



# Những câu hỏi thường gặp về Xếp hạng Sao

Dành cho người già và gia đình, người chăm sóc họ  
và những người đưa ra quyết định cho họ

Chuyển đến nhà dưỡng lão sống là một quyết định lớn lao. Nó có thể đầy thử thách cho người già và gia đình, bạn bè và người chăm sóc họ.

Nếu quý vị hoặc người thân đang cân nhắc chọn cư xá chăm sóc cao niên và cần được giúp để tìm hiểu các lựa chọn, quý vị có thể dùng hệ thống Xếp hạng Sao để nghiên cứu và so sánh chất lượng chăm sóc, sự an toàn và các dịch vụ của các nhà dưỡng lão.

Tài nguyên này được soạn thảo để giúp giải thích hệ thống Xếp hạng Sao là gì, cách truy cập và cách dùng hệ thống để cân nhắc xem nhà dưỡng lão đó có phù hợp cho quý vị hoặc cho người thân của mình hay không.

## Xếp hạng Sao là gì?

Xếp hạng Sao là một công cụ trực tuyến giúp quý vị nghiên cứu và so sánh các nhà dưỡng lão. Nhà dưỡng lão được xếp hạng tổng thể từ một đến năm sao. Nhà dưỡng lão cũng được xếp hạng theo bốn hạng mục phụ - trải nghiệm của cư dân, sự tuân thủ, đội ngũ nhân viên và các biện pháp bảo đảm chất lượng. Xếp hạng Sao có thể giúp quý vị hiểu chất lượng chăm sóc tại các nhà dưỡng lão.

Để truy cập công cụ Xếp hạng Sao, vào [health.gov.au/StarRatings/translated](https://health.gov.au/StarRatings/translated) và nhấp tới công cụ 'Find a provider' (Tìm một nhà cung cấp) để tìm kiếm các nhà dưỡng lão theo địa điểm.

Nếu quý vị cần được hỗ trợ về ngôn ngữ để điều hướng Hệ thống Xếp hạng Sao, quý vị có thể sử dụng Sở Thông dịch và Phiên dịch (Translating and Interpreting Service - TIS), hãy gọi số **131 450** sau đó yêu cầu kết nối với My Aged Care (Chăm sóc Người Cao niên) số **1800 200 422**. Cách khác là quý vị nhờ gia đình hoặc người bạn giúp quý vị nghiên cứu.

## Công cụ 'Find a provider' (Tìm một nhà cung cấp) là gì?

Hệ thống Xếp hạng Sao được truy cập thông qua công cụ 'Find a provider' (Tìm một nhà cung cấp) trên trang mạng My Aged Care. Công cụ này cho phép quý vị tra cứu các nhà dưỡng lão theo tên hoặc theo địa điểm và lọc chọn theo những điều gì là quan trọng đối với quý vị. Nếu quý vị muốn xem Xếp hạng Sao của một nhà dưỡng lão mà quý vị hoặc người thân đang cân nhắc đến ở, hoặc quý vị đang ở đó, quý vị có thể tìm kiếm theo tên.

Đánh tên vùng hoặc mã bưu chính của vùng quý vị muốn tìm nhà dưỡng lão.

Chọn 'Aged care homes' (Nhà dưỡng lão).

Chọn loại phòng quý vị muốn – quý vị có thể chọn single or shared room (phòng riêng hoặc chung phòng) và private or shared bathroom (phòng tắm riêng hoặc dùng chung).

Quý vị có thể tinh chỉnh kết quả của mình tùy theo lựa chọn về language (ngôn ngữ), faith (tín ngưỡng) và bất cứ nhu cầu chăm sóc chuyên biệt nào và health supports (hỗ trợ y tế) nào (bao gồm bệnh sa sút trí tuệ, bệnh giai đoạn cuối, v.v.)

## So sánh

Nếu quý vị đang nghiên cứu các lựa chọn của mình trong một vùng cụ thể, thì quý vị sẽ thấy như thế này trên trang 'Find a provider by location' (Tìm một nhà cung cấp theo địa điểm):

Một khi kết quả tìm kiếm hiện lên, quý vị sẽ thấy Xếp hạng Sao Tổng thể cho từng nhà dưỡng lão. Quý vị có thể sử dụng nút 'Compare' (So sánh) để thêm các nhà dưỡng lão đó vào trang 'Compare' (So sánh) và xem bảng phân tích chi tiết hơn về Xếp hạng Sao Tổng thể của từng nơi và xếp hạng của nơi đó trong bốn hạng mục phụ.

### Bốn hạng mục phụ là gì?

- 1. Trải nghiệm của cư dân:** mọi người cảm thấy thế nào về sự chăm sóc họ nhận được. Khoảng 20% tất cả cư dân tại các nhà dưỡng lão được khảo sát mỗi năm về trải nghiệm tổng thể của họ, bao gồm nhân viên đối xử với họ như thế nào, các tiêu chuẩn thức ăn và cảm giác an toàn, tự lập và gắn bó.
- 2. Sự tuân thủ:** dựa trên các quyết định của Ủy ban đặc trách về An toàn và Chất lượng trong Chăm sóc Người Cao niên ('Ủy ban') về việc liệu cơ sở chăm sóc người cao niên có đáp ứng các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ và hỗ trợ an toàn và chất lượng hay không.

**3. Đội ngũ nhân viên:** dựa trên thời lượng chăm sóc mà cư dân nhận được từ y tá, nhân viên chăm sóc, nhân viên trợ giúp và các nhân viên khác.

**4. Các biện pháp bảo đảm chất lượng:** biện pháp này đo lường năm phương diện chính là các chỉ số quan trọng về chất lượng chăm sóc như: té ngã và thương tích nặng, giảm cân ngoài ý muốn, thương tích do lực đè, cách sử dụng thuốc, việc sử dụng các biện pháp hạn chế như là kiểm chế thể chất.

### Xếp hạng Sao Tổng thể có nghĩa là gì?

- 1 sao:** cần sự cải thiện đáng kể
- 2 sao:** cần cải thiện
- 3 sao:** chất lượng chăm sóc ở mức chấp nhận được
- 4 sao:** chất lượng chăm sóc tốt
- 5 sao:** chất lượng chăm sóc xuất sắc.

### Xếp hạng Sao Tổng thể được tính như thế nào?

Bốn hạng mục phụ đóng góp vào điểm Xếp hạng Sao Tổng thể. Mỗi hạng mục phụ có trọng số khác nhau trong điểm tổng thể:

- Trải nghiệm của cư dân (33%)
- Sự tuân thủ (30%)
- Đội ngũ nhân viên (22%)
- Các biện pháp bảo đảm chất lượng (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](#) ▾

Ở đây quý vị có thể thấy xếp hạng của nhà dưỡng lão ở mỗi hạng mục phụ. Quý vị cũng có thể nhấp để xem thêm thông tin.

## Xếp hạng Sao được cập nhật thường xuyên thế nào?

Phải mất khoảng 3-5 tháng để dữ liệu tự báo cáo của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên và kết quả khảo sát trải nghiệm của cư dân mới được hiển thị trong hệ thống Xếp hạng Sao. Dữ liệu cho từng hạng mục phụ được cập nhật định kỳ:

- **Trải nghiệm của cư dân:** dữ liệu này được thu thập mỗi năm một lần và kết quả xếp hạng được cập nhật hàng quý dựa trên các cuộc khảo sát đã hoàn thành.
- **Sự tuân thủ:** xếp hạng được cập nhật hàng ngày nếu nhà dưỡng lão có thông báo chính thức của cơ quan thẩm quyền. Xếp hạng tuân thủ cũng được cập nhật hàng tuần dựa trên các quyết định được chứng nhận do Ủy ban đưa ra.
- **Đội ngũ nhân viên và các biện pháp bảo đảm chất lượng:** dữ liệu cho các xếp hạng này được thu thập hàng quý và việc xếp hạng cũng được cập nhật hàng quý.

## Vì sao một số nhà dưỡng lão không có Xếp hạng Sao trên trang mạng My Aged Care?

Có nhiều lý do vì sao một nhà dưỡng lão có thể chưa có Xếp hạng Sao Tổng thể, như nếu nhà dưỡng lão đó:

- mới hoặc có chủ mới
- mới mở lại gần đây sau các sửa chữa lớn hoặc cải tạo quy mô
- có vấn đề trục trặc kỹ thuật
- tạm thời được miễn xếp hạng do vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe hoặc thời tiết.

Bộ Y tế và Chăm sóc Người Cao niên không tính Xếp hạng Sao Tổng thể trong 12 tháng đầu tiên sau khi nhà dưỡng lão mới mở hoặc nếu nhà dưỡng lão hiện tại có chủ mới. Điều này cho phép nhà dưỡng lão có thời gian thu thập và báo cáo thông tin, để cho Bộ thực hiện khảo sát cư dân về trải nghiệm của họ và để cho Ủy ban thực hiện thẩm định nhà dưỡng lão.

Quý vị nên liên lạc với nhà dưỡng lão để tìm hiểu thêm lý do tại sao nhà dưỡng lão thiếu một hạng mục xếp hạng.

## Làm cách nào để biết nhà dưỡng lão của tôi không tuân thủ Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người Cao niên?

Hầu hết các nhà dưỡng lão đều được chứng nhận bởi Ủy ban. Việc cấp giấy chứng nhận bao gồm việc kiểm tra chất lượng chăm sóc và các dịch vụ chiếu theo Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người Cao niên.

Khi Ủy ban phát hiện một nhà dưỡng lão không tuân thủ các quy định chiếu theo Đạo luật Chăm sóc Người Cao niên 1997, Ủy ban có thể đưa ra hình phạt hoặc ra thông báo chính thức yêu cầu nhà dưỡng lão phải cải thiện.

Xếp hạng Tuân thủ cho quý vị biết liệu nhà dưỡng lão có bất cứ thông báo quản lý chính thức nào không. Nếu nhà dưỡng lão cho thấy họ có thể khắc phục vấn đề tuân thủ, Ủy ban có thể không đưa ra thông báo chính thức. Ủy ban vẫn kiểm tra tiến bộ của nhà dưỡng lão cả trong trường hợp nhà dưỡng lão không có thông báo chính thức.

- **5 sao** có nghĩa là nhà dưỡng lão không có thông báo quản lý chính thức nào trong 3 năm trở lên và đã được chứng nhận từ 3 năm trở lên.
- **4 sao** có nghĩa là nhà dưỡng lão không có thông báo quản lý chính thức nào từ 1 đến 3 năm.
- **3 sao** có nghĩa là nhà dưỡng lão không có thông báo quản lý chính thức nào trong thời gian ít nhất 1 năm.
- **2 sao** có nghĩa là nhà dưỡng lão đã có một thông báo quản lý chính thức và Ủy ban yêu cầu họ phải khắc phục các vấn đề.
- **1 sao** nghĩa là nhà dưỡng lão đã có một thông báo quản lý chính thức và Ủy ban đã đặt điều kiện đối với nhà dưỡng lão đó cho đến khi vấn đề được khắc phục.

Bất kỳ nhà dưỡng lão nào có xếp hạng Tuân thủ 4 hoặc 5 sao đều có nghĩa là nhà dưỡng lão đó không có bất kỳ thông báo quản lý chính thức hiện hành nào. Điều này không nhất thiết có nghĩa là nhà dưỡng lão hoàn toàn tuân thủ các Tiêu chuẩn

Chất lượng Chăm sóc Người Cao niên, nhưng điều này có nghĩa là mọi vấn đề tuân thủ đều đang được nhà dưỡng lão khắc phục và họ đang được Ủy ban giám sát.

Để xem nhà dưỡng lão của quý vị đáp ứng các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Cao niên, quý vị có thể nhấp vào xếp hạng Tuân thủ của họ để xem danh sách đầy đủ các tiêu chuẩn và liệu nhà dưỡng lão đó có ‘Đáp ứng’ hay ‘Không Đáp ứng’ các tiêu chuẩn.

## Nhà dưỡng lão của tôi được xếp hạng thấp. Tôi nên làm gì?

Quý vị có thể nói chuyện với nhà dưỡng lão để hiểu vì sao họ được xếp hạng thấp, và họ đang làm gì để cải thiện. Các cuộc trò chuyện này có thể khó và nếu quý vị muốn được hỗ trợ, vui lòng liên lạc Older Persons Advocacy Network (OPAN) (Mạng lưới Bệnh vực Người già) số **1800 700 600** để nối kết với dịch vụ bệnh vực miễn phí. OPAN hoạt động từ thứ Hai tới thứ Sáu (8 giờ sáng – 8 giờ tối) và thứ Bảy (10 giờ sáng – 4 giờ chiều).

Nếu quý vị cần thông dịch viên, OPAN có thể thu xếp có thông dịch cho quý vị hoặc quý vị có thể dùng Sở Thông dịch và Phiên dịch (TIS) bằng cách gọi số **131 450** và yêu cầu kết nối với OPAN số **1800 700 600**.

## Làm thế nào để cung cấp phản hồi về nhà dưỡng lão của tôi/người thân của tôi?

Có nhiều cách quý vị có thể cung cấp phản hồi cho nhà dưỡng lão của mình. Quý vị có thể nói chuyện với bất cứ nhân viên nào trong nhóm chăm sóc cho quý vị. Quý vị cũng có thể tham gia công cụ Trải nghiệm Chất lượng chăm sóc – Người Tiêu dùng Chăm sóc Người Cao niên (Quality of Care Experience – Aged Care Consumers) như là một phần của Chương trình Chỉ số Chất lượng Bắt buộc đối với Chăm sóc Người Cao niên Quốc gia (National Aged Care Mandatory Quality Indicator Program) còn gọi là Chương trình QI (QI Program).

Nói chuyện với nhà dưỡng lão của quý vị thường là cách nhanh nhất để giải quyết mọi thắc mắc hoặc lo ngại. Nếu quý vị không thể giải quyết một vấn đề với nhà dưỡng lão của quý vị, Ủy ban có thể hỗ trợ quý vị. Để khiếu nại, quý vị có thể gọi số **1800 951 822**, hoặc khiếu nại trực tuyến tại [agedcarequality.gov.au/making-complaint](https://agedcarequality.gov.au/making-complaint) hoặc gửi bản khiếu nại tới Ủy ban đặc trách về Chất lượng và An toàn trong Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission), GPO Box 9819 tại thành phố thủ đô quý vị.

Để sử dụng dịch vụ biên dịch và thông dịch, quý vị có thể gọi **131 450** và yêu cầu kết nối tới My Aged Care số **1800 200 422**.

Để tìm hiểu thêm về cách hoạt động của Hệ thống Xếp hạng Sao, truy cập [health.gov.au/StarRatings/translated](https://health.gov.au/StarRatings/translated).



Australian Government  
Department of Health  
and Aged Care



aged care  
star ratings