

# Оказание услуг на дому людям в возрасте до 65 лет

## 1. Служба ухода на дому в целом

Весьма не  
удовлетво-  
рительна



Скорее не  
удовлетворительна



Затрудняюсь  
ответить как  
положительно, так  
и отрицательно



Удовлетво-  
рительна



Весьма удовлетво-  
рительна



Не знаю / не имею  
мнения

а. Насколько Вы в целом довольны работой службы по уходу на дому?

**б. Услуги по уходу на дому соответствуют Вашим потребностям в помощи и поддержке?**

- Да
- Частично
- Нет
- Не знаю / не имею мнения

## 2. Влияние

Нет, никогда



Редко



Иногда



Да, обычно



Да, всегда



Не знаю / не имею  
мнения

а. Учитывает ли персонал Ваше мнение и Ваши пожелания относительно оказываемой Вам помощи?

б. Имеете ли Вы возможность влиять на время прихода персонала?

## 3. У Вас есть план действий?

Планирование, затрагивающее Вас и положение дел у Вас дома

- Да
- Нет (в таком случае переходите к вопросу 5)
- Не знаю

## 4. Помогали ли Вы составлять свой план действий?

- Да
- Нет
- Не знаю

## 5. Насколько хорошо предоставляется помощь?

Очень плохо      Довольно плохо      Не хорошо и не плохо      Довольно хорошо      Очень хорошо      Не знаю / не имею мнения



a. Насколько хорошо, по Вашему мнению, персонал исполняет свои обязанности?

Нет, никогда

Редко

Иногда

Да, обычно

Да, всегда

Не знаю / не имею мнения



b. Персонал обычно приходит в назначенное время?

c. Персонал обычно располагает достаточным временем для выполнения своих обязанностей в Вашем доме?

d. Обычно персонал заблаговременно информирует Вас о любых временных изменениях? (Например, изменении времени/дня, задержках, изменении состава персонала и т. д.)

## 6. Отношение

Нет, никогда

Редко

Иногда

Да, обычно

Да, всегда

Не знаю / не имею мнения



a. Хорошо ли в целом персонал относится к Вам?

### b. Испытывали ли Вы что-либо из перечисленного ниже при контактах с персоналом в прошлом году?

Отметьте галочкой все, что имело место  
Сотрудник:

- Допускал негативные комментарии о Вас, Ваших вещах или Вашем доме.
- Обращался с Вами неуважительно. Это проявлялось в выборе слов, тоне или жестах.
- Говорил с Вами свысока, как с маленьким ребенком.
- Игнорировал Ваши желания, касающиеся, например, посещения туалета, принятия душа или одевания.
- Проявлял грубость, например во время посещения Вами туалета, принятия душа или одевания.
- Демонстрировал брезгливость во время исполнения своих обязанностей по уходу.
- Действовал ненадлежащим образом в каких-либо других ситуациях.

Нет, в прошлом году со мной не происходило ничего из вышеперечисленного.

## 7. 7. Безопасность

Очень опасно      Довольно опасно      Не безопасно и не опасно      Довольно безопасно      Весьма безопасно      Не знаю / не имею мнения



a. Насколько, по Вашему мнению, безопасно или небезопасно жить в доме, получая поддержку службы по уходу на дому?

b. Вы доверяете персоналу, который приходит в Ваш дом?

- Да, всем сотрудникам
- Да, большинству из сотрудников
- Да, некоторым из сотрудников
- Нет, никому из сотрудников
- Не знаю / не имею мнения

## 8. Питание

a. Персонал, оказывающий услуги по уходу на дому, помогает Вам готовить пищу или доставляет Вам готовые блюда?

- Да, они помогают мне готовить
- Да, мне приносят домой готовые блюда
- Нет, я не получаю помощи по организации питания.  Переходите к разделу «Занятия»

Нет, никогда

Редко

Иногда

Да, обычно

Да, всегда

Не знаю / не имею мнения



b. Вкусное ли питание?

## 9. Занятия

a. Предоставлена ли Вам возможность для совершения прогулок или занятий вне дома?

- Да
- Нет  переходите к разделу «Дискриминация в центре»

Нет, никогда

Редко

Иногда

Да, обычно

Да, всегда

Не знаю / не имею мнения



b. Нравятся ли Вам прогулки или занятия вне дома?

## 10. Дискриминация в центре

Дискриминация - это когда персонал оскорбляет Вас, дискриминирует или обращается хуже, чем с другими. Дискриминация или оскорбления должны быть связаны с одним из семи поводов для дискриминации (пол, гендерная идентичность или гендерное выражение, этническая принадлежность, религия или другое вероисповедание, ограниченные возможности, сексуальная ориентация и возраст) Если кто-то из жильцов оскорбляет других людей, проживающих там, то это классифицируется как преследование.

Считаете ли Вы, что за последние 12 месяцев Вы подвергались дискриминации в своем центре проживания?

- Да
- Нет
- Не хочу отвечать
- Не знаю

Если «да», то перейдите к вопросу 11,12, в остальных случаях перейдите к вопросу 14

## 11. По какому поводу, по Вашему мнению, Вы подверглись дискриминации? Можно выбрать несколько вариантов.

- Потому, что я - женщина (пол)
- Потому, что я - мужчина (пол)
- Потому, что я ощущаю себя женщиной/мужчиной/др., хотя я родился/лась мужчиной или женщиной (гендерная идентичность или гендерное выражение)
- Потому, что я прихожу из другой страны (этническая принадлежность)
- Из-за моей религии (религия или другое вероисповедание)
- Из-за того, что у меня ограниченные возможности (ограниченные возможности)
- Потому, что я влюбляюсь людей моего пола или хочу заниматься сексом с людьми того же пола, что и я (сексуальная ориентация)
- Из-за моего возраста (возраст)
- По какой-либо другой причине
- Не знаю
- Не хочу отвечать

## 12. Рассказали ли Вы сотрудникам о произошедшем?

- Да
- Нет
- Не хочу отвечать

Если «да», то перейдите к вопросу 13, в остальных случаях перейдите к вопросу 14

## 13. Если Вы рассказали о произошедшем, изменилась ли, по Вашему мнению, ситуация к лучшему?

- Да
- Нет
- Не хочу отвечать

#### 14. Контакты со служащими муниципалитета

Да      Частично      Нет      Не знаю / не имею мнения

a. Хорошо ли с Вами обращался сотрудник службы помощи?

b. Решения, принятые сотрудником службы помощи, соответствуют Вашим потребностям?

c. Знаете ли Вы, какие услуги Вам предоставляются?

Да  
Нет → в таком случае переходите к вопросу e.

Да      Частично      Нет      Не знаю / не имею мнения

d. Предоставляются ли Вам услуги на дому в соответствии с решением, принятым сотрудником службы помощи?

Да      Частично      Нет      Не знаю / не имею мнения

e. Известно ли Вам, что Вы можете выбирать, какая служба будет оказывать Вам услуги по уходу на дому (муниципальная служба или частная компания)?

f. Кто выбрал обслуживающую Вас организацию?

Я выбрал(-а) ее самостоятельно  
Я выбрал(-а) ее с помощью друга/родственника  
Друг/родственник/опекун выбрал ее за меня  
Кто-то другой выбрал ее за меня  
Не знаю / не имею мнения

g. Вы знаете, куда обращаться с отзывами или жалобами по поводу службы по уходу на дому?

Да  
Нет

#### 15. Завершающие вопросы

a. Как часто Вам оказывают услуги по уходу на дому?

Каждый день  
Один или несколько раз в неделю  
Реже, чем раз в неделю

b. Обычно услуги на дому Вам оказывает одно и то же лицо?

Да  
Нет

c. Вы отвечали на вопросы самостоятельно?

Да, совершенно самостоятельно  
Нет, с помощью друга, родственника или кого-то другого  
Нет, на вопросы отвечал кто-то другой

Благодарим вас за участие!