|  |
| --- |
| CROATIAN - Survey Guide |
| Anketa o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova za starije osobe |
| Vodič za starije korisnike koje su žitelji domova za starije osobe |
| [www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](http://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys) |
| Što je Anketa o zadovoljstvu i iskustvima osoba koje žive u domovima za starije osobe? |
| Anketa o zadovoljstvu i iskustvima osoba koje žive u domovima za starije, prilika je da podijelite svoje mišljenje o skrbi koju primate u svom domu za starije osobe.  Ova anketa provodi se svake godine u domovima za starije osobe diljem Australije.  Anketu vodi neovisni istraživački tim, kao treća strana, u ime Australske vlade.  Povratne informacije dobivene putem Ankete o zadovoljstvu i iskustvima žitelja doma, koriste se kako bi se bolje razumjela kvaliteta usluga u svakom domu za starije osobe, iz perspektive osoba koje u njemu žive. |
|
|
|
| Zašto je Anketa o iskustvima osoba koje žive u domovima za starije, važna? |
| Vaši pogledi i iskustva važni su nam i nude nam vrijedan uvid u kvalitetu skrbi koju pruža vaš dom za starije.  Sve povratne informacije koje nam žitelji domova za starije osobe kroz ovu anketu pruže, ostaju anonimne. To znači da vaše ime kao sudionika u anketi neće biti obznanjeno ni vašem pružatelju usluga, niti vladi. Vaši odgovori u anketi se ni na koji način ne mogu povezati s vama.  De-identificirane povratne informacije koje osobe koje žive u domovima pružaju kroz Anketu o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova za starije, skupljaju se u zasebno izvješće za svaki dom. Ovo izvješće pomaže vašem domu za starije procijeniti u čemu su dobri, a u čemu se mogu poboljšati.  Vaše povratne informacije također se koriste za izračunavanje ocjene zadovoljstva osoba koje žive u domovima, kroz broj zvjezdica koji je vaš dom za starije osobe dobio.  Ocjene zvjezdicama pružaju transparentnost o radu domova za starije osobe kako bi pomogli svojim žiteljima, njihovim obiteljima i njegovateljima da usporede kvalitetu i donesu odluke o skrbi kakvu žele.  Svi domovi za starije osobe dobivaju ukupnu ocjenu u broju zvjezdica i ocjenu u 4 potkategorije:   * Zadovoljstvo žitelja doma * Usklađenost s propisima * Osoblje * Mjere održavanja kvalitete.   Ocjene u zvjezdicama možete pronaći na alatu "Pronađi pružatelja usluga" na internet stranici My Aged Care, na ovoj internet stranici: [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider) |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
| Koja se pitanja postavljaju u Anketi o zadovoljstvu i iskustvima žitelja doma? |
| Anketa sadrži ukupno 14 pitanja. Prvih 12 su pitanja Likertove ljestvice.  Ovo se odnosi na pitanja kroz koja se nastoji dobiti vaše mišljenje o skrbi koju primate u svom domu za starije osobe.  Od vas će se tražiti da odaberete odgovor iz niza jednostavnih i grafički prikazanih odgovora kao što su "uvijek", "većinom", "ponekad" i "nikad".  Posljednja 2 pitanja su pitanja otvorenog tipa na koja možete dati više pojedinosti o svojim stavovima. |
|
|
|
|
| 12 pitanja Likertove ljestvice su: |
| 1. Odnosi li se osoblje s poštovanjem prema vama? 2. Osjećate li se ovdje sigurno? 3. Je li ovo mjesto dobro vođeno? 4. Dobivate li skrb koja vam je potrebna? 5. Da li je osoblje stručno? 6. Ohrabruje li vas se da ostanete samostalni što je više moguće? 7. Objašnjava li vam osoblje što trebate znati? 8. Sviđa li vam se hrana koju dobivate? 9. Da li osoblje provede ono što ih zamolite? 10. Je li osoblje doma ljubazno i ​​brižno? 11. Možete li sami odlučiti koje dnevne aktivnosti želite provoditi? 12. Koliko je vjerojatno da ćete nekome preporučiti ovaj dom za starije osobe? |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
| Dva pitanja s opisnim odgovorom su: |
| 1. Što biste rekli da je najbolja stvar u svezi vašeg doma za starije? 2. Što biste im predložili u smislu poboljšanja usluga? |
|
| Tko provodi anketu o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova za starije? |
| Tijekom savjetovanja o reformama skrbi za starije osobe, starije osobe su se izjasnile da im je lakše davati povratne informacije neovisnoj trećoj strani, umjesto svom vlastitom pružatelju skrbi ili izravno vladi.  Australska vlada to mišljenje poštiva, pa je stoga angažirala kvalificiranu i stručnu vanjsku treću stranu koja će voditi anketu o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova za starije.  Stručni timovi koji provode anketu:   * su kvalificirani za rad sa starijim osobama * prošli su policijsku provjeru * cijepljeni su protiv COVID-19 i gripe. |
|
|
|
|
|
| Kada se provodi Anketa o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova? |
| Anketa o iskustvima žitelja domova provodi se u svim domovima za starije osobe koje financira Australska vlada, svake godine između veljače i listopada.  Ispunjavanje ankete može trajati od 10 do 30 minuta. |
|
| Vodič za sudjelovanje u anketi - korak po korak. |
| Nezavisni istraživački tim koji provodi Anketu o zadovoljstvu iskustvima žitelja domova za starije, dogovorit će s vašim domom o tome koji dan bi bio najprikladniji za njihovu posjetu i provođenje ankete.  Osoblje u vašem domu obavijestit će vas i vašu obitelj ili njegovatelja o dogovorenom datumu. |
|
| Na dan posjete možete očekivati sljedeće: |
| 1. Tim koji provodi anketu će pozvati na sudjelovanje u anketi otprilike oko 10 posto žitelja vašeg doma. 2. Ako vas član tima odabere da sudjelujete u anketi, on će učiniti sljedeće:  * predstaviti se * objasniti vam svrhu ankete * tražiti vaš pristanak na sudjelovanje. |
|
|
|
|
| 1. Ako pristanete na sudjelovanje u anketi, bit će vam postavljen niz pitanja kako biste potvrdili svoj pristanak. Zatim ćete biti pozvani da privatno ispunite anketu. To može potrajati između 10 i 30 minuta.   Osoblje iz vašeg doma za starije osobe neće biti prisutno tijekom provođenja ankete. Ako želite, možete pozvati člana obitelji ili prijatelja da bude prisutan dok ispunjavate anketu. |
|
|
|
|
| 1. Član tima će vaše odgovore dokumentirati izravno na prijenosno računalo ili nešto slično. Sudjelovanje je dobrovoljno tako da možete prestati u bilo kojem trenutku tijekom anketiranja, u kojem slučaju će svi dobiveni odgovori biti izbrisani. |
|
| 1. Tim za provođenje ankete može organizirati prevoditelje i druge oblike podrške koja će vam pomoći da u njoj sudjelujete. |
| Ako imate bilo kakvih pitanja o anketi, obratite se osoblju vašeg doma za starije osobe. |
| Često postavljana pitanja |
| Rado ću pružiti povratne informacije. Mogu li se prijaviti za sudjelovanje?  Sudionici u anketi se biraju nasumično. To osigurava da svi imaju iste šanse za sudjelovanje u Anketi o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova za starije. To također pomaže u zaštiti privatnosti sudionika u anketi i sprječavanju potencijalne pristranosti. |
| Mogu li odbiti poziv za sudjelovanje? |
| Da, možete odbiti. Član tima koji provodi anketu će tada izbrisati sve dobivene odgovore i pozvati drugog žitelja doma da sudjeluje u anketi. |
|
| Mogu li zamoliti člana obitelji ili prijatelja da me podrži na taj dan? |
| Da, član obitelji ili prijatelj može vas podržati tijekom ankete, bilo osobno ili putem telefona. |
| Mogu li zamoliti nekoga da sudjeluje u moje ime? |
| Premda dajemo prednost izravnoj komunikaciji sa žiteljima, svjesni smo da to nije uvijek moguće.  Stoga vaš predstavnik (opunomoćenik) može sudjelovati u anketi u vaše ime.  Opunomoćenik bi trebao biti član obitelji ili prijatelj, poput osobe imenovane u punomoći i/ili skrbnik koji je ovlašten govoriti u vaše ime.  Što će se dogoditi ako se predomislim glede sudjelovanja u anketi?  Možete se predomisliti u bilo kojem trenutku. Ako tijekom ankete odlučite da želite prestati sudjelovati, o tome obavijestite člana tima za anketiranje. Svi prethodno prikupljeni odgovori bit će izbrisani. |
|
|
|
|
|
|
| Kako podržavate osobe s kognitivnim oštećenjima da sudjeluju u anketi? |
| Anketa je osmišljena kako bi pomogla svim žiteljima da ostvare svoje pravo da se njihov glas čuje, kao i priliku da pruže povratne informacije o svojoj skrbi. To uključuje i osobe s kognitivnim oštećenjem. Ovo je osobito važno jer više od polovice svih starijih osoba koje žive u domovima za starije, žive s nekim oblikom kognitivnog oštećenja.  Tim za provođenje ankete je iskusan u radu s osobama s kognitivnim oštećenjem, kako bi se osiguralo da se one mogu prikladno uključiti u proces anketiranja. Ako neka osoba nije u mogućnosti aktivno sudjelovati, njen predstavnik (opunomoćenik) može sudjelovati u anketi u njeno ime. |
|
|
|
|
| Kako ćete omogućiti kulturno i jezično različitim žiteljima doma da sudjeluju u anketi? |
| Anketa je osmišljena tako da sve osobe mogu u njoj sudjelovati i da se tijekom anketiranja odgovori na potrebe žitelja doma. To uključuje osiguravanje da je tim za anketiranje na odgovarajući način kvalificiran za rad sa starijim osobama iz različitih kulturoloških sredina.  Moguće je organizirati pomoć tumača na različitim jezicima, a u nekim okolnostima može se kontaktirati imenovani predstavnik da ispuni anketu u ime dotičnog žitelja. |
|
|
| Što se događa s mojim povratnim informacijama nakon provođenja ankete? |
| Povratne informacije dobivene od učesnika, sažete su u Izvješće o zadovoljstvu i iskustvima žitelja, koje se odnosi na vašeg pružatelja usluga.  Ovo izvješće je sažetak koji iznosi mišljenja žitelja doma o tome što oni smatraju da njihov pružatelj usluga radi dobro, a koja su područja u kojima je potrebno poboljšanje.  Podaci iz ankete također služe za ocjenu zadovoljstva žitelja domova za starije, koja se u broju zvjezdica daje za vaš dom.  Ocjene zvjezdicama pružaju transparentnost o radu domova za starije, kako bi pomogle starijim osobama, njihovim obiteljima i njegovateljima da usporede i donesu odluke o svojoj skrbi.  Ocjena zadovoljstva i iskustva korisnika čini 33 posto ukupne ocjene vašeg doma za starije osobe.  Ocjenu svog doma za starije osobe možete vidjeti u zvjezdicama putem alata "Pronađi pružatelja usluga" na internet stranici My Aged Care [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider). |
|
|
|
|
|
| Kako je moja privatnost zaštićena? |
| Vaše sudjelovanje u anketi je anonimno. To znači da vaše povratne informacije nisu povezane s vašim imenom ili bilo kojim drugim identifikatorom.  Vaše povratne informacije su povjerljive i ne dijele se s vašim davateljem usluga ili Australskom vladom dok se ne de-identificiraju.  Zato zahtijevamo sudjelovanje od najmanje 10 posto svih žitelja. To znači da ima dovoljno sudionika da se povratne informacije mogu de-identificirati. |
|
|
|
|
| Nisam potpuno zadovoljan sa svojom skrbi. Što mogu učiniti? |
|
| Ako imate bilo kakvih nedoumica u vezi vaše skrbi, možete učiniti sljedeće: |
| * Svoju zabrinutost iznesite izravno osoblju vašeg doma za starije osobe. |
| * Kontaktirajte Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Aged Care Quality and Safety Commission) na broj 1800 951 822 ili pismeno, na adresu: GPO Box 9819, u vašem glavnom gradu. Za više informacija posjetite www.agedcarequality.gov.au |
|
| * Obratite se Mreži zagovorništva za starije osobe (Older Persons Advocacy Network - OPAN) koja pruža besplatne usluge zastupanja starijim osobama, njihovim obiteljima i predstavnicima. Nazovite 1800 700 600 ili posjetite www.opan.org.au. |
|
| Gdje mogu pronaći više informacija? |
| Za više informacija o Anketi o zadovoljstvu i iskustvima žitelja domova za starije osobe, skenirajte QR kod ili posjetite:  www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys |
|