



Australian Government
Department of Health and Aged Care



استبيان تجربة المقيمين

دليل لكبار السن في رعاية المسنين السكنية



www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys



العربية - Arabic

ما هو استبيان تجربة المقيمين؟

استبيان تجربة المقيمين هو فرصة لمشاركة آرائك حول الرعاية التي تتلقاها في دار رعاية المسنين التي تقيم فيها. يتم إجراؤه سنويًا في دور رعاية المسنين في جميع أنحاء أستراليا. تتم إدارة الاستبيان من قبل فريق مستقل من طرف ثالث نيابةً عن الحكومة الأسترالية. يتم استخدام التعليقات التي يتم الحصول عليها من خلال استبيان تجربة المقيمين لفهم جودة الخدمات في كل دار من دور رعاية مسنين من وجهة نظر المقيمين.

ما أهمية استبيان تجربة المقيمين؟

إنّ آراءك وتجاربك مهمة بالنسبة لنا وتقدم نظرة قيّمة حول جودة الرعاية التي تقدمها دار رعاية المسنين التي تقيم فيها.

تبقى جميع التعليقات التي شاركها المقيمون أثناء الاستبيان مجهولة المصدر. وهذا يعني أنه لم يتم الكشف عن اسمك لمزود الخدمة أو للحكومة كمشارك.

ليس هناك ما يربط الإجابات التي قدمتها في الاستبيان بك بأي شكل من الأشكال.

يتم جمع التعليقات التي أبدّاها المقيمون من خلال استبيان تجربة المقيمين، والتي تم حذف ما يعرف عن هوية مقدميها، في تقرير يُعطى لكل دار رعاية مسنين. يساعد هذا التقرير دار رعاية المسنين التي تقيم فيها على فهم ما يقومون به بشكل جيد وما يمكن تحسينه.

يتم استخدام تعليقاتك أيضًا لتقييم تجربة المقيمين التي تشكّل جزءًا من التصنيف النجمي (Star Rating) لدار رعاية المسنين.

يؤكّر التصنيف النجمي (Star Rating) الشفافية حول أداء دور رعاية المسنين لمساعدة كبار السن وأسرهم ومقدمي الرعاية لهم على مقارنة الجودة واتخاذ القرارات بشأن رعايتهم.

تحصل جميع دور رعاية المسنين على تصنيف نجمي شامل وعلى تقييم لـ 4 فئات فرعية:

- تجربة المقيمين
- الالتزام
- توفير الموظفين
- مقاييس الجودة.

يمكن الاطلاع على التصنيفات النجمية في أداة "البحث عن مقدّم خدمة" على موقع My Aged Care الإلكتروني هنا:

www.myagedcare.gov.au/find-a-provider 

ما هي الأسئلة المطروحة في استبيان تجربة المقيمين؟

يتضمن الاستبيان 14 سؤالاً. الأسئلة الـ 12 الأولى هي أسئلة مستندة إلى مقياس ليكرت، أي أنها تهدف لفهم آرائك حول الرعاية التي تتلقاها في دار رعاية المسنين. سيُطلب منك اختيار إجابة من مجموعة من الإجابات البسيطة والمعرضة على شكل بيانات مثل "دائمًا" و"معظم الوقت" و"بعض الوقت" و"أبدًا".

السؤالان الأخيران عبارة عن أسئلة ذات إجابات مفتوحة لتتمكن من تقديم المزيد من التفاصيل حول وجهات نظرك.

أسئلة مقياس ليكرت الـ 12 هي:

1. هل يعاملك الموظفون باحترام؟
2. هل تشعر بالأمان هنا؟
3. هل تتم إدارة هذا المكان بشكل جيد؟
4. هل تحصل على الرعاية التي تحتاج؟
5. هل يتمتع الموظفون بالمعرفة الكافية بشأن ما يقومون به؟
6. هل يتم تشجيعك على القيام بأكبر قدر ممكن من الأمور بنفسك؟
7. هل يشرح لك الموظفون الأمور؟
8. هل تحب الطعام الذي يقدم هنا؟
9. هل يتابع الموظفون المسائل التي تطرحها عليهم؟
10. هل الموظفون لطفاء ويبدون الاهتمام؟
11. هل تتم استشارتك عند اختيار أنشطتك اليومية؟
12. ما مدى احتمالية أن تنصح شخص ما بدار رعاية المسنين السكنية هذه؟

السؤالان المفتوحان هما:

13. ما هو برأيك أفضل شيء بشأن هذه الخدمة؟
14. ما هو الشيء الوحيد الذي تقترحه لتحسين هذه الخدمة؟

من يقوم بإجراء استبيان تجربة المقيمين؟

خلال المشاورات حول الإصلاحات في قطاع رعاية المسنين، أعرب كبار السن عن شعورهم براحة أكبر عند تقديم الملاحظات إلى طرف ثالث مستقل، بدلاً من تقديمها إلى مقدمي رعاية المسنين أو إلى الحكومة مباشرة.

تحتزم الحكومة الأسترالية هذا الشعور وقد قامت بإشراك طرف ثالث خارجي مؤهل وخبير لإجراء استبيان تجربة المقيمين.

أعضاء فرق المسح التي تُجري الاستبيان:

- مؤهلون للعمل مع كبار السن
- خضعوا لفحوصات التاريخ الجنائي
- تلقوا التطعيم ضد فيروس كورونا (COVID-19) والإنفلونزا.

متى يتم إجراء استبيان تجربة المقيمين؟

يتم إجراء استبيان تجربة المقيمين في جميع دور رعاية المسنين التي تمّولها الحكومة الأسترالية كل عام بين شهري شباط/فبراير وتشرين الأول/أكتوبر.

قد يستغرق إكمال الاستبيان ما بين 10 إلى 30 دقيقة.



دليل مفصل لمشاركة المقيمين.

ينسق الفريق المستقل الذي يجري استبيان تجربة المقيمين مع خدمة رعاية المسنين لتحديد يوم مناسب لزيارة دار رعاية المسنين التي تقيم فيها. سيقوم الموظفون بإبلاغك أنت وعائلتك أو مقدم الرعاية لك بالموعد المتفق عليه.



في يوم الزيارة المقررة يمكنك أن تتوقع ما يلي:
سيقوم الفريق الذي يجري الاستبيان بدعوة حوالي 10 بالمائة من المقيمين في دار الرعاية التي تقيم فيها للمشاركة.



إذا اختارك أحد أعضاء فريق الاستبيان للمشاركة، فسوف يقوم بما يلي:

- التعريف عن نفسه
- شرح الغرض من الاستبيان
- طلب موافقتك على المشاركة.



إذا وافقت على المشاركة، فسوف يتم طرح سلسلة من الأسئلة عليك لتأكيد موافقتك. ستتم دعوتك بعد ذلك لإكمال الاستبيان على أفراد. قد يستغرق إكمال الاستبيان ما بين 10 إلى 30 دقيقة.

لن يكون موظفو دار رعاية المسنين حاضرين أثناء الاستبيان. يمكنك دعوة أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء للحضور إذا كنت ترغب في ذلك.



سيقوم عضو فريق الاستبيان بتوثيق إجاباتك مباشرة على جهاز كمبيوتر محمول أو ما شابه ذلك.
المشاركة طوعية لذا يمكنك التوقف في أي وقت خلال الاستبيان وسيتم حذف أي إجابات تم الحصول عليها.



يمكن لفريق الاستبيان تنظيم مترجمين فوريين وأنواع أخرى من الدعم لمساعدتك على المشاركة.

إذا كانت لديك أسئلة حول الاستبيان يُرجى التحدث مع الموظفين في دار رعاية المسنين التي تقيم فيها.

1

2

3

4

5

أسئلة متداولة أسئلة متداولة

أنا حريص على إبداء التعليقات. هل يمكنني الترشح للمشاركة؟

يتم اختيار المشاركين بشكل عشوائي، لذلك يضمن حصول الجميع على فرص مماثلة للمشاركة في استبيان تجربة المقيمين، ويساعد على حماية خصوصية المشاركين ومنع حصول أي تحيز محتمل.

هل يمكنني رفض الدعوة للمشاركة؟

نعم يمكنك الرفض. سيقوم عضو فريق الاستبيان بحذف أي إجابات تم الحصول عليها ودعوة مقيم آخر للمشاركة.

هل يمكنني أن أطلب من أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء مساعدتي في ذلك اليوم؟

نعم، نرحب بقيام أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء بدعمك أثناء الاستبيان سواء شخصيًا أو عبر الهاتف.

هل يمكنني أن أطلب من شخص ما أن يشارك نيابة عني؟

على الرغم من أننا نفضل الاستماع لآراء المقيمين أنفسهم، إلا أننا ندرك أن هذا الأمر ليس ممكنًا في جميع الحالات. وبالتالي يمكن للشخص الذي يمثلك (وكيلك) أن يشارك نيابة عنك.

يجب أن يكون الوكيل أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء، على سبيل المثال شخص مفوض بموجب توكيل رسمي و/أو وصي قادر على التحدث نيابة عنك.

ماذا يحدث إذا غيّرت رأيي بشأن المشاركة؟

يمكنك أن تغيّر رأيك في أي وقت. إذا قررت خلال الاستبيان أنك ترغب في التوقف عن المشاركة، يُرجى إبلاغ عضو فريق الاستبيان بذلك، وسيقوم بحذف الإجابات التي حصل عليها من قبل.

كيف تدعمون الأشخاص الذين يعانون من ضعف إدراكي ليتمكنوا من المشاركة؟

تم تصميم الاستبيان لدعم جميع المقيمين في دور رعاية المسنين لممارسة حقهم في التعبير عن آرائهم وإتاحة الفرصة لهم لتقديم تعليقات بشأن الرعاية التي يتلقونها. وهذا يشمل الأشخاص الذين يعانون من ضعف إدراكي. وهذا مهم بشكل خاص لأن أكثر من نصف المسنين المقيمين في دور الرعاية يعانون من أحد أشكال الضعف الإدراكي.

يتمتع فريق الاستبيان بالخبرة في العمل مع الأشخاص الذين يعانون من ضعف إدراكي للتأكد من قدرتهم على المشاركة بشكل بناء في الاستبيان. إذا كان الشخص غير قادر على المشاركة بشكل فعال، فيمكن للشخص الذي يمثلّه (الوكيل) أن ينوب عنه في التعبير عن رأيه.

كيف تدعمون المقيمين المتنوعين ثقافياً ولغوياً ليتمكنوا من المشاركة؟

لقد تم تصميم الاستبيان ليكون شاملاً ومدرّكاً لاحتياجات المقيمين، بما في ذلك التأكد من أن فريق الاستبيان مؤهل للتعامل مع كبار السن من خلفيات متنوعة بطريقة مناسبة. يمكن ترتيب مترجمين فوريين، وفي بعض الحالات قد يتم الاتصال بالشخص الذي تمت تسميته لينوب عن المقيم في إكمال الاستبيان.

ماذا يحدث للتعليقات التي قدمتها بعد الاستبيان؟

يتم تلخيص تعليقات المقيمين في تقرير تجربة المقيمين وتُعطى لمقدم الخدمة. يلخص التقرير النواحي التي يشعر المقيمون بأن مقدم الخدمة يُبلي فيها حسناً والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.

تُستخدم البيانات المستمدة من الاستبيان أيضاً لتقييم تجربة المقيمين التي تشكّل جزءاً من التصنيف النجمي (Star Rating) لدار رعاية المسنين.

يوفر التصنيف النجمي (Star Rating) الشفافية حول أداء دور رعاية المسنين لمساعدة كبار السن وأسرهم ومقدمي الرعاية لهم على المقارنة واتخاذ القرارات بشأن رعايتهم.

يشكّل تقييم تجربة المقيمين 33 بالمائة من التصنيف النجمي الكلي (Overall Star Rating) لدار رعاية المسنين التي تقيم فيها.

يمكنك الاطلاع على التصنيف النجمي لدار رعاية المسنين التي تقيم فيها من خلال أداة "البحث عن مقدم خدمة" على موقع My Aged Care الإلكتروني www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

كيف تتم حماية خصوصيتي؟

مشاركتك في الاستبيان لا تتطلب الإفصاح عن هويتك، وهذا يعني أن تعليقاتك غير مرتبطة باسمك أو بأي معرف آخر.

فتعليقاتك سرية ولا تتم مشاركتها مع مقدّم الخدمة أو الحكومة الأسترالية إلى أن يتم حذف المعلومات التي تعرّف عنك.

ولهذا نطلب مشاركة ما لا يقل عن 10 في المائة من المقيمين. فذلك يعني أن هناك عددًا كافيًا من المشاركين للسماح بحذف هوية مقدّمي التعليقات.

لدي مخاوف بشأن رعايتي. ماذا يمكنني أن أفعل؟

إذا كانت لديك أية مخاوف بشأن رعايتك، يمكنك:

- إثارة هذه المخاوف مباشرة مع الموظفين في دار رعاية المسنين التي تقيم فيها.
- الاتصال هاتفياً بمفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين على الرقم **1800951822** أو الكتابة إلى العنوان GPO Box 9819، في عاصمة الولاية أو الإقليم الذي تسكن فيه. زيارة الموقع www.agedcarequality.gov.au للحصول على مزيد من المعلومات.
- الاتصال بشبكة مناصرة كبار السن (OPAN) التي تقدم خدمات مناصرة مجانية لكبار السن وأسرهم وممثليهم. الاتصال بالرقم **1800700600** أو زيارة الموقع www.opan.org.au.



أين يمكنني العثور على مزيد من المعلومات؟



لمزيد من المعلومات حول استبيان تجربة المقيمين، يُرجى مسح رمز الاستجابة السريعة أو زيارة الموقع:

www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys

