



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Encuesta de experiencia de residentes

Guía para personas mayores en una residencia de adultos mayores



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

Spanish - **Español**



¿Qué es la Encuesta de experiencia de residentes?

Se trata de una oportunidad para compartir sus comentarios sobre los cuidados que recibe en su residencia de adultos mayores.

Se lleva a cabo todos los años en las residencias de adultos mayores en todo Australia.

Un equipo independiente de encuestadores se encarga de gestionar la encuesta en nombre del gobierno australiano.

Los comentarios recibidos a través de la Encuesta de experiencia de residentes se utilizan para comprender la calidad de los servicios en todas las residencias de adultos mayores desde la perspectiva del residente.

¿Por qué es importante la Encuesta de experiencia de residentes?

Para nosotros, sus puntos de vista y experiencias son fundamentales ya que ofrecen una perspectiva valiosa sobre la calidad de los cuidados proporcionados por su residencia.

Todos los comentarios compartidos por los residentes durante la encuesta son anónimos. En otras palabras, su identidad y participación no se revelarán ni a su proveedor ni al gobierno.

Las respuestas de su encuesta no están vinculadas a usted de ninguna manera.

Los comentarios anónimos compartidos por los residentes a través de la Encuesta de experiencia de residentes se recopilan en un informe específico para cada residencia de adultos mayores. Gracias a este informe, la residencia de adultos mayores podrá comprender lo que está haciendo bien y lo que puede mejorar.

Sus observaciones también se utilizan para calcular la calificación de la experiencia de los residentes mediante el sistema de clasificación por estrellas.

Las clasificaciones por estrellas proporcionan transparencia sobre el rendimiento de las residencias para adultos mayores para ayudar a los residentes, sus familias y cuidadores a comparar la calidad y tomar decisiones sobre su cuidado.

Todas las residencias para adultos mayores reciben una clasificación general por estrellas y una clasificación en cuatro subcategorías:

- Experiencia de los residentes
- Cumplimiento de la reglamentación
- Dotación de personal
- Medidas de calidad.

Puede encontrar las clasificaciones por estrellas en la herramienta «Find a provider» en el sitio web de My Aged Care:



¿Qué preguntas se hacen en la Encuesta de experiencia de residentes?

La encuesta incluye un total de 14 preguntas. Las primeras 12 preguntas están elaboradas según la escala Likert.

Es decir, preguntas que buscan comprender sus opiniones sobre los cuidados que recibe en la residencia de personas mayores.

Se le pedirá que elija una respuesta de un conjunto de respuestas simples y mostradas gráficamente, como “siempre”, “la mayoría de las veces”, “algunas veces” y “nunca”.

Las últimas dos preguntas son preguntas de respuesta abierta para que proporcione detalles adicionales sobre sus opiniones.

Las 12 preguntas de escala Likert son:

1. ¿El personal le trata con respeto?
2. ¿Se siente seguro aquí?
3. ¿Este lugar está bien administrado?
4. ¿Recibe los cuidados que necesita?
5. ¿El personal sabe lo que hace?
6. ¿El personal le anima a hacer todo lo posible por sí mismo?
7. ¿Le explican las cosas?
8. ¿Le gusta la comida?
9. ¿El personal hace seguimiento cuando le plantea algo?
10. ¿El personal es amable y atento?
11. ¿Tiene voz en sus actividades diarias?
12. ¿Qué tan probable es que recomiende a alguien esta residencia de adultos mayores?

Las dos preguntas de respuesta abierta son:

13. ¿Qué diría que es lo mejor del servicio?
14. ¿Qué sugeriría como una mejora en el servicio?

¿Quién realiza la Encuesta de experiencia de residentes?

Durante las consultas sobre las reformas de la atención a la tercera edad, las personas mayores compartieron que se sienten más cómodas al comunicarse con un tercero independiente, en lugar de hacerlo con su proveedor de cuidados o directamente al gobierno.

El gobierno australiano respeta esta preferencia y ha contratado a terceros externos cualificados y experimentados para gestionar la Encuesta de experiencia de residentes.

Los equipos de encuestadores:

- están cualificados para trabajar con personas mayores,
- han sido sometidos a control de antecedentes penales,
- están vacunados contra la COVID-19 y la influenza.

¿Cuándo se realiza la Encuesta de experiencia de residentes?

Tiene lugar entre febrero y octubre de todos los años en todas las residencias para adultos mayores financiadas por el gobierno australiano.

La encuesta puede durar entre 10 y 30 minutos.



Guía paso a paso para la participación de los residentes.

El equipo independiente de encuestadores que se encarga de realizar la Encuesta de experiencia de residentes coordinará con su proveedor de cuidados para fijar un día adecuado para visitar su residencia.

El personal de su residencia le informará a usted y a su familia o cuidador la fecha acordada.

¿Qué puede esperar el día de la visita?

1

El equipo de encuestadores invitará a alrededor del 10 % de los residentes de su residencia a participar.



2

Si un miembro del equipo de encuestadores lo selecciona, ellos:

- se presentarán,
- explicarán el propósito de la encuesta,
- pedirán su consentimiento para participar.



3

Si acepta participar, se le hará una serie de preguntas para confirmar su consentimiento. Posteriormente, se le invitará a completar la encuesta en privado, puede tardar entre 10 y 30 minutos.

El personal de su residencia para adultos mayores no estará presente durante la encuesta. Si lo desea, puede invitar a un familiar o amigo a estar presente.



4

Sus respuestas serán documentadas directamente en una computadora portátil (o similar) por el miembro del equipo de encuestadores.

La participación es voluntaria, por lo que puede pararla en cualquier momento del proceso y cualquier respuesta registrada podrá ser eliminada.



5

El equipo de encuestadores puede contratar intérpretes y otro tipo de apoyo para ayudarle con su participación.

Si tiene alguna pregunta sobre la encuesta, consulte con el personal de su residencia para adultos mayores.



Preguntas frecuentes

Tengo interés en compartir mis comentarios. ¿Puedo ofrecerme para participar?

Los participantes se seleccionan de forma aleatoria. Esto asegura que todos tengan una oportunidad similar de participar en la Encuesta de experiencia de residentes. También ayuda a proteger la privacidad de los participantes y a prevenir cualquier posible prejuicio.

¿Puedo rechazar la invitación a participar?

Sí, puede rechazarla. El miembro del equipo de encuestadores eliminará cualquier respuesta registrada e invitará a otro residente a participar.

¿Puedo pedirle a un familiar o amigo que me apoye durante el día?

Sí, un familiar o amigo es bienvenido puede acompañarle durante la encuesta, ya sea en persona o por teléfono.

¿Puedo pedirle a alguien que participe en mi nombre?

Aunque preferimos escuchar directamente a los residentes, sabemos que no siempre es posible. Por lo tanto, un representante (apoderado) puede participar en su nombre.

Un apoderado debe ser un familiar o amigo, como una persona designada bajo un poder notarial o tutor, que pueda hablar en su representación.

¿Qué sucede si cambio de opinión sobre mi participación?

Puede cambiar de opinión en cualquier momento. Si durante la encuesta decide que le gustaría parar su participación, debe indicarlo al miembro del equipo de encuestadores. Se eliminará cualquier respuesta ya registrada.

¿Cómo apoyan a las personas con deterioro cognitivo a participar?

La encuesta se ha diseñado para apoyar a todos los residentes a ejercer su derecho a ser escuchados y a tener la oportunidad de dar su opinión sobre la atención que reciben. Entre las que se incluye a las personas con deterioro cognitivo. Esto es de suma importancia, ya que más de la mitad de todas las personas mayores que residen en residencias para personas mayores padecen algún tipo de deterioro cognitivo.

El equipo de encuestadores tiene experiencia en trabajar con personas con deterioro cognitivo para garantizar que puedan participar de manera significativa en el proceso de la encuesta. Si una persona no puede participar activamente, un representante (apoderado) puede actuar como la voz del residente.

¿Cómo apoyan la participación de los residentes que son cultural y lingüísticamente diversos?

La encuesta se ha desarrollado para ser inclusiva y sensible a las necesidades de los residentes. Esto incluye asegurarse de que el equipo de encuestadores esté cualificado para interactuar con personas mayores de diversos orígenes de manera apropiada.

Se puede organizar la participación intérpretes de idiomas y, en algunas circunstancias, se puede contactar a un representante designado para completar la encuesta en nombre del residente.

¿Qué sucede con mis comentarios después de la encuesta?

Los comentarios de los residentes se resumen en un Informe de satisfacción de los residentes para su proveedor. El informe resume en qué áreas los residentes sienten que su proveedor está haciendo un buen trabajo y en cuáles puede mejorar.

Los datos de la encuesta también informan la calificación de experiencia de los residentes en el sistema de clasificación por estrellas para su residencia de adultos mayores.

Las clasificaciones por estrellas proporcionan transparencia sobre el rendimiento de las residencias para adultos mayores para ayudar a los residentes, sus familias y cuidadores a comparar y tomar decisiones sobre su cuidado.

La calificación de la satisfacción de los residentes representa el 33 % de la calificación general por estrellas para su residencia de adultos mayores.

Puede ver la calificación por estrellas de su residencia de personas mayores a través de la herramienta «Find a Provider» en el sitio web de My Aged Care www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

¿Cómo se protege mi privacidad?

La participación en la encuesta es anónima. Es decir, sus comentarios no están vinculados a su nombre ni a ningún otro tipo de identificación.

Los comentarios son confidenciales y no se comparten con su proveedor ni con el gobierno australiano hasta que se hayan vuelto anónimos.

Por eso requerimos que un mínimo del 10 % de todos los residentes participen. Esto significa que hay suficientes participantes para permitir que los comentarios queden anónimos.

Tengo inquietudes sobre mis cuidados. ¿Qué puedo hacer?

Si tiene alguna inquietud sobre sus cuidados, puede:

- Plantear estas preocupaciones directamente al personal de su residencia para personas mayores.
- Comunicarse telefónicamente con la Comisión de Calidad y Seguridad de Atención a Adultos Mayores al **1800 951 822** o por escrito a GPO Box 9819, en su ciudad capital. Visitar el sitio web www.agedcarequality.gov.au para obtener más información.
- Contactarse con la Red de defensa de las personas mayores (OPAN), que ofrece servicios gratuitos de defensa a personas mayores, sus familias y representantes. Llame al **1800 700 600** o visite el sitio web www.opan.org.au.



¿Dónde puedo obtener información adicional?

Para obtener más información sobre la Encuesta de experiencia de residentes, escanee el código QR o visite:



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

