்டரின் வருகைகள் கிடைக்கும்.

இருமொழித் தன்னார்வத் தொண்டர்களின் வாராந்திர அல்லது பதினைந்து வாரங்களுக்கு ஒருமுறை வருகை தருவதன் மூலம், 65 வயது அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சமூகத்தில் தனிமைப்படுத்தப்பட்ட நபர்களை இந்தத் திட்டம் ஆதரிக்கிறது. முதியோர் பராமரிப்பு இல்லத்தில் ஒருவருக்கு ஒருவர் அல்லது குழு வருகைகள் மற்றும் வீட்டுப்பராமரிப்புத் திட்டப்பொதிப் பெறுபவர்களுக்கு 'ஒருவருக்கு ஒருவர்' என்ற வருகைகளை இந்தத் திட்டம் வழங்குகிறது.

செயல்பாடுகளில் பின்வருவன அடங்கும்:

- நடைப்பயிற்சி செல்வது
- சேர்ந்திருந்து காபி சாப்பிடல் மற்றும் அரட்டையையடித்தல்
- கலாச்சார சார்த விளையாட்டுகளை விளையாடுவது அல்லது தொலைக்காட்சி நிகழ்ச்சிகளைப் பார்ப்பது
- பின்னல், வரைதல், இசைக்கருவிகள் வாசித்தல், டிஜிட்டல் திறன்களைக் கற்றுக்கொள்வது போன்ற திறன்களைப் பகிர்தல்

### பராமரிப்பாளர் திட்டத்திற்கான ஆதரவு:

நோய், இயலாமை, மன கவலை அல்லது அடிமைப்படுதல் ஆகியவற்றால் பாதிக்கப்பட்ட குடும்ப உறுப்பினர் அல்லது நண்பரைப் பார்த்துக் கொண்டிருப்பவர்களுக்கு பராமரிப்பாளர்களுக்கான ஆதரவுத் திட்டம் தகுதியுடையது.

ஒரு பராமரிப்பாளராக, உங்களை கவனித்துக்கொள்வதும் முக்கியம், ஏனெனில் இது மிகவும் சவாலானது, மேலும் மற்றவர்களைக் கவனிப்பவர்கள் பெரும்பாலும் தனிமைப்படுத்தப்பட்டதாக உணரலாம். எங்கள் சேவைகள் எங்கள் பராமரிப்பாளர்களுக்கு அவர்களின் சொந்த நல்வாழ்வுக்குத் தேவையான நேரத்தையும், அவர்கள் பராமரிப்பாளராக இருக்கும்போது அவர்களுக்குத் தேவைப்படும் கூடுதல் ஆதரவையும் வழங்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

SMRC பல்வேறு செயல்பாடுகள் மற்றும் சேவைகளைக் கொண்டுள்ளது, அவை:

- சக ஆதரவு கூட்டங்கள்
- பராமரிப்புத் தொழிலில் இருக்கும் பராமரிப்பாளர்களை ஆதரிப்பதற்கான தகவல் அமர்வுகள்
- உணர்வுரீதியான ஆதரவு
- மாதாந்திர சமூக பயணங்கள்
- கூடுதல் நல்வாழ்வு நடவடிக்கைகள்
- நெகிழ்வான இடைஓய்வு
- ஆலோசனை
- வாழ்க்கை பயிற்சி

பராமரிப்பாளர் அங்கீகாரச் சட்டம் 2012 (the Carers Recognition Act 2012) இனைப் பின்பற்றி, பராமரிப்பாளர்களுக்கான ஆதரவு திட்டம் பராமரிப்பாளருக்கும் அவர்கள் பராமரித்துக்கொண்டிருக்கும் நபருக்கும் இடையிலான பராமரிப்பு உறவை அங்கீகரித்து ஆதரிக்கிறது.

பராமரிப்பாளர் திட்டத்திற்கான ஆதரவு எப்போதும் பராமரிப்பாளர்களின் வாழ்க்கைத் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கான வழிகளைத் தேடுகிறது. நீங்கள் எவருக்காவது கட்டனமின்றிப் பராமரிப்பாளராக செயற்படுகின்றீர்களேனில், தயவு செய்து உங்கள் GP க்கு தெரியப்படுத்துங்கள், இதன் மூலம் நீங்கள் சிறப்பாக ஆதரிக்கப்படுவீர்கள்.



### மைய அடிப்படையிலான இடை ஓய்வு திட்டம்

மைய அடிப்படையிலான இடை ஓய்வு திட்டம் என்பது ஒரு நட்புறவு மற்றும் ஆதரவான சூழலில் வாரந்தோறும் நடைபெறும் மைய அடிப்படையிலான இடை ஓய்வு திட்டமாகும். SMRC இன் இருமொழி ஊழியர்கள் மென்மையான பயிற்சிகள், வினாடி வினாக்கள், மன விளையாட்டுகள் மற்றும் மாதாந்திர குழு பயணங்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு செயல்பாடுகளை நடத்துகின்றனர். காலை தேநீர் மற்றும் மதிய உணவு வழங்கப்படும், தேவைப்பட்டால் போக்குவரத்து ஏற்பாடு செய்யப்படலாம்.

வாரந்தோறும் இந்த திட்டத்தை செயற்படுத்துகின்றோம்.

### வார நடு மைய அடிப்படையிலான இடை ஓய்வு திட்டம்

நினைவாற்றல் பிரச்சனைகளை அனுபவிக்கும் அல்லது டிமென்ஷியா நோய் உள்ளதெனக் கண்டறியப்பட்டவர்களுக்கான நட்புறவு மற்றும் ஆதரவுடைக் குழுவாக எங்கள் வாரத்தின் நடுப்பகுதி திட்டம் உள்ளது. எங்களுடைய ஆதரவளிக்கும் இருமொழி பணியாளர்கள், மன விளையாட்டுகளைத் தூண்டதல், உடற்பயிற்சி மற்றும் சமூகச் செயல்பாடுகள் போன்ற பல்வேறு செயல்பாடுகளை வழங்குகிறார்கள். மாதத்திற்கு ஒருமுறை வெளியே வெவ்வேறு இடங்களுக்கு செல்வோம்.

காலை தேநீர் மற்றும் மதிய உணவு வழங்கப்படும், தேவைப்பட்டால் போக்குவரத்து ஏற்பாடு செய்யப்படலாம்.

திட்டம் வாரந்தோறும் இயங்கும்.

### வீட்டு உதவி

நீங்கள் பொருட்கள் வாங்கக் கடைக்குச் செல்ல முடியாவிட்டால் இந்த சேவை உங்களுக்கு ஆதரவளிக்கும்.

எங்களின் நட்புறவுமிக்க பணியாளர்களில் ஒருவர் உங்களின் மளிகைத் தேவைகளுக்காக உங்களைத் தொடர்புகொண்டு, உள்ளூரில் ஷாப்பிங் செய்து, உங்கள் வீட்டு வாசலுக்கு நேராக கொண்டுவந்து தருவார். இந்த சேவை வாரந்தோறும் இயங்கும். மளிகைப் பொருட்களை கொண்டுவந்து தந்த பிறகு தொழிலாளிக்கு மளிகைப் பொருட்களுக்கான பணம் அவருக்குச் செலுத்தப்பட வேண்டும்.



முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகள் கையேடு

# Charter of Aged Care Rights

**All people receiving Australian Government funded residential care, home care or other aged care services in the community have rights.**

## **I have the right to:**

1. safe and high-quality care and services;
2. be treated with dignity and respect;
3. have my identity, culture and diversity valued and supported;
4. live without abuse and neglect;
5. be informed about my care and services in a way I understand;
6. access all information about myself, including information about my rights, care and services;
7. have control over and make choices about my care, and personal and social life, including where choices involve personal risk;
8. have control over, and make decisions about, the personal aspects of my daily life, financial affairs and possessions;
9. my independence;
10. be listened to and understood;
11. have a person of my choice, including an aged care advocate, support me or speak on my behalf;
12. complain free from reprisal, and to have my complaints dealt with fairly and promptly;
13. personal privacy and to have my personal information protected;
14. exercise my rights without it adversely affecting the way I am treated.

## **If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:**

- talk to your aged care provider, in the first instance,
- speak with an aged care advocate on **1800 700 600** or visit **opan.com.au**, for support to raise your concerns, or
- contact the **Aged Care Quality and Safety Commission** on **1800 951 822** or visit its website, **agedcarequality.gov.au**. The Commission can help you resolve a complaint about your aged care provider.



வயதான பராமரிப்பு தர தரநிலைகள்

கீழ்க்காணும் முதியோர் பராமரிப்பு தர நியமங்களை SMRC ஏற்கின்றது:

## Aged Care Quality Standards

agedcarequality.gov.au

**Standard 1**  
Consumer outcome  
*I am treated with dignity and respect, and can maintain my identity. I can make informed choices about my care and services, and live the life I choose.*

**Standard 2**  
Consumer outcome  
*I am a partner in ongoing assessment and planning that helps me get the care and services I need for my health and well-being.*

**Standard 3**  
Consumer outcome  
*I get personal care, clinical care, or both personal care and clinical care, that is safe and right for me.*

**Standard 4**  
Consumer outcome  
*I get the services and supports for daily living that are important for my health and well-being and that enable me to do the things I want to do.*

**Standard 5**  
Consumer outcome  
*I feel I belong and I am safe and comfortable in the organisation's service environment.*

**Standard 6**  
Consumer outcome  
*I feel safe and am encouraged and supported to give feedback and make complaints. I am engaged in processes to address my feedback and complaints, and appropriate action is taken.*

**Standard 7**  
Consumer outcome  
*I get quality care and services when I need them from people who are knowledgeable, capable and caring.*

**Standard 8**  
Consumer outcome  
*I am confident the organisation is well run. I can partner in improving the delivery of care and services.*

Australian Government  
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



### கட்டணம்

எங்கள் சேவைகளுக்கு நீங்கள் ஒரு சிறிய கட்டணத்தை வழங்குவீர்கள் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது, இது சேவை கட்டணம் என்று அழைக்கப்படுகிறது. பிற விருப்பத்தேர்வுச் செலவுகள் போக்குவரத்து மற்றும் உணவு போன்ற உங்களுக்குத் தேவையான பிற ஆதரவுகளைப் பொறுத்தது.

இது உங்களுக்கு நிதி நெருக்கடியை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது நீங்கள் நிதிச் சிக்கலைச் சந்திக்கலாம் என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம். SMRC அதனைப் புரிந்துகொள்கிறது மேலும் உங்கள் தேவைகளை ஆதரிக்கவே இங்கே அது உள்ளது. ஒரு நிதி மதிப்பீட்டை ஏற்பாடு செய்யலாம், மேலும் கட்டணக் குறைப்பைப் பெற நீங்கள் எங்கள் நிதி மதிப்பீட்டுச் செயல்முறையை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

கட்டணங்கள் தொடர்பான கூடுதல் தகவலுக்கு அல்லது நிதி மதிப்பீட்டைப் பற்றி விவாதிக்க, திட்ட ஒருங்கிணைப்பாளரிடம் நேரடியாகப் பேசவும்.

### உடல்நிலை சரியில்லை

உங்களுக்கோ அல்லது உங்கள் குடும்பத்தில் உள்ள எவருக்கோ கடுமையான சளி, காய்ச்சல் அறிகுறிகள் இருந்தால் அல்லது உடல்நிலை சரியில்லாமல் இருந்தால், SMRC இல் உங்கள் நிகழ்ச்சியில் கலந்து கொள்ள வேண்டாம்.

உங்களுக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால், பணியாளர்கள் அல்லது திட்ட ஒருங்கிணைப்பாளரிடம் தயங்காமல் பேசவும்.

### மருந்து

SMRC இல் உள்ள பணியாளர்கள் குறிப்பிட்ட வழிகளில் மட்டுமே மருந்துகள் எடுப்பவர்களுக்கு உதவ முடியும்.

மருந்துகளில் அனைத்து மாத்திரைகள், கண் சொட்டுகள், வைட்டமின்கள், பாராசிட்டமால், ஸ்ப்ரேக்கள் மற்றும் கிரீம்கள் ஆகியவை அடங்கும்.

SMRC ஊழியர்களால் உங்கள் மருந்துகளை செலுத்தவோ அல்லது கைகளில் தரவோ முடியாது. உங்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட மருந்தை எடுத்துக்கொள்ளுமாறு நாங்கள் உங்களுக்கு நினைவூட்டலாம் ஆனால் உங்களுக்கு மருந்து செலுத்தவோ அல்லது கைகளில் தரவோ முடியாது. மருந்துகள் பற்றி ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால், திட்ட ஒருங்கிணைப்பாளரைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

## தீவிர வானிலை மேலாண்மை

தீவிர வானிலையின் போது, ஒருங்கிணைப்பாளர் வானிலை நிலைமைகளை சரிபார்ப்பார். கோடையில், வெப்பநிலை 35 பாகைக்கு மேல் இருந்தால், வெளிப்புற நடவடிக்கைகள் இரத்து செய்யப்படும் மற்றும் குளிர்நீட்டும் அமைப்புகளுடன் கூடிய உட்புற நடவடிக்கைகள் மட்டுமே செயல்படும். SMRC உங்களுக்கு எது பாதுகாப்பானது என்பதைத் தீர்மானிக்கும் மற்றும் திட்ட நிறைவு குறித்து உங்களுடன் தெரிவிக்கும்.

CFA தீ ஆபத்துக்கான பின்வரும் மதிப்பீடுகளைக் கொண்டுள்ளது:



## நிகழ்ச்சியை ரத்து செய்தல்

நீங்கள் ஏதாவது ஒரு நிகழ்ச்சியில் கலந்து கொள்ள முடியாவிட்டால் அதனை ரத்து செய்வது அவசியம். எம்மால் நடாத்தப்படும் அனைத்து நிகழ்ச்சிகளையும் ரத்து செய்வதாக இருந்தால் நிகழ்ச்சி இணைப்பாளருக்கோ அல்லது அங்கு பணியாற்றுவவர்களுக்கோ 24 மணித்தியாலங்களுக்குள் தெரியப்படுத்துவது அவசியம். அப்படி தாமதமாக ரத்து செய்வதாக இருந்தால் அதற்கான கட்டணமொன்று வசூலிக்கப்படும். எம்மை தொடர்பு கொள்ள முடியாத அவசர சூழ்நிலைகளில் கட்டணம் வசூலிக்கப்படமாட்டாது. மேலும் மருத்துவமனைக்கு கொண்டு செல்லப்படுதல், கீழே விழுதல், நோய்வாய்ப்படல் ஆகியவை இவற்றில் அடங்கும்.

## உங்கள் நிகழ்ச்சியை நிறுத்துதல் அல்லது மாற்றுதல்

நீங்கள் 8 வாரங்களுக்கு ஒரு சமூக ஆதரவு குழுவில் கலந்து கொள்ளவில்லையென்றால் உங்கள் தேவைகளை நாங்கள் கலந்தாலோசித்து உங்களது வசதிக்கேற்றவாறு மற்றுமொரு நிகழ்ச்சியை கண்டறிந்திட உதவி செய்திடுவோம். தற்போது உங்களது நிலைமைகள் மாறியிருந்தால் அல்லது வேறேதாவது காரணங்களுக்காக எமது நிகழ்ச்சிகளில் விருப்பமில்லாதிருந்தால் அதனைக் குறித்து உடன் எமக்குத் தெரியப்படுத்தவும். அப்படி நீங்கள் செய்வதன் மூலமாக உங்களது தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்திட இன்னுமொரு நிகழ்ச்சி திட்டத்தை கண்டறிந்திட உங்களுக்கு உதவி செய்திடுவோம். நீங்கள் வருகை தரும் தினங்களை (நாட்களை) மாற்றிட விரும்பினால் அதனைக் குறித்து எமக்குத் தெரியப்படுத்தவும். நாம் அதைப்பற்றி கலந்தாலோசித்திடுவோம். மற்றய சேவைகளைக் குறித்தான தகவல்களை உங்களுக்கு வழங்குவது மட்டுமல்லாமல் அதனைக் குறித்து பரிந்துரை செய்திடவும் எம்மால் முடியும்.

## தனியுரிமைக் கொள்கை

எமது வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையைப் பாதுகாப்பதில் எமது நிறுவனம் உறுதி கொண்டுள்ளது. எனவே தான தனிப்பட்ட தகவல்களை கையாள்வதில் தெற்கு புலம்பெயர்ந்தோர் மற்றும் அகதிகள் மையம் (SMRC) தேசிய தனியுரிமைக் கோட்பாடுகளை பின்பற்றுகின்றது. இச்சேவையானது எமது அனைத்து வாடிக்கையாளருக்கும் நுகர்வோருக்கும் பொருந்தும். மேலும் உங்களுக்கு சேவைகளை வழங்கும் அரசு நிருவனங்களுக்கு மட்டுமே தனிப்பட்ட தகவல்களை வெளிப்படுத்த முடியும். தெற்கு புலம்பெயர்ந்தோர் மற்றும் அகதிகள் மையம் (SMRC) இல் உங்களது தனிப்பட்ட தகவல்களைப்பற்றி ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் தயவு செய்து எமது அலுவலகத்துடன் தொடர்பு கொண்டு நிகழ்ச்சி நிரல் ஒழுங்கிணைப்பாளருடன் கதைத்திடவும்.









**பயனுள்ள தொலைபேசி எண்கள்:**

**My Aged Care** - தகவல்களைக் கண்டறியவும், முதியோர் பராமரிப்புச் சேவைகளுக்குச் செல்லவும் உதவும் அரசாங்க சேவை.

தொலைபேசி: 1800 200 422

**Elder Rights Advocacy** – துணைவலிமை மூலம் பொது நலவாய நிதியுதவி பெறும் முதியோர் பராமரிப்பு சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சனைகளை எதிர்கொள்ளும் முதியவர்கள், அவர்களது குடும்பத்தினர் மற்றும் பிரதிநிதிகளை ஆதரிக்கிறது.

தொலைபேசி: 9602 3066

**Seniors Rights Victoria** – முதியோர்கள் தவறாக நடத்தப்படுவதைத் தடுக்கவும், முதியவர்களின் உரிமைகள், கண்ணியம் மற்றும் சுதந்திரத்தைப் பாதுகாப்பதற்கும் தகவல், ஆதரவு, ஆலோசனை மற்றும் கல்வியை வழங்குகிறது.

தொலைபேசி: 1300 368 821

**Office of the Public Advocate Victoria** - பாதிக்கப்படக்கூடிய மக்களின் உரிமைகள், நலன்கள் மற்றும் கண்ணியத்தை ஊக்குவிக்கிறது.

தொலைபேசி: 1300 309 337

**Carers Victoria** - பராமரிப்பாளர்களுக்கு அவர்களின் உடல்நலம், நல்வாழ்வு, திறன் மற்றும் நெகிழ்ச்சி ஆகியவற்றை மேம்படுத்த ஆலோசனை, தகவல் மற்றும் ஆதரவை வழங்குகிறது.

தொலைபேசி: 9396 9500

**Carer Gateway** – மாற்றுத்திறனாளி ஒருவருக்கு அல்லது மருத்துவ அல்லது மனநலப் பிணி உடைய ஒருவருக்குக் கட்டணமற்ற பராமரிப்பை வழங்குபவர்களுக்கு தகவல்களை வழங்குகிறது

தொலைபேசி: 1800 422 737





39 Clow St, Dandenong VIC 3175  
P 9767 1900

E [smrc@smrc.org.au](mailto:smrc@smrc.org.au)

[www.smrc.org.au](http://www.smrc.org.au)