



Australian Government
Department of Health and Aged Care



住客體驗問卷調查

入住護理安老院的長者指南



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

Traditional Chinese - 繁體中文



住客體驗問卷調查是什麼？

住客體驗問卷調查旨在讓閣下就護理安老院所接受的照護服務提供意見。

該調查每年在澳洲各地的護理安老院進行。

調查由代表澳洲政府的獨立第三方調查團隊管理。

透過住客體驗問卷調查所收集的回應可以幫助我們了解住客對護理安老院服務質素的意見。

住客體驗問卷調查為何重要？

閣下的寶貴意見和體驗對我們非常重要，有助於我們了解護理安老院的服務質素。

住客在問卷調查中所分享的一切意見均獲匿名處理。這意味著政府或護理安老院不會因是次問卷調查而得知閣下的姓名。閣下所提供的調查意見不會以任何方式與您本人相連。

長者透過住客體驗調查分享的去識別化意見將被整合成個別護理安老院的獨立報告。這份報告可以幫助護理安老院了解其優勝之處及需要改善的地方。

閣下的意見也將用於計算護理安老院的住客體驗評級 (Star Ratings)。

住客體驗評級能提高護理安老院服務質素的透明度，以幫助長者及其家人和照護者作出比較和護理決策。

所有護理安老院均會獲得整體住客體驗評級和以下 4 個項目的獨立評級：

- 住客體驗
- 合規性
- 人員配備
- 質量措施。

閣下可以在 My Aged Care 網站上的「尋找提供者 (Find a provider)」工具中找到住客體驗評級 (Star Ratings)：



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

住客體驗問卷調查當中有哪些問題？

問卷調查共有 14 條問題。首 12 條問題是李克特量表 (Likert scale) 型問題。這些問題旨在了解閣下對護理安老院所提供的照顧護理服務的看法。

閣下將被要求從一組簡單且以圖形方式顯示的答案中選擇一個答案，例如「總是」、「大多數時候」、「有時」和「從不」。

最後 2 條問題是開放式回答問題，閣下可以更詳盡地分享自身觀點和意見。

12 條李克特量表型問題如下：

1. 閣下獲得工作人員尊重嗎？
2. 閣下在這裡感到安全嗎？
3. 這裡有良好的管理嗎？
4. 閣下得到所需的照料嗎？
5. 工作人員清楚了解和勝任其工作嗎？
6. 閣下是否獲鼓勵，盡量多做自己力所能及的事情？
7. 工作人員會向閣下解釋不明白的地方嗎？
8. 閣下喜歡這裡的食物嗎？
9. 當閣下向工作人員提出問題時，有否獲得跟進？
10. 工作人員的態度友善和有愛心嗎？
11. 閣下對日常活動有發言權嗎？
12. 閣下會向其他人推薦這家護理安老院的可能性有多大？

2 條開放式回答問題如下：

13. 閣下認為這項服務有哪些最值得表揚的地方？
14. 閣下認為這項服務有哪些特別需要改善的地方？

住客體驗問卷調查由誰安排進行？

在有關長者護理改革的諮詢中，長者表示，他們更願意向獨立第三方提供意見，而非向長者護理機構或政府直接提交意見。

澳洲政府尊重長者的意願，並聘請了合資格且擁有相關技能的獨立第三方來進行住客體驗問卷調查。

進行問卷調查的團隊均：

- 已獲得服務長者的資格
- 已獲得澳洲無犯罪記錄證明
- 已接種 COVID-19 新冠肺炎和流感疫苗。

住客體驗問卷調查於何時進行？

每年二月至十月期間，所有獲澳洲政府資助的護理安老院均會進行住客體驗問卷調查。

該調查需時 10 至 30 分鐘完成。



住客參與問卷調查的分步指南。

進行住客體驗問卷調查的獨立調查團隊將與閣下的護理機構聯絡，以安排合適的日期探訪護理安老院。

安老院工作人員將通知閣下和閣下的家人或照顧者該約定日期。

1

在探訪當日，閣下可以期待：

調查團隊將邀請安老院中約 10% 的住客參與問卷調查。



2

如果調查團隊成員選中閣下參與調查，他們將會：

- 進行自我介紹
- 解釋問卷調查的目的
- 徵求閣下的同意參與。



3

若閣下同意參與，調查團隊成員將對閣下詢問一些問題，以確認閣下同意參與。然後，閣下將獲邀私下完成問卷調查。過程需時大概 10 至 30 分鐘。

進行問卷調查期間，安老院工作人員不會在場。如有需要，閣下可邀請家人或朋友在旁陪同參與。



4

閣下的意見將由調查團隊成員直接記錄在手提電腦或類似裝置上。

參與調查純屬自願性質，因此閣下可以在過程中隨時選擇停止參與，而任何已提交的意見均會被刪除。



5

調查團隊可以安排傳譯員和其他支援，以幫助閣下參與問卷調查。



如對問卷調查有任何疑問，請諮詢護理安老院的工作人員。

常見問題

我很樂意分享我的意見。我可以提名參加嗎？

參與者是隨機選擇的。這確保人人均有同等機會參與住客體驗問卷調查，並有助於保護參與者的私隱，防止任何潛在的偏見。

我可以拒絕參與嗎？

可以。調查團隊成員將刪除閣下提交的所有意見，然後邀請其他住客參與。

我可以邀請家人或朋友當天在場支持我嗎？

可以。歡迎家人或朋友在進行問卷調查期間親身到現場或透過電話為閣下提供支援。

我可以請某人代表我參加嗎？

雖然我們更希望直接聽取住客的意見，但我們也明白總會出現不方便的情況。因此，閣下可委派一位代表（代理人）替您參與問卷調查。

代理人需為能夠代表閣下發言的家庭成員或朋友，例如根據授權書和/或監護人指定的人士。

如果我改變主意不想參與怎麼辦？

閣下可以隨時改變主意。若閣下在進行問卷調查期間決定停止參與，請告知調查團隊成員。所有已收集的意見均會被刪除。

您們如何支援有認知障礙的人士參與？

該調查旨在鼓勵所有住客行使表達意見的權利，以及就他們所關心的問題提供意見。這包括有認知障礙的人士。這一點尤其重要，因為居住在護理安老院的所有長者中有一半以上都患有某種形式的認知障礙。

調查團隊在與認知障礙人士合作方面擁有豐富的經驗，以確保他們能夠有意義地參與調查。如果長者無法積極參與調查，其代表（代理人）可以代表他們參與。

您們如何支援來自多元語言文化背景的住客參與調查？

該調查顧及不同語言文化背景人士的情況，並且關注護理安老院住客的需要。這包括確保調查團隊有資格以適當的方式與來自不同背景的長者接觸。

我們也可以安排傳譯員，並在個別情況下聯絡指定代表替住客完成調查。

調查結束後，我的意見會被怎樣處理？

住客意見將匯總至閣下之護理機構的《住客體驗報告》中。該報告將會總結住客認為其護理機構表現良好的方面，以及需要改進之處。

調查數據也為護理安老院的住客體驗評級 (Star Ratings) 提供依據。

住客體驗評級能提高護理安老院服務質素的透明度，以幫助長者及其家人和照護者作出比較和護理決策。

住客體驗評級在護理安老院的整體評級中所佔比重為 33%。

閣下可透過 My Aged Care 網站 www.myagedcare.gov.au/find-a-provider 上的「尋找提供者 (Find a Provider)」工具查看護理安老院的住客體驗評級。

我的私隱如何受到保護？

閣下以匿名方式參與問卷調查。這意味著閣下的意見不會與自身姓名或任何其他識別資料相連。

閣下的意見將獲保密，並且不會在去識別化前分享至護理機構或澳洲政府。

這正是我們要求至少有 10% 住客參與問卷調查的原因。這意味著有足夠的參與者讓意見可進行去識別化。

我對我的護理存有疑慮。我能做些什麼？

如對自身的護理存有任何疑慮，閣下可：

- 直接向護理安老院的工作人員提出這些疑慮。
- 致電 **1800 951 822** 或致函所在首府城市的 GPO Box 9819，與長者護理品質和安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission) 聯絡。如欲了解更多資訊，請瀏覽 www.agedcarequality.gov.au。
- 與長者權益倡導網絡 (OPAN) 聯絡，該網絡為長者及其家人和代表提供免費的倡導服務。請致電 **1800 700 600** 或瀏覽 www.opan.org.au。



在哪裡尋找更多資訊？

如欲了解更多有關住客體驗問卷調查的資訊，請掃描二維碼或瀏覽：



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

