



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Enquête bewonerservaringen

Een gids voor ouderen in
verzorgingstehuizen



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

Dutch - Nederlands



Wat is de Enquête bewonerservaringen?

De Enquête bewonerservaringen biedt gelegenheid tot het delen van uw ervaringen met de zorg die u ontvangt in uw verzorgingstehuis.

Deze wordt jaarlijks gehouden in verzorgingstehuizen overal in Australië.

De enquête wordt door een onafhankelijk extern enquête team uitgevoerd namens de Australische overheid.

Feedback die via de Enquête bewonerservaringen wordt ingewonnen, wordt gebruikt om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening in elk verzorgingstehuis, vanuit het perspectief van de bewoner.

Waarom is de Enquête bewonerservaringen belangrijk?

Uw standpunten en ervaringen zijn belangrijk voor ons en bieden ons waardevol inzicht in de kwaliteit van de zorg die door uw verzorgingstehuis wordt geboden.

Alle feedback die door bewoners in de enquête gedeeld wordt, blijft anoniem. Dat betekent dat uw naam als deelnemer niet wordt bekendgemaakt aan uw zorgaanbieder of de overheid. Uw antwoorden op de enquête worden op geen enkele manier aan uw persoon gekoppeld.

De geanonimiseerde feedback die door bewoners wordt gedeeld via de Enquête bewonerservaringen wordt samengevoegd in een rapport voor elk verzorgingstehuis. Dat rapport biedt uw verzorgingstehuis inzicht in wat er goed gaat en welke verbeteringen er kunnen worden aangebracht.

Uw feedback wordt ook gebruikt om de bewonerservaringsscore te berekenen voor de sterrenbeoordeling die aan uw verzorgingstehuis wordt toegekend.

Sterrenbeoordelingen bieden transparantie over de prestaties van verzorgingstehuizen, zodat ouderen, hun familieleden en hun verzorgers de kwaliteit kunnen vergelijken en beslissingen over hun zorg kunnen nemen.

Alle verzorgingstehuizen ontvangen een totale sterrenbeoordeling en een score in vier subcategorieën:

- Bewonerservaring
- Naleving
- Personeel
- Kwaliteitsmaatregelen.

U vindt sterrenbeoordelingen via de tool 'Find a provider' (Een zorgaanbieder vinden) hier op de website My Aged Care (Mijn ouderenzorg):

Welke vragen worden er gesteld in de Enquête bewonerservaringen?

De enquête bestaat in totaal uit 14 vragen. De eerste 12 zijn vragen gebaseerd op de Likert-schaal. Hierbij gaat het om vragen om inzicht te krijgen in uw mening over de zorg die u ontvangt in uw verzorgingstehuis.

U wordt gevraagd om een antwoord te kiezen uit een reeks eenvoudige en grafisch weergegeven reactiemogelijkheden, zoals 'altijd', 'meestal', 'soms' of 'nooit'.

De laatste twee vragen zijn open vragen waarbij u meer details kunt verstrekken over uw standpunten.

De 12 vragen van de Likert-schaal luiden als volgt:

1. Behandelt het personeel u met respect?
2. Voelt u zich hier veilig?
3. Is het tehuis goed georganiseerd?
4. Krijgt u de zorg die u nodig hebt?
5. Weten medewerkers wat ze doen?
6. Wordt u aangespoord om zoveel mogelijk zelf te doen?
7. Leggen medewerkers dingen aan u uit?
8. Vindt u het eten hier lekker?
9. Als u iets aankaart, komen medewerkers daar dan later op terug?
10. Is het personeel vriendelijk en zorgzaam?
11. Hebt u inspraak in uw dagelijkse bezigheden?
12. Hoe groot is de kans dat u dit verzorgingshuis voor ouderen aan iemand aanbeveelt?

De twee open vragen luiden:

13. Wat is volgens u het beste aan deze dienstverlener?
14. Kunt u één suggestie geven voor een verbetering bij deze dienstverlener?

Wie voert de Enquête bewonerservaringen uit?

Tijdens gesprekken over hervormingen in de ouderenzorg gaven ouderen aan dat ze liever feedback zouden geven aan een onafhankelijke partij dan aan uw hun eigen aanbieder van ouderenzorg of rechtstreeks aan de overheid.

De Australische overheid neemt deze voorkeur in acht en heeft een gekwalificeerde en deskundige externe partij ingehuurd om de Enquête bewonerservaringen uit te voeren.

De enquêteteams die de enquête uitvoeren:

- zijn gekwalificeerd voor werk met ouderen;
- zijn door de politie gecontroleerd;
- zijn ingeënt tegen COVID-19 en de griep.

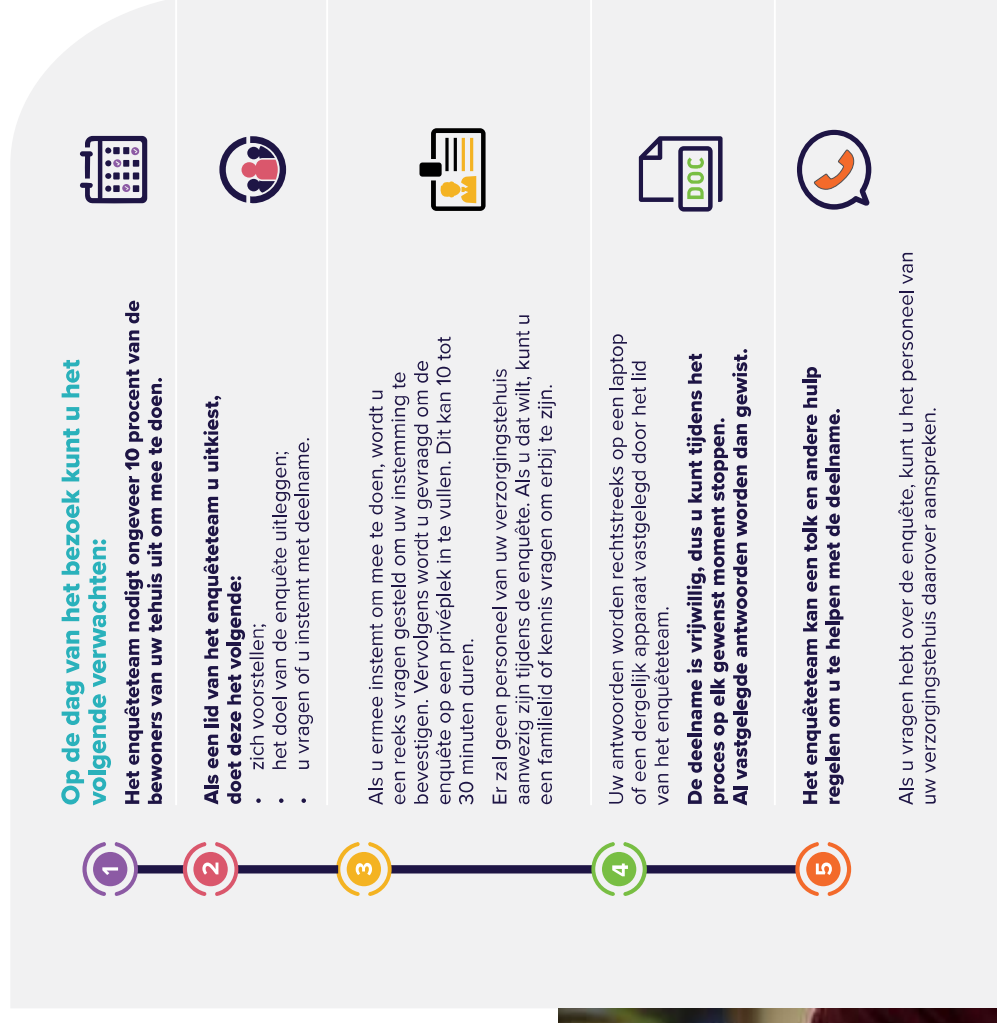
Wanneer vindt de Enquête bewonerservaringen plaats?

De Enquête bewonerservaringen wordt tussen februari en oktober gehouden in alle door de Australische overheid gefinancierde verzorgingstehuizen. Het invullen van de enquête kan 10 tot 30 minuten duren.



Een stapsgewijze handleiding voor deelname door bewoners.

Het onafhankelijke enquêteteam dat de Enquête bewonerservaringen uitvoert, spreekt met uw aanbieder van ouderenzorg een geschikte dag af om langs te komen in uw verzorgingstehuis. Het personeel van uw tehuis informeert u en uw familie of verzorger over de afgesproken datum.



Veelgestelde vragen

Ik wil graag mijn feedback delen. Kan ik me opgeven om mee te doen?

Deelnemers worden willekeurig geselecteerd. Dit zorgt ervoor dat iedereen evenveel kans heeft om mee te doen aan de Enquête bewonerservaringen. Het helpt ook om de privacy van deelnemers te beschermen en voorkomt mogelijke vertekening van het resultaat.

Kan ik de uitnodiging om mee te doen afslaan?

Ja, u kunt weigeren. Het lid van het enquêteteam wist dan antwoorden die eventueel al zijn vastgelegd en nodigt een andere bewoner uit om mee te doen.

Kan ik een familielid of kennis vragen om me bij te staan op die dag?

Ja, u kunt de hulp van een familielid of kennis bij de enquête vragen, persoonlijk of via de telefoon.

Kan ik iemand vragen om namens mij mee te doen?

De voorkeur gaat ernaar uit om rechtstreeks van bewoners te horen, maar we begrijpen dat dit niet altijd mogelijk is. Daarom kan een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) namens u deelnemen aan de enquête.

Een gevolmachtigde moet een familielid of kennis zijn, bijvoorbeeld iemand die is aangesteld als uw gemachtigde en/of voogd, die in staat is om namens u te spreken.

Wat gebeurt er als ik van gedachten verander over mijn deelname?

U kunt op elk moment van gedachten veranderen. Als u tijdens de enquête besluit dat u niet meer wilt meedoen, laat dit dan weten aan het lid van het enquêteteam. Antwoorden die al zijn verzameld, worden dan gewist.

Hoe ondersteunt u mensen met een cognitieve beperking bij deelname?

De enquête is zo opgezet dat alle bewoners worden ondersteund bij het uitoefenen van hun recht om gehoord te worden en de kans krijgen om feedback te geven over hun zorg. Dit geldt ook voor mensen met een cognitieve beperking. Dit is bijzonder belangrijk, omdat meer dan de helft van alle ouderen die in een verzorgingstehuis wonen met enige vorm van cognitieve beperking leeft.

Het enquêteteam heeft ervaring met het werken met mensen met een cognitieve beperking, om te waarborgen dat zij op zinnige wijze kunnen deelnemen aan het enquêteproces. Als iemand niet in staat is om actief deel te nemen, kan een vertegenwoordiger (een gevolmachtigde) optreden als de stem van de bewoner.

Hoe ondersteunt u de deelname van cultureel en taalkundig diverse bewoners?

Bij het opzetten van de enquête is gestreefd naar inclusiviteit en naar sensitiviteit voor de behoeften van bewoners. Een aspect daarvan is dat het enquêteteam gekwalificeerd moet zijn om op gepaste wijze te kunnen communiceren met ouderen van diverse achtergronden.

Er kunnen tolken worden geregeld en onder sommige omstandigheden kan contact worden opgenomen met een aangewezen vertegenwoordiger om de enquête namens de bewoner in te vullen.

Wat gebeurt er na de enquête met mijn feedback?

De feedback van bewoners wordt samengevat in een Bewonerservaringsrapport voor uw zorgaanbieder.

Het rapport bevat een overzicht van wat de zorgaanbieder volgens de bewoners goed doet, en van gebieden die verbetering behoeven.

De gegevens uit de enquête worden ook gebruikt voor het bepalen van de sterrenbeoordeling voor bewonerservaring van uw verzorgingstehuis.

Sterrenbeoordelingen bieden transparantie over de prestaties van verzorgingstehuizen, zodat ouderen, hun familieleden en hun verzorgers de kwaliteit kunnen vergelijken en beslissingen over hun zorg kunnen nemen.

De score voor bewonerservaring staat voor 33 procent van de totale sterrenbeoordeling van uw verzorgingstehuis.

U kunt de sterrenbeoordeling van uw verzorgingstehuis bekijken via de tool 'Find a Provider' (Een zorgaanbieder vinden) op de website My Aged Care (Mijn ouderenzorg), www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

Hoe wordt mijn privacy beschermd?

Uw deelname aan de enquête is anoniem. Dat betekent dat uw feedback niet wordt gekoppeld aan uw naam of een ander identificatiegegeven.

Uw feedback is vertrouwelijk en wordt niet met uw zorgaanbieder of de Australische overheid gedeeld voordat hij geanonimiseerd is.

Daarom is het een vereiste dat minimaal 10 procent van alle bewoners deelneemt aan de enquête. Dat betekent dat er genoeg deelnemers zijn om de feedback te kunnen anonimiseren.

Ik heb problemen met mijn zorg. Wat kan ik doen?

Als u problemen hebt met uw zorg, kunt u:

- het personeel van uw verzorgingstehuis rechtstreeks aanspreken over uw zorgen;
- contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission: telefonisch via **1800 951 822** of schriftelijk via GPO Box 9819 in uw hoofdstad – kijk op www.agedcarequality.gov.au voor meer informatie;
- contact opnemen met het Older Persons Advocacy Network (OPAN), dat gratis de belangen behartigt van ouderen, hun familieleden en hun vertegenwoordigers – bel **1800 700 600** of kijk op www.opan.org.au.



Waar vind ik meer informatie?

Voor meer informatie over de Enquête bewonerservaringen scant u de QR-code of gaat u naar:



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

