



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Sondaggio sull'esperienza dei residenti

Guida per i residenti di strutture
per gli anziani



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

Italian - Italiano



Che cos'è il sondaggio sull'esperienza dei residenti?

Il sondaggio sull'esperienza dei residenti è un'occasione per condividere la tua opinione sull'assistenza che ricevi presso la tua struttura residenziale per anziani.

Viene condotto ogni anno nelle strutture residenziali per gli anziani di tutta l'Australia.

Il sondaggio viene gestito da un team indipendente che opera per conto del governo australiano.

Le opinioni raccolte tramite il sondaggio aiuteranno a comprendere la qualità dei servizi forniti presso ciascuna struttura residenziale dal punto di vista dei residenti.

Perché è importante il sondaggio sull'esperienza dei residenti?

Il tuo punto di vista e le tue esperienze sono importanti e ci offriranno un prezioso spaccato sulla qualità dell'assistenza fornita dalla struttura in cui risiedi.

Tutte le opinioni condivise dai residenti nell'ambito del sondaggio rimarranno anonime. Ciò significa che il tuo nome non verrà comunicato né al tuo fornitore di servizi d'assistenza né al governo. Non sarà possibile ricollegare a te le risposte che darai nel sondaggio.

Le opinioni condivise dai residenti nel corso del sondaggio e rese poi anonime verranno raccolte in una relazione per ciascuna delle strutture residenziali per gli anziani. La relazione aiuterà la tua struttura residenziale a capire cosa viene fatto bene e quali sono le cose da migliorare.

Le tue opinioni verranno anche utilizzate per calcolare la valutazione a stelle dell'esperienza dei residenti della struttura in cui risiedi.

La valutazione a stelle garantisce trasparenza sulla performance delle strutture residenziali per gli anziani e aiuta così le persone anziane, i famigliari e gli assistenti familiari a mettere a confronto i livelli di qualità e a scegliere la soluzione più adatta.

Tutte le strutture residenziali per gli anziani riceveranno una valutazione complessiva a stelle e un punteggio in base alle quattro sottocategorie seguenti:

- Esperienza dei residenti
- Conformità
- Personale
- Misure di qualità.

Puoi trovare la valutazione a stelle sulla funzione di ricerca 'Find a provider' (trova un fornitore) sul sito di My Aged Care:



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

Quali sono le domande del sondaggio sull'esperienza dei residenti?

Il sondaggio comprende in totale 14 domande. Le prime 12 sono domande di indagine a scala Likert. Si tratta di domande per capire cosa pensi dell'assistenza che ricevi nella tua struttura residenziale.

Ti verrà chiesto di scegliere tra una serie di risposte semplici e ben delineate, come per esempio 'sempre', 'quasi sempre', 'qualche volta' e 'mai'.

Le 2 domande finali sono a risposta aperta e ti danno la possibilità di esprimere il tuo punto di vista in maniera più dettagliata.

Le 12 domande a scala Likert sono:

1. Il personale ti tratta con rispetto?
2. Ti senti al sicuro qui?
3. La struttura è gestita bene?
4. Ricevi l'assistenza di cui hai bisogno?
5. Il personale è competente?
6. Ti incoraggiano a fare più cose possibili in maniera indipendente?
7. Il personale ti spiega le cose?
8. Ti piace il cibo che viene offerto qui?
9. Quando fai notare qualcosa, il personale dà seguito alla tua richiesta?
10. Il personale è gentile e premuroso?
11. Hai modo di esprimere la tua opinione sulle tue attività quotidiane?
12. Consigliaresti questa struttura residenziale a qualcuno che conosci?

Le due domande a risposta aperta sono:

13. Secondo te, qual è la cosa migliore di questa struttura?
14. Se tu dovessi suggerire un miglioramento per questo servizio, quale sarebbe?

Chi conduce il sondaggio sull'esperienza dei residenti?

Nel corso delle consultazioni sulle riforme dell'assistenza agli anziani, è emerso che le persone anziane si sentono più a loro agio a fornire le loro opinioni a un ente indipendente terzo, piuttosto che al fornitore di servizi o direttamente al governo.

Il governo australiano ha rispettato questa preferenza e ha ingaggiato un ente terzo qualificato e competente per la conduzione del sondaggio sull'esperienza dei residenti.

Il personale che condurrà il sondaggio:

- è qualificato per lavorare con gli anziani
- ha superato i controlli di polizia
- è stato vaccinato contro il COVID-19 e l'influenza.

Quando verrà effettuato il sondaggio?

Il sondaggio sull'esperienza dei residenti viene condotto tra febbraio e ottobre in tutte le strutture di assistenza agli anziani sovvenzionate dal governo australiano.

Servono tra i 10 e i 30 minuti per completarlo.



Guida dettagliata alla partecipazione dei residenti.

Gli addetti esterni al sondaggio sull'esperienza dei residenti collaboreranno con il tuo fornitore di servizi d'assistenza agli anziani per organizzare una visita alla struttura dove risiedi.

Il personale della struttura terrà informati te, la tua famiglia o il tuo assistente sulla data concordata.

Ecco quello che c'è da aspettarsi il giorno della visita:

1

Gli addetti al sondaggio inviteranno a partecipare circa il 10% dei residenti della struttura in cui vivi.



2

Se uno gli addetti al sondaggio ti sceglierà:

- si presenterà
- ti spiegherà lo scopo del sondaggio
- chiederà il tuo consenso alla partecipazione.



3

Se accetterai di partecipare, ti verrà fatta una serie di domande per confermare il tuo consenso. Verrai poi invitata/o a completare il sondaggio in privato. Il sondaggio dura tra i 10 e i 30 minuti.

Il personale della struttura non sarà presente durante il sondaggio. Se lo desideri, puoi richiedere la presenza di un familiare o di un/a amico/a.



4

Le tue risposte verranno annotate dall'addetto al sondaggio direttamente in un computer o in un dispositivo simile.

La partecipazione è volontaria, quindi puoi interrompere il sondaggio in qualsiasi momento e le risposte che hai già dato verranno cancellate.



5

Gli addetti al sondaggio possono organizzare un interprete o un altro tipo di supporto che faciliti la tua partecipazione.

Se hai qualsiasi domanda sul sondaggio, puoi rivolgerti al personale della tua struttura residenziale.



Domande frequenti (FAQ)

Voglio condividere la mia opinione. Posso offrirmi di partecipare al sondaggio?

I partecipanti vengono selezionati in maniera casuale. Questo processo garantisce che tutti abbiano le stesse probabilità di partecipare al sondaggio sull'esperienza dei residenti. Inoltre, è un modo per proteggere la privacy dei partecipanti e prevenire potenziali pregiudizi.

Posso rifiutare l'invito a partecipare?

Certamente, puoi decidere di non partecipare. L'addetto al sondaggio cancellerà eventuali risposte già annotate e inviterà altri residenti a rispondere alle domande.

Posso chiedere a familiari o a amici di supportarmi durante il sondaggio?

Certo, un/una familiare o un/a amico/a può dare supporto durante il sondaggio in presenza o per telefono.

Posso chiedere a qualcun altro di partecipare per conto mio?

Anche se preferiremmo interpellare direttamente i residenti, capiamo che non è sempre possibile. Per questo è consentita la partecipazione di un tuo rappresentante (delegato).

Il delegato dovrebbe essere un/una familiare o un/a amico/a, una persona nominata tramite procura e/o un tutore, in grado di parlare a nome tuo.

Cosa succede se cambio idea riguardo la mia partecipazione?

È possibile cambiare idea in qualsiasi momento. Se durante il sondaggio decidi di non voler più prendervi parte, comunicalo alla persona addetta al sondaggio. Tutte le risposte già date verranno cancellate.

Che tipo di supporto viene offerto a persone con disturbi cognitivi?

Il sondaggio è stato pensato affinché tutti i residenti siano in grado di esercitare il diritto di far sentire la propria voce e avere l'opportunità di fornire le loro opinioni sull'assistenza che ricevono. Questo vale anche per le persone con disturbi cognitivi. Ciò è particolarmente importante dal momento che più della metà degli anziani che risiedono nelle strutture assistenziali hanno una qualche forma di disturbo cognitivo.

Gli addetti al sondaggio hanno molta esperienza nel lavoro con persone con disturbi cognitivi e ne garantiranno la partecipazione durante il processo di consultazione. Se la persona non è in grado di partecipare attivamente, un rappresentante (delegato) potrà agire per conto del residente.

Quale supporto mettete a disposizione per la partecipazione di residenti di lingue e culture diverse?

Il sondaggio è stato studiato in modo da essere inclusivo e rispettoso delle necessità di tutti i residenti. Inoltre, il team incaricato di condurre il sondaggio è qualificato per interagire in maniera appropriata con persone di lingue e culture diverse.

È possibile richiedere la presenza di un interprete e, in alcuni casi, potrebbe venire contattato un rappresentante designato per completare il sondaggio per conto del residente.

Come vengono usate le mie opinioni una volta completato il sondaggio?

Le opinioni vengono riassunte in una relazione sull'esperienza dei residenti che verrà consegnata al tuo fornitore di assistenza.

Nella relazione, verranno sintetizzati gli aspetti positivi e le aree da migliorare.

I dati raccolti tramite il sondaggio andranno anche a influire sulla valutazione a stelle dell'esperienza dei residenti della struttura in cui ti trovi.

La valutazione a stelle garantisce la trasparenza sulla performance delle strutture residenziali per gli anziani e aiuta così le persone anziane, i famigliari e gli assistenti familiari a operare confronti e a scegliere la soluzione assistenziale più adatta.

Il punteggio dell'esperienza dei residenti vale il 33% della valutazione a stelle totale della tua struttura residenziale.

Puoi prendere visione della valutazione a stelle della tua struttura residenziale tramite la funzione di ricerca 'Find a Provider' (trova un fornitore) sul sito internet di My Aged Care www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

Come viene protetta la mia privacy?

La partecipazione al sondaggio è anonima. Ciò significa che le tue opinioni non saranno riconducibili al tuo nome o a nessun altro tuo elemento identificativo.

Le osservazioni che fornirai rimarranno confidenziali e non verranno condivise con il fornitore di servizi o con il governo australiano prima dell'eliminazione di qualunque elemento identificativo.

Per questo motivo, è necessaria la partecipazione di almeno il 10% dei residenti. In questo modo, il numero dei partecipanti sarà sufficiente per mantenere anonime le opinioni.

Ho delle preoccupazioni riguardo alla mia assistenza. Cosa posso fare?

Se hai delle preoccupazioni riguardo all'assistenza che ricevi, puoi:

- Sollevare la questione direttamente con il personale della tua struttura.
- Contattare l'Aged Care Quality and Safety Commission telefonando al numero **1800 951 822** o inviando una lettera all'indirizzo GPO Box 9819, nella capitale del tuo Stato. Visitare www.agedcarequality.gov.au per maggiori informazioni.
- Contattare OPAN (Older Persons Advocacy Network), un ente che offre servizi gratuiti di patrocinio per gli anziani, le loro famiglie e chi ne fa le veci. Chiamare il numero **1800 700 600** o visitare il sito internet www.opan.org.au.



Dove posso trovare maggiori informazioni?

Per maggiori informazioni sul sondaggio scansiona il codice QR o visita il sito internet:



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

