



Australian Government
Department of Health and Aged Care



Sondaj privind Experiența Rezidenților

Un ghid pentru persoanele vârstnice din
centrale rezidențiale de îngrijire



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



Romanian - **Română**

Ce este Sondajul privind Experiența Rezidenților?

Sondajul privind Experiența Rezidenților este o oportunitate de a vă împărtăși opiniile despre îngrijirea pe care o primiți în căminul de bătrâni.

Se desfășoară anual în centrele de îngrijire din Australia.

Sondajul este gestionat de o echipă independentă de sondaj, în numele Guvernului Australian.

Feedbackul primit prin intermediul Sondajului privind Experiența Rezidenților este folosit pentru a înțelege calitatea serviciilor oferite în fiecare centru de îngrijire, din perspectiva rezidenților.

De ce este important Sondajul privind Experiența Rezidenților?

Opiniile și experiențele dvs. sunt importante pentru noi și oferă o perspectivă valoroasă asupra calității îngrijirii furnizate de căminul dvs. de bătrâni.

Tot feedbackul împărtășit de rezidenți în timpul sondajului rămâne anonim. Acest lucru înseamnă că numele dvs. ca participant nu este dezvăluit furnizorului sau guvernului. Răspunsurile dvs. la sondaj nu sunt asociate cu dvs. în niciun fel.

Feedbackul anonimizat împărtășit de rezidenți prin Sondajul privind Experiența Rezidenților este colectat într-un raport pentru fiecare centru de îngrijire. Acest raport ajută căminul dvs. de bătrâni să înțeleagă ce fac bine și unde se pot face îmbunătățiri.

Feedbackul dvs. este de asemenea folosit pentru a calcula ratingul Experienței Rezidenților pentru căminul dvs. de bătrâni.

Ratingul cu Stele oferă transparență legată de performanța căminelor de bătrâni pentru a ajuta persoanele vârstnice, familiile lor și îngrijitorii să compare calitatea și să ia decizii privind îngrijirea lor.

Toate căminele de bătrâni primesc un Rating General cu Stele și un rating de 4 subcategorii:

- Experiența Rezidenților
- Conformitate
- Personal
- Măsuri de Calitate.

Puteți găsi Ratingul cu Stele în instrumentul 'Găsiți un furnizor' pe site-ul My Aged Care aici:



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

Ce întrebări sunt adresate în Sondajul privind Experiența Rezidenților?

Sondajul include în total 14 întrebări. Primele 12 sunt întrebări de tip Likert. Acestea sunt întrebări care urmăresc să se înțeleagă opiniile dvs. despre îngrijirea pe care o primiți în căminul de bătrâni.

Vi se va cere să alegeți un răspuns dintr-un set de răspunsuri simple și afișate grafic, cum ar fi: „întotdeauna”, „de cele mai multe ori”, „uneori” și „niciodată”.

Cele 2 întrebări finale sunt întrebări cu răspuns deschis, unde puteți oferi mai multe detalii despre opiniile dvs.

Cele 12 întrebări de tip Likert sunt:

- 1.** Personalul vă tratează cu respect?
- 2.** Vă simțiți în siguranță aici?
- 3.** Este acest loc bine administrat?
- 4.** Primiți îngrijirea de care aveți nevoie?
- 5.** Știe personalul ce face?
- 6.** Sunteți încurajat să faceți cât mai multe lucruri posibil pe cont propriu?
- 7.** Vă sunt explicate lucrurile de către personal?
- 8.** Vă place mâncarea de aici?
- 9.** Sunteți contactat de către personal atunci când aduceți la cunoștință probleme?
- 10.** Este personalul amabil și grijuliu?
- 11.** Aveți un cuvânt de spus în activitățile dvs. zilnice?
- 12.** Cât de probabil este să recomandați acest cămin de îngrijire rezidențială altcuiva?

Cele 2 întrebări cu răspuns deschis sunt:

- 13.** Care este cel mai bun lucru despre acest serviciu?
- 14.** Care este un lucru pe care l-ați sugera ca îmbunătățire pentru acest serviciu?

Cine efectuează Sondajul privind Experiența Rezidenților?

În timpul consultărilor despre reformele în îngrijirea bătrânilor, persoanele vârstnice au împărtășit faptul că se simt mai confortabil oferind feedback, unei terțe părți independente decât furnizorului lor de îngrijire sau direct Guvernului.

Guvernul Australian respectă această preferință și a angajat o terță parte externă calificată și competentă pentru a gestiona Sondajul de privind Experiența Rezidenților.

Echipele de sondaj care efectuează sondajul:

- sunt calificate pentru a lucra cu persoane vârstnice
- au trecut verificările de cazier
- sunt vaccinate împotriva COVID-19 și a gripei.

Când are loc Sondajul privind Experiența Rezidenților?

Sondajul de privind Experiența Rezidenților se desfășoară în toate căminele de bătrâni finanțate de Guvernul Australian în fiecare an, între februarie și octombrie.

Completarea sondajului poate dura între 10 și 30 de minute.



Un ghid pas cu pas pentru participarea rezidenților.

Echipa de sondaj independentă care efectuează Sondajul privind Experiența Rezidenților lucrează cu furnizorul dvs. de îngrijire în vederea alegerii unei zile potrivite pentru a vizita căminul dvs. de bătrâni.

Personalul de la căminul dvs. vă va informa pe dvs. și familia sau îngrijitorul dvs. despre data stabilită.

În ziua vizitei vă puteți aștepta la următoarele:

1

Echipa de sondaj va invita aproximativ 10% dintre rezidenții din căminul dvs. să participe.



2

Dacă un membru al echipei de sondaj vă selectează, acesta:

- se va prezenta
- va explica scopul sondajului
- cere consimțământul dvs. pentru a participa.



3

Dacă sunteți de acord să participați, vi se vor pune o serie de întrebări pentru a confirma consimțământul dvs. Veți fi apoi invitat să completați sondajul în privat. Poate dura între 10 și 30 de minute.

Personalul de la căminul dvs. de bătrâni nu va fi prezent în timpul sondajului. Puteți invita un membru al familiei sau un prieten să fie prezent, dacă doriți.



4

Răspunsurile dvs. vor fi documentate direct pe un laptop sau un dispozitiv similar de către membrul echipei de sondaj.

Participarea este voluntară, așa că puteți opri în orice moment pe parcursul procesului, iar orice răspunsuri înregistrate vor fi șterse.



5

Echipa de sondaj poate organiza interpreți și alte metode de suport pentru a vă ajuta să participați.



Dacă aveți întrebări despre sondaj, vă rugăm să vorbiți cu personalul de la căminul dvs. de bătrâni.

Întrebări frecvente

Sunt dornic să îmi împărtășesc feedbackul. Pot să mă înscriu pentru a participa?

Participanții sunt selectați aleatoriu. Acest lucru asigură că toată lumea are o șansă similară de a participa la Sondajul privind Experiența Rezidenților. De asemenea, ajută la protejarea confidențialității participanților și la prevenirea oricăror posibile prejudecăți.

Pot refuza invitația de a participa?

Da, puteți refuza. Membrul echipei de sondaj va șterge orice răspunsuri înregistrate și va invita un alt rezident să participe.

Pot cere unui membru al familiei sau unui prieten să mă sprijine în ziua sondajului?

Da, un membru al familiei sau un prieten este binevenit să vă sprijine în timpul sondajului, fie în persoană, fie prin telefon.

Pot cere cuiva să participe în locul meu?

Deși preferăm informațiile direct de la rezidenți, realizăm că acest lucru nu este întotdeauna posibil. Prin urmare, un reprezentant (un mandatar) poate participa în locul dvs.

Un mandatar ar trebui să fie un membru al familiei sau un prieten, cum ar fi o persoană desemnată prin procură și/sau un tutore, care poate vorbi în numele dvs.

Ce se întâmplă dacă mă răzgândesc cu privire la participare?

Puteți să vă răzgândiți în orice moment. Dacă decideți în timpul sondajului că doriți să încetați participarea, vă rugăm să informați membrul echipei de sondaj. Orice răspunsuri deja colectate vor fi șterse.

Cum sprijiniți persoanele cu deficiențe cognitive să participe?

Sondajul a fost conceput pentru a sprijini toți rezidenții să-și exercite dreptul de a fi auziți și de a oferi feedback asupra îngrijirii pe care o primesc. Aceasta include persoanele cu deficiențe cognitive. Acest lucru este deosebit de important deoarece mai mult de jumătate din toate persoanele vârstnice care locuiesc în cămine de îngrijire trăiesc cu o formă de deficiență cognitivă.

Echipa de sondaj are experiență în munca cu persoanele cu deficiențe cognitive pentru a se asigura că acestea pot participa semnificativ la procesul de sondaj. Dacă o persoană nu poate participa activ, un reprezentant (un mandatar) poate acționa ca voce a rezidentului.

Cum sprijiniți rezidenții din diverse culturi și limbi să participe?

Sondajul a fost dezvoltat pentru a fi inclusiv și sensibil la nevoile rezidenților. Aceasta include asigurarea că echipa de sondaj este calificată să interacționeze cu persoane vârstnice din diverse medii într-o manieră adecvată.

Se pot aranja interpreți de limbi străine și, în anumite circumstanțe, poate fi contactat un reprezentant desemnat pentru a completa sondajul în numele rezidentului.

Ce se întâmplă cu feedbackul meu după sondaj?

Feedbackul rezidenților este rezumat într-un Raport privind Experiența Rezidenților pentru furnizorul dvs. Raportul rezumă unde rezidenții consideră că furnizorul lor se descurcă bine și domeniile în care se pot face îmbunătățiri.

Datele din sondaj informează, de asemenea, ratingul Experienței Rezidenților în cadrul Ratingului cu Stele pentru căminul dvs. de bătrâni.

Ratingul cu Stele oferă transparență despre performanța căminelor de bătrâni pentru a ajuta persoanele vârstnice, familiile lor și îngrijitorii să compare și să ia decizii privind îngrijirea lor.

Ratingul Experienței Rezidenților reprezintă 33% din Ratingul General cu Stele pentru căminul dvs. De bătrâni.

Puteți vizualiza Ratingul cu Stele al căminului dvs. De bătrâni prin intermediul instrumentului „Găsiți un furnizor” pe site-ul My Aged Care website www.myagedcare.gov.au/find-a-provider.

Cum este protejată confidențialitatea mea?

Participarea dvs. La sondaj este anonimă. Aceasta înseamnă că feedbackul dvs. Nu este asociat cu numele dvs. Sau cu orice alt articol I y.

Feedbackul dvs. Este articol I și nu este împărtășit cu furnizorul dvs. Sau cu Guvernul Australian până când nu a fost anonimizat.

De aceea, solicităm ca un minim de 10% din toți rezidenții să articule. Aceasta înseamnă că există suficienți participanți pentru a permite anonimizarea feedbackului.

Am îngrijorări legate de îngrijirea mea. Ce pot face?

Dacă aveți vreo îngrijorare legată de îngrijirea dvs., puteți:

- Să le aduceți direct la cunoștința personalului din căminul dvs. de îngrijire pentru vârstnici.
- Să contactați Comisia pentru Calitate și Siguranță în Îngrijirea Bătrânilor telefonic la **1800 951 822** sau în scris la GPO Box 9819, în orașul dvs. capitală. Să vizitați www.agedcarequality.gov.au pentru mai multe informații.
- Să contactați Rețeaua de Apărare a Drepturilor Persoanelor Vârstnice (OPAN), care oferă servicii gratuite de apărare a drepturilor persoanelor vârstnice, familiile lor și reprezentanții acestora. Telefon **1800 700 600** sau vizitați www.opan.org.au.



Unde pot găsi mai multe informații?

Pentru mai multe informații despre Sondajul privind Experiența Rezidenților, scanați codul QR sau vizitați:



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

