|  |
| --- |
| KOREAN – Survey Guide |
| 양로원 입주자 체험 설문조사 |
| 양로원 입주자들을 위한 안내서 |
| [www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](http://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys) |
| 입주자 체험 설문조사란? |
| 본 입주자 체험 설문조사는 양로원에서 받는 케어에 대한 귀하의 견해를 공유할 수 있는 기회입니다.이 설문조사는 호주 전역의 양로원에서 매년 실시됩니다. |
| 이 설문조사는 호주 정부를 대신하여 독립적인 제3자 설문조사 팀이 관리합니다. |
| 입주자 체험 설문조사를 통해 받은 피드백은 입주자의 관점에서 각 양로원의 서비스 품질을 이해하는 데 사용됩니다. |
| 입주자 체험 설문조사가 중요한 이유는 무엇인가요? |
| 귀하의 견해와 체험은 저희에게 중요하며 양로원에서 제공하는 케어의 품질에 대한 귀중한 통찰력을 제공합니다. |
| 설문조사 시간 동안 입주자들이 공유하는 모든 피드백은 익명으로 유지됩니다. |
| 이는 귀하의 이름이 설문조사에 참여한 것으로 귀하의 서비스 제공자 또는 정부에 공개되지 않음을 의미합니다. |
| 귀하의 설문조사 응답은 어떤 식으로든 귀하와 연결되지 않습니다. |
| 입주자 체험 설문조사를 통해 입주자들이 제공하는 피드백은 익명화 되어 각 양로원에 대한 보고서로 취합됩니다. |
| 이 보고서는 양로원으로 하여금 자신들이 잘하고 있는 부분과 개선할 수 있는 부분을 이해하는 데 도움이 됩니다. |
| 귀하의 피드백은 또한 양로원에 대한 입주자 체험 별점 등급 (Star Ratings)을 계산하는 데에도 사용됩니다. |
| 별점 등급은 양로원의 성과에 대한 투명성을 제공하여 노인, 가족 및 간병인이 케어 서비스의 질을 비교하고 그들이 받는 서비스에 대한 결정을 내릴 수 있도록 돕습니다. |
| 모든 양로원은 전체적인 별점 등급과 4개의 하위 범주에 대한 등급을 받습니다. |
| * 입주자 체험
* 규정 준수
* 인력
* 품질 측정.
 |
| My Aged Care 웹사이트의 '제공자 찾기' 도구에서 별점 등급을 찾을 수 있습니다. |
| [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider) |
| 입주자 체험 설문조사에는 어떤 질문들이 있나요? |
| 본 설문조사는 총 14개의 질문으로 구성되어 있습니다. |
| 처음 12개 문항은 리커트 (Likert) 척도 질문입니다. |
| 이는 양로원에서 받는 케어 서비스에 대한 귀하의 의견을 파악하기 위한 질문들을 말합니다. |
| 귀하는 '항상', '거의 항상', '가끔' 및 '전혀 없음'과 같이 간단하고 도표로 표시된 응답들 중에서 답변을 선택하게 됩니다. |
| 마지막 2개의 질문은 귀하의 견해에 대한 자세한 내용을 추가할 수 있는 개방형 질문입니다. |
| 12개의 리커트 척도 질문은 다음과 같습니다. |
| 1. 직원들이 귀하를 존중합니까?
2. 이 곳이 안전하다고 느끼십니까?
3. 이 곳이 잘 운영되고 있습니까?
4. 필요한 케어 서비스를 받고 계십니까?
5. 직원들은 자신들이 무엇을 하고 있는지 알고 있습니까?
6. 귀하는 자신을 위해 최대한 많은 일을 하도록 격려를 받으십니까?
7. 직원이 귀하에게 설명을 해 줍니까?
8. 여기 음식이 마음에 드십니까?
9. 귀하가 직원에게 문제를 제기할 때 직원이 후속 조치를 취합니까?
10. 직원들은 친절하고 배려심이 있습니까?
11. 귀하는 일상 활동에서 발언권이 있습니까?
12. 귀하가 이 양로원을 누군가에게 추천할 가능성은 얼마나 됩니까?
 |
| 2개의 개방형 질문은 다음과 같습니다. |
| 1. 이 서비스의 가장 좋은 점은 무엇이라고 말하시겠습니까?
2. 이 서비스의 개선 사항으로 제안하시고 싶은 한 가지는 무엇입니까?
 |
| 입주자 체험 설문 조사는 누가 실시하나요? |
| 노인 복지 개혁에 대한 상담 중에, 양로원 입주자들은 노인 복지 서비스 제공자나 정부에 직접 피드백을 제공하는 것보다 독립적인 제3자에게 피드백을 제공하는 것이 더 편하다는 의견을 주셨습니다. |
| 호주 정부는 이러한 선호도를 존중하며 자격을 갖춘 숙련된 외부의 제3자를 고용하여 양로원 입주자 체험 설문조사를 관리하고 있습니다. |
| 설문조사를 실시하는 설문조사 팀은: |
| * 노인과 함께 일할 자격을 갖추고 있습니다.
* 경찰 신원 조회를 받았습니다.
* COVID-19 및 인플루엔자 백신 접종을 받았습니다.
 |
| 입주자 체험 설문조사는 언제 실시되나요? |
| 입주자 체험 설문조사는 매년 2월에서 10월 사이에 호주 정부가 자금을 지원하는 모든 양로원에서 실시됩니다. |
| 설문조사를 완료하는 데 10분에서 30분 정도 소요될 수 있습니다. |
| 입주자 참여에 대한 단계별 안내. |
| 입주자 체험 설문조사를 실시하는 독립적 설문조사 팀은 귀하의 노인 복지 서비스 제공자와 협력하여 해당 양로원을 방문하기에 적합한 날짜를 정합니다. |
| 해당 양로원의 직원이 귀하와 귀하의 가족 또는 간병인에게 합의된 날짜를 알려드릴 것입니다. |
| 1. 방문 당일에는 다음과 같이 설문조사가 진행됩니다.

설문조사 팀은 귀하의 양로원에 입소한 입주자들의 약 10%가 설문에 참여하도록 초대할 것입니다. |
| 1. 설문조사 팀원이 귀하를 선정할 경우 그들은 다음을 이행합니다.
 |
| * 자기소개
* 설문조사의 목적을 설명
* 참여에 대한 귀하의 동의를 요청.
 |
| 1. 참여에 동의하면 동의 확인을 위해 일련의 질문을 받게 됩니다.

그런 다음 비공개로 설문조사를 완료하도록 요청될 것입니다.설문은 10분에서 30분 정도 걸릴 수 있습니다. |
| 양로원의 직원은 설문조사를 하는 동안 참석하지 않습니다.원하는 경우 가족이나 친구를 동석시킬 수 있습니다. |
| 1. 설문조사 팀원은 귀하의 답변들을 노트북 또는 이와 유사한 기기로 직접 문서화합니다.
 |
| 설문 참여는 자발적인 것이므로 진행 중 언제든지 중단할 수 있으며 그럴 경우 수집된 모든 응답은 삭제됩니다. |
| 1. 설문조사 팀은 귀하의 참여를 돕기 위해 통역사 및 기타 지원을 제공할 수 있습니다.
 |
| 설문조사에 대한 궁금한 사항은 양로원 직원에게 문의하십시오. |
| 자주 묻는 질문 |
| 제 피드백을 공유하고 싶습니다. 제가 참여자로 자원할 수 있나요? |
| 설문 참여자는 무작위로 선정됩니다. |
| 이를 통해 모든 사람이 입주자 체험 설문조사에 참여할 수 있는 유사한 기회를 가질 수 있습니다. |
| 이는 또한 설문 참여자의 개인 정보를 보호하고 잠재적인 편향성을 방지하는 데 도움이 됩니다. |
| 설문 참여 초대를 거절할 수 있나요? |
| 예, 거절할 수 있습니다. |
| 설문조사 팀원은 수집된 응답이 있으면 모두 삭제하고 다른 입주자가 참여하도록 초대할 것입니다. |
| 설문 당일에 가족이나 친구에게 도움을 요청할 수 있나요? |
| 예, 가족이나 친구는 설문조사가 진행되는 동안 동석하거나 전화를 통해 귀하를 도울 수 있습니다. |
| 다른 사람에게 나를 대신하여 참여하도록 요청할 수 있나요? |
| 거주인들의 의견을 직접 듣는 것이 선호되지만, 이것이 항상 가능하지 않다는 것은 인지하고 있습니다. |
| 따라서 대리인이 귀하를 대신하여 참여할 수 있습니다. |
| 대리인은 위임장 및/또는 후견인 하에 지명된 사람 등, 귀하를 대신하여 발언할 수 있는 가족 구성원 또는 친구여야 합니다. |
| 설문 참여에 대한 생각이 바뀌면 어떻게 하나요? |
| 귀하는 언제든지 마음을 바꿀 수 있습니다. |
| 설문조사 도중 참여를 중단하기로 결정한 경우 설문조사 팀원에게 알려주시기 바랍니다. |
| 이미 수집된 모든 응답은 삭제될 것입니다. |
| 인지 장애가 있는 사람들이 참여할 경우, 어떤 지원이 제공되나요? |
| 이 설문조사는 모든 입주자들이 자신의 의견이 경청될 수 있는 권리와 해당 케어 서비스에 대한 피드백을 제공할 수 있는 기회를 행사할 수 있도록 지원하기 위해 고안되었습니다. |
| 여기에는 인지 장애가 있는 사람들도 포함됩니다. |
| 양로원에 입주한 모든 노인분들의 절반 이상이 어떤 형태로든 인지 장애를 가지고 살고 있기 때문에 이는 특히 중요합니다. |
| 설문조사 팀은 인지 장애가 있는 사람들이 설문조사 과정에 의미 있게 참여할 수 있도록 협력한 경험이 있습니다. |
| 적극적으로 참여할 수 없는 분의 경우, 대리인이 그 입주자의 목소리로 대변할 수 있습니다. |
| 문화적, 언어적으로 다양한 거주인들이 참여할 경우, 어떤 지원이 제공되나요? |
| 이 설문조사는 포용과 배려를 바탕으로 입주자들의 필요사항을 반영하기 위해 개발되었습니다. |
| 여기에는 설문조사 팀이 다양한 배경을 가진 노인들과 적절한 방식으로 교류할 수 있는 자격을 갖추도록 하는 것이 포함됩니다. |
| 통역사가 주선될 수 있으며, 경우에 따라 지명된 대리인에게 연락하여 입주자를 대신하여 설문조사를 완료하도록 할 수 있습니다. |
| 설문조사 후 나의 피드백은 어떻게 되나요? |
| 입주자 피드백은 귀하의 서비스 제공자를 위해 입주자 체험 보고서에 요약됩니다. |
| 이 보고서는 입주자의 입장에서 서비스 제공자가 잘하고 있는 부분과 개선해야 할 부분을 요약합니다. |
| 설문 조사의 데이터는 또한 해당 양로원에 대한 입주자 체험 별점 등급을 알려줍니다. |
| 별점 등급은 양로원의 성과에 대한 투명성을 제공하여 노인, 가족 및 간병인들이 자신들이 받는 케어 서비스를 비교하고 이에 대해 결정을 내릴 수 있도록 지원합니다. |
| 입주자 체험 등급은 해당 양로원에 대한 전체 별점 등급의 33%를 차지합니다. |
| My Aged Care 웹사이트www.myagedcare.gov.au/find-a-provider에서 '제공자 찾기' 도구를 통해 해당 양로원의 별점 등급을 볼 수 있습니다. |
| 나의 개인 정보는 어떻게 보호되나요? |
| 설문조사 참여는 익명으로 이루어집니다. |
| 이는 귀하의 피드백이 귀하의 이름이나 다른 신원 확인 정보와 연결되지 않음을 의미합니다. |
| 귀하의 피드백은 기밀이며 익명화될 때까지 귀하의 서비스 제공자 또는 호주 정부와 공유되지 않습니다. |
| 그렇기 때문에 저희는 전체 입주자들의 최소 10%의 참여가 필요합니다. |
| 이는 피드백을 익명화 할 수 있는 충분한 참여자들이 확보되었음을 의미합니다. |
| 제가 받고 있는 케어 서비스에 대해 우려가 있습니다. 제가 어떻게 해야 되나요? |
| 받고 있는 서비스에 대한 우려 사항이 있는 경우, 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다. |
| * 해당 우려 사항을 양로원의 직원에게 직접 제기하십시오.
 |
| * 노인 복지 서비스 품질 및 안전 위원회에 전화 1800 951 822로 또는 서면 (GPO Box 9819, 해당 주 수도)으로 연락하십시오. 자세한 내용은 www.agedcarequality.gov.au를 참조하십시오.
 |
| * 노인, 그 가족 및 대리인에게 무료 옹호 서비스를 제공하는 노인 옹호 네트워크 (OPAN)에 문의하십시오. 1800 700 600으로 전화하거나 www.opan.org.au를 방문하십시오.
 |
| 더 자세한 정보는 어디서 찾을 수 있나요? |
| 입주자 체험 설문조사에 대한 더 자세한 정보는 QR 코드를 스캔하거나 다음을 참조하십시오. |
| www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys |