



## 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

ОПРОС УЧАСТНИКА	
Оценка	Общий уровень удовлетворенности
Источник данных	<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?																														
<b>Система оценок</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Балл</b></th><th><b>Звезды</b></th><th><b>Оценка</b></th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Процент всех ответов на вопросы опроса, которые «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».</p>	<b>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>	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>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>																													
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>Оценка</b>	<b>Быстрота реагирования консультанта программы IRIS</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> </ol>																														
<b>Система оценок</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Балл</b></th><th><b>Звезды</b></th><th><b>Оценка</b></th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Процент всех ответов на вопросы опроса, которые «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».</p>	<b>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>	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>Балл</b>	<b>Звезды</b>	<b>Оценка</b>																													
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	<p>Опрос удовлетворенности 2024 года—комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Насколько понятно объясняет процесс Ваш консультант 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> </ol>																														
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Процент всех ответов на вопросы опроса – «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».</p>	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
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 border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th><th>Звезды</th><th>Оценка</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Процент пунктов в разделе «Обзор записей», которые достигли критерия «Выполнено».</p>	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
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	<b>План обслуживания</b>																														
Источник данных	<p>Обзор записей 2024 MetaStar IRIS Record Review Раздел индивидуальной поддержки и плана обслуживания</p> <p><b>Насколько хорошо ICA работает с участниками над созданием их плана, отвечает на вопросы о нем и обновляет его по мере изменения ситуации.</b></p>																														
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th><th>Звезды</th><th>Оценка</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Процентная доля пунктов в разделе индивидуального плана поддержки и услуг Обзора записей, которые достигли критерия «Выполнено».</p>	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
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	<b>Качество и своевременность услуг</b>																														
Источник данных	<p>Обзор записей 2024 MetaStar IRIS Record Review Раздел лучших практик</p> <p><b>Насколько хорошо ICA использует методы, которые исследования и отрасль определили как лучшие методы предоставления услуг.</b></p>																														

<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:х» интерпретируется следующим образом: на каждого 1 IRIS Consultant (консультант программы IRIS) приходится х 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.