



## Таблица оценки IRIS Consultant Agency (ICA)

### Часто задаваемые вопросы

#### Каково назначение Таблицы оценки?

Цель Таблицы оценки – помочь вам выбрать IRIS consultant agency (ICA) (консультационное агентство программы IRIS), исходя из наиболее важных для вас факторов. Таблица оценки дает вам информацию о том, как нынешние участники относятся к своему ICA и насколько ICA соответствуют стандартам штата. В Таблице оценки также содержится контактная информация и другие факты о ICA, которые вы можете выбрать.

#### Откуда берется информация в Таблице оценки?

Информация в систему показателей поступает из различных источников:

- В разделе «Опрос участников» показаны результаты опроса удовлетворенности участников из штата в 2024 году
- В разделе «Качество и соответствие требованиям» приведены результаты ежегодного обзора штатом записей программы IRIS.
- В разделе «Характеристики консультанта программы IRIS» и разделе «Дополнительная информация» отображается информация, сообщаемая ICA об их организации.

#### Что такое опрос удовлетворенности участников?

Опрос удовлетворенности участников представляет собой ежегодный набор вопросов, отправляемых по почте текущим участникам каждого ICA для сбора отзывов об их опыте работы с ICA. Штат собирает и анализирует ответы на опросы, чтобы выяснить, насколько участники удовлетворены своими консультантами программы IRIS, насколько они вовлечены в разработку индивидуального плана поддержки и обслуживания и насколько хорошо их ICA помогает удовлетворять их потребности.

#### Что такое обзор записей программы IRIS?

Проверка записей программы IRIS – это оценка, определяющая, насколько ICA соответствуют определенным стандартам качества, установленным штатом. Она проводится каждый год внешней организацией по проверке качества, которая стремится обеспечить наличие в ICA политик, процедур и процессов для предоставления участникам высококачественных услуг.

#### Что означает некоммерческие и коммерческие организации?

В разделе «Тип агентства» в Таблице оценки описывается тип организации, которой является каждая МСО. Некоммерческая организация – это группа, организованная для целей, не связанных с получением прибыли, и в которой никакая часть дохода

организации не распределяется между ее директорами или должностными лицами. Коммерческая организация – это компания, работающая с целью получения прибыли.

### **Почему звездочные оценки отсутствуют для организаций Progressive Community Services и Consumer Direct?**

Некоторые оценки еще не доступны для этих ICA, поскольку они являются новыми ICA. Соотношение консультантов и участников пока недоступно для организации Consumer Direct, поскольку ICA работает первый год. Оба ICA сертифицированы для предложения программы IRIS.

### **Когда в последний раз обновлялась Таблица оценки? Как часто она обновляется?**

Таблица оценки последний раз обновлялась в 2025 году. Она обновляется ежегодно.

### **Почему в Таблице оценки отсутствует другая интересующая меня информация о ICA?**

В Таблице оценки представлена только информация, подтвержденная штатом. Оценки, представленные в Таблице оценки, основаны только на самых актуальных проверяемых данных, предоставляя вам объективные факторы, которые помогут вам сделать выбор ICA.

**Таблица оценки IRIS Consultant Agency (ICA)**  
**Руководство по оценкам**

<b>ОПРОС УЧАСТНИКА</b>	
<b>Оценка</b>	<b>Общий уровень удовлетворенности</b>
<b>Источник данных</b>	<p>Опрос удовлетворенности 2024 года— комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Можете ли вы при необходимости связаться со своим консультантом программы IRIS?</li> <li>2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашего консультанта программы IRIS?</li> <li>3. Насколько вы удовлетворены получением четких объяснений от вашего консультанта IRIS?</li> <li>4. Когда вы разговариваете с вашим консультантом IRIS, насколько хорошо он вас слушает?</li> <li>5. Насколько уважительно ваша команда по уходу обслуживает вас?</li> <li>6. В целом, насколько вы удовлетворены своим IRIS consultant agency (консалтинговым агентством IRIS)?</li> <li>7. В целом, насколько хорошо поддержка и услуги, получаемые по индивидуальному плану поддержки и услуг, соответствуют вашим потребностям?</li> <li>8. Насколько вы удовлетворены получением четких объяснений от вашего IRIS consultant agency (консалтинговым агентством IRIS) при разработке вашего индивидуального плана поддержки и обслуживания?</li> <li>9. Насколько хорошо ваш индивидуальный план поддержки и обслуживания поддерживает деятельность, которую вы хотите выполнять в своем сообществе, например, встречи с семьей и друзьями, работу и волонтерство?</li> <li>10. Насколько хорошо ваш индивидуальный план поддержки и обслуживания отвечает вашим потребностям, связанным с проживанием в выбранном вами месте? Это может быть частная квартира или дом, adult family home (семейный дом для престарелых и инвалидов, AFH) или residential care apartment complex (жилой комплекс для проживания с предоставлением частичного ухода, RCAC).</li> <li>11. Насколько вы удовлетворены процессом подбора, найма, обучения и контроля ваших работников?</li> </ol>

	12. Насколько вы удовлетворены тем, как формируется ваш бюджет для покупки допустимых услуг для удовлетворения ваших потребностей?			
Система оценок	<b>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>	Процент всех ответов на вопросы опроса, которые «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».
	95.0% - 100%	5	Отлично	
	90.0% - 94.9%	4.5	Отлично	
	85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	
	80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо	
	75.0% - 79.9%	3	Хорошо	
	70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо	
	65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	
	60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно	
< 60.0%	1	Плохо		
Оценка	Быстрота реагирования консультанта программы IRIS			
Источник данных	Опрос удовлетворенности 2024 года—комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:  1. Можете ли вы при необходимости связаться со своим консультантом программы IRIS? 2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашего консультанта программы IRIS?			
Система оценок	<b>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>	Процент всех ответов на вопросы опроса, которые «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».
	95.0% - 100%	5	Отлично	
	90.0% - 94.9%	4.5	Отлично	
	85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	
	80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо	
	75.0% - 79.9%	3	Хорошо	
	70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо	
	65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	
	60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно	
< 60.0%	1	Плохо		

Оценка	Качество взаимодействия консультанта IRIS																																
Источник данных	Опрос удовлетворенности 2024 года—комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:  1. Насколько понятно объясняет процесс Ваш консультант IRIS? 2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашего консультанта программы IRIS? 3. Насколько вы удовлетворены получением четких объяснений от вашего консультанта IRIS?																																
Система оценок	<table><tr><th>Балл</th><th>Звезды</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Отлично</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Отлично</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Очень хорошо</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Очень хорошо</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Хорошо</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Хорошо</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Удовлетворительно</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>довлетворительно</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>Плохо</td></tr></table>	Балл	Звезды	Оценка	95.0% - 100%	5	Отлично	90.0% - 94.9%	4.5	Отлично	85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо	75.0% - 79.9%	3	Хорошо	70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо	65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно	< 60.0%	1	Плохо	Процент всех ответов на вопросы опроса – «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».	
Балл	Звезды	Оценка																															
95.0% - 100%	5	Отлично																															
90.0% - 94.9%	4.5	Отлично																															
85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																															
80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо																															
75.0% - 79.9%	3	Хорошо																															
70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо																															
65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																															
60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно																															
< 60.0%	1	Плохо																															

КАЧЕСТВО И СООТВЕТСТВИЕ	
Оценка	Общие стандарты качества
Источник данных	<p>Обзор записей 2024 MetaStar IRIS Record Review</p> <p>Этот балл получается благодаря объединению оценок качества работы ICA по показателям, связанным с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>План обслуживания.</b> Насколько хорошо ICA работает с участниками над созданием их плана, отвечает на вопросы о нем и обновляет его по мере изменения ситуации</li> <li>• <b>Качество и своевременность услуг.</b> Насколько хорошо ICA использует методы, которые исследования и отрасль определили как лучшие методы предоставления услуг</li> </ul>

Система оценок	<table><tr><th>Балл</th><th>Звезды</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Отлично</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Отлично</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Очень хорошо</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Очень хорошо</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Хорошо</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Хорошо</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Удовлетворительно</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>довлетворительно</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>Плохо</td></tr></table>	Балл	Звезды	Оценка	95.0% - 100%	5	Отлично	90.0% - 94.9%	4.5	Отлично	85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо	75.0% - 79.9%	3	Хорошо	70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо	65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно	< 60.0%	1	Плохо	Процент пунктов в разделе «Обзор записей», которые достигли критерия «Выполнено».	
Балл	Звезды	Оценка																															
95.0% - 100%	5	Отлично																															
90.0% - 94.9%	4.5	Отлично																															
85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																															
80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо																															
75.0% - 79.9%	3	Хорошо																															
70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо																															
65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																															
60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно																															
< 60.0%	1	Плохо																															
Оценка	План обслуживания																																
Источник данных	Обзор записей 2024 MetaStar IRIS Record Review Раздел индивидуальной поддержки и плана обслуживания  Насколько хорошо ICA работает с участниками над созданием их плана, отвечает на вопросы о нем и обновляет его по мере изменения ситуации.																																
Система оценок	<table><tr><th>Балл</th><th>Звезды</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Отлично</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Отлично</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Очень хорошо</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Очень хорошо</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Хорошо</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Хорошо</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Удовлетворительно</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>довлетворительно</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>Плохо</td></tr></table>	Балл	Звезды	Оценка	95.0% - 100%	5	Отлично	90.0% - 94.9%	4.5	Отлично	85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо	75.0% - 79.9%	3	Хорошо	70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо	65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно	< 60.0%	1	Плохо	Процентная доля пунктов в разделе индивидуального плана поддержки и услуг Обзора записей, которые достигли критерия «Выполнено».	
Балл	Звезды	Оценка																															
95.0% - 100%	5	Отлично																															
90.0% - 94.9%	4.5	Отлично																															
85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																															
80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо																															
75.0% - 79.9%	3	Хорошо																															
70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо																															
65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																															
60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно																															
< 60.0%	1	Плохо																															
Оценка	Качество и своевременность услуг																																
Источник данных	Обзор записей 2024 MetaStar IRIS Record Review Раздел лучших практик  Насколько хорошо ICA использует методы, которые исследования и отрасль определили как лучшие методы предоставления услуг.																																

<b>Система оценок</b>	<b>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>	Процент пунктов в разделе «Лучшая практика» Обзора записей, которые достигли критерия «Выполнено».
	95.0% - 100%	5	Отлично	
	90.0% - 94.9%	4.5	Отлично	
	85.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	
	80.0% - 84.9%	3.5	Очень хорошо	
	75.0% - 79.9%	3	Хорошо	
	70.0% - 74.9%	2.5	Хорошо	
	65.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	
	60.0% - 64.9%	1.5	довлетворительно	
	< 60.0%	1	Плохо	

<b>ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНСУЛЬТАНТА IRIS</b>	
<b>Оценка</b>	<b>Соотношение консультантов и участников</b>
<b>Источник данных</b>	Соотношение сообщается по состоянию на 1 июля 2025 года на основе текущего эквивалента полной штатной единицы (FTE) и количества участников. Соотношение IRIS Consultant (консультант программы IRIS) и участников отражает сравнение между количеством IRIS Consultants (консультант программы IRIS) в ICA с количеством участников ICA. «1:x» интерпретируется следующим образом: на каждого 1 IRIS Consultant (консультант программы IRIS) приходится x участников. Меньшее значение отношения указывает на то, что на каждого IRIS Consultant (консультант IRIS) приходится меньше участников ICA, в то время как большее значение отношения указывает на то, что на каждого IRIS Consultant (консультант IRIS) приходится больше участников ICA.
<b>Система оценок</b>	Оценки для соотношения консультантов и участников не присваиваются. Все соотношения консультантов программы IRIS и участников соответствуют стандартам штата.