



Australian Government
Department of Health
and Aged Care



aged care
star ratings

Συχνές Ερωτήσεις για τις Αξιολογήσεις με Αστέρια

Για τους ηλικιωμένους και τις οικογένειές τους, τους φροντιστές και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων

Η μετακόμιση σε γηροκομείο αποτελεί μια μεγάλη απόφαση. Μπορεί να αποτελέσει πρόκληση για το ηλικιωμένο άτομο και την οικογένεια, τους φίλους και τους φροντιστές του.

Εάν σκέφτεστε εσείς ή το αγαπημένο σας πρόσωπο για γηροκομείο και χρειάζεστε βοήθεια προκειμένου να εξετάσετε τις επιλογές, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις Αξιολογήσεις με Αστέρια (Star Ratings) για να ερευνήσετε και να συγκρίνετε την ποιότητα φροντίδας, ασφάλειας και υπηρεσιών των γηροκομείων.

Αυτό το πληροφοριακό υλικό έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει εξηγώντας σας τι είναι οι Αξιολογήσεις με Αστέρια, πώς να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτές και πώς να τις χρησιμοποιήσετε για να εξετάσετε εάν ένα γηροκομείο είναι κατάλληλο για εσάς ή το αγαπημένο σας πρόσωπο.

Τι είναι οι Αξιολογήσεις με Αστέρια;

Οι Αξιολογήσεις με Αστέρια είναι ένα διαδικτυακό εργαλείο που σας βοηθά να ερευνήσετε και να συγκρίνετε γηροκομεία. Τα γηροκομεία έχουν μια συνολική βαθμολογία από ένα έως πέντε αστέρια. Λαμβάνουν επίσης αξιολογήσεις για 4 υποκατηγορίες — Εμπειρία των Ενοίκων, Συμμόρφωση, Στελέχωση Προσωπικού και Μέτρα Ποιότητας. Οι Αξιολογήσεις με Αστέρια μπορούν να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε την ποιότητα της φροντίδας σε γηροκομεία.

Πληκτρολογήστε το προάστιο ή τον ταχυδρομικό κώδικα της περιοχής στην οποία θέλετε να βρείτε γηροκομείο.

Επιλέξτε 'Aged care homes'.

Επιλέξτε τον τύπο δωματίου που προτιμάτε – μπορείτε να επιλέξετε ανάμεσα σε ένα μονόκλινο ή πολύκλινο δωμάτιο (single or shared room) και ένα ιδιωτικό ή κοινόχρηστο μπάνιο (private or shared bathroom).

Μπορείτε να κάνετε πιο λεπτομερή αναζήτηση σύμφωνα με τις γλωσσικές σας προτιμήσεις (language), το θρήσκευμά σας (faith) και τυχόν εξειδικευμένες ανάγκες φροντίδας και υποστήριξης υγείας (health supports) (συμπεριλαμβανομένης της άνοιας, ανίαιτης ασθένειας κτλ).

Για πρόσβαση στις Αξιολογήσεις με Αστέρια, επισκεφθείτε το health.gov.au/StarRatings/translated και κάντε κλικ μέσω του εργαλείου 'Find a provider' (Εύρεση παρόχου) για να αναζητήσετε γηροκομεία ανά τοποθεσία.

Αν χρειάζεστε γλωσσική υποστήριξη για οδηγίες όσον αφορά τις Αξιολογήσεις με Αστέρια, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) καλώντας το **131 450** και ζητώντας την υπηρεσία My Aged Care στο **1800 200 422**. Εναλλακτικά, μπορείτε να ζητήσετε από την οικογένειά σας ή από ένα φιλικό σας πρόσωπο να σας βοηθήσει με την έρευνά σας.

Τι είναι το εργαλείο 'Find a provider' (Εύρεση παρόχου);

Η πρόσβαση στις Αξιολογήσεις με Αστέρια γίνεται μέσω του εργαλείου 'Find a provider' στον ιστότοπο My Aged Care. Σας επιτρέπει να αναζητήσετε γηροκομεία με το όνομα ή την τοποθεσία και με βάση τα πράγματα που είναι σημαντικά για εσάς. Αν θέλετε να δείτε την Αξιολόγηση με Αστέρια ενός γηροκομείου στο οποίο σκέφτεστε εσείς ή το αγαπημένο σας πρόσωπο να ζήσετε, ή ήδη ζείτε εκεί, μπορείτε να ψάξετε για το γηροκομείο αυτό με το όνομά του.



Εάν ερευνάτε τις επιλογές σας σε μια συγκεκριμένη περιοχή, θα δείτε αυτό στη σελίδα 'Find a provider by location' (Εύρεση παρόχου ανά τοποθεσία):

Μόλις εμφανιστούν τα αποτελέσματα της αναζήτησής σας, θα δείτε μια Συνολική Αξιολόγηση με Αστέρια για κάθε γηροκομείο. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το κουμπί 'Compare' (Σύγκριση) για να προσθέσετε γηροκομεία στη σελίδα 'Compare' και να δείτε μια πιο λεπτομερή ανάλυση της Συνολικής Αξιολόγησης με Αστέρια κάθε γηροκομείου και των βαθμολογιών του στις τέσσερις υποκατηγορίες.

Ποιες είναι οι τέσσερις υποκατηγορίες;

- 1. Εμπειρία των Ενοίκων:** πώς αισθάνονται οι άνθρωποι για τη φροντίδα που λαμβάνουν. Το 20% περίπου όλων των ενοίκων που διαμένουν σε γηροκομείο ερωτώνται στο πλαίσιο έρευνας κάθε χρόνο για τη συνολική τους εμπειρία, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο τους αντιμετωπίζει το προσωπικό, των διατροφικών προδιαγραφών και των συναισθημάτων ασφάλειας, ανεξαρτησίας και του κατά πόσο νιώθουν ότι ανήκουν εκεί.
- 2. Συμμόρφωση:** βασίζεται στις αποφάσεις της Επιτροπής Ποιότητας και Ασφάλειας της Φροντίδας Ηλικιωμένων («της Επιτροπής») σχετικά με το κατά πόσον η φροντίδα ηλικιωμένων πληροί τις υποχρεώσεις της να παρέχει ασφαλείς και ποιοτικές υπηρεσίες και υποστήριξη.

3. Στελέχωση Προσωπικού: βασίζεται στην ποσότητα του χρόνου φροντίδας που λαμβάνουν οι ένοικοι από νοσηλευτές, υπαλλήλους φροντίδας, βοηθούς και άλλο προσωπικό.

4. Μέτρα Ποιότητας: μετρά πέντε κρίσιμους τομείς που αποτελούν σημαντικούς δείκτες της ποιότητας φροντίδας: πτώσεις και σοβαρός τραυματισμός, απρογραμμάτιστη απώλεια βάρους, τραύματα κατάκλισης λόγω πίεσης, τρόπος χρήσης φαρμάκων και χρήση περιοριστικών πρακτικών όπως ο σωματικός περιορισμός.

Τι σημαίνει η Συνολική Αξιολόγηση με Αστέρια;

- 1 αστέρι:** απαιτείται σημαντική βελτίωση
- 2 αστέρια:** απαιτείται βελτίωση
- 3 αστέρια:** αποδεκτή ποιότητα φροντίδας
- 4 αστέρια:** καλή ποιότητα φροντίδας
- 5 αστέρια:** άριστη ποιότητα φροντίδας.

Πώς υπολογίζεται η Συνολική Αξιολόγηση με Αστέρια;

Οι τέσσερις υποκατηγορίες συμβάλλουν στη βαθμολογία για τη Συνολική Αξιολόγηση με Αστέρια. Κάθε υποκατηγορία έχει διαφορετικό βάρος στη συνολική βαθμολογία:

- Εμπειρία των Ενοίκων (33%)
- Συμμόρφωση (30%)
- Στελέχωση Προσωπικού (22%)
- Μέτρα Ποιότητας (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](#) ▼

Εδώ μπορείτε να δείτε την αξιολόγηση του γηροκομείου σε κάθε υποκατηγορία. Μπορείτε επίσης να κάνετε κλικ για να δείτε περισσότερες πληροφορίες.

Πόσο τακτικά ενημερώνονται οι Αξιολογήσεις με Αστέρια;

Παίρνει περίπου 3-5 μήνες έως να εμφανιστούν τα δεδομένα που αναφέρουν οι ίδιοι οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων και τα αποτελέσματα της έρευνας εμπειρίας των ενοίκων στις Αξιολογήσεις με Αστέρια. Τα δεδομένα για κάθε υποκατηγορία ενημερώνονται τακτικά:

- **Εμπειρία των Ενοίκων:** αυτά τα δεδομένα συλλέγονται μία φορά τον χρόνο και οι αξιολογήσεις ενημερώνονται κάθε τρίμηνο με βάση τις ολοκληρωμένες έρευνες.
- **Συμμόρφωση:** οι αξιολογήσεις ενημερώνονται καθημερινά εάν ένα γηροκομείο έχει λάβει επίσημη ρυθμιστική ειδοποίηση. Η αξιολόγηση Συμμόρφωσης ενημερώνεται επίσης κάθε εβδομάδα με βάση τις αποφάσεις διαπίστευσης που λαμβάνει η Επιτροπή.
- **Στελέχωση Προσωπικού και Μέτρα Ποιότητας:** τα δεδομένα για αυτές τις αξιολογήσεις συλλέγονται κάθε τρίμηνο και οι αξιολογήσεις ενημερώνονται ανάλογα.

Γιατί ορισμένα γηροκομεία δεν έχουν Αξιολόγηση με Αστέρια στον ιστότοπο My Aged Care;

Υπάρχουν αρκετοί λόγοι για τους οποίους ένα γηροκομείο μπορεί να μην έχει ακόμη μια Συνολική Αξιολόγηση με Αστέρια, όπως π.χ. εάν το γηροκομείο:

- είναι νέο ή έχει νέους ιδιοκτήτες
- ξανάνοιξε πρόσφατα μετά από μεγάλες επισκευές ή ανακαινίσεις
- αντιμετωπίζει τεχνικά προβλήματα
- έλαβε προσωρινή εξαίρεση από τις αξιολογήσεις λόγω σοβαρών προβλημάτων υγείας ή καιρικών συνθηκών.

Το Υπουργείο Υγείας και Φροντίδας Ηλικιωμένων δεν υπολογίζει τις Συνολικές Αξιολογήσεις με Αστέρια για τους πρώτους 12 μήνες αφότου ανοίξει ένα νέο γηροκομείο ή ένα υπάρχον γηροκομείο αποκτήσει νέο ιδιοκτήτη. Αυτό δίνει τα περιθώρια χρόνου στο γηροκομείο για να συλλέξει και να αναφέρει πληροφορίες, στο Υπουργείο για να κάνει έρευνα στους ενοίκους σχετικά με την εμπειρία τους και στην Επιτροπή για να αξιολογήσει το γηροκομείο.

Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το γηροκομείο για να μάθετε περισσότερα σχετικά με το γιατί λείπει μια αξιολόγηση.

Πώς μπορώ να ξέρω αν το γηροκομείο μου δεν συμμορφώνεται με τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων;

Τα περισσότερα γηροκομεία είναι διαπιστευμένα από την Επιτροπή. Η χορήγηση διαπίστευσης περιλαμβάνει έλεγχο της ποιότητας φροντίδας και υπηρεσιών όσον αφορά τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων.

Όταν η Επιτροπή διαπιστώσει ότι ένα γηροκομείο δεν πληροί τις απαιτήσεις του Νόμου περί Φροντίδας Ηλικιωμένων του 1997, ενδέχεται να επιβάλει στο γηροκομείο κύρωση ή επίσημη ειδοποίηση για βελτίωση.

Η αξιολόγηση Συμμόρφωσης σας δείχνει εάν ένα γηροκομείο έχει επίσημες ρυθμιστικές ειδοποιήσεις. Εάν ένα γηροκομείο αποδείξει ότι μπορεί να διορθώσει τα ζητήματα συμμόρφωσής του, η Επιτροπή μπορεί να μην εκδώσει επίσημη ειδοποίηση. Η Επιτροπή εξακολουθεί να ελέγχει την πρόοδο ενός γηροκομείου, ακόμη και αν δεν έχει εκδώσει επίσημη ειδοποίηση.

- **5 αστέρια** σημαίνει ότι το γηροκομείο δεν έχει λάβει επίσημες ρυθμιστικές ειδοποιήσεις για 3 ή περισσότερα χρόνια και είναι διαπιστευμένο για 3 ή περισσότερα χρόνια.
- **4 αστέρια** σημαίνει ότι το γηροκομείο δεν έχει λάβει επίσημες ρυθμιστικές ειδοποιήσεις για 1 έως 3 χρόνια.
- **3 αστέρια** σημαίνει ότι το γηροκομείο δεν έχει λάβει επίσημες ρυθμιστικές ειδοποιήσεις για τουλάχιστον έναν χρόνο.
- **2 αστέρια** σημαίνει ότι το γηροκομείο έχει λάβει μια επίσημη ρυθμιστική ειδοποίηση και η Επιτροπή απαιτεί από αυτό να διορθώσει τα προβλήματά του.
- **1 αστέρι** σημαίνει ότι το γηροκομείο έχει λάβει επίσημη ρυθμιστική ειδοποίηση και η Επιτροπή έχει θέσει προϋποθέσεις στο γηροκομείο μέχρι να διορθωθούν τα προβλήματα.

Κάθε γηροκομείο με βαθμολογία Συμμόρφωσης 4 ή 5 αστέρια σημαίνει ότι δεν έχει λάβει επί του παρόντος καμία επίσημη ρυθμιστική ειδοποίηση. Αυτό μπορεί να μη σημαίνει ότι το γηροκομείο συμμορφώνεται πλήρως με τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων, αλλά σημαίνει ότι πράγματι τυχόν ζητήματα συμμόρφωσης διορθώνονται από το γηροκομείο και παρακολουθείται από την Επιτροπή.

Για να δείτε πώς πληροί το γηροκομείο σας τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων, μπορείτε να κάνετε κλικ στην αξιολόγηση Συμμόρφωσής του για να δείτε μια πλήρη λίστα των προτύπων και αν το γηροκομείο τα «έχει εκπληρώσει» ('Met') ή «δεν τα έχει εκπληρώσει» ('Not Met').

Το γηροκομείο μου έχει χαμηλή βαθμολογία. Τι θα πρέπει να κάνω;

Μπορείτε να μιλήσετε στο γηροκομείο σας για να καταλάβετε γιατί έχει χαμηλή βαθμολογία και τι κάνει για να βελτιωθεί. Αυτές οι συνομιλίες μπορεί να είναι δύσκολες και αν θέλετε υποστήριξη, επικοινωνήστε με το Δίκτυο Υπεράσπισης Ηλικιωμένων (Older Persons Advocacy Network - OPAN) στο **1800 700 600** για να συνδεθείτε με τη δωρεάν υπηρεσία συνηγορίας του. Το OPAN είναι διαθέσιμο Δευτέρα με Παρασκευή (8πμ-8μμ) και Σάββατο (10πμ-4μμ).

Εάν χρειάζεστε μεταφραστή ή διερμηνέα, το OPAN μπορεί να οργανώσει διερμηνέα για εσάς ή μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) καλώντας το **131 450** και ζητώντας το OPAN στο **1800 700 600**.

Πώς παρέχω σχόλια για το γηροκομείο μου/το γηροκομείο του αγαπημένου μου προσώπου;

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορείτε να παρέχετε σχόλια στο γηροκομείο σας. Μπορείτε να μιλήσετε σε οποιοδήποτε μέλος της ομάδας φροντίδας σας. Μπορείτε επίσης να συμμετάσχετε στο εργαλείο Εμπειρίας Ποιότητας Φροντίδας – Καταναλωτών Φροντίδας Ηλικιωμένων (Quality of Care Experience – Aged Care Consumers) στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Υποχρεωτικού Δείκτη Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Πρόγραμμα QI).

Η επικοινωνία με το γηροκομείο σας είναι συχνά ο ταχύτερος τρόπος αντιμετώπισης τυχόν ερωτήσεων ή ανησυχιών. Εάν δεν μπορείτε να επιλύσετε κάποιο ζήτημα με το γηροκομείο σας, η Επιτροπή μπορεί να σας υποστηρίξει. Για να υποβάλετε παράπονο, μπορείτε να καλέσετε το **1800 951 822**, να το υποβάλετε ηλεκτρονικά στο agedcarequality.gov.au/making-complaint ή να γράψετε επιστολή στην Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας της Φροντίδας Ηλικιωμένων, στη διεύθυνση: Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819 στην πρωτεύουσα της πολιτείας/επικράτειάς σας.

Για υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας, μπορείτε να καλέσετε το **131 450** και να ζητήσετε την υπηρεσία My Aged Care στο **1800 200 422**.

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με το πώς λειτουργούν οι Αξιολογήσεις με Αστέρια, επισκεφθείτε το health.gov.au/StarRatings/translated.



Australian Government
Department of Health
and Aged Care



aged care
star ratings