



أسئلة شائعة حول "التصنيفات بعدد النجوم"

لكبار السن وعائلاتهم ومقدمي الرعاية وصناع القرار

للوصول إلى "التصنيفات بعدد النجوم"، تفضل بزيارة health.gov.au/StarRatings/translated وتابع النقر إلى أداة "البحث عن مؤسسة تقديم خدمة" للبحث عن دور رعاية المسنين حسب موقعها.

إذا كنت بحاجة إلى دعم لغوي للتنقل عبر "التصنيفات بعدد النجوم"، يمكنك استخدام خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) بالاتصال على الرقم 131 450 واطلب منهم أن يتصلوا لك بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422. أو يمكنك التواصل مع عائلتك أو صديق لمساعدتك في بحثك.

ما هي أداة "البحث عن مؤسسة تقديم خدمة"؟

يمكن الوصول إلى "التصنيفات بعدد النجوم" من خلال أداة "البحث عن مؤسسة تقديم خدمة" (Find a provider) على موقع My Aged Care الإلكتروني. تتيح لك هذه الأداة البحث عن دور رعاية المسنين حسب الاسم أو الموقع وتصفية النتائج حسب الأشياء التي تعتبرها مهمة. وإذا كنت تريد الاطلاع على "التصنيف بعدد النجوم" لدار تفكر أنت أو أحد أحبائك في الإقامة فيها، أو إذا كان يقيم فيها بالفعل، يمكنك البحث عن تلك الدار على أساس الاسم.

إن الانتقال إلى دار لرعاية المسنين قرار مهم. وقد يكون أمرًا صعبًا بالنسبة لكبار السن وعائلاتهم وأصدقائهم ومقدمي الرعاية لهم.

إذا كنت أو إذا كان أحد أحبائك يفكر في الإقامة في دار لرعاية المسنين ويحتاج إلى مساعدتك في دراسة الخيارات، يمكنك استخدام "التصنيفات بعدد النجوم" لإجراء بحث بشأن دور رعاية المسنين ومقارنة جودة الرعاية والسلامة والخدمات التي تقدمها.

هذا المورد مصمم للمساعدة في شرح "التصنيفات بعدد النجوم" وكيفية الوصول إليها واستخدامها لتحديد ما إذا كانت دار رعاية المسنين مناسبة لك أو لأحد أحبائك.

ما هي "التصنيفات بعدد النجوم"؟

"التصنيفات بعدد النجوم" هي أداة على الإنترنت تساعدك في إجراء بحث بشأن دور رعاية المسنين والمقارنة بينها. تحصل دور رعاية المسنين على تصنيف إجمالي بين نجمة واحدة وخمس نجوم. كما أنها تحصل على تصنيفات لأربع فئات فرعية هي تجربة المقيمين، والامتثال، ومستوى التوظيف، ومقاييس الجودة. يمكن أن تساعدك "التصنيفات بعدد النجوم" على فهم ما الذي تعنيه جودة الرعاية في دور رعاية المسنين.

اكتب الضاحية أو الرمز البريدي للمنطقة التي تريد العثور على دار فيها.

حدّد "دور رعاية المسنين" (Aged care homes).

اختر نوع الغرفة التي تفضلها - يمكنك الاختيار بين غرفة فردية أو مشتركة (single أو shared room) وحمام خاص أو مشترك (private أو shared bathroom).

يمكنك تصفية نتائجك على أساس اللغة (language) التي تفضلها والديانة (faith) وأي احتياجات رعاية متخصصة ودعم صحي (health supports) (بما في ذلك دعم بشأن الخرف والأمراض المميتة وما إلى ذلك).

مقارنة +

4. مقاييس الجودة: يتم قياس خمسة مجالات رئيسية تُعتبر مؤشرات مهمة لجودة الرعاية: السقوط والإصابات الخطيرة، وخسارة الوزن غير المخطط لها، وإصابات الضغط، وكيفية استخدام الأدوية، واستخدام الممارسات التقييدية مثل التقييد البدني.

ما الذي يعنيه "التقييم الإجمالي بعدد النجوم"؟

- **نجمة واحدة:** هناك حاجة إلى تحسين كبير
- **نجمتان:** هناك حاجة إلى تحسين
- **3 نجوم:** جودة رعاية مقبولة
- **4 نجوم:** جودة رعاية جيدة
- **5 نجوم:** جودة رعاية ممتازة.

كيف يتم حساب "التقييم الإجمالي بعدد النجوم"؟

- تساهم الفئات الفرعية الأربع في مجموع "التقييم الإجمالي بعدد النجوم". ولكل فئة فرعية قيمة مختلفة في المجموع الإجمالي:
- تجربة المقيم (33%)
 - الامتثال (30%)
 - مستوى التوظيف (22%)
 - مقاييس الجودة (15%).

إذا كنت تبحث عن خياراتك في منطقة معينة، فهذا ما ستراه في صفحة "البحث عن مؤسسة تقديم خدمة حسب الموقع" (Find a provider by location):

متى ظهرت نتائج البحث، ستري "تصنيفًا إجماليًا بعدد النجوم" لكل دار. يمكنك استخدام زر "مقارنة" (Compare) لإضافة دور إلى صفحة "مقارنة" ورؤية تقسيمات أكثر تفصيلاً لـ "التصنيف الإجمالي بعدد النجوم" لكل دار وتصنيفاتها في الفئات الفرعية الأربع.

ما هي الفئات الفرعية الأربع؟

- 1. تجربة المقيمين:** هي كيفية شعور الناس بشأن الرعاية التي يتلقونها. يتم استطلاع آراء حوالي 20% من جميع المقيمين في دور رعاية المسنين كل عام بخصوص تجربتهم الإجمالية، بما في ذلك كيفية معاملة الموظفين لهم، ومستويات الطعام، وشعورهم بالأمان، والاستقلالية والانتماء.
- 2. الامتثال:** بناءً على القرارات التي اتخذتها "مفوضية جودة وأمان رعاية المسنين" ("المفوضية") بشأن ما إذا كانت دار رعاية المسنين تفي بالتزاماتها بتوفير خدمات وأنواع دعم آمنة وعالية الجودة.
- 3. مستوى التوظيف:** على أساس مقدار وقت الرعاية الذي يتلقاه المقيمون من الممرضين/الممرضات والعاملين في مجال الرعاية والمساعدين وغيرهم من الموظفين.

هنا يمكنك رؤية تصنيف الدار في كل فئة فرعية. ويمكنك أيضًا النقر لرؤية المزيد من المعلومات.

Overall Star Rating

★★★★☆ Good



This rating is based on this organisation's performance in relation to Compliance, Quality Measures, Residents' Experience, and Staffing. The ratings for each of the subcategories that make up the Overall Star Rating are shown below. The Overall Star Rating was most recently updated on 28 July 2024.

[Learn how this is calculated](#)

Compliance
★★★★★

Quality Measures
★★★★☆

Residents' Experience
★★★★☆

Staffing
★★★★☆

[Show ratings history](#)

كل كم من الوقت يتم تحديث "التصنيفات بعدد النجوم"؟

- يحتاج الأمر لحوالي 3 - 5 أشهر لظهور البيانات التي يتم الإبلاغ عنها ذاتيًا من قبل مؤسسة تقديم رعاية المسنين ونتائج استطلاع تجربة المقيمين في "التصنيفات بعدد النجوم". ويتم تحديث البيانات لكل فئة فرعية بشكل روتيني:
- **تجربة المقيمين:** يتم جمع هذه البيانات مرة واحدة في السنة ويتم تحديث التصنيفات كل ربع سنة بناءً على الاستطلاعات المكتملة
- **الامتثال:** يتم تحديث التصنيفات كل يوم إذا كان قد صدر إشعار تنظيمي رسمي لدار رعاية المسنين. كما يتم تحديث تصنيف "الامتثال" أسبوعيًا بناءً على قرارات الاعتماد التي تتخذها المفوضية.
- **مقاييس مستوى التوظيف والجودة:** يتم جمع البيانات الخاصة بتلك التصنيفات كل ربع سنة ويتم تحديث درجات التصنيف على أساسها.

لماذا لا يوجد "تصنيف بعدد النجوم" لبعض دور رعاية المسنين بالإنترنت؟

- هناك عدة أسباب لعدم وجود "تصنيف إجمالي بعدد النجوم" لدار رعاية المسنين، مثلًا إذا كانت الدار:
- جديدة أو لها مالكون جدد
- أعيد فتحها مؤخرًا بعد إجراء تصليحات أو تجديدات كبيرة فيها
- فيها مشاكل فنية
- معفاة مؤقتًا من تحديد تصنيفات لها بسبب مشاكل صحية أو جوية خطيرة.

لا تقوم دائرة الصحة ورعاية المسنين بحساب "التصنيفات الإجمالية بعدد النجوم" لمدة اثني عشر شهرًا الأولى بعد افتتاح دار جديدة أو بعد أن يصبح لها مالك جديد. تتيح هذه المدة للدار القيام بجمع المعلومات والإبلاغ عنها، كما تتيح للدائرة استطلاع آراء المقيمين بشأن تجربتهم وتتيح للمفوضية تقييم الدار.

عليك الاتصال بدار رعاية المسنين لمعرفة المزيد عن سبب عدم وجود تصنيف لها.

كيف أعرف إذا كانت دار رعاية المسنين التي أستخدمها لا تمثل لمعايير جودة رعاية المسنين؟

إن معظم دور رعاية المسنين معتمدة من قبل المفوضية. يتضمن منح الاعتماد التحقق من جودة الرعاية والخدمات مقابل "معايير جودة رعاية المسنين".

عندما تجد المفوضية أن الدار لا تلبى المتطلبات بموجب قانون رعاية المسنين لعام 1997، فإنها قد تفرض على الدار عقوبة أو تصدر لها إشعارًا رسميًا للتحسين.

يبين لك تصنيف "الامتثال" ما إذا كان هناك أي إشعارات تنظيمية رسمية صدرت للدار. إذا أظهرت الدار أن بإمكانها إصلاح مشاكل الامتثال الخاصة بها، فإن المفوضية قد لا تصدر إشعارًا رسميًا. إلا أن المفوضية تقوم مع ذلك بالتحقق من التقدم الذي تحرزه الدار حتى لو لم يتم إصدار إشعار رسمي لها.

- **5 نجوم** تعني أن الدار لم تتلق أي إشعارات تنظيمية رسمية لمدة 3 سنوات أو أكثر وأنه مضى على اعتمادها 3 سنوات أو أكثر.

- **4 نجوم** تعني أن الدار لم تتلق أي إشعارات تنظيمية رسمية لمدة تتراوح من سنة إلى 3 سنوات.

- **3 نجوم** تعني أن الدار لم تتلق أي إشعارات تنظيمية رسمية منذ عام على الأقل.

- **نجمتان** تعني أن الدار تلقت إشعارًا تنظيميًا رسميًا وأن المفوضية تفرض عليها إصلاح مشاكلها.

- **نجمة واحدة** تعني أن الدار تلقت إشعارًا تنظيميًا رسميًا وأن المفوضية فرضت عليها شروطًا إلى أن يتم إصلاح المشاكل الموجودة.

يعني حصول أي دار على تصنيف 4 أو 5 نجوم بخصوص "الامتثال" أنه لا يوجد لديها أي إشعار تنظيمي رسمي حالي. وقد لا يعني ذلك أن الدار ممثلة تمامًا لـ "معايير جودة رعاية المسنين"، ولكنه يعني أن الدار تقوم بالعمل على إصلاح أي مشاكل تتعلق بالامتثال وأن المفوضية تقوم بمراقبة تلك الدار.

لمعرفة مدى استيفاء دار رعاية المسنين التي تستخدمها لـ "معايير جودة رعاية المسنين"، يمكنك النقر على تصنيف "الامتثال" الخاص بها لرؤية قائمة كاملة بالمعايير وما إذا كانت تلك الدار قد "استوفت" أو "لم تستوف" هذه المعايير.

لدار رعاية المسنين التي أستخدمها تصنيف منخفض. ما الذي عليّ أن أفعله؟

يمكنك التحدث إلى دار رعاية المسنين التي تستخدمها لفهم سبب تصنيفها المنخفض وما الذي تقوم به لتحسينه. قد تكون هذه المحادثات صعبة، وإذا كنت ترغب في الحصول على الدعم، يُرجى الاتصال بـ "شبكة مناصرة كبار السن" (Older Persons Advocacy Network) (OPAN)

على الرقم **1800 700 600** للتواصل مع خدمة المناصرة المجانية الخاصة بها. تتوفر خدمة OPAN من الاثنين إلى الجمعة (8 صباحًا - 8 مساءً) والسبت (10 صباحًا - 4 بعد الظهر).

إذا كنت بحاجة إلى مترجم خطي أو شفهي، بإمكان OPAN طلب مترجم لك أو يمكنك استخدام دعم الترجمة الخطية والشفهية (TIS) عن طريق الاتصال على الرقم **131 450** واطلب منهم الاتصال لك بـ OPAN على الرقم **1800 700 600**.

كيف يمكنني تقديم ملاحظات حول الدار التي أقيم فيها أو يقيم بها أحد أحبائي؟

هناك العديد من الطرق التي يمكنك بها تقديم ملاحظات بشأن دارك. يمكنك التحدث إلى أي عضو في فريق رعايتك. كما يمكنك المشاركة في أداة "تجربة جودة الرعاية - مستخدمو رعاية المسنين" كجزء من "البرنامج الوطني لمؤشر الجودة الإلزامي لرعاية المسنين" (برنامج QI).

غالبًا ما يكون التحدث إلى دار رعاية المسنين التي تستخدمها أسرع طريقة لمعالجة أي مسائل أو مخاوف. إذا لم تتمكن من حل مشكلة ما في دارك، يمكن للمفوضية أن تدعمك.

ولتقديم شكوى، يمكنك الاتصال على الرقم **1800 951 822**، أو تقديمها عبر الإنترنت على العنوان agedcarequality.gov.au/making-complaint أو الكتابة إلى "مفوضية جودة وأمان رعاية المسنين"، GPO Box 9819، في عاصمة ولايتك.

للحصول على خدمات الترجمة الخطية والشفهية، يمكنك الاتصال على الرقم **131 450** واطلب منهم الاتصال لك بخدمة My Aged Care على الرقم **1800 200 422**.

لمعرفة المزيد عن كيفية عمل "التصنيفات بعدد النجوم"، تفضّل زيارة health.gov.au/StarRatings/translated.



Australian Government
Department of Health
and Aged Care

