



Australian Government
Department of Health and Aged Care



양로원 입주자 체험 설문조사

양로원 입주자들을 위한 안내서



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

Korean - 한국어



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

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.

13. 이 서비스의 가장 좋은 점은 무엇이라고 말하시겠습니까?
14. 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.

방문 당일에는 다음과 같이 설문조사가 진행됩니다.

1

설문조사 팀은 귀하의 양로원에 입소한 입주자들의 약 10%가 설문에 참여하도록 초대할 것입니다.



2

설문조사 팀원이 귀하를 선정할 경우 그들은 다음을 이행합니다.

- 자기소개
- 설문조사의 목적을 설명
- 참여에 대한 귀하의 동의를 요청.



3

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.



4

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.



5

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 웹사이트 www.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 951 822**로 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 700 600**으로 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

