|  |
| --- |
| SERBIAN - Survey Guide |
| Упитник о искуствима корисника |
| Упутство за старије особе која се налазе у домовима за старе |
| [www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](http://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys) |
| Шта је Упитник о искуствима корисника? |
| Упитник о искуствима корисника је прилика да поделите своја гледишта у вези неге коју добијате у дому за старе особе.  Овај Упитник се примењује једном годишње у домовима за старе особе у целој Аустралији.  Упитник спроводи независан анкетни тим треће стране у име владе Аустралије.  Повратне информације које се добију преко Упитника о искуствима корисника, служе да се разуме квалитет услуга у сваком дому за старе особе из перспективе самих корисника. |
|
|
|
| Зашто је Упитник о искуствима корисника важан? |
| Ваша мишљења и искуства су нам важна и нуде драгоцени увид у квалитет неге које пружа ваш дом за старе особе.  Све повратне информације које корисници поделе током анкете остају анонимне.  То значи да се ваше име не открива вашем пружаоцу услуга или влади да сте учестовали.  Ваши одговори на Упитник нису ни на који начин повезани с вама.  Повратне информације добијене без идентификације корисника преко Упитника о искуствима корисника обједињују се у извештај за сваки дом за старе особе.  Овај извештај помаже вашем дому за старе особе да схвате шта раде добро и где се могу увести побољшања.  Ваше повратне информације се такође користе да се према искуствима корисника одреди оцена, обележена звездицама, за ваш дом за старе особе.  Оцена, обележена звездицама, пружа увид у рад домова за старе како би се помогло да старије особе, њихове породице и старатељи упореде квалитет и донесу одлуку о својој нези.  Сви домови за старе добијају општу оцену са звездицама и оцену за 4 поткатегорије:   * Искуства корисника * Усаглашеност * Особље * Мере квалитета.   Оцене изражене звездицама можете наћи овде преко претражиоца "Find a provider" на интернет страници My Aged Care:  [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider) |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
| Која се питања постављају у Упитнику о искуствима корисника? |
| Упитник садржи укупно 14 питања. Првих 12 су питања по Ликертовој скали.  Ово се односи на питања која траже да разумеју ваше мишљење о нези која вам се пружа у важем дому за старе особе.  Од вас ће бити тражено да изаберете одговор из скупа једноставних и графички приказаних одговора као што су, „увек", „већину времена", „понекада" и „никада".  Последња 2 питања су питања са отвореним одговором за вас да пружите више детаља о својим мишљењима. |
|
|
|
|
| 12 питања по Ликертовој скали су: |
| 1. Да ли се особље односи према вама с поштовањем? 2. Да ли се осећате безбедно овде? 3. Да ли се овим местом добро руководи? 4. Да ли добијате негу која вам је потребна? 5. Да ли особље зна шта ради? 6. Да ли вас подржавају да урадите што је могуће више за себе? 7. Да ли вам особље објашњава ствари? 8. Да ли вам се допада храна овде? 9. Да ли особље одговара на питања која им поставите? 10. Да ли је особље љубазно и брижно? 11. Да ли имате учешћа у одлучивању о својим дневним активностима? 12. Колико је вероватно да ћете некоме препоручити овај дом за старе особе? |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
| 2 питања са отвореним одговорима су: |
| 1. Шта бисте рекли да је најбоља ствар са овом услугом? 2. Шта бисте предложили за побољшање ове услуге? |
|
| Ко спроводи Упитник о искуствима корисника? |
| Током консултација о реформама бриге о старима, старије особе су рекле да се осећају угодније да дају повратне информације независној трећој страни, уместо свом пружаоцу услуга неге или директно влади.  Влада Аустралије поштује ову опредељеност и ангажовала је квалификовану и стручну спољну трећу страну да спроводи Упитник о искуствима корисника.  Анкетни тимови који спроводе Упитник:   * су квалификовани да раде са старијим особама * прошли су проверу полиције * вакцинисани су против Ковида-19 и грипа. |
|
|
|
|
|
| Када се спроводи Упитник о искуствима корисника? |
| Упитник о искуствима корисника се спроводи у свим домовима за старе особе које финансира аустралијска влада сваке године између фебруара и октобра.  Попуњавање Упитника може да потраје између 10 и 30 минута. |
|
| Упутство корак по корак за учешће корисника |
| Независан анкетни тим који спроводи Упитник о искуствима корисника сарађује са вашим пружаоцем услуга неге да одреди погодан дан да посети ваш дом за старе особе.  Особље у вашем дому ће обавестити вас и вашу породицу или старатеља о договореном датуму. |
|
| На дан посете можете очекивати: |
| 1. Анкетни тим ће позвати око 10% корисника вашег дома да учествују. 2. Уколико анкетни тим изабере вас, они ће вам се:  * представити * објаснити сврху Упитника * замолити за вашу сагласност да учествујете.  1. Уколико пристанете да учествујете, биће вам постављен низ питања да потврде вашу сагласност. Потом ћете бити позвани да попуните Упитник у приватности. Ово може потрајати између 10 и 30 минута.   Особље из вашег дома за старе особе неће бити присутно током анкете. Можете позвати члана породице или пријатеља да буде присутан уколико желите.   1. Члан анкетног тима ће ваше одговоре директно унети у рачунар или слично. Учешће је добровољно тако да можете прекинути у било ком тренутку током процеса и сви забележени одговори биће избрисани. 2. Анкетни тим може да обезбеди преводиоце и другу подршку како би вам помогао да учествујете. |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
| Уколико имате било каквих питања у вези са анкетом, обратите се особљу вашег дома за старе особе. |
| Често постављана питања |
| Желим да поделим своје повратне информације. Да ли могу да се пријавим да учествујем? |
|
| Учесници се бирају насумично. Ово омогућава да свако има сличну прилику да учествује у Упитнику о искуствима корисника. Ово такође омогућава заштиту приватности учесника и спречавање било какве потенцијалне пристрасности. |
|
|
| Да ли могу да одбијем позив за учешће? |
| Да, можете одбити. Члан анкетног тима ће избрисати све забележене одговоре и позвати другог корисника да учествује. |
|
| Да ли могу да замолим члана породице или пријатеља да ми пружи подршку тог дана? |
| Да, члан породице или пријатељ је добродошао да вам пружи подршку током анкете било лично или преко телефона. |
| Да ли могу да замолим неког да учествује у моје име? |
| Иако се предност даје да се чује директно мишљење корисника, прихватамо да то није увек могуће. Из тог разлога, представник (опуномоћник) може да учествује у ваше име.  Опуномоћник треба да буде члан породице или пријатељ, као што је особа именована на основу пуномоћја и/или старатељ, који може да говори у ваше име. |
|
|
| Шта се дешава ако се предомислим о учешћу? |
| Можете се предомислити било када. Ако током анкете одлучите да прекинете учешће, обавестите члана анкетног тима. Сви већ прикупљени одговори биће избрисани. |
|
|
| Како подржавате особе са когнитивним оштећењем да учествују? |
| Анкета је осмишљена тако да подржи све кориснике да искористе своје право да се њихов глас чује и могућност да пруже повратне информације о услугама неге. Ово укључује и особе са когнитивним оштећењем.  Ово је посебно важно јер више од половине свих старијих особа које бораве у домовима за старе живи са неким обликом когнитивног оштећења. Анкетни тим има искуство у раду са особама са когнитивним оштећењима како би се обезбедило да се они могу смисаоно укључити у процес анкете. Ако особа није у могућности да активно учествује, представник (опуномоћник) може да делује као глас корисника. |
|
|
|
|
| Како подржавате културно и језички различите кориснике да учествују? |
| Упитник је направљен тако да буде инклузивн и осетљив према потребама корисника.  Ово се односи и на уверење да је анкетни тим квалификован да се на одговарајући начин односи према старијим особама различитог порекла.  Преводиоци се могу обезбедити, а у неким околностима номиновани представник се може контактирати да попуни Упитник у име корисника. |
|
|
| Шта се дешава са мојим повратним информацијама након анкете? |
| Повратне информације корисника су сажете у извештају о искуствима корисника за вашег пружаоца услуга. Извештај резимира шта корисници сматрају да пружалац услуга ради добро и које области могу бити побољшане.  Подаци из анкете такође одређују оцену, обележену звездицама, према искуствима корисника за ваш дом за старе особе.  Оцена, обележена звездицама, пружа увид у рад домова за старе како би се помогло да старије особе, њихове породице и старатељи упореде квалитет и донесу одлуку о својој нези.  Оцена према искуствима корисника чини 33% укупне оцене звездицама вашег дома за старе.  Можете проверити оцену, изражену звездицама, за ваш дом за старе преко претражиоца ‘Find a Provider’ на интернет страници  My Aged Care [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider). |
|
|
|
|
|
| Како се штити моја приватност? |
| Ваше учешће у анкети је анонимно. То значи да ваше повратне информације нису повезане са вашим именом, или било којом другом идентификацијом.  Ваше повратне информације су поверљиве и не деле се са вашим пружаоцем услуга или са аустралијском владом све док се не омогући да буду без идентификације.  Зато је потребно да учествује минимум 10% свих корисника. Ово значи да има довољно учесника да се омогући да повратне информације буду без идентификације. |
|
|
|
|
| Забринут сам у вези своје неге. Шта могу да урадим? |
|
| Уколико сте забринути у вези своје неге, можете: |
| * Изнети ову забринутост директно особљу у вашем дому за старе особе. |
| * Позовите Aged Care Quality and Safety Commission телефоном 1800 951 822 или пишите на адресу GPO Box 9819, у главном граду ваше државе. Посетите интернет страницу www.agedcarequality.gov.au за више информација. |
|
| * Ступите у контакт са Older Persons Advocacy Network (OPAN) која пружа бесплатне услуге заступања старијих особа , њиховим породицама, и представницима. Позовите 1800 700 600 или посетите интернет страницу www.opan.org.au. |
|
| Где могу пронаћи више информација? |
| За више информација о Упитнику о искуствима корисника, скенирајте QR код или посетите страницу:  www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys |
|