



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Анкета за искуствата на станарите

Водич за постари луѓе во
резиденцијална нега на стари лица



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

Macedonian - Македонски



Што е анкета за искуствата на станарите?

Анкетата за искуствата на станарите е можност да ги споделите вашите мислења за негата што ја добивате во вашиот старски дом.

Таа се спроведува секоја година во старските домови ширум Австралија.

Анкетата ја води еден независен анкетен тим во име на Австралиската влада.

Повратните информации добиени во анкетата за искуствата на станарите се користат за да се добијат податоци за квалитетот на услугите во секој старски дом од перспектива на станарите.

Зошто е важна анкетата за искуствата на станарите?

Вашите погледи и искуства нѝ се важни и даваат вреден увид во квалитетот на негата што ја дава вашиот старски дом.

Сите повратни информации дадени од станарите во текот на анкетата остануваат анонимни. Тоа значи дека вашето име како учесник не се открива на вашиот давател на услуги или на владата.

Вашите одговори во анкетата на ниеден начин не се доведуваат во врска со вас.

Повратните информации со отстранети податоци што идентификуваат, дадени од станарите во анкетата за искуствата на станарите, се собираат во извештај за секој старски дом. Тој извештај му помага на вашиот старски дом да дознае што прави добро и каде може да се направат подобрувања.

Вашите повратни информации исто така се користат за пресметување на рејтингот со ѕвездички на вашиот старски дом.

Рејтингот со ѕвездички обезбедува транспарентност за работењето на старските домови, со цел да им помогнат на постарите луѓе, нивните семејства и негуватели да го споредуваат квалитетот и да донесуваат одлуки за нивната нега.

Сите старски домови добиваат вкупен рејтинг со ѕвездички во 4 поткатегории:

- Искуства на станарите
- Усогласеност
- Персонал
- Мерки за квалитет.

Рејтингот со ѕвездички може да го најдете на алатката 'Find a provider' (Најдете давател на услуги) на следната веб-страница на My Aged Care:



Кои прашања се поставуваат во анкетата за искуствата на станарите?

Анкетата содржи вкупно 14 прашања. Првите 12 прашања се со Likert скала. Тоа се однесува на прашањата со кои се бараат вашите мислења за негата што ја добивате во вашиот старски дом.

Од вас ќе се бара да одберете еден одговор од низа едноставни и графички прикажани одговори како што се „секогаш“, „во повеќето случаи“, „понекогаш“ и „никогаш“.

Во последните две прашања се бара да дадете повеќе поединости за вашите погледи.

Дванаесетте прашања на Likert скалата се:

1. Дали персоналот се однесува кон вас со почитување?
2. Дали тука се чувствувате безбедни?
3. Дали со местово се управува добро?
4. Дали ја добивате негата што ви е потребна?
5. Дали персоналот знае што прави?
6. Дали сте поттикнати да водите сметка за себеси што е можно повеќе?
7. Дали персоналот ви ги објаснува работите?
8. Дали ви се допаѓа храната тука?
9. Дали персоналот делува кога ќе покренете прашања со нив?
10. Дали е персоналот љубезен и внимателен?
11. Дали вие одлучувате за вашите секојдневни активности?
12. Колку е веројатно дека овој старски дом ќе го препорачате некому?

Двете прашања со кои се бара вашето мислење се:

13. Што е најдоброто во оваа служба?
14. Што предлагате да се подобри во оваа служба?

Кој ја спроведува анкетата за искуствата на станарите?

Во текот на консултациите за реформи на негата на стари лица, постарите луѓе рекоа дека се чувствуваат попријатно повратни информации да даваат на независна трета страна, наместо на нивниот давател на услуги на неа на стари лица или директно на владата.

Австралиската влада ја почитува оваа желба и ангажира квалификувана и стручна надворешна трета страна да ја спроведува анкетата за искуствата на станарите.

Анкетните тимови што ја спроведуваат анкетата:

- се квалификувани за работа со постари луѓе
- минале полициски проверки
- се вакцинирани против КОВИД-19 и грип.

Кога се спроведува анкетата за искуствата на станарите?

Анкетата за искуствата на станарите се спроведува во сите старски домови финансирани од Австралиската влада секоја година меѓу февруари и октомври.

Пополнувањето на анкетата може да трае 10 до 30 минути.



Упатство чекор по чекор за учество на станарите.

Независниот анкетен тим што ја спроведува анкетата за искуствата на станарите соработува со вашиот давател на услуги на неа на стари лица за да организира соодветен ден за посета на вашиот старски дом.

Персоналот во вашиот дом ќе ве извести вас и вашето семејство или негувател за договорениот датум.

На денот на посетата може да очекувате:

1

Анкетниот тим ќе покани да учествуваат околу 10 проценти од станарите во вашиот дом.



2

Ако анкетниот тим ве одбере вас, тие:

- ќе се претстават
- ќе ја објаснат целта на анкетата
- ќе прашаат дали се согласувате да учествувате.



3

Ако се согласите да учествувате, ќе ви бидат поставени низа прашања за да се потврди вашата согласност. Потоа ќе бидете поканети да ја пополните анкетата во приватност. Тоа ќе трае 10 до 30 минути.

Персоналот на вашиот старски дом нема да биде присутен за време на анкетата. Ако сакате, може да поканите член на семејството или пријател/пријателка да бидат присутни.



4

Член на анкетниот тим ќе ги внесе вашите одговори директно во лаптоп или слично средство.

Учеството е на доброволна основа, па можете да го прекинете во секое време во текот на процесот, а сите добиени одговори ќе бидат избришани.



5

Анкетниот тим може да организира преведувачи и друга поддршка за да помогнат во вашето учество.



Ако имате прашања за анкетата, ве молиме разговарајте со персоналот во вашиот старски дом.

Често поставувани прашања

Јас сакам да дадам повратни информации. Може ли да се пријавам за учество?

Учесниците се одбираат по случаен избор. Тоа обезбедува сите да имаат слични шанси за учество во анкетата за искуствата на станарите. Тоа исто така помага да се заштити приватноста на учесниците и да се спречи секоја можна пристрасност.

Дали може да одбијам да учествувам?

Да, може да одбиете. Член на анкетниот тим ќе ги избрише сите добиени одговори и ќе покани друг станар да учествува.

Дали може да побарам од член на семејството или пријател/пријателка да ми даде поддршка на денот?

Да, член на семејството или пријател/пријателка се добредојдени да ви дадат поддршка за време на анкетата или лично или по телефон.

Дали може да побарам некој друг да учествува во мое име?

Иако претпочитаеме да слушнеме директно од станарите, прифаќаеме дека тоа не е секогаш можно. Затоа претставник (посредник) може да учествува во ваше име.

Претставник може да биде член на семејството или пријател/пријателка, како што е лице номинирано со полномошно и/или старател, кој може да зборува во ваше име.

Што се случува ако се премислам околу учеството?

Може да се премислите во секое време. Ако во текот на анкетата одлучите дека повеќе не сакате да учествувате, ве молиме известете го членот на анкетниот тим. Сите веќе собрани одговори ќе бидат избришани.

Како им помагате да учествуваат на луѓето со когнитивна попреченост?

Анкетата е дизајнирана да им помогне на сите станари да го искористат правото да дадат свои мислења и да имаат можност да дадат повратни информации за нивната нега. Тоа ги вклучува и луѓето со когнитивна попреченост. Тоа е особено важно зашто повеќе од половината постари луѓе кои престојуваат во старски домови живеат со некој вид когнитивна попреченост.

Анкетниот тим има искуство во работата со луѓе со когнитивна попреченост, за да се обезбеди дека тие можат целисходно да се вклучат во анкетниот процес. Ако некој не е во состојба активно да учествува, претставник може да настапи како глас на станарот.

Како го поддржувате учеството на културно и јазично разнородни станари?

Анкетата е подготвена да биде сеопфатна и чувствителна кон потребите на станарите. Тоа ги вклучува обезбедувањето дека анкетниот тим е квалификуван за ангажирање со постари луѓе од различни потекла на соодветен начин.

Преведувачи може да бидат ангажирани, а во некои околности може да биде контактиран номиниран претставник за да ја пополни анкетата во име на станарот.

Што се случува со моите повратни информации после анкетата?

Повратните информации на станарите се сумираат во извештај за искуствата на станарите за вашиот давател на услуги.

Во извештајот е сумирано што станарите мислат дека нивниот давател на услуги го прави добро и кои се областите за подобрување.

Податоците од анкетата исто така се користат за одредување на рејтингот со ѕвездички на вашиот старски дом.

Рејтингот со ѕвездички обезбедува транспарентност за успешноста на работењето на старските домови да им помогнат на постарите луѓе, нивните семејства и негуватели да споредуваат и да донесуваат одлуки за нивната нега.

Рејтингот на искуствата на станарите претставува 33 проценти од вкупниот рејтинг со ѕвездички на вашиот старски дом.

Рејтингот со ѕвездички на вашиот старски дом може да го најдете со алатката 'Find a provider' (Најдете давател на услуги) на веб-страница на My Aged Care **www.myagedcare.gov.au/find-a-provider**.

Како е заштитена мојата приватност?

Вашето учество во анкетата е анонимно. Тоа значи дека повратните информации што ги давате не се доведуваат во врска со вашето име или со ниеден друг податок за идентификација.

Повратните информации што ги давате се доверливи и не се споделуваат со вашиот давател на услуги или со Австралиската влада сè додека од нив не бидат отстранети податоци од кои може да се открие идентитетот.

Затоа бараме да учествуваат најмалку 10 проценти од сите станари. Тоа значи дека има доволно учесници за од повратните информации да може да бидат отстранети податоци од кои може да се открие идентитетот.

Јас имам проблеми со мојата нега. Што може да сторам?

Ако имате проблеми со вашата нега, вие можете:

- За тие проблеми да зборувате директно со персоналот во вашиот старски дом.
- Да се јавите на Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица (Aged Care Quality and Safety Commission) на телефон **1800 951 822** или со писмо на адреса GPO Box 9819, во главниот град на вашата држава/територија. За повеќе информации посетете ја веб-страницата **www.agedcarequality.gov.au**.
- Да контактирате со Мрежата за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN) која дава бесплатни совети за застапување на постари луѓе, нивните семејства и претставници. Телефонирајте на **1800 700 600** или посетете ја веб-страницата **www.opan.org.au**.



Каде може да најдам повеќе информации?

За повеќе информации за анкетата за искуствата на станарите скенирајте го QR кодот или посетете ја веб-страницата:



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

