

# Domande frequenti su Star Ratings

Per le persone anziane e le loro famiglie,  
gli assistenti e coloro che prendono le decisioni

Trasferirsi in una casa di riposo è una decisione importante. Può essere impegnativo per l'anziano, la sua famiglia, i suoi amici e i suoi assistenti.

Se voi o un vostro caro state valutando la possibilità di trasferirvi in una casa di riposo e avete bisogno di aiuto per valutare le opzioni, potete utilizzare Star Ratings per cercare e confrontare la qualità dell'assistenza, la sicurezza e i servizi delle case di riposo.

La presente pubblicazione è stata realizzata per spiegare cos'è Star Ratings, come accedervi e come utilizzarlo per valutare se una casa di riposo è adatta a voi o a un vostro caro.

## Che cos'è Star Ratings?

Star Ratings è uno strumento online che aiuta a trovare e confrontare le case di riposo. Le case di riposo ricevono una valutazione complessiva compresa tra una e cinque stelle. Inoltre ricevono valutazioni per 4 sottocategorie: esperienza dei residenti, conformità, personale e misure di qualità. Star Ratings vi può aiutare a capire la qualità dell'assistenza nelle case di riposo.

Per accedere a Star Ratings, visitate il sito [health.gov.au/StarRatings/translated](https://health.gov.au/StarRatings/translated) e cliccate sullo strumento "Find a provider" per trovare le case di riposo in base alla località.

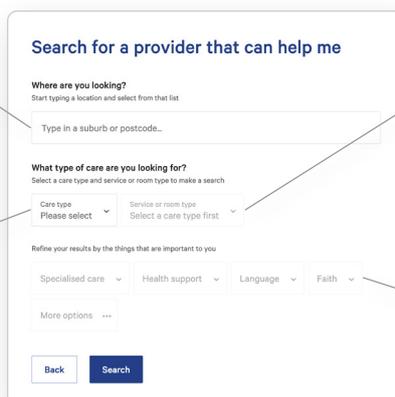
Se avete bisogno di un supporto linguistico per orientarvi nell'utilizzo di Star Ratings, potete usare il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS) chiamando il numero **131 450** e chiedendo di My Aged Care al numero **1800 200 422**. In alternativa, potete chiedere alla vostra famiglia o a un amico di aiutarvi nella ricerca.

## Cos'è la funzione "Find a provider"?

Si può accedere a Star Ratings utilizzando la funzione "Find a provider" sul sito web My Aged Care. Questa vi consente di cercare le case di riposo per nome o per località e di filtrare gli aspetti che sono maggiormente importanti per voi. Per visualizzare lo Star Rating di una casa di riposo in cui voi o un vostro caro state pensando di andare a vivere o in cui già vivete, potete cercare quella casa di riposo per nome.

Digitate il sobborgo o il codice postale dell'area in cui si desidera trovare una casa di riposo.

Selezionate "Aged care Homes".



The screenshot shows the 'Search for a provider that can help me' form. It includes a text input field for location, a dropdown for 'Care type' (set to 'Please select'), a dropdown for 'Service or room type' (set to 'Select a care type first'), and several filter dropdowns: 'Specialised care', 'Health support', 'Language', and 'Faith'. There are 'Back' and 'Search' buttons at the bottom.

Scegliete il tipo di camera che preferite: potete scegliere tra una camera singola o condivisa e un bagno privato o condiviso.

È possibile meglio definire i risultati in base alle preferenze linguistiche, alla religione e a eventuali esigenze di assistenza specialistica e supporto sanitario (tra cui demenza, malattia terminale, ecc.).



Se state cercando le opzioni in una particolare zona, questo è ciò che vedrete nella pagina “Find a provider by location”:

Una volta visualizzati i risultati della ricerca, vedrete una valutazione complessiva in stelle per ogni casa. È possibile utilizzare il pulsante “Compare” per aggiungere case alla pagina “Compare” e vedere una ripartizione più dettagliata della valutazione complessiva di ogni casa e delle sue valutazioni nelle quattro sottocategorie.

### Quali sono le quattro sottocategorie?

- 1. Esperienza dei residenti:** come le persone percepiscono l’assistenza ricevuta. Ogni anno, circa il 20% di tutti i residenti delle case di riposo viene intervistato in merito alla loro esperienza complessiva, che comprende il trattamento da parte del personale, gli standard del cibo e la sensazione di sicurezza, indipendenza e senso di appartenenza.
- 2. Conformità:** si basa sulle decisioni prese dalla Aged Care Quality and Safety Commission (‘the Commission’, la Commissione per la sicurezza e qualità delle cure agli anziani) in merito al rispetto da parte della casa di riposo degli obblighi di fornire servizi e assistenza sicuri e di qualità.

**3. Personale:** si basa sulla quantità di tempo dedicato alla cura che i residenti ricevono da infermieri, operatori sanitari, assistenti e altro personale.

**4. Misure di qualità:** misura cinque aree cruciali che sono importanti indicatori della qualità dell’assistenza: cadute e lesioni gravi, perdita di peso non pianificata, lesioni da pressione, modalità di utilizzo dei farmaci e uso di pratiche restrittive come la contenzione fisica.

### Che cosa significa Overall Star Rating?

- **1 stella:** è necessario un miglioramento significativo
- **2 stelle:** è necessario un miglioramento
- **3 stelle:** qualità di assistenza accettabile
- **4 stelle:** qualità di assistenza buona
- **5 stelle:** qualità di assistenza eccellente.

### Come viene calcolato l’Overall Star Rating?

Le quattro sottocategorie contribuiscono al punteggio complessivo dello Star Rating. Ogni sottocategoria ha un peso diverso nel punteggio complessivo:

- Esperienza dei residenti (33%)
- Conformità (30%)
- Personale (22%)
- Misure di qualità (15%).

**Overall Star Rating**

★★★★☆ Good

aged care Star Ratings

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](#)

<b>Compliance</b> ★★★★★	>	<b>Quality Measures</b> ★★★★☆	>
<b>Residents' Experience</b> ★★★★☆	>	<b>Staffing</b> ★★★★☆	>

[Show ratings history](#) ▾

Qui è possibile vedere la valutazione della casa per ogni sottocategoria. È inoltre possibile fare clic per visualizzare ulteriori informazioni.

## Con quale frequenza vengono aggiornati gli Star Ratings?

Servono circa 3-5 mesi prima che i dati autodichiarati dai fornitori di servizi di assistenza agli anziani e i risultati del sondaggio sull'esperienza dei residenti appaiano in Star Ratings. I dati per ogni sottocategoria vengono aggiornati regolarmente:

- **Esperienza dei residenti:** questi dati vengono raccolti una volta all'anno e le valutazioni vengono aggiornate ogni trimestre in base ai sondaggi completati.
- **Conformità:** le valutazioni vengono aggiornate ogni giorno se una casa di riposo ha ricevuto una notifica formale di infrazione alla normativa. Il rating di conformità viene inoltre aggiornato settimanalmente in base alle decisioni di accreditamento prese dalla Commissione.
- **Personale e misure di qualità:** i dati per queste valutazioni vengono raccolti ogni trimestre e le valutazioni vengono aggiornate di conseguenza.

## Perché alcune case di riposo non hanno uno Star Rating sul sito web My Aged Care?

Ci sono diversi motivi per cui una casa di riposo può non avere ancora un Overall Star Rating, ad esempio:

- la casa è nuova o ha nuovi proprietari;
- ha riaperto di recente dopo importanti riparazioni o ristrutturazioni;
- ha avuto problemi tecnici;
- è temporaneamente esente dalle valutazioni a causa di gravi problemi sanitari o causati dal maltempo.

Il Department of Health and Aged Care (Dipartimento della salute e dell'assistenza agli anziani) non calcola gli Overall Star Ratings per i primi 12 mesi dall'apertura di una nuova casa di riposo o dal subentro di un nuovo proprietario in una casa di riposo già esistente. Ciò consente alla casa di riposo di raccogliere e comunicare le informazioni, al Dipartimento di condurre un sondaggio sui

residenti e alla Commissione di valutare la casa di riposo.

Dovete contattare la casa di riposo per saperne di più sul motivo per cui manca una valutazione.

## Come faccio a sapere se la mia casa di riposo non è conforme agli Aged Care Quality Standards?

La maggior parte delle case di riposo è accreditata dalla Commissione. La concessione dell'accREDITAMENTO comporta la verifica della qualità dell'assistenza e dei servizi rispetto agli standard di qualità dell'assistenza agli anziani.

Quando la Commissione stabilisce che una casa di riposo non soddisfa i requisiti previsti dalla legge Aged Care Act del 1997, può comminarle una sanzione o una notifica formale richiedendo un miglioramento.

Il rating di conformità indica se una casa di riposo ha ricevuto notifiche formali di infrazione alla normativa. Se una casa di riposo dimostra di essere in grado di risolvere i problemi di conformità, la Commissione potrebbe non emettere una notifica formale. La Commissione controlla comunque i progressi di una casa di riposo anche se non ha emesso una notifica formale.

- **5 stelle** significa che la casa di riposo non ha avuto notifiche formali per 3 o più anni ed è stata accreditata per 3 o più anni.
- **4 stelle** significa che la casa di riposo non ha ricevuto notifiche formali da 1 a 3 anni.
- **3 stelle** significa che la casa di riposo non ha ricevuto alcuna notifica da almeno un anno.
- **2 stelle** significa che la casa ha in corso una notifica formale di infrazione alla normativa e che la Commissione ha richiesto di risolvere i problemi.
- **1 stella** significa che la casa ha in corso una notifica formale di infrazione alla normativa e che la Commissione ha imposto delle condizioni alla casa fino a quando i problemi individuati non saranno risolti.

Se la casa ha un punteggio di conformità di 4 o 5 stelle, significa che non ha una notifica formale di infrazione in corso. Ciò non significa che la casa sia completamente conforme agli standard di qualità dell'assistenza agli anziani, ma significa che i problemi di conformità sono stati risolti dalla casa e che la struttura è monitorata dalla Commissione.

Per vedere come la vostra casa di riposo soddisfa gli standard di qualità dell'assistenza agli anziani, potete fare clic sulla valutazione di conformità per vedere un elenco completo degli standard e se la casa di riposo li ha "soddisfatti" o "non soddisfatti".

### **La mia casa di riposo ha una valutazione bassa. Cosa devo fare?**

Potete parlare con la vostra casa di riposo per capire perché ha una valutazione bassa e cosa sta facendo per migliorare. Queste conversazioni possono essere difficili e se desiderate una forma di sostegno, contattate l'Older Persons Advocacy Network (OPAN) al numero **1800 700 600** per mettervi in contatto con il suo servizio gratuito di advocacy. L'OPAN è disponibile dal lunedì al venerdì (8.00-20.00) e il sabato (10.00-16.00).

Se avete bisogno di un traduttore o di un interprete, l'OPAN può organizzarne uno

per voi oppure potete utilizzare il Translating and Interpreting Support (TIS) chiamando il **131 450** e chiedendo dell'OPAN al numero **1800 700 600**.

### **Come comunicare riscontri e commenti sulla casa di riposo in cui risiedo o in cui risiede una persona cara?**

Ci sono diversi modi per fornire un feedback sulla casa di riposo. Potete parlare con qualsiasi membro del team di assistenza. Potete anche partecipare alla Quality of Care Experience - Aged Care Consumers (Esperienza di qualità dell'assistenza) nell'ambito del National Aged Care Mandatory Quality Indicator Program (QI Program).

Parlare con la casa di riposo è spesso il modo più rapido per risolvere qualsiasi dubbio o preoccupazione. Se non riuscite a risolvere un problema con la vostra casa di riposo, la Commissione può aiutarvi. Per presentare un reclamo, potete chiamare il numero **1800 951 822**, inoltrarlo online all'indirizzo [agedcarequality.gov.au/making-complaint](https://agedcarequality.gov.au/making-complaint) o scrivere alla Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819 nella vostra capitale.

Per i servizi di traduzione e interpretariato, potete chiamare il **131 450** e chiedere di My Aged Care al numero **1800 200 422**.

Per saperne di più su come funziona Star Ratings, visitate il sito [health.gov.au/StarRatings/translated](https://health.gov.au/StarRatings/translated).



Australian Government  
Department of Health  
and Aged Care



aged care  
star ratings