



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Опрос жильцов о впечатлениях

Руководство для жильцов учреждения
для проживания престарелых



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

Russian - Русский



Что представляет собой Опрос жильцов о впечатлениях?

Опрос жильцов о впечатлениях - это возможность поделиться своим мнением о том, какой уход вы получаете в доме престарелых.

Он проводится ежегодно в домах престарелых по всей Австралии.

Опрос проводится независимой исследовательской организацией по поручению правительства Австралии.

Отзывы, полученные в ходе Опроса жильцов о впечатлениях, используются для оценки качества услуг в каждом доме престарелых с точки зрения жильцов.

Почему Опрос жильцов о впечатлениях важен?

Ваше мнение и впечатления очень важны для нас и предоставляют ценную информацию о качестве ухода в вашем доме престарелых.

Все отзывы, оставленные жильцами в ходе опроса, остаются анонимными. Это значит, что ваше имя как участника опроса не будет раскрыто ни обслуживающей вас организации, ни правительству.

Данные вами во время опроса ответы никак не связаны с вашим именем.

Конфиденциальные отзывы жильцов, полученные в ходе опроса жильцов о впечатлениях, сводятся в отчет по каждому дому престарелых. Этот отчет поможет вашему дому престарелых понять, что у них получается хорошо, а что можно улучшить.

Ваши отзывы также используются для расчета рейтинга по мнению жильцов для вашего дома престарелых.

Рейтинг обеспечивает прозрачность информации о работе домов престарелых, помогая пожилым людям, их семьям и предоставляющим уход лицам сравнивать качество ухода и принимать соответствующие решения.

Все дома престарелых получают общий рейтинг и оценку по 4 подкатегориям:

- Впечатления жильцов
- Соответствие нормам
- Персонал
- Меры по обеспечению качества.

Рейтинги можно найти с помощью инструмента "Найти обслуживающую организацию" (Find a provider) на сайте "My Aged Care" здесь:



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

Какие вопросы задаются в Опросе жильцов о впечатлениях?

Всего опрос включает 14 вопросов. Первые 12 - это вопросы по шкале Ликерта. Это вопросы, направленные на выяснение вашего мнения об уходе, который вы получаете в своем доме престарелых.

Вам будет предложено выбрать ответ из набора простых и графически отображаемых ответов, таких как "всегда", "большую часть времени", "иногда" и "никогда".

Последние 2 вопроса - это вопросы, предполагающие ответ в свободной форме, что позволит вам более подробно изложить свои взгляды.

12 вопросов по шкале Ликерта:

1. Относятся ли сотрудники к вам с уважением?
2. Чувствуете ли вы себя здесь в безопасности?
3. Хорошо ли управляется это заведение?
4. Получаете ли вы необходимый вам уход?
5. Знают ли сотрудники свои обязанности?
6. Поощряют ли вас делать как можно больше всего самостоятельно?
7. Объясняют ли вам сотрудники, что происходит?
8. Нравится ли вам здесь еда?
9. Предпринимают ли сотрудники последующие действия после того, как вы о чем-то им сообщили?
10. Сотрудники в вашем доме проявляют доброту и заботу?
11. Учитывается ли ваше мнение по поводу того, чем вы занимаетесь в течение дня?
12. Насколько вероятно, что вы порекомендуете кому-нибудь этот дом престарелых?

2 вопроса с ответом в свободной форме:

13. По вашему мнению, что самое лучшее из оказываемых здесь услуг?
14. Какое одно предложение вы сделали бы для улучшения ухода?

Кто проводит Опрос жильцов о впечатлениях?

Во время консультаций по реформе системы ухода за престарелыми, пожилые люди говорили, что им удобнее дать свой отзыв независимой организации, а не тем, кто их обслуживает или напрямую представителям правительства.

Правительство Австралии учло это пожелание и привлекло для проведения Опроса жильцов о впечатлениях квалифицированную и опытную независимую организацию.

Группы, проводящие опрос:

- имеют квалификацию для работы с пожилыми людьми
- прошли полицейскую проверку
- вакцинированы против COVID-19 и гриппа.

Когда проводится Опрос жильцов о впечатлениях?

Опрос жильцов о впечатлениях проводится во всех домах престарелых, финансируемых правительством Австралии, каждый год с февраля по октябрь.

На заполнение опроса может уйти от 10 до 30 минут.



Пошаговое руководство по участию жильцов.

Независимая группа, проводящая Опрос жильцов о впечатлениях, совместно с обслуживающей вас организацией выбирает подходящий день для посещения вашего дома престарелых.

Сотрудники вашего дома престарелых сообщат согласованную дату вам и вашей семье или оказывающему уход лицу.

В день посещения вы можете рассчитывать на то, что:

1

Группа, проводящая опрос, предложит принять участие в нем примерно 10 процентам жильцов вашего заведения.



2

Если член группы, проводящей опрос, выберет вас, он сделает следующее:

- представится
- объяснит цель опроса
- попросит вас дать согласие на участие.



3

Если вы согласитесь принять участие, вам будет задан ряд вопросов для подтверждения вашего согласия. Затем вам будет предложено заполнить опрос наедине. На это может уйти от 10 до 30 минут.

Сотрудники вашего дома престарелых не будут присутствовать во время опроса. При желании вы можете пригласить члена семьи или друга, чтобы они были с вами в это время.



4

Ваши ответы будут записаны непосредственно на ноутбук или другим подобным способом членом группы, проводящей опрос.

Участие в опросе является добровольным, поэтому вы можете прекратить его в любой момент, и все полученные ответы будут удалены.



5

Группа, проводящая опрос, может организовать услуги переводчика и другую поддержку, чтобы помочь вам принять участие в опросе.



Если у вас возникли вопросы по поводу опроса, обратитесь к сотрудникам вашего дома престарелых.

Часто задаваемые вопросы

Я очень хочу оставить отзыв. Могу ли я предложить свою кандидатуру для участия?

Участники отбираются случайным образом. Это гарантирует, что у всех будут равные шансы принять участие в Опросе жильцов о впечатлениях. Это также помогает защитить конфиденциальность участников и предотвратить возможную предвзятость.

Могу ли я отказаться от участия?

Да, вы можете отказаться. Член группы, проводящей опрос, удалит все полученные ответы и предложит принять участие в опросе другому жильцу.

Могу ли я попросить члена семьи или друга помочь мне в этот день?

Да, член семьи или друг может помочь вам во время опроса лично или по телефону.

Могу ли я попросить кого-то участвовать от моего имени?

Хотя мы предпочитаем получать информацию непосредственно от жильцов, мы признаем, что это не всегда возможно. Поэтому от вашего имени может участвовать представитель (доверенное лицо).

Доверенным лицом должен быть член семьи или друг, например, человек, назначенный по доверенности и/или опекун, который может говорить от вашего имени.

Что будет, если я передумаю участвовать?

Вы можете передумать в любой момент. Если во время опроса вы решите, что хотите прекратить участие в нем, сообщите об этом члену группы, проводящей опрос. Все уже полученные ответы будут удалены.

Как вы поддерживаете участие людей с когнитивными расстройствами?

Опрос был разработан для того, чтобы помочь всем жильцам воспользоваться своим правом быть услышанными и возможностью оставить отзыв о том, как за ними ухаживают. Это касается и людей с когнитивными расстройствами. Это особенно важно, поскольку более половины всех пожилых людей, проживающих в домах престарелых, живут с той или иной формой когнитивных расстройств.

Группа, проводящая опрос, имеет опыт работы с людьми с когнитивными расстройствами, и способна обеспечить их полноценное участие в процессе опроса. Если человек не способен принять активное участие, его интересы может выражать представитель (доверенное лицо).

Как вы поддерживаете участие жильцов с культурными и языковыми особенностями?

Опрос был разработан таким образом, чтобы он был всеохватывающим и учитывал потребности жильцов. Сюда входит обеспечение того, чтобы группа, проводящая опрос, обладала необходимой квалификацией для взаимодействия с пожилыми людьми из разных слоев общества должным образом.

Можно заказать услуги переводчика, а в некоторых случаях связаться с назначенным представителем, чтобы он заполнил опрос от имени жильца.

Что будет с моими отзывами после опроса?

Отзывы жильцов обобщаются в Отчете о впечатлениях жильцов для обслуживающей организации. В отчете обобщены сведения о том, в чем, по мнению жильцов, обслуживающая организация работает хорошо, и о том, что необходимо улучшить.

Данные из отчета также используются для расчета рейтинга по мнению жильцов для вашего дома престарелых.

Рейтинг обеспечивает прозрачность информации о работе домов престарелых, помогая пожилым людям, их семьям и предоставляющим уход лицам сравнивать уход и принимать соответствующие решения.

Рейтинг впечатлений жильцов составляет 33 процента от общего рейтинга вашего дома престарелых.

Вы можете посмотреть рейтинг вашего дома престарелых с помощью инструмента "Найти поставщика услуг" (Find a Provider) на сайте "My Aged Care" www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

Как защищена моя конфиденциальность?

Ваше участие в опросе является добровольным. Это значит, что ваши отзывы не будут связаны с вашим именем или каким-либо другим идентификатором.

Ваши отзывы конфиденциальны и они не передаются вашему поставщику услуг или правительству Австралии до тех пор, пока не будут обезличены.

Именно поэтому нам требуется, чтобы участвовало не менее 10 процентов всех жильцов. Это значит, что количество участников достаточно для того, чтобы отзывы могли быть обезличены.

У меня есть причины для беспокойства по поводу оказываемого мне ухода. Что мне делать?

Если у вас есть причины для беспокойства по поводу оказываемого вам ухода, вы можете:

- Сообщить об этих причинах для беспокойства непосредственно персоналу вашего дома престарелых.
- Связаться с Комиссией по качеству и безопасности ухода за престарелыми по номеру **1800 951 822** или написать по адресу GPO Box 9819 в столице вашего штата. Более подробную информацию можно получить на сайте www.agedcarequality.gov.au.
- Обратитесь в Организацию защиты интересов пожилых людей (Older Persons Advocacy Network - OPAN), которая предоставляет бесплатные услуги по защите интересов пожилых людей, их семей и представителей. Позвоните по номеру **1800 700 600** или зайдите на сайт www.opan.org.au.



Где я могу найти более подробную информацию?

Чтобы получить дополнительную информацию об Опросе жильцов о впечатлениях, отсканируйте QR-код или зайдите на сайт:



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

