



Australian Government
Department of Health and Aged Care



养老院居民体验调查

养老院老年人指南



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

Simplified Chinese - 简体中文



什么是居民体验调查？

居民体验调查让您有机会对自己在养老院接受的护理发表看法。

这项调查每年在全澳各地的养老院进行。

居民体验调查由澳大利亚政府委托独立第三方调查团队负责管理。

通过居民体验调查收集反馈意见，我们得以从居民角度来了解每家养老院的服务质量。

为什么有必要开展居民体验调查？

您的看法和体验对我们非常重要，可以让我们深入了解您所在养老院的护理服务质量。

调查期间，居民通过匿名方式提供所有反馈。这就是说，我们不会向养老服务机构或政府泄露参加人员的姓名。您的调查答复不会与您产生任何关联。

针对每家养老院，我们会将居民通过居民体验调查所分享的反馈意见，去除身份信息后，整理成为一份报告。这份报告有助于您所在的养老院了解哪些方面做得好，哪些方面需要改进。

您的反馈也会用于计算您所在养老院的居民体验星级评定。

星级评定能透明展现养老院的服务表现，帮助老年人及其家人和看护人员对比服务质量及做出护理决定。

所有养老院均会获得一个总体星级评定和4个子类别评定：

- 居民体验
- 合规
- 工作人员配备
- 质量衡量。

您可以在下方My Aged Care网站的“Find a provider (查找服务机构)”工具里查看星级评定：



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

居民体验调查会提哪些问题？

这项调查共有14个问题。前12个问题是李克特（Likert）量表问题。这些问题是要了解您对自己在养老院接受之护理服务的看法。

您要从一组简单的图形答复中选择一项，如“总是”、“多数时间”、“有时”以及“从不”。

最后2个问题是开放式问题，让您详细阐述自己的看法。

12个李克特（Likert）量表问题如下：

1. 工作人员对您是否尊重？
2. 您在这里是否觉得安全？
3. 这个养老院是否运营良好？
4. 您是否获得所需的护理服务？
5. 工作人员是否熟悉本职工作？
6. 是否鼓励您尽量多做自己的事？
7. 工作人员是否会向您做出解释？
8. 您是否喜欢这里的食物？
9. 工作人员是否会跟进您所提出的问题？
10. 工作人员是否待人友好，充满爱心？
11. 对于自己的日常活动，您是否有发言权？
12. 您向他人推荐这家养老院的可能性有多大？

2个开放式问题如下：

13. 您认为这家服务机构做得最好的方面是什么？
14. 您会建议这家服务机构在哪个方面做出改进？

谁负责开展居民体验调查？

在老年护理服务改革的意见磋商过程中，老年人表示更愿意向独立第三方提供反馈，不大愿意向养老服务机构或直接向政府提供反馈。

澳大利亚政府尊重老年人的选择，并委托符合资质和技术要求的外部第三方负责开展居民体验调查。

负责开展调查的调查团队：

- 具备从事老年人相关工作的资质
- 已通过无犯罪记录审查
- 已接种新冠肺炎和流感疫苗。

居民体验调查什么时候开展？

每年2月至10月间，澳大利亚政府拨付经费的所有养老院都会开展居民体验调查。

完成这项调查约需10至30分钟。



居民参加步骤指南。

负责开展居民体验调查的独立调查团队会与您所在的养老院合作，安排合适的上门调查日期。

养老院的工作人员会向您及您的家人或看护人员告知约定的日期。

在上门调查日：

1

调查团队会在您所在养老院邀请10%左右的居民参加调查。



2

若调查团队选中您，他们会：

- 自我介绍
- 解释调查目的
- 征求您同意参加调查。



3

若您同意参加，他们会向您提一系列问题，确认您同意。之后，他们会邀请您私下完成调查。完成调查约需10至30分钟。

调查期间，您所在养老院的工作人员不会在场。若您希望，可邀请一位家人或朋友在场陪同



4

您的答复会由调查团队成员直接录入笔记本电脑或类似设备。

参加调查纯属自愿，因此您可以在整个过程中随时退出，至此时所录入的任何答复均会予以删除。



5

调查团队会安排口译员及其他支持措施，帮助您参加调查。



若您对调查存有任何疑问，请咨询所在养老院的工作人员。

常见问题

我很希望分享自己的反馈意见。我可以主动要求参加吗？

参加人员随机挑选。这是为了确保每个人都有相同的机会来参加居民体验调查。这也有助于保护参加人员的隐私，并防止出现潜在偏见。

我能拒绝参加吗？

可以，您可以拒绝。调查人员会删除所录入的任何答复，并邀请其他居民参加。

调查当日，我能要求家人或朋友提供协助吗？

可以，调查过程中，欢迎您的家人或朋友到场或通过电话向您提供协助。

我能要求别人代我参加吗？

最好是直接听取居民的反馈，但我们也承认有时并不可能。因此，您可以安排代表（代理人）代您参加。

代理人应该是家人或朋友，如委托授权书指定的人员和/或可以代您发声的监护人。

若我改变主意不想参加，应该怎么办？

您可以随时改变主意。若您在调查过程中决定要停止参加，请告知调查团队成员。已向您收集的任何答复均会予以删除。

你们如何帮助认知障碍人员参加调查？

这项调查旨在帮助全体居民行使自身权利，说出自己的心声，让他们有机会针对自身的护理服务发表反馈意见。这包括认知障碍人员在内。这一点尤为重要，因为在养老院里，半数以上的老年人存在某种形式的认知障碍。

调查团队在从事认知障碍人员相关工作方面具备丰富的经验，可以确保他们有效参加调查过程。若某个居民无法有效参加，可以安排代表（代理人）代为发声。

你们如何帮助多元文化和语言背景的居民参加？

这项调查具备包容性，目的在于关注居民的需求。这包括确保调查团队具备合格资质，有能力采取适当方式来开展涉及多元背景老年人的工作。

我们会安排口译员，某些情况下也会联系指定代表，以便代表居民完成调查。

调查结束后，会如何处理我的反馈意见？

我们会汇总居民的反馈意见，整理形成相关养老服务机构的居民体验报告。这份报告总结了居民认为养老服务机构做得好的方面以及需要改进的方面。

调查收集的数据也会用于计算您所在养老院的居民体验星级评定。

星级评定能透明展现养老院的服务表现，帮助老年人及其家人和看护人员进行对比及做出护理决定。

您所在养老院的居民体验评定，在其总体星级评定里占比33%。

您可以访问My Aged Care网站www.myagedcare.gov.au/find-a-provider，在“Find a Provider (查找服务机构)”工具里查看所在养老院的星级评定。

如何保护我的隐私？

您以匿名方式参加调查。这就是说，您的反馈不会与您的姓名或其他任何身份信息产生关联。

在去除身份信息前，我们会保密处理您的反馈，不会向您的养老服务机构或澳大利亚政府披露。

这也是我们至少需要10%居民参加的原因。这意味着我们有足够的参加人员，可以去除反馈意见里的身份信息。

我对我的护理服务存有顾虑。我该怎么做？

若您对自身的护理服务存有顾虑，您可以：

- 直接向所在养老院的工作人员说出自己的顾虑。
- 致电**1800 951 822**联系所在首府城市的养老照护质量和安全委员会，或写信至 GPO Box 9819。欲知详情，请访问www.agedcarequality.gov.au。
- 联系老年人权益倡导网络 (OPAN)，他们会向老年人及其家人和代表提供免费代言服务。请致电**1800 700 600**或访问www.opan.org.au。



我可以到哪里了解更多信息？

欲知居民体验调查详情，请扫描二维码或访问：



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

