



Australian Government  
Department of Health and Aged Care



# Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân

Hướng dẫn cho người cao tuổi tại cơ sở  
chăm sóc người cao niên



[www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](https://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys)

Vietnamese - Tiếng Việt



# Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân là gì?

Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân là cơ hội để chia sẻ quan điểm của quý vị về dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được tại viện dưỡng lão.

Khảo sát này được tiến hành hàng năm tại các viện dưỡng lão trên khắp nước Úc.

Cuộc khảo sát được nhóm khảo sát thuộc một cơ quan độc lập bên ngoài thay mặt Chính phủ Úc quản lý.

Phản hồi nhận được thông qua Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân sẽ được dùng để hiểu về chất lượng dịch vụ tại mỗi viện dưỡng lão theo góc nhìn của chính cư dân trong viện.

## Tại sao Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân lại quan trọng?

Đối với chúng tôi, quan điểm và trải nghiệm của quý vị rất quan trọng, mang lại đánh giá chi tiết có giá trị về chất lượng dịch vụ chăm sóc do viện dưỡng lão cung cấp.

Tất cả danh tính của những cư dân đưa ra phản hồi đều sẽ ở dạng ẩn danh. Điều này có nghĩa là tên của quý vị sẽ không được tiết lộ cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc chính phủ khi tham gia khảo sát.

Các trả lời khảo sát của quý vị sẽ không có liên kết với quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.

Phản hồi không danh tính do cư dân chia sẻ qua Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân sẽ được tổng hợp lại thành một bản báo cáo cho từng viện dưỡng lão. Báo cáo này giúp viện dưỡng lão hiểu được những điểm đang làm tốt và những điểm có thể cần cải thiện.

Phản hồi của quý vị cũng được sử dụng để tính điểm xếp hạng Trải nghiệm của Cư dân theo số Sao đối với viện dưỡng lão của quý vị.

Xếp hạng theo số Sao cung cấp sự minh bạch về hiệu suất hoạt động của viện dưỡng lão, nhằm giúp người cao tuổi, gia đình và người chăm sóc của họ so sánh chất lượng và đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc cho họ.

Tất cả viện dưỡng lão sẽ đều nhận được báo cáo Xếp hạng theo số Sao Tổng thể và một báo cáo xếp hạng theo 4 hạng mục phụ:

- Trải nghiệm của Cư dân
- Sự tuân thủ quy định
- Tuyển dụng và làm việc của Nhân viên
- Các Biện pháp Đo lường Chất lượng.

Quý vị có thể tìm thấy Xếp hạng theo số Sao trên công cụ 'Tìm nhà cung cấp' ('Find a provider') trên trang mạng My Aged Care tại đây:



[www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)

# Những câu hỏi nào được đặt ra trong Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân?

---

Cuộc khảo sát gồm tổng cộng 14 câu hỏi. 12 câu hỏi đầu tiên là câu hỏi của thang tính điểm Likert. Phần này đề cập đến những câu hỏi nhằm tìm hiểu ý kiến của quý vị về dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được tại viện dưỡng lão.

Quý vị sẽ được yêu cầu chọn một câu trả lời từ một tập hợp các câu trả lời đơn giản được trình bày bằng đồ họa, chẳng hạn như 'luôn luôn', 'thông thường', 'đôi khi' và 'không bao giờ'.

2 câu hỏi cuối cùng là các câu hỏi với trả lời mở để quý vị cung cấp thêm chi tiết về quan điểm của mình.

## **12 câu hỏi của thang tính điểm Likert là:**

1. Nhân viên có đối xử tôn trọng với quý vị không?
2. Quý vị có cảm thấy an toàn ở đây không?
3. Nơi này hoạt động có tốt không?
4. Quý vị có nhận được sự chăm sóc mình cần không?
5. Nhân viên có biết công việc của mình không?
6. Quý vị có được khuyến khích tự mình làm nhiều nhất có thể không?
7. Nhân viên có giải thích mọi việc cho quý vị không?
8. Quý vị có thích đồ ăn ở đây không?
9. Nhân viên có theo dõi tiến trình xử lý khi quý vị nêu vấn đề với họ không?
10. Nhân viên có tử tế và chu đáo không?
11. Quý vị có được nêu ý kiến trong các hoạt động hàng ngày của mình không?
12. Khả năng quý vị giới thiệu viện dưỡng lão này cho người khác là bao nhiêu?

## **2 câu hỏi với trả lời mở là:**

13. Theo quý vị, điều tốt nhất gì về dịch vụ này là gì?
14. Một đề xuất cải thiện dịch vụ này quý vị muốn đưa ra là gì?



# Ai thực hiện Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân?

---

Trong các cuộc tham vấn về cải cách dịch vụ chăm sóc người cao niên, người cao tuổi có chia sẻ rằng họ cảm thấy thoải mái hơn khi đưa ra phản hồi cho cơ quan độc lập bên ngoài, hơn là đưa cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên hoặc trực tiếp với Chính phủ.

Chính phủ Úc tôn trọng mong muốn này và đã thuê bên thứ ba là một cơ quan đủ tiêu chuẩn và chuyên môn để quản lý Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân.

Các nhóm khảo sát chỉ đạo việc khảo sát:

- có đủ trình độ để làm việc với những người cao tuổi
- đã làm kiểm tra lý lịch tư pháp của cảnh sát
- đã tiêm vắc-xin ngừa COVID-19 và bệnh cúm.

## Khi nào Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân sẽ diễn ra?

---

Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân sẽ được thực hiện hàng năm, từ tháng 2 đến tháng 10, tại tất cả các viện dưỡng lão do Chính phủ Úc tài trợ.

Cuộc khảo sát có thể mất từ 10 đến 30 phút để hoàn thành.



# Hướng dẫn từng bước về sự tham gia của cư dân.

Nhóm khảo sát độc lập thực hiện Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân sẽ làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên để sắp xếp một ngày thích hợp để đến thăm viện dưỡng lão của quý vị.

Nhân viên tại viện sẽ thông báo cho quý vị và gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị về ngày đã thỏa thuận.

1

## Vào ngày thăm viếng, những việc sau sẽ xảy ra:

**Nhóm khảo sát sẽ mời khoảng 10% số cư dân tại viện của quý vị tham gia**



2

**Nếu một thành viên trong nhóm khảo sát chọn quý vị, họ sẽ:**

- giới thiệu về họ
- giải thích mục đích của cuộc khảo sát
- yêu cầu sự đồng ý tham gia từ quý vị.



3

Nếu đồng ý tham gia, quý vị sẽ được hỏi một loạt câu hỏi để xác nhận sự đồng ý của quý vị. Sau đó, quý vị sẽ được mời riêng ra để làm khảo sát. Khảo sát có thể sẽ mất từ 10 đến 30 phút để hoàn thành.

Nhân viên tại viện dưỡng lão của quý vị sẽ không có mặt trong cuộc khảo sát. Quý vị có thể mời một người thân trong gia đình hoặc một người bạn đến dự nếu muốn.



4

Câu trả lời của quý vị sẽ được thành viên nhóm khảo sát lưu trực tiếp vào máy tính xách tay hoặc thiết bị tương tự.

**Việc tham gia là tự nguyện, nên quý vị có thể dừng bất kỳ lúc nào trong quá trình làm khảo sát và mọi câu trả lời thu được sẽ bị xóa.**



5

**Nhóm khảo sát sẽ có thể sắp xếp thông dịch viên và các hỗ trợ khác để giúp quý vị tham gia.**



Nếu có bất kỳ câu hỏi nào về cuộc khảo sát, vui lòng nói chuyện với nhân viên tại viện dưỡng lão của quý vị.

# Câu hỏi Thường Gặp

## **Tôi muốn chia sẻ phản hồi của tôi. Tôi có thể đề cử mình tham gia được không?**

Người tham gia sẽ được chọn ngẫu nhiên. Việc này đảm bảo mọi người đều có cơ hội như nhau để tham gia Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân. Nó cũng giúp bảo vệ quyền riêng tư của người tham gia và ngăn ngừa bất kỳ sự thiên vị tiềm ẩn nào.

## **Tôi có thể từ chối lời mời tham gia không?**

Có, quý vị có thể từ chối. Thành viên nhóm khảo sát sẽ xóa mọi câu trả lời đã được ghi lại và mời một cư dân khác tham gia.

## **Tôi có thể nhờ người nhà hoặc bạn bè hỗ trợ tôi trong ngày khảo sát được không?**

Được, người thân gia đình hoặc bạn bè được hoan nghênh hỗ trợ quý vị trong thời gian khảo sát trực tiếp hoặc qua điện thoại.

## **Tôi có thể nhờ ai đó thay mặt tôi tham gia được không?**

Mặc dù muốn được nghe trực tiếp từ cư dân hơn, nhưng chúng tôi thừa nhận điều này không phải lúc nào cũng khả thi. Do đó, một người đại diện (người được ủy quyền) có thể thay mặt quý vị tham gia.

Người được ủy quyền phải là người thân gia đình hoặc bạn bè, chẳng hạn như người được chỉ định theo giấy ủy quyền và/hoặc người giám hộ, người có thể phát biểu thay cho quý vị.

## **Điều gì xảy ra nếu tôi đổi ý về việc tham gia?**

Quý vị có thể đổi ý bất cứ lúc nào. Nếu trong quá trình khảo sát, quý vị quyết định muốn ngừng tham gia, vui lòng cho thành viên nhóm khảo sát biết. Mọi câu trả lời thu được sẽ bị xóa.

## **Làm sao để quý vị hỗ trợ người bị suy giảm nhận thức tham gia khảo sát?**

Khảo sát được thiết kế để hỗ trợ tất cả cư dân thực hiện quyền được lắng nghe ý kiến của mình và quyền có cơ hội đưa ra phản hồi về sự chăm sóc của họ. Việc này bao gồm những người bị suy giảm nhận thức. Điều này đặc biệt quan trọng khi hơn một nửa số người cao tuổi cư trú tại các viện dưỡng lão ít nhiều đang phải sống với tình trạng suy giảm nhận thức.

Nhóm khảo sát có kinh nghiệm làm việc với những người bị suy giảm nhận thức để đảm bảo họ có thể tham gia một cách có ý nghĩa vào quá trình khảo sát. Nếu một người không thể chủ động tham gia, người đại diện (người được ủy quyền) có thể tham gia với tư cách lên tiếng hộ cho cư dân đó.

## Làm sao để hỗ trợ những cư dân đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ tham gia khảo sát?

Cuộc khảo sát đã được phát triển để là khảo sát có tính hòa nhập và nhạy cảm với nhu cầu của cư dân. Việc này bao gồm việc đảm bảo nhóm khảo sát có đủ năng lực để làm việc cùng người cao tuổi có nguồn gốc đa dạng với cách cư xử phù hợp.

Có thể sắp xếp thông dịch ngôn ngữ, và trong một số trường hợp, người đại diện được chỉ định có thể sẽ được liên hệ để thay mặt cư dân hoàn thành khảo sát.

## Điều gì xảy ra với phản hồi của tôi sau cuộc khảo sát?

Phản hồi của cư dân sẽ được tổng hợp lại thành một bản Báo cáo Trải nghiệm của Cư dân cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Báo cáo này sẽ tóm tắt những điểm mà cư dân cảm thấy nhà cung cấp của họ đang hoạt động tốt và những lĩnh vực cần cải thiện.

Dữ liệu từ cuộc khảo sát này cũng sẽ cho biết thứ hạng tính theo số Sao cho Trải nghiệm của Cư dân với viện dưỡng lão của mình.

Xếp hạng theo số Sao cung cấp sự minh bạch về hoạt động của viện dưỡng lão nhằm giúp người cao tuổi, gia đình và người chăm sóc so sánh và đưa ra quyết định về việc chăm sóc họ.

Xếp hạng Trải nghiệm của Cư dân chiếm 33% trong Xếp hạng Tổng thể theo số Sao cho viện dưỡng lão của quý vị.

Quý vị có thể xem Xếp hạng theo số Sao của viện dưỡng lão của mình thông qua công cụ 'Tìm nhà cung cấp' ('Find a Provider') trên trang mạng My Aged Care [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider).

## Quyền riêng tư của tôi được bảo vệ như thế nào?

Sự tham gia khảo sát của quý vị sẽ là ẩn danh. Điều này có nghĩa là phản hồi của quý vị sẽ không được liên kết với tên của quý vị, hoặc bất kỳ thông tin nhận dạng nào khác.

Phản hồi của quý vị là bí mật và sẽ không được chia sẻ với nhà cung cấp của quý vị hoặc Chính phủ Úc cho đến khi phản hồi được hủy bỏ nhận dạng danh tính.

Đó là lý do tại sao chúng tôi yêu cầu tối thiểu 10% tổng số cư dân tham gia. Điều này có nghĩa là có đủ số người tham gia để cho phép phản hồi được xóa bỏ nhận dạng danh tính.

## Tôi lo ngại về dịch vụ chăm sóc của mình. Tôi có thể làm gì?

Nếu có bất kỳ quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc, quý vị có thể:

- Nêu trực tiếp các quan ngại này với nhân viên tại viện dưỡng lão của quý vị.
- Liên hệ với Ủy ban An toàn và Chất lượng Dịch vụ Chăm sóc Người cao niên qua số điện thoại **1800 951 822** hoặc gửi thư tới GPO Box 9819, tại thành phố trung ương của quý vị. Hãy truy cập [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au) để biết thêm thông tin.
- Hãy liên hệ với Mạng lưới Biện hộ cho Người cao tuổi (Older Persons Advocacy Network, OPAN), cơ quan cung cấp dịch vụ biện hộ miễn phí cho người cao tuổi, gia đình và người đại diện của họ. Gọi điện thoại **1800 700 600** hoặc truy cập [www.opan.org.au](http://www.opan.org.au).





## Tôi có thể tìm thêm thông tin ở đâu?

Để biết thêm thông tin về Khảo sát Trải nghiệm của Cư dân, hãy quét mã QR hoặc truy cập:



[www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](https://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys)

