



## IRIS Consultant Agency (ICA) 记分卡 常见问题

### 记分卡的目的是什么？

记分卡旨在围绕您最关注的问题，帮助您选择一个 IRIS consultant agency (ICA)。记分卡为您提供有关当前参与者对其 ICA 的看法以及 ICA 达到州标准的程度的信息。记分卡还提供有关 ICA 的联系信息和其他情况，以供您选择。

### 记分卡中的信息从何而来？

记分卡中的信息有多种来源：

- **参与者调查** 部分显示了该州 2021 年参与者满意度调查的结果
- **质量和合规性** 部分显示了该州年度 IRIS 记录的结果
- **IRIS 顾问特征** 部分和附加信息部分显示了 ICA 报告的有关其组织的信息。

### 什么是参与者满意度调查？

参与者满意度调查是每年发送给每个 ICA 当前参与者的一系列问题，以收集有关其对 ICA 体验的反馈。该州收集并分析调查反馈，以了解参与者对 IRIS 顾问的满意程度、他们对制定个人支持和服务计划的参与度，以及 ICA 在多大程度上帮助他们满足需求。

### 什么是 IRIS 记录审查？

IRIS 记录审查是一项评估，对 ICA 达到该州规定的某些绩效标准的程度进行评分。每年由外部质量审查组织执行，以确保 ICA 制定适当的政策、程序和流程，以向参与者提供优质服务。

### 非营利和营利是什么意思？

记分卡中的代理机构类型部分描述了每个管理式医疗机构 (MCO) 属于哪种组织类型。非营利组织是不以盈利为目的的组织，该组织的收入的任何部分都不分配给其董事或主管。营利组织是指以营利为目的而经营的企业。

### 为什么进步社区服务和消费者直线没有星级评定？

一些评级不适用于那些 ICA，因为它们是较新的 ICA。由于 ICA 处于运营的第一年，因此尚未向消费者直线提供顾问与参与者比例。两家 ICA 都有资质提供 IRIS 计划。

### 记分卡的最近更新时间？多久更新一次？

记分卡的最近更新时间是 2022 年。每年更新一次。

### 为什么记分卡不提供有关我感兴趣的 ICA 的其他信息？

记分卡仅显示已由该州验证的信息。记分卡中提供的评级仅基于最新的可验证数据，为您提供客观因素以帮助您选择 ICA。

# IRIS Consultant Agency (ICA) 记分卡

## 测度指南

| 参与者调查       |  |
|-------------|--|
| 测度项         | 总体满意度  |
| <b>数据来源</b> | <p>2021 年满意度调查——使用以下调查问卷的反馈得出的综合得分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 您可以在需要时联系到 IRIS 顾问吗？</li> <li>2. 您能从 IRIS 顾问那里获得所需的帮助的频率？</li> <li>3. 您的 IRIS 顾问有多清楚地向您解释事情？</li> <li>4. 您的 IRIS 顾问有多认真地倾听您的声音？</li> <li>5. 您的 IRIS 顾问有多尊重您？</li> <li>6. 总体而言，您对 IRIS consultant agency 有多满意？</li> <li>7. 总体而言，您在个人支持和服务计划中获得的支持和服务在多大程度上满足您的需求？</li> <li>8. 您的 IRIS consultant agency 在多大程度上为您提供发展个人支持和服务计划所需的信息？</li> <li>9. 您的个人支持和服务计划在多大程度上支持您在社区中要进行的<br/>活动，例如拜访亲朋好友、工作和志愿服务？</li> <li>10. 您的个人支持和服务计划如何很好地满足您在所选地点生活的需<br/>求？这可能包括您自己的公寓或住宅、成人家庭住宅或住宅护理<br/>公寓大楼？</li> <li>11. 您觉得您对招聘、雇用、培训、监督、惩戒或解雇员工有多少控<br/>制权？</li> <li>12. 您觉得您对如何使用预算来购买允许的服务以满足您的需求有多<br/>少控制权？</li> </ol> |

| <p><b>评分系统</b></p> | <table border="1" data-bbox="467 233 1003 783"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p>在“很满意”或“非常满意”的所有调查问题回答中所占的百分比。</p> | 得分 | 星级 | 评分 | 90.0% - 100.0% | 5 | 特优 | 80.0% - 89.9% | 4 | 优 | 70.0% - 79.9% | 3 | 良好 | 60.0% - 69.9% | 2 | 一般 | < 60.0% | 1 | 差 |
|--------------------|--|----|----|----|----------------|---|----|---------------|---|---|---------------|---|----|---------------|---|----|---------|---|---|
| 得分                 | 星级   | 评分 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 90.0% - 100.0%     | 5  | 特优 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 80.0% - 89.9%      | 4  | 优  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 70.0% - 79.9%      | 3  | 良好 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 60.0% - 69.9%      | 2  | 一般 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| < 60.0%            | 1  | 差  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| <p><b>测度项</b></p>  | <p><b>IRIS Consultant 响应性</b></p>  |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| <p><b>数据来源</b></p> | <p>2021 年满意度调查——使用以下调查问卷的反馈得出的综合得分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 您可以在需要时联系到 IRIS 顾问吗？</li> <li>2. 您能从 IRIS 顾问那里获得所需的帮助的频率？</li> </ol>   |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| <p><b>评分系统</b></p> | <table border="1" data-bbox="467 1293 1003 1843"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table>                                     | 得分 | 星级 | 评分 | 90.0% - 100.0% | 5 | 特优 | 80.0% - 89.9% | 4 | 优 | 70.0% - 79.9% | 3 | 良好 | 60.0% - 69.9% | 2 | 一般 | < 60.0% | 1 | 差 |
| 得分                 | 星级   | 评分 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 90.0% - 100.0%     | 5  | 特优 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 80.0% - 89.9%      | 4  | 优  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 70.0% - 79.9%      | 3  | 良好 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 60.0% - 69.9%      | 2  | 一般 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| < 60.0%            | 1  | 差  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |

|  |                              |
|--|------------------------------|
|  | 在“很满意”或“非常满意”的调查问题回答中所占的百分比。 |
|--|------------------------------|

| 测度项            | IRIS 顾问沟通质量  |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
|----------------|--|----|----|----|----------------|---|----|---------------|---|---|---------------|---|----|---------------|---|----|---------|---|---|
| <b>数据来源</b>    | 2021 年满意度调查——使用以下调查问卷的反馈得出的综合得分：<br>1. 您的 IRIS 顾问是否足够清楚地向您作出解释？<br>2. 您的 IRIS 顾问关怀团队是否足够认真地倾听您的意见？<br>3. 您的 IRIS 顾问是否对您足够礼貌？   |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| <b>评分系统</b>    | <table border="1" data-bbox="467 632 1003 1188"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="467 1234 1341 1272">在“很满意”或“非常满意”的调查问题回答中所占的百分比。</p> | 得分 | 星级 | 评分 | 90.0% - 100.0% | 5 | 特优 | 80.0% - 89.9% | 4 | 优 | 70.0% - 79.9% | 3 | 良好 | 60.0% - 69.9% | 2 | 一般 | < 60.0% | 1 | 差 |
| 得分             | 星级   | 评分 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 90.0% - 100.0% | 5  | 特优 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 80.0% - 89.9%  | 4  | 优  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 70.0% - 79.9%  | 3  | 良好 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 60.0% - 69.9%  | 2  | 一般 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| < 60.0%        | 1  | 差  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |

## 质量与合规

| 测度项               | 整体质量标准  |    |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
|-------------------|---|----|----|----|-------------------|---|----|------------------|---|---|------------------|---|----|------------------|---|----|---------|---|---|
| <b>数据来源</b>       | <p>2021 MetaStar IRIS 记录审查</p> <p>此分数来自将 ICA 绩效与以下内容相关的指标相结合：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>服务计划：</b> ICA 在与参与者合作以制定计划、回答有关计划的问题并随情况变化进行更新方面表现如何</li> <li>• <b>优质及时的服务：</b> ICA 在利用研究和行业确定为提供服务的最佳方法方面的表现如何</li> </ul>  |    |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
| <b>评分系统</b>       | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">得分</th> <th style="text-align: center;">星级</th> <th style="text-align: center;">评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">90.0% -<br/>100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">特优</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80.0% -<br/>89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">优</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70.0% -<br/>79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">良好</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">60.0% -<br/>69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">一般</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt; 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">差</td> </tr> </tbody> </table> <p>达到“符合”标准的记录审查中的项目所占的百分比。</p> | 得分 | 星级 | 评分 | 90.0% -<br>100.0% | 5 | 特优 | 80.0% -<br>89.9% | 4 | 优 | 70.0% -<br>79.9% | 3 | 良好 | 60.0% -<br>69.9% | 2 | 一般 | < 60.0% | 1 | 差 |
| 得分                | 星级  | 评分 |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
| 90.0% -<br>100.0% | 5   | 特优 |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
| 80.0% -<br>89.9%  | 4   | 优  |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
| 70.0% -<br>79.9%  | 3   | 良好 |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
| 60.0% -<br>69.9%  | 2   | 一般 |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |
| < 60.0%           | 1   | 差  |    |    |                   |   |    |                  |   |   |                  |   |    |                  |   |    |         |   |   |

| 测度项                | 服务计划  |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
|--------------------|---|----|----|----|----------------|---|----|---------------|---|---|---------------|---|----|---------------|---|----|---------|---|---|
| <p><b>数据来源</b></p> | <p>2021 MetaStar IRIS 记录审查<br/>个人支持和服务计划部分</p> <p><b>ICA 在与参与者合作制定计划、回答有关计划的问题并随着情况的变化保持更新方面表现如何。</b></p>   |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| <p><b>评分系统</b></p> | <table border="1" data-bbox="467 674 1003 1226"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p>达到“符合”标准的记录审查的个人支持和服务计划部分中的项目所占的百分比。</p> | 得分 | 星级 | 评分 | 90.0% - 100.0% | 5 | 特优 | 80.0% - 89.9% | 4 | 优 | 70.0% - 79.9% | 3 | 良好 | 60.0% - 69.9% | 2 | 一般 | < 60.0% | 1 | 差 |
| 得分                 | 星级  | 评分 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 90.0% - 100.0%     | 5   | 特优 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 80.0% - 89.9%      | 4   | 优  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 70.0% - 79.9%      | 3   | 良好 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 60.0% - 69.9%      | 2   | 一般 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| < 60.0%            | 1   | 差  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |



| 测度项            | 优质及时的服务   |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
|----------------|---|----|----|----|----------------|---|----|---------------|---|---|---------------|---|----|---------------|---|----|---------|---|---|
| 数据来源           | 2021 MetaStar IRIS 记录审查<br>最佳实践部分<br><br><b>ICA 在利用研究和行业确定为提供服务的最佳方法方面的表现如何。</b>  |    |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 评分系统           | <table border="1" data-bbox="467 646 1003 1201"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="467 1276 1393 1369">达到“符合”标准的记录审查的最佳实践部分中的项目所占的百分比。</p> | 得分 | 星级 | 评分 | 90.0% - 100.0% | 5 | 特优 | 80.0% - 89.9% | 4 | 优 | 70.0% - 79.9% | 3 | 良好 | 60.0% - 69.9% | 2 | 一般 | < 60.0% | 1 | 差 |
| 得分             | 星级  | 评分 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 90.0% - 100.0% | 5   | 特优 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 80.0% - 89.9%  | 4   | 优  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 70.0% - 79.9%  | 3   | 良好 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| 60.0% - 69.9%  | 2   | 一般 |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |
| < 60.0%        | 1   | 差  |    |    |                |   |    |               |   |   |               |   |    |               |   |    |         |   |   |

| IRIS 顾问特征 |  |
|-----------|--|
| 测度项       | 顾问与参与者的比例  |
| 数据来源      | <p>根据当前的全职人力工时 (FTE) 和注册, 该比例的报告截至 2022 年 7 月 1 日。IRIS Consultant (IRIS 顾问) 与成员之比表示 ICA 中的 IRIS Consultants (IRIS 顾问) 人数与 ICA 中的参与者人数之比。</p> <p>“1:x” 解释为: 每一名 IRIS Consultant (IRIS 顾问) 对应的参与者人数为 “x”。比值较低表示每名 IRIS Consultant (IRIS 顾问) 负责的 ICA 参与者人数更少, 比值较高表示每名 IRIS Consultant (IRIS 顾问) 负责的 ICA 参与者人数更多。</p> |
| 评分系统      | <p>没有为顾问与参与者的比例分配评分。所有 IRIS 顾问与参与者的比例均符合州标准。</p>   |