



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων

Ένας οδηγός για ηλικιωμένα άτομα σε
οίκο φροντίδας ηλικιωμένων



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

Greek - Ελληνικά



Τι είναι η Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων;

Η Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων είναι μια ευκαιρία να μοιραστείτε τις απόψεις σας σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνετε στον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Διεξάγεται ετησίως σε οίκους φροντίδας ηλικιωμένων σε όλη την Αυστραλία.

Η διαχείριση της έρευνας γίνεται από μια ανεξάρτητη ομάδα έρευνας τρίτου μέρους για λογαριασμό της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.

Τα σχόλια που λαμβάνονται μέσω της Έρευνας Εμπειρίας Ενοίκων χρησιμοποιούνται για την κατανόηση της ποιότητας των υπηρεσιών σε κάθε οίκο φροντίδας ηλικιωμένων από τη σκοπιά του ενοίκου.

Γιατί είναι σημαντική η Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων;

Οι απόψεις και οι εμπειρίες σας είναι σημαντικές για εμάς και προσφέρουν μια πολύτιμη εικόνα για την ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται από τον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Όλα τα σχόλια που εκφράζονται από τους ενοίκους κατά τη διάρκεια της έρευνας παραμένουν ανώνυμα. Αυτό σημαίνει ότι το όνομά σας δεν αποκαλύπτεται στον πάροχό σας ή στην κυβέρνηση ότι συμμετείχατε.

Με κανέναν τρόπο δεν συνδέονται οι απαντήσεις σας στην έρευνα με εσάς.

Τα ανώνυμα σχόλια που εκφράζουν οι ένοικοι μέσω της Έρευνας Εμπειρίας Ενοίκων συγκεντρώνονται σε μια αναφορά για κάθε οίκο φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτή η αναφορά βοηθά τον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε να καταλάβει τι κάνουν καλά και πού μπορούν να γίνουν βελτιώσεις.

Τα σχόλιά σας χρησιμοποιούνται επίσης για τον υπολογισμό της βαθμολογίας για την αξιολόγηση Εμπειρίας των Ενοίκων βάσει Αστέρων για τον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Η Αξιολόγηση βάσει Αστέρων παρέχει διαφάνεια σχετικά με την απόδοση των οίκων φροντίδας ηλικιωμένων για να βοηθήσει τους ηλικιωμένους, τις οικογένειές τους και τους φροντιστές να συγκρίνουν την ποιότητα και να λάβουν αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα τους.

Όλοι οι οίκοι φροντίδας ηλικιωμένων λαμβάνουν Συνολική Αξιολόγηση βάσει Αστέρων και αξιολόγηση σε 4 υποκατηγορίες:

- Εμπειρία Ενοίκων
- Συμμόρφωση
- Στελέχωση
- Μέτρα Ποιότητας.

Μπορείτε να βρείτε Αξιολογήσεις βάσει Αστέρων στο εργαλείο «Εύρεση παρόχου» στον ιστότοπο My Aged Care εδώ:



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

Τι ερωτήσεις περιλαμβάνονται στην Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων;

Η έρευνα περιλαμβάνει συνολικά 14 ερωτήσεις. Οι πρώτες 12 είναι ερωτήσεις της κλίμακας Likert. Πρόκειται για ερωτήσεις που επιδιώκουν να κατανοήσουν τις απόψεις σας σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνετε στον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Θα σας ζητηθεί να επιλέξετε μια απάντηση από ένα σύνολο απλών και γραφικά εμφανιζόμενων απαντήσεων όπως «πάντα», «τις περισσότερες φορές», «κάποιες φορές» και «ποτέ».

Οι τελευταίες 2 ερωτήσεις είναι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου για να δώσετε περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις απόψεις σας.

Οι 12 ερωτήσεις της κλίμακας Likert είναι:

- 1.** Το προσωπικό σας αντιμετωπίζει με σεβασμό;
- 2.** Νιώθετε ασφαλείς εδώ;
- 3.** Αυτός ο χώρος διοικείται καλά;
- 4.** Λαμβάνετε τη φροντίδα που χρειάζεστε;
- 5.** Έχει το προσωπικό γνώση και εμπειρία;
- 6.** Σας ενθαρρύνουν να κάνετε όσο το δυνατόν περισσότερα για τον εαυτό σας;
- 7.** Σας εξηγεί πράγματα το προσωπικό;
- 8.** Σας αρέσει το φαγητό εδώ;
- 9.** Το προσωπικό θυμάται να φροντίζει θέματα που τους αναφέρετε;
- 10.** Είναι το προσωπικό ευγενικό και περιποιητικό;
- 11.** Σας πέφτει λόγος σχετικά με τις καθημερινές σας δραστηριότητες;
- 12.** Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε σε κάποιον αυτό τον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων;

Οι 2 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου είναι:

- 13.** Ποιο θα λέγατε ότι είναι το καλύτερο πράγμα για αυτήν την υπηρεσία;
- 14.** Ποιο είναι ένα πράγμα που θα προτείνατε προς βελτίωση σε αυτήν την υπηρεσία;

Ποιος διεξάγει την Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων;

Κατά τη διάρκεια διαβουλεύσεων σχετικά με τις μεταρρυθμίσεις στη φροντίδα ηλικιωμένων, οι ηλικιωμένοι εξέφρασαν ότι αισθάνονται πιο άνετα να δίνουν σχόλια σε ένα ανεξάρτητο τρίτο μέρος, παρά στον δικό τους πάροχο φροντίδας ή απευθείας στη κυβέρνηση.

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση σέβεται αυτήν την προτίμηση και έχει προσλάβει ένα καταρτισμένο και εξειδικευμένο εξωτερικό τρίτο μέρος για τη διαχείριση της Έρευνας Εμπειρίας Ενοίκων.

Οι ερευνητικές ομάδες που διεξάγουν την έρευνα:

- έχουν τα προσόντα να συνεργαστούν με ηλικιωμένα άτομα
- έχουν υποβληθεί σε αστυνομικούς ελέγχους
- έχουν εμβολιαστεί κατά της COVID-19 και της γρίπης.

Πότε πραγματοποιείται η Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων;

Η Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων διεξάγεται σε όλους τους οίκους φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση κάθε χρόνο από τον Φεβρουάριο έως τον Οκτώβριο.

Η ολοκλήρωση της έρευνας μπορεί να πάρει από 10 έως 30 λεπτά.



Ένας βήμα-προς-βήμα οδηγός για τη συμμετοχή των ενοίκων.

Η ανεξάρτητη ερευνητική ομάδα που διεξάγει την Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων συνεργάζεται με τον δικό σας πάροχο φροντίδας ηλικιωμένων για να κανονίσει κατάλληλη ημέρα για να επισκεφτεί τον οικοφροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Το προσωπικό στον οικοφροντίδας που μένετε σας θα ενημερώσει εσάς και την οικογένειά σας ή τον φροντιστή σας για τη συμφωνημένη ημερομηνία.

Τι αναμένεται την ημέρα της επίσκεψης:

1

Η ερευνητική ομάδα θα προσκαλέσει περίπου το 10 τοις εκατό των ενοίκων του οικοφροντίδας που μένετε να συμμετάσχουν.



2

Εάν το μέλος της ερευνητικής ομάδας σας επιλέξει, θα:

- συστηθεί
- εξηγήσει τον σκοπό της έρευνας
- ζητήσει τη συγκατάθεσή σας για συμμετοχή.

Εάν συμφωνήσετε να συμμετάσχετε, θα σας ρωτήσουν



3

μια σειρά από ερωτήσεις για να επιβεβαιωθεί η συγκατάθεσή σας. Στη συνέχεια θα κληθείτε να συμπληρώσετε την έρευνα ιδιωτικά. Μπορεί να πάρει από 10 έως 30 λεπτά.

Το προσωπικό από τον οικοφροντίδας ηλικιωμένων που μένετε δεν θα είναι παρόν κατά τη διάρκεια της έρευνας. Μπορείτε να προσκαλέσετε κάποιο μέλος της οικογένειας ή ένα φιλικό πρόσωπο να είναι παρόν εάν το επιθυμείτε.

Οι απαντήσεις σας θα καταγραφούν απευθείας σε φορητό υπολογιστή ή κάτι ανάλογο από το μέλος της ερευνητικής ομάδας.



4

Η συμμετοχή είναι εθελοντική, επομένως μπορείτε να σταματήσετε ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της διαδικασίας και τυχόν απαντήσεις που καταγράφονται θα διαγραφούν. Η ερευνητική ομάδα μπορεί να οργανώσει διερμηνείς και άλλη υποστήριξη για να σας



5

βοηθήσει να συμμετάσχετε.

Εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με την



έρευνα, μιλήστε με το προσωπικό του οικοφροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Συχνά Τιθέμενες Ερωτήσεις

Θα ήθελα να μοιραστώ τα σχόλιά μου. Μπορώ να υποβάλω υποψηφιότητα για συμμετοχή;

Οι συμμετέχοντες επιλέγονται τυχαία. Αυτό διασφαλίζει ότι όλοι έχουν παρόμοια ευκαιρία να συμμετάσχουν στην Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων. Βοηθά επίσης στην προστασία του απορρήτου των συμμετεχόντων και στην αποφυγή οποιασδήποτε πιθανής μεροληψίας.

Μπορώ να απορρίψω την πρόσκληση συμμετοχής;

Ναι, μπορείτε να την απορρίψετε. Το μέλος της ερευνητικής ομάδας θα διαγράψει τυχόν απαντήσεις που καταγράφηκαν και θα προσκαλέσει άλλο ένοικο να συμμετάσχει.

Μπορώ να ζητήσω από κάποιο μέλος της οικογένειας ή φιλικό πρόσωπο να με στηρίξει την ημέρα εκείνη;

Ναι, κάποιο μέλος της οικογένειας ή φιλικό πρόσωπο είναι ευπρόσδεκτοι να σας υποστηρίξουν κατά τη διάρκεια της έρευνας είτε αυτοπροσώπως είτε τηλεφωνικά.

Μπορώ να ζητήσω από κάποιον να συμμετάσχει εκ μέρους μου;

Αν και η προτίμηση είναι να μαθαίνουμε απευθείας από τους ενοίκους, αναγνωρίζουμε ότι αυτό δεν είναι πάντα δυνατό. Επομένως, ένας εκπρόσωπος (ένας πληρεξούσιος) μπορεί να συμμετάσχει για λογαριασμό σας.

Ο πληρεξούσιος θα πρέπει να είναι μέλος της οικογένειας ή φίλος, όπως ένα άτομο που ορίζεται με πληρεξούσιο ή/και κηδεμόνας, ο οποίος μπορεί να μιλήσει εκ μέρους σας.

Τι θα συμβεί αν αλλάξω γνώμη σχετικά με τη συμμετοχή;

Μπορείτε να αλλάξετε γνώμη ανά πάσα στιγμή. Εάν αποφασίσετε κατά τη διάρκεια της έρευνας ότι θα θέλατε να σταματήσετε να συμμετέχετε, ενημερώστε το μέλος της ερευνητικής ομάδας. Τυχόν απαντήσεις που έχουν ήδη συλλεχθεί θα διαγραφούν.

Πώς υποστηρίζετε τα άτομα με γνωστική υστέρηση να συμμετέχουν;

Η έρευνα έχει σχεδιαστεί για να υποστηρίξει όλους τους ενοίκους να ασκήσουν το δικαίωμά τους να ακουστεί η φωνή τους και να έχουν την ευκαιρία να παρέχουν σχόλια σχετικά με τη φροντίδα τους. Αυτό περιλαμβάνει άτομα με γνωστική υστέρηση. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς περισσότεροι από τους μισούς ηλικιωμένους που διαμένουν σε οίκους φροντίδας ηλικιωμένων ζουν με κάποια μορφή γνωστικής υστέρησης.

Η ερευνητική ομάδα είναι πεπειραμένη στη συνεργασία με άτομα με γνωστική υστέρηση ώστε να διασφαλίσει ότι μπορούν να συμμετάσχουν ουσιαστικά στη διαδικασία της έρευνας. Εάν ένα άτομο δεν είναι σε θέση να συμμετάσχει ενεργά, ένας εκπρόσωπος (ένας πληρεξούσιος) μπορεί να ενεργήσει ως φωνή του ενοίκου.

Πώς υποστηρίζετε τη συμμετοχή των ποικιλόμορφων πολιτισμικά και γλωσσικά ενοίκων;

Η έρευνα έχει αναπτυχθεί έτσι ώστε να είναι χωρίς αποκλεισμούς και με ευαισθησία απέναντι στις ανάγκες των ενοίκων. Αυτό περιλαμβάνει τη διασφάλιση ότι η ερευνητική ομάδα έχει τα κατάλληλα προσόντα για να συνεργαστεί με ηλικιωμένους από διαφορετικά υπόβαθρα με τον κατάλληλο τρόπο.

Μπορούν να κανονιστούν διερμηνείς γλωσσών και, σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να επικοινωνήσετε με έναν διορισμένο εκπρόσωπο για να συμπληρώσει την έρευνα εκ μέρους του ενοίκου.

Τι συμβαίνει με τα σχόλιά μου μετά την έρευνα;

Τα σχόλια των ενοίκων συνοψίζονται σε μια Αναφορά Εμπειρίας Ενοίκων για τον πάροχό σας. Η αναφορά συνοψίζει τα σημεία στα οποία οι ένοικοι πιστεύουν ότι ο πάροχός τους τα πάει καλά και τα σημεία προς βελτίωση.

Τα δεδομένα από την έρευνα ενημερώνουν επίσης την βαθμολογία για την αξιολόγηση Εμπειρίας των Ενοίκων βάσει Αστέρων για τον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Η Αξιολόγηση βάσει Αστέρων παρέχει διαφάνεια σχετικά με την απόδοση των οίκων φροντίδας ηλικιωμένων για να βοηθήσει τους ηλικιωμένους, τις οικογένειές τους και τους φροντιστές να συγκρίνουν και να λάβουν αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα τους.

Η αξιολόγηση Εμπειρίας Ενοίκων αντιπροσωπεύει το 33 τοις εκατό της Συνολικής Κατάταξης βάσει Αστέρων για τον οίκο φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.

Μπορείτε να δείτε την Κατάταξη βάσει Αστέρων του οίκου φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε μέσω του εργαλείου «Εύρεση παρόχου» στον ιστότοπο My Aged Care www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

Πώς προστατεύεται το απόρρητο;

Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι ανώνυμη. Αυτό σημαίνει ότι τα σχόλιά σας δεν συνδέονται με το όνομά σας ή οποιοδήποτε άλλο αναγνωριστικό.

Τα σχόλιά σας είναι εμπιστευτικά και δεν κοινοποιούνται στον πάροχό σας ή στην Αυστραλιανή Κυβέρνηση έως ότου αποχαρακτηριστούν.

Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο απαιτούμε τη συμμετοχή τουλάχιστον του 10 τοις εκατό όλων των ενοίκων. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν αρκετοί συμμετέχοντες που επιτρέπουν την αποσταυτοποίηση των σχολίων.

Έχω ανησυχίες για τη φροντίδα μου. Τι μπορώ να κάνω;

Εάν έχετε οποιοσδήποτε ανησυχίες σχετικά με τη φροντίδα σας, μπορείτε να:

- Θίξετε τις ανησυχίες αυτές απευθείας στο προσωπικό του οίκου φροντίδας ηλικιωμένων που μένετε.
- Επικοινωνήστε με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων μέσω τηλεφώνου **1800 951 822** ή γραπτώς στο GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα της πολιτείας σας. Επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.agedcarequality.gov.au για περισσότερες πληροφορίες.
- Επικοινωνήστε με το Δίκτυο Υποστήριξης Ηλικιωμένων (OPAN) το οποίο παρέχει δωρεάν υπηρεσίες συνηγορίας σε ηλικιωμένους, τις οικογένειές τους και τους εκπροσώπους τους. Τηλεφωνήστε στο **1800 700 600** ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.opan.org.au.



Πού μπορώ να βρω περισσότερες πληροφορίες;

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Έρευνα Εμπειρίας Ενοίκων, σαρώστε τον κωδικό QR ή επισκεφτείτε:



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

