## 星级评定常见问题解答

## 高龄人士和他们的家人、照顾者以及决策者信息

迁入养老院所居住是一项重大决定。无论是对高龄人士，还是他们的亲朋好友和照顾者来说，这都是一个挑战。

如果你或你的亲人正在考虑入住养老院所，为此需要帮助了解各种可选的方案，你可以利用星级评定对比不同养老院所在照护质量、安全和服务等方面的表现情况。

本份资源为你解释什么是养老院所星级评定制度，以及你如何查询和利用星级评定，帮助你决定一所服务机构是否符合你或你关爱的人的需求。

### 什么是星级评定？

星级评定（Star Ratings）是一个在线工具，帮助你研究和对比不同的养老院所。所有养老院所的总体评级以一颗星至五颗星划分，另外还有四个子类别的星级评定，反映养老院所在客户体验、合规水平、人员配备，以及质保水平这四个方面的表现。

查询星级评定可以访问 [health.gov.au/StarRatings/translated](http://health.gov.au/StarRatings/translated), 点击“Find a provider”（搜索服务提供商）工具，然后按照地点搜索养老服务机构。

如果你需要语言协助搜索星级评定，可以首先致电**131 450**， 联系翻译和口译服务（TIS），然后要求转接**1800 200 422**，与My Aged Care（我的高龄照护）团队工作人员交谈。你也可以请亲朋好友帮助，了解和搜索合适的养老院所。

### 什么是“Find a provider”工具？

你可以使用My Aged Care（我的高龄照护）网站提供的“Find a provider”（搜索服务提供商）工具，了解养老院所的星级评定。你可以按照养老院所名称、地点以及对你来说是重要的事项优化搜索。如果你或你关爱的人希望查询你们正在考虑选择或已经入住的养老院所的星级评定，直接输入院所的名称即能找到答案。

你将在显示的搜索结果中看到每个养老院所的总体星级评定。点击 “Compare”（对比）按钮，将养老院所添加到对比清单网页中。你可以查阅养老院所的总体星级评定以及四个子类别的星级评定详情。

### 星级评定有哪四个子类别？

1. 客户体验：根据客户对养老院所服务的感受评定。每年约有20%的养老院所客户参与调查，反映他们的总体感受，包括照护人员的服务质量、膳食标准，以及安全、独立和归属感。
2. 合规水平：根据高龄照护质量和安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission）对养老服务机构履行其提供安全、优质服务和支持的责任情况而做出的决定评定。
3. 人员配备：根据护士、护工、助理人员和其他工作人员为客户提供的服务时间量评定。
4. 质保水平：根据五项反映照护质量的重要指标评定，分别是跌倒和严重受伤、规划外体重减轻、压力性损伤、药物管理，以及使用肢体约束等限制性措施的情况。

### 总体星级评定代表了什么？

* 一颗星: 照护质量需显著改善；
* 二颗星: 照护质量需改善；
* 三颗星: 照护质量可以接受；
* 四颗星: 照护质量优良；
* 五颗星: 照护质量出色。

### 如何计算总体星级评定？

对四个子类别的评估结果决定了总体星级评定。每个子类别在总体星级评定中的权重有所不同：

* 客户体验 (33%)；
* 合规水平 (30%)；
* 人员配备 (22%)；
* 质保水平 (15%)。

### 星级评定多久更新一次？

星级评定根据养老院所的自我数据报告和客户体验调查计算结果。这一过程需要大约三至五个月。每个子类别的数据会得到定期更新：

* 客户体验: 每年收集一次数据，星级评定根据调查结果每季度更新一次。
* 合规水平: 如果养老院所收到监管机构发出的合规通知，这一子类别的星级评定则会每天更新。此外，合规水平也将根据高龄照护质量和安全委员会针对服务提供商的认证所做出的任何决定每周更新一次。
* 人员配备和质保水平: 每季度收集一次相关数据并更新星级评定。

### 为什么有些养老院所在My Aged Care（我的高龄照护）网站上没有任何星级评定？

部分养老院所尚未获得总体星级评定，其中可能有多种原因，包括：

* 属新建设施或新近更换了持有人；
* 不久前完成大修或翻新后重新运作；
* 存在技术问题；
* 因有严重卫生或天气事件而可暂时豁免评定。

新建养老院所或新持有人接管一座现有设施后的首12个月内，卫生和高龄照护事务部（Department of Health and Aged Care）将不对这类设施予以评定星级。这一规定的目的是确保养老院所有时间收集和报告相关数据，卫生和高龄照护事务部有时间调查客户体验，同时高龄照护质量和安全委员会有时间评估养老院所。

你应该联系养老院所，详细了解为何他们没有获得星级评定。

### 我怎样才能知道我的养老院所是否没有达到高龄照护质量标准？

高龄照护质量和安全委员会负责就这一方面对大部分养老院所进行审核认证。根据高龄照护质量标准核查养老院所的照护服务质量是授予认证资格的环节之一。

当高龄照护质量和安全委员会发现一所养老院所没有符合《1997年高龄照护法》（Aged Care Act 1997）的规定时，委员会可能采取制裁行动或发出正式改善通知。

合规水平星级评定反映了监管部门是否以正式通知方式责令一所养老院所解决不合规问题。如果养老院所显示他们有能力解决不合规问题，委员会可能不会发出正式合规通知。即使没有发出正式通知，委员会依然会核查养老院所的合规进展情况。

* **五颗星**代表养老院所在过去三年或以上期间没有收到过正式监管合规通知，同时该院所获得认证资格的时间不少于三年。
* **四颗星**代表养老院所在过去一年至三年期间没有收到过正式监管合规通知。
* **三颗星**代表养老院所在过去至少一年期间没有收到过正式监管合规通知。
* **二颗星**代表养老院所目前有一份正在执行中的正式监管合规通知，同时高龄照护质量和安全委员会要求其解决相关问题。
* **一颗星**代表养老院所目前有一份正在执行中的正式监管合规通知，同时高龄照护质量和安全委员会要求其解决相关问题之前必须遵守规定的运作条件。

任何养老院所，如果其合规水平经评定后获得四颗星或五颗星，意味着他们当前没有任何执行中的监管合规通知。虽然这可能并不代表养老院所完全达到高龄照护质量标准，但是表明如果存在任何合规问题，养老院所正在解决，同时高龄照护质量和安全委员会也正在时刻予以监督跟进。

了解你的养老院所是否达到高龄照护质量标准，可以点击显示的合规水平星级评定图标，查看达标项目详细清单，从而掌握养老院所是否“达到”或“未达到”这些法定标准。

### 我的养老院所的星级评定很低，该怎么办呢？

你可以向养老院所查询，了解为什么他们的星级评定较低，以及他们正在如何改进提高。这方面的对话可能令人不悦。如果你需要支持，可以致电 **1800 700 600**，联系Older Persons Advocacy Network（高龄人士代言服务网络，简称“OPAN”），获取免费的代言服务。OPAN星期一至星期五上午8:00至晚上8:00，星期六上午10:00至下午4:00工作。

如果你需要翻译员或口译员协助沟通，OPAN能够为你安排，或者你可以首先致电**131 450**，联系翻译和口译服务（TIS），然后要求为你转接**1800 700 600**，与OPAN的工作人员交谈。

### 如何向养老院所提供反馈？

你可以通过多种方式向你的或你关爱的人的养老院所提供反馈，例如与照护服务团队的任何一名成员交谈，或是参与高龄照护服务消费者照护质量体验调查（Quality of Care Experience – Aged Care Consumers）反映问题。这项调查是全国高龄照护服务强制性质量达标计划（简称“QI计划”）的一部分。

与你的养老院所沟通交流，这通常是解答疑问和解除顾虑的最快途径。如果你和养老院所之间存在无法解决的问题，高龄照护质量和安全委员会或许能够为你提供支持帮助。如果你希望投诉，可以致电**1800 951 822**, 或访问 [agedcarequality.gov.au/making-complaint](http://agedcarequality.gov.au/making-complaint) 网页在线提交投诉文件。你也可以将投诉信邮寄至：Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819，（你所在地区的首府城市）。

获取翻译和口译协助服务可以致电 **131 450**，要求转接 **1800 200 422**，联系My Aged Care（我的高龄照护）热线。

了解养老院所星级评定的详情可以浏览[health.gov.au/StarRatings/translated](https://www.health.gov.au/starratings/translated)。