



## بطاقة نتائج (ICA) IRIS Consultant Agency الأسئلة المتكررة

### ما الغرض من بطاقة النتائج؟

الغرض من بطاقة النتائج هو مساعدتك في اختيار IRIS consultant agency (ICA) بناءً على العوامل الأكثر أهمية بالنسبة لك. تمنحك بطاقة النتائج معلومات عن مدى شعور المشاركين الحاليين تجاه ICA الخاص بهم ومدى جودة ICAs في تلبية معايير الولاية. كما توفر بطاقة النتائج معلومات الاتصال وحقائق أخرى عن ICAs المتوفرة لك للاختيار من بينهم.

### من أين تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج؟

تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج من مصادر مختلفة:

- يوضح استبيان المشاركين النتائج من استبيان رضا المشاركين لسنة 2024 بالولاية
- يوضح قسم الجودة والامتثال النتائج من سجل IRIS السنوي بالولاية
- يوضح قسم سمات مستشار IRIS وقسم المعلومات الإضافية معلومات مقدمة من ICAs عن منظماتهم.

### ما هو استبيان رضا المشاركين؟

استبيان رضا المشاركين هو مجموعة سنوية من الأسئلة تُرسل إلى المشاركين الحاليين بكل ICA لجمع التعليقات المتعلقة بتجربتهم مع ICA الخاصة بهم. وتجمع الولاية إجابات الاستبيان وتحللها لاكتشاف مدى سعادة الأعضاء بفريق رعايتهم، ومدى مشاركتهم في إنشاء خطة رعايتهم، ومدى جودة ICA في مساعدتهم على تلبية احتياجاتهم.

### ما هي مراجعة سجل IRIS؟

مراجعة سجل IRIS هو تقييم للوقوف على مدى جودة ICAs في تلبية معايير أداء محددة موضوعة من قبل الولاية. ويتم إجراء المراجعة كل سنة بواسطة منظمة مراجعة جودة خارجية، التي تبحث للتأكد من أن ICA لديها سياسات وإجراءات وعمليات لتقديم خدمات عالية الجودة للمشاركين.

### ما معنى غير ربحية وربحية؟

يصف قسم نوع الوكالة في بطاقة النتائج النوع الذي تمثله كل MCO. والمنظمة غير الربحية هي مجموعة منظمة لأغراض خلاف توليد الأرباح ولا يتم توزيع أي جزء من دخل المنظمة فيها على المديرين أو المسؤولين. أما المنظمة الربحية، فهي شركة تعمل بغرض جني الأرباح.

### ما سبب فقدان تصنيفات النجوم لـ Progressive Community Services و Consumer Direct؟

لم تتوفر بعض التصنيفات بعد لـ ICAs هذه لأنها جديدة بالنسبة لـ ICAs. ولم تتوفر نسبة الاستشاريين إلى المشاركين لـ Consumer Direct لأن ICA في أولى سنوات عملها. يُعتمد كلا ICAs لتقديم برنامج IRIS.

### متى تم تحديث بطاقة النتائج آخر مرة؟ كم عدد مرات تحديث بطاقة النتائج؟

تم تحديث بطاقة النتائج لآخر مرة في 2025. ويتم تحديثها بشكل سنوي.

### لماذا لا توفر بطاقة النتائج معلومات أخرى عن ICAs أهتم بها؟

لا تقدم بطاقة النتائج إلا المعلومات التي تحققت الولاية من صحتها. وتعتمد التصنيفات المتوفرة في بطاقة النتائج فقط على أحدث البيانات التي يمكن التحقق منها، لتزويدك بالعوامل الأكثر موضوعية لمساعدتك في اختيار ICA الخاصة بك.

## بطاقة نتائج (ICA) IRIS Consultant Agency

### دليل الإجراءات

استبيان المشارك																																
الإجراء	إجمالي الرضا																															
مصدر البيانات	<p>2024 استبيان الرضا—درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. هل يمكنك الاتصال باستشاري IRIS عندما تحتاج إليه؟</li> <li>2. عندما تطلب المساعدة، كم عدد مرات حصولك على المساعدة التي تحتاج إليها من وكيل IRIS الخاص بك؟</li> <li>3. ما مدى رضاك عن الحصول على تفسيرات واضحة من مستشار IRIS الخاص بك؟</li> <li>4. عندما تتحدث إلى مستشار IRIS الخاص بك، ما مدى جودة استماعه لك؟</li> <li>5. ما مدى لطف معاملة فريق الرعاية لك؟</li> <li>6. إجمالاً، ما مدى رضاك عن IRIS consultant agency (وكالة IRIS الاستشارية) الخاصة بك؟</li> <li>7. إجمالاً، ما مدى جودة الخدمات والدعم الذي تحصل عليه في خطة الخدمات والدعم الفردية الخاصة بك في تلبية احتياجاتك؟</li> <li>8. ما مدى رضاك عن الحصول على تفسيرات واضحة من IRIS consultant agency (وكالة IRIS الاستشارية) الخاصة بك لإعداد خطة الدعم والخدمة الفردية؟</li> <li>9. ما مدى جودة خطة الدعم والخدمات الفردية الخاصة بك في دعم الأنشطة التي تقوم بها في مجتمعك، مثل زيارة الأسرة والأصدقاء والعمل والتطوع؟</li> <li>10. ما مدى جودة دعم خطة الدعم والخدمات الفردية الخاصة بك لاحتياجاتك فيما يتعلق بالعيش في مكان من اختيارك؟ قد يتضمن ذلك شقتك أو منزلك أو adult family home (AFH) (منزل عائلي للكبار) أو residential care apartment complex (RCAC) (مجمع سكني لرعاية السكان).</li> <li>11. ما مدى رضاك عن عملية تعيين العمال الخاصين بك وتوظيفهم وتدريبهم والإشراف عليهم؟</li> <li>12. ما مدى رضاك عن طريقة إعداد الميزانية الخاصة بك لشراء الخدمات المسموح بها لتلبية احتياجاتك؟</li> </ol>																															
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لكل أجوبة أسئلة الاستبيان الـ "مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء	
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
95.0% - 100%	5	ممتاز																														
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																														
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																														
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																														
75.0% - 79.9%	3	جيد																														
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																														
65.0% - 69.9%	2	متوسط																														
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																														
< 60.0%	1	سيء																														

الإجراء		استجابة استشاري IRIS																															
مصدر البيانات		2024 استبيان الرضا—درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية: 1. هل يمكنك الاتصال باستشاري IRIS عندما تحتاج إليه؟ 2. عندما تطلب المساعدة، كم عدد مرات حصولك على المساعدة التي تحتاج إليها من وكيل IRIS الخاص بك؟																															
نظام التصنيف		<table><tr><th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr></table> <p>النسبة المئوية لأجوبة أسئلة الاستبيان الـ"مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>		الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																															
95.0% - 100%	5	ممتاز																															
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																															
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																															
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																															
75.0% - 79.9%	3	جيد																															
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																															
65.0% - 69.9%	2	متوسط																															
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																															
< 60.0%	1	سيء																															
الإجراء		جودة تواصل استشاري IRIS																															
مصدر البيانات		2024 استبيان الرضا—درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية: 1. الأمور؟ IRIS إلى أي مدى أوضح لك الطبيب المختص في 2. عندما تطلب المساعدة، كم عدد مرات حصولك على المساعدة التي تحتاج إليها من وكيل IRIS الخاص بك؟ 3. ما مدى رضاك عن الحصول على تفسيرات واضحة من مستشار IRIS الخاص بك؟																															
نظام التصنيف		<table><tr><th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr></table> <p>النسبة المئوية لأجوبة أسئلة الاستبيان الـ"مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>		الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																															
95.0% - 100%	5	ممتاز																															
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																															
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																															
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																															
75.0% - 79.9%	3	جيد																															
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																															
65.0% - 69.9%	2	متوسط																															
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																															
< 60.0%	1	سيء																															

الجودة والامتثال																																
الإجراء	إجمالي معايير الجودة																															
مصدر البيانات	<p>مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2024</p> <p>تأتي هذه الدرجة من دمج أداء ICA على مقاييس ذات صلة بك</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• خطة الخدمة: مدى جودة ما تقوم به ICA عند العمل مع المشاركين لإنشاء خططهم والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بها والحفاظ على تحديثها عن تغير الأشياء</li> <li>• الجودة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب: مدى جودة ما تقوم به ICA عند استخدام ما حدده البحث والمجال كأفضل طرق لتوفير الخدمات</li> </ul>																															
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبند المضمنة في مراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليبيتها".</p>		الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
95.0% - 100%	5	ممتاز																														
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																														
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																														
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																														
75.0% - 79.9%	3	جيد																														
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																														
65.0% - 69.9%	2	متوسط																														
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																														
< 60.0%	1	سيء																														

الإجراء		خطة الخدمة																															
مصدر البيانات		مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2024 قسم خطة الدعم والخدمات الفردية  مدى جودة ما تقوم به ICA عند العمل مع المشاركين لإنشاء خططهم والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بها والحفاظ على تحديثها عن تغير الأشياء.																															
نظام التصنيف		<table><tr><th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr></table> النسبة المئوية للبند المضمنة في قسم خطة الدعم والخدمات الفردية بمراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليبيتها".		الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																															
95.0% - 100%	5	ممتاز																															
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																															
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																															
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																															
75.0% - 79.9%	3	جيد																															
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																															
65.0% - 69.9%	2	متوسط																															
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																															
< 60.0%	1	سيء																															
الإجراء		الجودة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب																															
مصدر البيانات		مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2024 قسم أفضل الممارسات  مدى جودة ما تقوم به ICA عند استخدام ما حدده البحث والمجال كأفضل طرق لتوفير الخدمات.																															
نظام التصنيف		<table><tr><th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr></table> النسبة المئوية للبند المضمنة في قسم أفضل الممارسات بمراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليبيتها".		الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																															
95.0% - 100%	5	ممتاز																															
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																															
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																															
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																															
75.0% - 79.9%	3	جيد																															
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																															
65.0% - 69.9%	2	متوسط																															
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																															
< 60.0%	1	سيء																															

سمات مستشار IRIS	
الإجراء	نسبة الاستشاريين إلى المشاركين
مصدر البيانات	النسبة المقدمة اعتبارًا من 1 يوليو 2025، بناءً على مكافئ الدوام الكلي الحالي (FTE) والتسجيل.
نظام التصنيف	لم تُخصص تصنيفات لنسب الاستشاريين إلى المشاركين. جميع نسب استشاريي IRIS إلى المشاركين تتفق مع معايير الولاية. تعبر نسبة IRIS Consultant (مستشار IRIS) إلى الأعضاء عن مقارنة بين عدد IRIS Consultants (مستشاري IRIS) في ICA إلى عدد المشاركين في ICA. وتُفسر "x:1" على النحو التالي: لكل عدد IRIS Consultant 1 (مستشار IRIS)، هناك عدد x من المشاركين. وتشير النسبة الأقل إلى وجود عدد أقل من مشاركي ICA بالنسبة لكل IRIS Consultant (مستشار IRIS)، في حين تشير النسبة الأعلى إلى وجود المزيد من مشاركي ICA بالنسبة لكل IRIS Consultant (مستشار IRIS).