

星級評分常見問題解答

給長者和他們的家人、照顧者、決策者

搬進安老院舍是一個重大決定，對長者及他們的家人、朋友和照顧者都是一個挑戰。

如果您或您的親人正在考慮入住安老院並需要您幫助研究不同的選擇，您可以使用星級評分來研究和比較安老院舍的護理品質、安全和服務。

本文旨在幫助解釋甚麼是星級評分、如何使用以及如何利用星級評分來考慮安老院舍是否適合您或您關愛的人。

甚麼是星級評分？

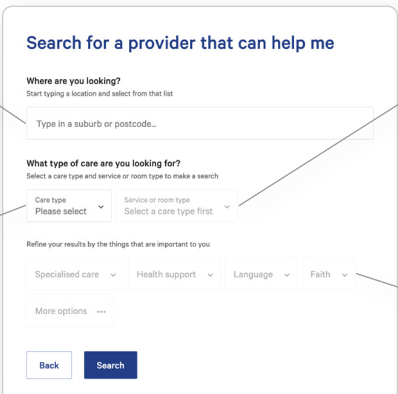
星級評分是一個線上工具，可幫助您研究和比較安老院舍。安老院舍的整體評級為一星至五星，另有 4 個分類評分，即住客體驗、合規水平、員工配備水平和品質測定。星級評分可以幫助您瞭解安老院舍的護理品質。

使用星級評分請瀏覽health.gov.au/StarRatings/translated，然後點擊「搜索服務提供機構」工具，按地點搜尋院舍。

如果您需要語言支援瀏覽星級評分，可以致電**131 450** 翻譯及傳譯服務處 (TIS)，請他們接通**1800 200 422** 「我的老年護理」。您也可以請家人或朋友協助您探討研究。

甚麼是「搜索服務提供機構」工具？

星級評分可透過「我的老年護理」網站上的「搜索服務提供機構」(Find a provider) 工具進入使用。該搜索工具可以讓您按院舍名稱或地點查找安老院舍，並按對您重要的事情篩選。如果您想查看您或您關愛的人正在考慮入住或已經入住的院舍的星級評分，可以按名稱搜尋該院舍。



輸入您想要尋找的院舍所在地的區名或郵政編號。

選擇「安老院舍」(Aged care homes)。

選擇您喜歡的房型-您可以選擇單人房或共用房間 (single or shared room) 以及私人或共用浴室 (private or shared bathroom)。

您可以根據您的語言 (language) 選擇、信仰 (faith) 以及任何特殊護理需求和健康支援 (health supports) (包括失智症、末期疾病等) 來優化您的搜尋結果。

+ 比較

如果您正在研究某特定地區的院舍，您會在「按地點搜尋服務提供機構」（Find a provider by location）頁面上看到以下內容：搜尋結果出現後，您會看到每個院舍的整體星級評分。您可以使用「比較」（Compare）按鈕將院舍加至「比較」頁面，並查看每個院舍的整體星級評分及其四個分類評分的更詳細資料。

四個分類是甚麼？

- 1. 住客體驗：**客戶對他們所獲得的照護有何感受。每年約有 20% 的安老院舍住客參與調查，反映他們的整體體驗，包括工作人員如何對待他們、食品水平以及安全、獨立自主和歸屬感。
- 2. 合規水平：**根據安老護理品質和安全委員會（「委員會」）就安老護理機構是否履行其提供安全優質服務和支援的義務而做出的決定評定。
- 3. 員工配備水平：**根據住客從護士、護理人員、助理人員和其他工作人員獲得的照顧量評定。

4. 品質測定：根據五個反映護理品質的重要指標評定，分別是跌倒和嚴重受傷、計劃外的體重減輕、壓力性損傷、藥物使用方式以及身體約束等限制性措施的使用。

整體星級評分是甚麼意思？

- **1星：**需要重大改進；
- **2星：**需要改進；
- **3星：**護理質量可以接受；
- **4星：**護理品質優良；
- **5星：**護理品質卓越。

整體星級評分是如何計算的？

四個分類評分會影響整體星級評分。每個分類在整體評分中佔有不同比重：

- 住客體驗 (33%)
- 合規水平 (30%)
- 員工配備水平 (22%)
- 品質測定 (15%)

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](#) ▾

在這裡可以看到院舍在每個分類的評分，點擊可以查看更多資訊。

星級評分多久更新一次？

安老服務機構的自報數據和住客體驗調查結果大約需要3-5個月的時間才能在星級評分中反映出來。每個分類的資料都會定期更新：

- **住客體驗：**數據每年收集一次，評分根據已完成的調查每季更新。
- **合規水平：**如果安老院舍收到正式的監管通知，評分會每天更新。合規水平評分也會根據委員會所做的認證決定每週更新。
- **員工配備水平和品質測定：**數據每季收集，並相應更新評分。

為甚麼有些安老院舍在「我的老年護理」網站上沒有星級評分？

安老院舍尚未獲得整體星級評分的原因有很多，例如該安老院舍是否：

- 新經營或有新的持有人；
- 最近經過大修或翻新後重新開放；
- 遇到技術問題；
- 由於嚴重的衛生或天氣問題，暫時豁免評分。

健康與老年護理部不會計算新經營的院舍或現有院舍更換持有人後首12個月的整體星級評分，讓該院舍有時間收集和報告數據，讓部門可以調查住客的體驗，也可以讓委員會有時間評核院舍。

您應該聯絡安老院舍，詳細瞭解其未獲評分的原因。

我如何知道我的安老院舍是否不符合老年照護品質標準？

大多數安老院舍都由委員會審核認證。根據老年護理品質標準查核護理和服務的品質是

認證程序的一部份。

若委員會發現某個院舍不符合《1997年安老護理法》的規定，可能會對該院舍採取制裁行動或發出正式改進通知。

合規水平評分顯示院舍是否有任何正式的監管通知。如果院舍表明可以解決其合規問題，委員會可能不會發出正式通知。即使院舍沒有收到正式通知，委員會仍然會檢查院舍的進度。

- **5星**表示該院舍已連續3年或以上未有收到正式監管通知，並已獲得3年或以上認證。
- **4星**表示該院舍已經1至3年沒有收到正式的監管通知。
- **3星**表示該院舍至少一年沒有收到正式的監管通知。
- **2星**表示該院舍已收到正式的監管通知，並且委員會要求他們解決問題。
- **1星**表示該院舍已收到正式的監管通知，並且委員會已對該院舍設定了運作條件，直到問題得到解決。

任何院舍若合規水平評分為4星或5星都意味著目前沒有任何正式的監管通知。雖然這可能並不表示該安老院舍完全符合安老護理品質標準，但確實表明如有任何合規問題，該安老院舍正在解決，並且正在接受委員會的監督。

要瞭解您的院舍符合安老護理品質標準的情況，可以點擊其合規水平評分，查看完整列表以及院舍是否「符合」或「未符合」標準。

我的安老院舍評分較低。我該怎麼辦？

您可以向您的院舍查詢，瞭解其評分較低的原因以及正在採取哪些改進措施。這些對話可能會很困難，如果您需要支持，請致電 **1800 700 600** 聯絡長者代言服務網絡 (Older Persons Advocacy Network) OPAN)，獲取免費代言服務。OPAN 的服務時間為週一至週五上午 8 時至晚上 8 時，週六上午 10 時至下午 4 時。

如果您需要翻譯員或傳譯員服務，OPAN 可以為您安排，或者您也可以致電 **131 450** 翻譯及傳譯服務處 (TIS)，然後要求聯絡 OPAN，電話 **1800 700 600**。

如何向我的/我關愛的人的院舍提供回饋？

您可以透過多種方式向您的院舍提供回饋。您可以與護理團隊的任何一位成員交談。您也可以參與護理體驗品質 – 安老護理消費者調查。這項調查是全國老年護理強制性品質指標計劃 (QI 計劃) 的一部份。

與您的安老院舍交談通常是解決任何問題或疑慮的最快方法。如果您無法解決您的院舍問題，委員會可以為您提供支援。如果您要提出投訴，可以致電 **1800 951 822** 或登入 agedcarequality.gov.au/making-complaint 在線提交投訴。您也可以寫信給老年護理品質和安全委員會，地址是您所在首府城市的 GPO Box 9819。

如需翻譯和傳譯服務，您可以致電 **131 450**，然後要求接通 **1800 200 422** 到「我的老年護理」 (My Aged Care)。

要瞭解星級評分如何運作的更多信息，請瀏覽 health.gov.au/StarRatings/translated。



Australian Government
Department of Health
and Aged Care



aged care
star ratings