Australian Government
Department of Health and Aged Care

Stħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti

Gwida għall-anzjani fil-kura residenzjali tal-anzjani

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

Maltese - **Malti**

X’inhu l-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti?

L-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti huwa opportunità biex taqsam il-fehmiet tiegħek dwar il-kura li tirċievi fid-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

Dan isir kull sena fi djar tal-kura tal-anzjani madwar l-Awstralja.

L-istħarriġ huwa mmexxi minn tim indipendenti ta’ stħarriġ ta’ terza parti, f’isem il-Gvern Awstraljan.

L-informazzjoni li tinġabar permezz tal-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti tintuża biex tkun ikkalkulata l-kwalità tas-servizzi f’kull dar tal-kura tal-anzjani mill-perspettiva tar-resident.

Għaliex huwa importanti l-Isħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti?

Il-fehmiet u l-esperjenza tiegħek huma importanti għalina u joffru għarfien siewi dwar il-kwalità tal-kura mogħtija mid-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

Ir-rispons kollu li jingħata mir-residenti matul l-istħarriġ jibqa’ anominu. Dan ifisser li ismek ma jiġix żvelat lill-provditur tiegħek jew lill-gvern li int ħadt sehem. It-tweġibiet tal-istħarriġ tiegħek ma jkunux marbuta miegħek b’xi mod.

L-opinjonijiet li jingħataw li ma jidentifikawx il-persuna permezz tal-Istħarriġ tal-Esperjenza tar-Residenti jkun miġbur f’rapport għal kull dar tal-kura tal-anzjani. Dan ir-rapport jgħin lid-dar tal-kura tal-anzjani tiegħek tifhem x’qegħdin jagħmlu tajjeb u fejn jistgħu jtejbu l-affarijiet.

Ir-rispons tiegħek jintuża wkoll biex tkun ikkalkulata l-Esperjenza tar-Residenti skont ir-Rata tal-Istilel (Star Ratings) għad-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

Ir-Rata tal-Istilel tipprovdi trasparenza dwar il-kwalità tad-djar tal-kura tal-anzjani biex tgħin lill-anzjani, lill-familji tagħhom u lill-kerers iqabblu l-kwalità tad-djar u jieħdu deċiżjonijiet dwar il-kura tagħhom.

Id-djar tal-kura tal-anzjani kollha jirċievu Klassifikazzjoni Ġenerali skont l-Istilel u klassifikazzjoni skont l-4 sotto-kategoriji:

- Esperjenza tar-Residenti
- Konformità
- Membri tal-Istaff
- Miżuri ta’ Kwalità.

Tista’ ssib ir-Rata tal-Istilel f’‘Find a provider’ fuq il-websajt My Aged Care hawnhekk:

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

X'mistoqsijiet isiru fl-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti?

L-istħarriġ jinkludi 14-il mistoqsija b'kollox. L-ewwel 12 huma skont l-iskala tal-mistoqsijiet Likert. Dan jirreferi għal mistoqsijiet li jfittxu li jifhmu l-opinjonijiet tiegħek dwar il-kura li tircievi fid-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

Int tintalab tagħżel tweġiba minn sett ta' tweġibiet sempliċi u murija b'mod grafiku b'rispons bħal, 'dejjem', 'il-biċċa l-kbira', 'kultant' u 'qatt.'

Iż-żewġ mistoqsijiet tal-aħħar huma mistoqsijiet li tista' twieġeb kif trid biex tipprovdi aktar dettalji dwar il-fehmiet tiegħek.

It-12-il mistoqsija skont l-iskala Likert huma:

1. Jittrattawk b'rispett l-istaff?
2. Tħossok sigur/a hawnhekk?
3. Jitmexxa tajjeb dan il-post?
4. Tingħatalek il-kura li jkollok bżonn?
5. Jafu x'qegħdin jagħmlu l-istaff?
6. Inkoraġġut/a biex kemm jista' jkun possibbli tagħmel l-affarijiet inti stess?
7. Jispjegawlek l-affarijiet l-istaff?
8. Tħobb l-ikel hawnhekk?
9. Isegwu l-affarijiet li tkun staqsejt dwarhom l-istaff?
10. Qalbhom tajba u jieħdu ħsiebek l-istaff?
11. Tkun ikkonsultat/a fl-attivitajiet ta' kuljum tiegħek?
12. X'inhi l-probabilità li tirrakomanda din id-dar tal-kura tal-anzjani residenzjali lil xi ħadd?

Iż-żewg mistoqsijiet li tista' twieġeb kif trid huma:

13. X'taħseb li hija l-aqwa ħaġa dwar dan is-servizz?
14. X'inhi l-unika ħaġa li tissuġġerixxi li ttejjeb dan is-servizz?

Min imexxi l-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti?

Waqt konsultazzjonijiet dwar ir-riformi tal-kura tal-anzjani, anzjani wrew li jħossuhom aktar komdi jagħtu opinjoni lill-terza parti indipendenti milli mal-provditur tal-kura tal-anzjani tagħhom jew direttament mal-Gvern.

Il-Gvern Awstraljan jirrispetta din il-preferenza u qabbad terza parti esterna kkwalifikata u tas–sengħa biex tmexxi l-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti.

It-timijiet tal-istħarriġ li jagħmlu l-istħarriġ:

- huma kwalifikati biex jaħdmu ma' nies anzjani
- kienu ċċekkjati mill-pulizija
- huma mlaqqma kontra COVID-19 u l-influwenza.

Meta se jsir l-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti?

L-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti jsir fid-djar kollha tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan kull sena bejn Frar u Ottubru.

L-istħarriġ jista' jieħu bejn 10 u 30 minuta biex jitlesta.

Gwida kif ir-residenti jieħdu sehem.

It-tim tal-istħarriġ indipendenti li jagħmlu l-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti jaħdem mal-provditur tal-kura tal-anzjani tiegħek biex jorganizzaw ġurnata xierqa biex iżuru d-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

L-istaff fid-dar fejn toqgħod jinforma lilek u lill-familja tiegħek jew il-kerer bid-data miftiehma.

Fil-jum taż-żjara tista' tistenna:

1. **It-tim tal-istħarriġ jistieden madwar 10 fil-mija tar-residenti fid-dar fejn toqgħod biex jieħdu sehem.**

2. **Jekk membru tat-tim tal-istħarriġ jagħżlek, dan:**
   - jintroduċu lilu nnifsu
   - jispjega l-iskop tal-istħarriġ
   - jitlob il-kunsens tiegħek biex tieħu sehem.

3. Jekk taqbel li tieħu sehem, tiġi mistoqsi/ja serje ta' mistoqsijiet biex tikkonferma l-kunsens tiegħek. Imbagħad tkun mistieden/mistiedna timla l-isħarriġ fil-privat. Dan jista' jieħu bejn 10 u 30 minuta.

   L-istaff mid-dar tal-kura tal-anzjani tiegħek ma jkunux preżenti waqt l-istħarriġ. Jekk tixtieq, tista' tistieden membru tal-familja jew ħabib/a biex ikun preżenti.

4. It-tweġibiet tiegħek jiġu dokumentati direttament fuq laptop jew fuq xi ħaġa simili mill-membru tat-tim tal-istħarriġ.

   Il-parteċipazzjoni hija volontarja u għalhekk tista' tieqaf meta trid matul il-proċess u kull tweġibiet li jkunu ttieħdu jiġu mħassra.

5. **It-tim tal-istħarriġ jista' jorganizza interpreti u appoġġ ieħor biex jgħinuk tieħu sehem.**

Jekk ikollok xi mistoqsijiet dwar l-istħarriġ, jekk jogħġbok kellem lill-istaff fid-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

Mistoqsijiet Li Jsiru ta' Spiss

Jien ħerqan/a li naqsam l-opinjoni tiegħi. Nista' ninnomina biex nieħu sehem?

Il-parteċipanti jintgħażlu mingħajr proċess ippjanat. Dan jiżgura li kulħadd ikollu ċans simili li jieħu sehem fl-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti. Jgħin ukoll biex tkun protetta l-privatezza tal-parteċipanti u tkun evitata kull influwenza potenzjali.

Nista' nirrifjuta l-istedina biex nieħu sehem?

Iva, tista' tirrifjuta. Il-membru tat-tim tal-istħarriġ iħassar kull tweġiba li tkun ittieħdet u jistieden resident/a ieħor/oħra biex jieħu/tieħu sehem.

Nista' nitlob lil xi membru tal-familja jew ħabib/a biex jgħinni dakinhar?

Iva, membru tal-familja jew ħabib/a jista' jgħinek waqt l-istħarriġ, kemm personalment jew fuq it-telefown.

Nista' nitlob lil xi ħadd biex jieħu sehem f'ismi?

Filwaqt li l-preferenza hija li nisimgħu mir-residenti direttament, nifhmu li dan mhux dejjem ikun possibbli. Għalhekk rappreżentant (prokura) jista' jieħu sehem f'ismek.

Prokura għandha tkun membru tal-familja jew ħabib/a, bħal persuna nominata skont prokura u/jew min jieħu ħsiebek, li jkun kapaċi jitkellem f'ismek.

X'jiġri jekk nibdel ħsiebi li nieħu sehem?

Tista' tibdel fehemtek meta trid. Jekk waqt l-istħarriġ tiddeċiedi li ma tkunx trid tieħu sehem aktar, jekk jogħġbok għarraf lill-membru tat-tim tal-istħarriġ. Kull tweġibiet li jkunu irreġistrati jiġu mħassra.

Kif qegħdin tappoġġjaw nies b'impediment ta' konoxxenza biex jieħdu sehem?

L-istħarriġ kien imfassal biex jgħin lir-residenti kollha jeżerċitaw id-dritt tagħhom li jsemmgħu leħinhom u jkollhom l-opportunità li jipprovdu opinjoni dwar il-kura tagħhom. Dan jinkludi nies b'impediment ta' konoxxenza. Dan huwa partikolarment importanti peress li aktar minn nofs l-anzjani kollha li joqogħdu fi djar tal-kura tal-anzjani qegħdin jgħixu b'xi forma ta' impediment ta' konoxxenza.

It-tim tal-istħarriġ għandu esperjenza biex jaħdem ma' nies b'impediment ta' konoxxenza biex jiżgura li jistgħu jkunu inklużi b'mod sinifikanti fil-proċess tal-istħarriġ.

Jekk persuna ma tkunx tista' tieħu sehem b'mod attiv, rappreżentant (prokura) jista' jaġixxi bħala l-vuci tar-resident/a.

Kif qegħdin tappoġġjaw lil residenti minn sfond kulturali u lingwistiku divers biex jieħdu sehem?

L-istħarriġ gie żviluppat biex ikun inklussiv u sensittiv għall-bżonnijiet tar-residenti. Dan jinkludi li jkun żgurat li t-tim tal-istħarriġ ikun ikkwalifikat biex jaħdem ma' nies anzjani minn sfond divers b'mod xieraq.

Jistgħu jiġu mqabbda interpreti tal-lingwa, u f'ċerti ċirkustanzi rappreżentant nominat jista' jiġi kkuntattjat biex jimla l-istħarriġ f'isem ir-resident.

X'jiġri mill-informazzjoni li nagħti wara l-istħarriġ?

L-informazzjoni li jagħtu r-residenti tkun miġbura fil-qosor f'Rapport dwar l-Esperjenza tar-Residenti għall-provditur tiegħek. Ir-rapport jiġbor fil-qosor fejn ir-residenti jħossu li l-provditur tagħhom sejjer tajjeb fis-servizz u oqsma li jeħtieġu titjib.

L-informazzjoni mill-istħarriġ tindika wkoll ir-Rata tal-Esperjenza tar-Residenti skont l-Istilel għad-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

L-iStar Ratings jipprovdu trasparenza dwar kif ikunu qegħdin joperaw djar tal-kura tal-anzjani biex jgħinu lill-anzjani, il-familji u l-kerers tagħhom iqabblu s-servizzi ma' djar oħra u jagħmlu deċiżjonijiet dwar il-kura tagħhom.

Ir-rata tal-Esperjenza tar-Residenti tammonta għal 33 fil-mija tal-Klassifikazzjoni Ġenerali tal-Istilel għad-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.

Tista' tara l-iStar Rating tad-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod permezz tal-'Find Provider' fuq il-websajt My Aged Care **www.myagedcare.gov.au/find-a-provider**.

Kif tkun protetta l-privatezza tiegħi?

Is-sehem tiegħek fl-istħarriġ ikun anonimu. Dan ifisser li l-opinjonijiet tiegħek ma jkunux marbuta ma' ismek, jew ma' xi identifikazzjoni oħra.

L-opinjoni tiegħek tkun konfidenzjali u ma tkunx ixxerjata mal-provditur tiegħek jew il-Gvern Awstraljan sakemm tkun identifikabbli.

Għalhekk neħtiegu minimu ta' 10 fil-mija tar-residenti kollha biex jieħdu sehem. Dan ifisser li jkun hemm parteċipanti biżżejjed li jippermettu li l-informazzjoni ma tkunx identifikata individwalment.

Ninsab inkwetat/a dwar il-kura tiegħi. X'nista' nagħmel?

Jekk għandek xi nkwiet dwar il-kura tiegħek tista':

- Turi dan it-tħassib direttament mal-istaff fid-dar tal-kura tal-anzjani fejn toqgħod.
- Ikkuntattja lill-Aged Care Quality and Safety Commission billi ċċempel **1800 951 822** jew billi tikteb f' GPO Box 9819, fil-belt kapitali fejn toqgħod. Żur **www.agedcarequality.gov.au** għal aktar informazzjoni.
- Ikkuntattja l-Older Persons Advocacy Network (OPAN) li jipprovdu servizzi ta' għajnuna b'xejn lill-anzjani, lill-familji, u lir-rappreżentanti tagħhom. Ċempel **1800 700 600** jew żur **www.opan.org.au**.

Fejn nista' nsib aktar informazzjoni?

Għal aktar informazzjoni dwar l-Istħarriġ dwar l-Esperjenza tar-Residenti, skannja l-kodici QR jew żur:

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

DT0004002 - V4DEC2023