



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérése

Útmutató idősek otthonában
élő idős emberek számára



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

Hungarian - Magyar



Mi is az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérése?

Az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérése lehetőséget biztosít Önnek arra, hogy megossza véleményét az időotthonban kapott gondozással kapcsolatban.

A felmérést évente végzik el Ausztrália szerte minden időotthonban.

A felmérést egy független, külső szakértői csapat bonyolítja le az ausztrál kormány megbízásából.

Az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérése során kapott visszajelzések segítenek a lakók szemszögéből megítélni az időotthonokban nyújtott szolgáltatások minőségét.

Miért fontos az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérése?

Az Ön véleménye fontos számunkra, hiszen az Ön tapasztalatai és visszajelzése értékes betekintést ad az időotthonban nyújtott gondozás minőségével kapcsolatban.

A felmérés során a lakók által adott minden visszajelzés névtelen marad. Ez azt jelenti, hogy sem a szolgáltató, sem a kormány nem ismerheti meg a résztvevők nevét, a válaszadók kiléte ismeretlen marad. Az Ön által adott válaszokat semmilyen módon nem lehet az Ön személyéhez kapcsolni.

A lakók névtelen visszajelzéseinek összesítése után készül el az adott otthonra vonatkozó összegző jelentés. Ez a jelentés segíti az Ön időotthonának vezetését abban, hogy képet kapjon arról, hogy mely területeken teljesítenek jól és min lehet még javítani.

Az Ön visszajelzését felhasználják ezen kívül az Ön otthonának Star Ratings Resident's Experience minősítésének kialakítására is.

A Star Ratings átláthatóságot biztosít az időotthonok teljesítményéről, segítve más idős embereket, azok családtagjait és gondozóit a szolgáltatások minőségének összehasonlításában és a gondozásukkal kapcsolatos döntések meghozatalában.

Minden időotthon kap egy Overall Star Rating minősítést, valamint egy specifikus minősítést az alábbi négy alkategóriában:

- Lakók Tapasztalatai
- Megfelelés
- Személyzet
- Minőségi Mutatók

A vonatkozó Star Rating minősítéseket a 'Szolgáltató keresése' eszközön találja meg a My Aged Care weboldalon itt:



Milyen kérdések szerepelnek az Idősoththonban Élők Elégedettségi Felmérésében?

A felmérés összesen 14 kérdést tartalmaz. Az első 12 kérdés úgy nevezett Likert-skálás kérdés. Ezek olyan kérdések, amelyek a bentlakásos idősoththonban kapott gondozásról alkotott véleményére kérdeznak rá.

Válaszát egyszerű és grafikusán ábrázolt válaszlehetőségek közül választhatja ki, mint például „mindig”, „a legtöbb esetben”, „néha” és „soha”.

A két utolsó kérdés nyitott, melyekben részletesebben kifejtheti a véleményét.

A 12 Likert-skálás kérdés a következő:

1. Tisztelettel bánt-e Önnel a személyzet?
2. Biztonságban érzi-e magát itt?
3. Jó-e az intézet irányítása?
4. Megkapja-e az Ön számára szükséges gondozást?
5. Véleménye szerint a személyzet érti a dolgát?
6. Ösztönzik-e Önt arra, hogy lehetőleg minél több mindent önállóan végezzen el?
7. Megfelelő felvilágosítást kap a személyzettől?
8. Ízlik-e az otthonban felszolgált étel?
9. Az Ön kérdéseinek, esetleges panaszainak végére jár-e a személyzet?
10. Kedves és gondoskodó-e a személyzet?
11. Van-e beleszólása a napi tevékenységekbe?
12. Mennyire valószínű, hogy ajánlaná ezt az idősoththont másoknak?

A két kiegészítendő kérdés a következő:

13. Mit szeret a legjobban az itteni életében?
14. Mi az az egy dolog, amin Ön szerint lehetne javítani?

Ki bonyolítja le az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérését?

Az időotthoni reformokról szóló konzultációk során az derült ki, hogy az idősebb emberek szívesebben válaszolnak független, külső félnek, mint az időotthont üzemeltető szolgáltatónak vagy akár közvetlenül a kormánynak.

Az ausztrál kormány tiszteletben tartja ezt az igényt, és egy szakképzett külső felet bízott meg az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérésének a lebonyolításával.

A felmérést végző személyek mindegyike:

- képesítéssel rendelkezik az idősgondozásban
- rendelkezik erkölcsi bizonyítvánnyal
- be van oltva a COVID-19 és az influenza vírus ellen

Mikor kerül sor az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérésének az elvégzésére?

Az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérését évente egyszer, február és október között végzik el az ausztrál kormány által finanszírozott összes időotthonban.

A felmérés megválaszolása 10 és 30 perc közötti időt vesz igénybe.



Gyakorlati útmutató a lakók részvételéhez

Az Idősoththonban Élők Elégedettségi Felmérését végző független felmérők együttműködésben az Ön idősoththonával kiválasztják a látogatásra megfelelő időpontot.

Az Ön otthonában dolgozó személyzet tájékoztatja Önt és családját vagy gondozóját a kitűzött dátumról.

A látogatás napján a következőkre számíthat:

1

A felmérést végző csapat az otthon lakóinak körülbelül 10 százalékát hívja meg a felmérésben való részvételre.



2

Ha Önt is a kiválasztják, a felmérést végző személy:

- be fog mutatkozni Önnek,
- elmagyarázza Önnek a felmérés célját, és
- kéri az Ön hozzájárulását a részvételre.



3

Ha beleegyezik a részvételbe, további kérdéseket tesz fel Önnek az Ön hozzájárulásának megerősítésére. Ezután kerül sor a felmérés személyes megválaszolására. Ez 10-30 percet vehet igénybe.

A felmérés kitöltése során, az otthonban dolgozó személyzet nem lesz jelen. Ha szeretné, meghívhatja családtagját vagy barátját, hogy legyen jelen a kérdőív kitöltésénél.



4

Az Ön válaszait a felmérést végző személy közvetlenül egy lapon vagy hasonló eszközön fogja rögzíteni.

A részvétel önkéntes, így a felmérést bármikor megszakíthatja. Ebben az esetben a már rögzített válaszai törlésre kerülnek.



5

A felmérést végző szervezők tolmácsról és egyéb támogatásról is gondoskodnak szükség esetén az Ön részvételének megkönnyítésére.

Ha kérdése van a felméréssel kapcsolatban, kérjük, beszéljen az otthonának személyzetével.



Gyakran Ismételt Kérdések

Szívesen megosztom a véleményemet. Jelentkezhetek-e részvételre?

A résztvevőket véletlenszerűen választják ki. Ez biztosítja azt, hogy mindenki ugyanolyan eséllyel vehessen részt az Időotthonban Élők Elégedettségi Felmérésében. Továbbá segít abban, hogy a résztvevők magánszféráját biztosítsák és megelőzzék az esetleges részrehajlást.

Visszautasíthatom-e a részvételre vonatkozó meghívást?

Igen, a részvétel önkéntes. A felmérést végző személy az addig rögzített válaszait törli és egy másik lakót kér fel részvételre.

Megkérhetem-e családom valamely tagját vagy egy barátomat, hogy támogasson a felmérés kitöltése közben?

Igen, szívesen vesszük, ha egy családtag vagy barát támogatja Önt a felmérés során személyesen vagy telefonon.

Felkérhetek-e valaki mást, hogy részt vegyen a nevemben?

Bár előnyben részesítjük a lakók közvetlen részvételét, tudjuk, hogy ez nem mindig lehetséges. Ezért lehetősége van arra is, hogy az Ön nevében egy képviselő (meghatalmazott) vegyen részt a felmérésben.

Meghatalmazott lehet az Ön gyámja, vagy meghatalmazás útján eljáró családtag vagy barát, aki az Ön nevében nyilatkozhat.

Mi történik akkor, ha meggondolom magam a részvétellel kapcsolatban?

Bármikor meggondolhatja magát. Ha a felmérés során úgy dönt, hogy nem szeretne tovább részt venni a felmérésben, kérjük, tájékoztassa erről a felmérést végző személyt.

A már rögzített válaszait töröljük.

Miként támogatják a kognitív zavarokkal küzdő emberek részvételét a felmérésben?

A felmérést úgy alakították ki, hogy az lehetővé tegye minden lakó részére azt, hogy élhessen a véleménynyilvánítás jogával, és lehetőséget kapjon az ellátással kapcsolatos visszajelzésre. Így kognitív zavarokkal küzdő emberek is részt vehetnek a felmérésben.

Ez különösen fontos, mivel az időotthonok lakóinak több, mint fele valamilyen kognitív zavarral él. A felmérést végző személyek megfelelő tapasztalattal rendelkeznek a kognitív zavarokkal küzdő emberekkel való együttműködésben, így képesek biztosítani az érdemi részvételüket a felmérésben.

Ha egy lakó nem képes aktívan részt venni a felmérésben, képviselője (meghatalmazottja) képviselheti őt a válaszadáskor.

Miként támogatják a kulturálisan és nyelvi sokszínű lakók részvételét?

A felmérést úgy hozták létre, hogy az inkluzív legyen és figyelembe vegye a lakók igényeit. Ennek része annak biztosítása, hogy a felmérést végzők képzettséggel rendelkezzenek a különböző háttérű idős emberekkel való megfelelő kapcsolattartáshoz.

Tolmácsokról is tudnak gondoskodni, és bizonyos körülmények között kijelölt képviselő is válaszolhat a lakó nevében a kérdőívre.

Mi történik a válaszaikkal a felmérés után?

A visszajelzéseket a lakók tapasztalatairól szóló jelentésben foglalják össze a szolgáltató számára. A jelentés összefoglalja azt, hogy a lakók szerint a szolgáltató teljesítménye hol kielégítő, vagy hol van szükség további javulásra.

A felmérésből származó adatok az Ön idős otthonának Star Rating Residents' Experience minősítését is megalapozzák.

A Star Rating Residents' Experience minősítés biztosítja az idősotthonok teljesítményének átláthatóságát megkönnyítve az idős személyek, családtagjaik és gondozóik számára az ellátás minőségének összehasonlítását és végső soron a döntéshozatalt.

A lakók visszajelzései az Overall Star Rating minősítés kialakításában 33 százalékos súllyal bírnak.

Az Ön idősotthonának Star Rating minősítését a 'Szolgáltató keresése' eszköz használatával találja meg a My Aged Care weboldalon: www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

Hogyan védik a személyiségi jogaimat?

A felmérés résztvevőinek névtelensége biztosított. Ez azt jelenti, hogy az Ön visszajelzését nem lehet névre vagy egyéb személyes azonosítóra visszavezetni.

Az Ön visszajelzését bizalmasan kezelik és annak tartalma nem kerül továbbításra az Ön szolgáltatója vagy az ausztrál kormány felé, amíg az azonosítás lehetősége végérvényesen ki nem zárható.

Ezért is kérjük a lakók legalább 10 százalékának a részvételét. Így a válaszadók magas száma lehetetlenné teszi a beazonosítást.

Aggályaim vannak a számomra nyújtott gondozással kapcsolatban. Mit tehetek?

Ha aggályai vannak vagy panasszal szeretne élni a szolgáltatással kapcsolatban:

- Vegye fel közvetlenül a kapcsolatot az otthon személyzetével.
- Hívja telefonon az Idősgondozás minőségével és biztonságával foglalkozó bizottság ügyfélszolgálatát a **1800 951 822** számon, vagy írjon a GPO Box 9819 címre az Ön államának fővárosában. További információért látogasson el a www.agedcarequality.gov.au weboldalra.
- Vegye fel a kapcsolatot az Idősek Érdekvédelmi Hálózattal (OPAN), amely ingyenes érdekvédelmi szolgáltatásokat nyújt idős emberek, azok családtagjai és képviselői számára. Hívja a **1800 700 600** telefonszámot vagy látogasson el a www.opan.org.au weboldalra.



Hol találok további információt?

A Idősothonban Élők Elégedettségi Felmérésével kapcsolatban további információhoz olvassa be a QR kódot vagy látogasson el ide:



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

