



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Ankieta dotycząca doświadczeń mieszkańców

Przewodnik dla seniorów
mieszkających w domach opieki



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

Polish - **Polski**



Czym jest Ankieta dotycząca doświadczeń mieszkańców?

Ankieta dotycząca doświadczeń mieszkańców jest okazją do podzielenia się swoimi opiniami na temat opieki otrzymywanej w domu opieki nad osobami starszymi.

Jest ona przeprowadzana co roku w domach opieki nad osobami starszymi w całej Australii oraz koordynowana przez niezależny zewnętrzny zespół badawczy w imieniu rządu Australii.

Opinie otrzymane za pośrednictwem Ankiety dotyczącej doświadczeń mieszkańców są wykorzystywane do zrozumienia jakości usług w każdym domu opieki nad osobami starszymi z perspektywy mieszkańca.

Dlaczego Ankieta dotycząca doświadczeń mieszkańców jest ważna?

Twoje opinie i doświadczenia są dla nas ważne oraz oferują cenny wgląd w jakość opieki świadczonej przez twój dom opieki nad osobami starszymi.

Wszystkie opinie przekazane przez mieszkańców podczas ankiety pozostają anonimowe. To oznacza, że twoje imię i nazwisko jako uczestnika nie zostanie ujawnione usługodawcy ani rządowi. Odpowiedzi udzielone w ankiecie nie są z tobą w żaden sposób powiązane.

Opinie pozbawione elementów umożliwiających identyfikację przekazane przez mieszkańców za pośrednictwem Ankiety dotyczącej doświadczeń mieszkańców są zestawiane w sprawozdaniu dla każdego domu opieki nad osobami starszymi. To sprawozdanie pomaga domowi opieki nad osobami starszymi zrozumieć, co wykonuje dobrze i określić obszary, w których można dokonać usprawnień.

Twoja opinia jest również wykorzystywana do obliczenia gwiazdkowej oceny doświadczeń mieszkańców dla twojego domu opieki.

Oceny gwiazdkowe zapewniają przejrzystość w zakresie wyników uzyskanych przez domy opieki nad osobami starszymi, aby pomóc seniorom, ich rodzinom oraz opiekunom w porównaniu jakości i podjęciu decyzji dotyczących opieki.

Wszystkie domy opieki nad osobami starszymi otrzymują ogólną ocenę gwiazdkową oraz ocenę w czterech podkategoriach:

- Doświadczenie mieszkańców
- Zgodność z przepisami
- Personel
- Działania w zakresie poprawy jakości.

Oceny gwiazdkowe można znaleźć za pomocą narzędzia „Find a Provider” na stronie My Aged Care pod adresem:



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

Jakie pytania pojawiają się w Ankiecie dotyczącej doświadczeń mieszkańców?

Ankieta zawiera łącznie 14 pytań. Pierwsze 12 pytań to pytania w skali Likerta. Odnosi się to do pytań, które mają na celu poznanie opinii na temat opieki otrzymywanej w domu opieki nad osobami starszymi.

Zostaniesz poproszony o wybranie odpowiedzi z zestawu prostych i graficznie przedstawionych odpowiedzi, takich jak „zawsze”, „zazwyczaj”, „czasami” i „nigdy”.

Ostatnie 2 pytania to pytania otwarte, w których możesz podać więcej szczegółów na temat swoich opinii.

12 pytań w skali Likerta:

1. Czy pracownicy traktują cię z szacunkiem?
2. Czy czujesz się tu bezpiecznie?
3. Czy to miejsce jest dobrze zarządzane?
4. Czy otrzymujesz opiekę, której potrzebujesz?
5. Czy pracownicy znają się na tym, co robią?
6. Czy jesteś zachęcany do robienia jak najwięcej dla siebie?
7. Czy pracownicy wszystko ci wyjaśniają?
8. Czy smakuje ci tutejsze jedzenie?
9. Czy pracownicy podejmują działania następne po zgłoszeniu im jakiejś kwestii?
10. Czy pracownicy są uprzejmi i opiekuńczy?
11. Czy masz wpływ na swoje codzienne czynności?
12. Czy jesteś skłonny polecić komuś ten dom opieki nad osobami starszymi?

2 pytania otwarte:

13. Co według ciebie jest największą zaletą tej usługi?
14. Jaką jedną rzecz mógłbyś zasugerować jako ulepszenie tej usługi?

Kto przeprowadza Ankietę dotyczącą doświadczeń mieszkańców?

Podczas konsultacji dotyczących reform opieki nad osobami starszymi seniorzy przyznali, że czują się bardziej komfortowo przekazując opinie niezależnej stronie trzeciej, a nie swojemu dostawcy usług opieki nad osobami starszymi lub bezpośrednio rządowi.

Rząd australijski szanuje te preferencje i zaangażował wykwalifikowaną oraz kompetentną zewnętrzną stronę trzecią do zarządzania Ankietą dotyczącą doświadczeń mieszkańców.

Zespoły ankieterów:

- są wykwalifikowane do pracy z osobami starszymi
- uzyskały zaświadczenie o niekaralności wystawione przez policję
- są zaszczepione przeciwko COVID-19 i grypie.

Kiedy odbywa się Ankieta dotycząca doświadczeń mieszkańców?

Ankieta dotycząca doświadczeń mieszkańców jest przeprowadzana we wszystkich domach opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd australijski co roku między lutym a październikiem.

Wypełnienie ankiety może zająć od 10 do 30 minut.



Przewodnik objaśniający krok po kroku uczestnictwo mieszkańca.

Niezależny zespół przeprowadzający Ankiętę dotyczącą doświadczeń mieszkańców współpracuje z dostawcą usług opieki nad osobami starszymi w celu ustalenia odpowiedniego dnia wizyty w domu opieki nad osobami starszymi.

Pracownicy domu poinformują cię i twoją rodzinę lub opiekuna o ustalonej dacie.

Czego możesz się spodziewać w dniu wizyty:

1

Zespół ankierów zaprosi do udziału około 10 procent mieszkańców domu.



2

Jeśli zostaniesz wybrany, ankieter:

- przedstawi się
- wyjaśni ci cel ankiety
- poprosi cię o wyrażenie zgody na udział.



3

Jeśli zgodzisz się na udział w ankiecie, zostaniesz poproszony o odpowiedź na serię pytań w celu potwierdzenia twojej zgody. Następnie zostaniesz zaproszony do wypełnienia ankiety na osobności. Może to zająć od 10 do 30 minut.

Pracownicy domu opieki nad osobami starszymi nie będą obecni podczas wypełniania ankiety. Jeśli chcesz, możesz zaprosić członka rodziny lub przyjaciela.



4

Twoje odpowiedzi zostaną zapisane przez ankietera bezpośrednio na laptopie lub podobnym urządzeniu.

Udział w ankiecie jest dobrowolny, więc można z niego zrezygnować w dowolnym momencie, a wszelkie uzyskane odpowiedzi zostaną usunięte.



5

Zespół ankierów może zorganizować tłumaczy i inne wsparcie, aby pomóc ci wziąć w niej udział.



W przypadku pytań dotyczących ankiety prosimy o kontakt z pracownikami domu opieki nad osobami starszymi.

Często zadawane pytania

Chętnie podzielę się swoją opinią. Czy mogę zgłosić się do udziału w ankiecie?

Uczestnicy są wybierani losowo. To gwarantuje, że każdy ma podobną szansę na udział w Ankiecie dotyczącej doświadczeń mieszkańców. Pomaga to również chronić prywatność uczestników i zapobiegać potencjalnej stronniczości.

Czy mogę odmówić udziału?

Tak, możesz odmówić. Ankieter usunie wszystkie uzyskane odpowiedzi i zaprosi innego mieszkańca do udziału.

Czy w tym dniu mogę poprosić członka rodziny lub przyjaciela o wsparcie?

Tak, członek rodziny lub znajomy może towarzyszyć ci osobiście lub telefonicznie podczas wypełniania ankiety.

Czy mogę poprosić kogoś o udział w moim imieniu?

Chociaż preferujemy usłyszeć opinie bezpośrednio od mieszkańców, przyznajemy, że nie zawsze jest to możliwe. W związku z tym przedstawiciel (pełnomocnik) może uczestniczyć w ankiecie w jego imieniu.

Pełnomocnik powinien być członkiem rodziny lub przyjacielem, takim jak osoba wyznaczona na podstawie pełnomocnictwa i/lub opiekun, który jest w stanie wypowiadać się w twoim imieniu.

Co się stanie, jeśli zmienię zdanie na temat uczestnictwa?

Możesz zmienić zdanie w każdej chwili. Jeśli w trakcie ankiety stwierdzisz, że nie chcesz już brać w niej udziału, poinformuj o tym ankietera. Wszelkie już zebrane odpowiedzi zostaną usunięte.

W jaki sposób wspieracie w uczestnictwie osoby z zaburzeniami funkcji poznawczych?

Ankieta została zaprojektowana tak, aby wspierać wszystkich mieszkańców w korzystaniu z ich prawa do wypowiadania się i możliwości wyrażenia opinii na temat ich opieki. Dotyczy to również osób z zaburzeniami funkcji poznawczych. Jest to szczególnie ważne, ponieważ ponad połowa wszystkich seniorów przebywających w domach opieki nad osobami starszymi cierpi na jakąś formę zaburzeń funkcji poznawczych.

Zespół ankieterów ma doświadczenie w pracy z osobami z zaburzeniami funkcji poznawczych, aby zapewnić im możliwość znaczącego zaangażowania się w badanie. Jeśli dana osoba nie jest w stanie aktywnie uczestniczyć, przedstawiciel (pełnomocnik) może reprezentować mieszkańca.

W jaki sposób wspieracie uczestnictwo zróżnicowanych kulturowo i językowo mieszkańców?

Ankieta została opracowana tak, aby zapewniała włączenie społeczne i była wrażliwa na potrzeby mieszkańców. Obejmuje to konieczność posiadania przez zespół ankieterów odpowiednich kwalifikacji do pracy z seniorami pochodzącymi z różnych środowisk.

Możliwe jest zorganizowanie tłumaczy, a w niektórych okolicznościach można skontaktować się z wyznaczonym przedstawicielem w celu wypełnienia ankiety w imieniu mieszkańca.

Co stanie się z moimi opiniami po zakończeniu ankiety?

Opinie mieszkańców są podsumowywane w sprawozdaniu dotyczącym doświadczeń mieszkańców opracowanym dla twojego usługodawcy.

Sprawozdanie podsumowuje obszary, w których mieszkańcy uważają, że ich usługodawca radzi sobie dobrze oraz obszary wymagające poprawy.

Dane z ankiety wpływają również na ocenę gwiazdkową doświadczenia mieszkańców dla domu opieki nad osobami starszymi.

Oceny gwiazdkowe zapewniają przejrzystość w zakresie wyników uzyskanych przez domy opieki nad osobami starszymi, aby pomóc seniorom, ich rodzinom oraz opiekunom w porównaniu i podjęciu decyzji dotyczących opieki.

Ocena doświadczenia mieszkańców stanowi 33 procent ogólnej oceny gwiazdkowej domu opieki nad osobami starszymi.

Ocenę domu opieki nad osobami starszymi można sprawdzić za pomocą narzędzia „Find a Provider” na stronie My Aged Care www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

W jaki sposób chroniona jest moja prywatność?

Udział w ankiecie jest anonimowy. Oznacza to, że twoja opinia nie jest powiązana z twoim imieniem i nazwiskiem ani żadnym innym elementem identyfikującym.

Twoja opinia jest poufna i nie jest udostępniana twojemu usługodawcy ani rządowi australijskiemu, dopóki nie zostanie pozbawiona elementów umożliwiających identyfikację.

Dlatego wymagamy udziału co najmniej 10 procent wszystkich mieszkańców. W ten sposób liczba uczestników jest wystarczająca, aby umożliwić anonimizację opinii.

Mam wątpliwości dotyczące mojej opieki. Co mogę zrobić?

Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące swojej opieki, możesz:

- zgłosić je bezpośrednio personelowi domu opieki nad osobami starszymi.
- skontaktować się z Aged Care Quality and Safety Commission (Komisja ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi) telefonicznie pod numerem **1800 951 822** lub pisemnie na adres GPO Box 9819 w swojej stolicy. Odwiedzić stronę www.agedcarequality.gov.au w celu uzyskania bardziej szczegółowych informacji.
- skontaktować się z Older Persons Advocacy Network (Sieć Rzecznictwa Dla Osób Starszych, OPAN), która zapewnia bezpłatne usługi rzecznictwa dla osób starszych, ich rodzin i przedstawicieli. Zadzwoń pod numer **1800 700 600** lub odwiedź stronę www.opan.org.au.



Gdzie mogę uzyskać bardziej szczegółowe informacje?

Bardziej szczegółowe informacje na temat ankiety dotyczącej doświadczeń mieszkańców można uzyskać, skanując kod QR lub odwiedzając stronę internetową:



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

