



Tabela sa ocjenama za IRIS Consultant Agency (ICA) Najčešća pitanja

Koja je svrha tabele sa ocjenama?

Svrha tabele sa ocjenama je da vam pomogne da izaberete IRIS consultant agency (ICA) na osnovu faktora koji su najvažniji za vas. Tabela sa ocjenama pruža informacije o tome šta trenutni učesnici misle o svojoj ICA i koliko dobro ICA ispunjava državne standarde. Tabela sa ocjenama takođe sadrži kontakt podatke i druge činjenice o ICA između kojih možete birati.

Odakle dolaze podaci iz tabele sa ocjenama?

Podaci iz tabele sa ocjenama potiču iz različitih izvora:

- **Odjeljak Anketa učesnika** prikazuje rezultate državne ankete o zadovoljstvu učesnika za 2022. godinu
- **Odjeljak Kvalitet i usklađenost** prikazuje rezultate državne godišnje evidencije IRIS programa
- **U odjeljcima Karakteristike IRIS konsultanata** i Dodatne informacije, konsultantske agencije ICA pružaju informacije o svojoj organizaciji

Šta je to anketa o zadovoljstvu učesnika?

Anketa o zadovoljstvu učesnika obuhvata skup pitanja koja se svake godine šalju trenutnim učesnicima svake ICA kako bi se prikupile povratne informacije o njihovom iskustvu sa datom ICA. Država prikuplja i analizira odgovore iz ankete kako bi saznala koliko su učesnici zadovoljni svojim IRIS konsultantom, koliko su uključeni u kreiranje svog individualnog plana podrške i usluga i koliko dobro im njihova konsultantska agencija ICA pomaže u zadovoljavanju njihovih potreba.

Šta je to pregled IRIS evidencije?

Pregled IRIS evidencije je procjena koja pokazuje koliko dobro konsultantske agencije ICA zadovoljavaju određene radne standarde koje određuje država. Vanjska organizacija za razmatranje kvaliteta obavlja pregled svake godine kako bi se uvjerila da ICA ima utvrđene pravilnike, procedure i postupke za pružanje visoko kvalitetnih usluga svojim članovima.

Šta znači neprofitna i profitna organizacija?

Odjeljak Vrsta agencije u tabeli sa ocjenama opisuje kojoj vrsti organizacije svaka MCO pripada. Neprofitna organizacija je grupa koja nije organizovana radi ostvarivanja profita i čiji prihod nije raspodijeljen direktorima ili rukovodiocima. Profitna organizacija je preduzeće koje posluje radi ostvarivanja profita.

Zašto nedostaju ocjene za programe Progressive Community Services i Consumer Direct?

Neke ocjene još nisu dostupne za ove konsultantske agencije ICA jer su to novije ICA. Brojčani odnos konsultanata i učesnika još nije dostupan za program Consumer Direct pošto ICA posluje tek jednu godinu. Obe ICA konsultantske agencije imaju odobrenje da ponude IRIS program.

Kada je tabela sa ocjenama posljednji put ažurirana? Koliko često se ažurira?

Tabela sa ocjenama je posljednji put ažurirana 2023. godine. Ažurira se jednom godišnje.

Zašto tabela sa ocjenama ne sadrži druge informacije o ICA koje me interesuju?

Tabela sa ocjenama sadrži samo one informacije koje je odobrila savezna država. Ocjene u tabeli sa ocjenama temelje se samo na najnovijim provjerenim podacima koji vam pružaju objektivne faktore kako bi vam pomogli da odaberete ICA.

Tabela sa ocjenama za IRIS Consultant Agency (ICA)
Vodič za mjerila

ANKETA UČESNIKA	
Mjerilo	Sveukupno zadovoljstvo
Izvor podataka	Anketa o zadovoljstvu za 2022. godinu—kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete: 1. Možete li kontaktirati IRIS konsultanta kad vam je potreban? 2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg IRIS konsultanta? 3. Koliko jasno vam IRIS konsultant objašnjava stvari? 4. Koliko vas pažljivo sluša vaš IRIS konsultant? 5. S kolikim poštovanjem vas tretira IRIS konsultant? 6. Sveukupno, koliko vam se dopada vaša IRIS consultant agency? 7. Sveukupno, koliko dobro podrška i usluge koje dobijate za vašu individualnu podršku i usluge zadovoljavaju vaše potrebe? 8. Koliko dobro vam IRIS consultant agency pruža informacije koje su vam potrebne za kreiranje vašeg individualnog plana podrške i usluga? 9. Koliko dobro vaš individualni plan podrške i usluga podržava aktivnosti koje želite obavljati u svojoj zajednici, uključujući posjete rodbini i prijateljima, posao i volontiranje? 10. Koliko dobro vaš individualni plan podrške i usluga podržava vaše potrebe vezane za život u mjestu po vašem izboru? To može uključivati vaš vlastiti stan ili kuću, porodičnu kuću za punoljetne osobe ili apartmantski kompleks za stacionarnu njegu? 11. Koliku kontrolu mislite da imate po pitanju regrutovanja, zapošljavanja, obučavanja, nadziranja, disciplinovanja ili davanja otkaza vašim radnicima? 12. Koliku kontrolu mislite da imate po pitanju načina trošenja vašeg budžeta za kupovinu dopuštenih usluga radi zadovoljavanja vaših potreba?

Sistem ocjenjivanja	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	Procenat svih odgovora iz ankete koji imaju ocjenu „Vrlo zadovoljan/na” ili „Izuzetno zadovoljan/na”.
	95.0% - 100%	5	Odlično	
	90.0% - 94.9%	4.5	Odlično	
	85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	
	80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro	
	75.0% - 79.9%	3	Dobro	
	70.0% - 74.9%	2.5	Dobro	
	65.0% - 69.9%	2	Dovoljno	
	60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno	
< 60.0%	1	Loše		
Mjerilo	Odziv IRIS konsultanta			
Izvor podataka	Anketa o zadovoljstvu za 2022. godinu—kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete: 1. Možete li kontaktirati IRIS konsultanta kad vam je potreban? 2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg IRIS konsultanta?			
Sistem ocjenjivanja	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu “Vrlo zadovoljan/na” ili “Izuzetno zadovoljan/na.”
	95.0% - 100%	5	Odlično	
	90.0% - 94.9%	4.5	Odlično	
	85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	
	80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro	
	75.0% - 79.9%	3	Dobro	
	70.0% - 74.9%	2.5	Dobro	
	65.0% - 69.9%	2	Dovoljno	
	60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno	
< 60.0%	1	Loše		

Mjerilo	Kvalitet komunikacije sa IRIS konsultantom		
Izvor podataka	Anketa o zadovoljstvu za 2022. godinu—kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete: 1. Koliko jasno vam vaš IRIS konsultant objašnjava stvari? 2. Koliko pažljivo vas sluša vaš tim za brigu IRIS konsultanta? 3. Sa koliko poštovanja se vaš IRIS konsultant odnosi prema vama?		
Sistem ocjenjivanja	Ocjena	Zvezdice	Ocjena
	95.0% - 100%	5	Odlično
	90.0% - 94.9%	4.5	Odlično
	85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro
	80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro
	75.0% - 79.9%	3	Dobro
	70.0% - 74.9%	2.5	Dobro
	65.0% - 69.9%	2	Dovoljno
	60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno
< 60.0%	1	Loše	
Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu “Vrlo zadovoljan/na” ili “Izuzetno zadovoljan/na.”			

KVALITET I USKLAĐENOST	
Mjerilo	Sveukupni standardi kvaliteta
Izvor podataka	Pregled evidencije za 2022. godinu za MetaStar IRIS Ova ocjena je rezultat sljedećih mjerila vezanih za rad ICA: • Plan usluga: Koliko dobro ICA radi sa učesnicima na kreiranju njihovog plana, na odgovaranju na pitanja u vezi tog plana i ažuriranju kad se stvari promijene • Kvalitetne i pravovremene usluge: Koliko dobro ICA primjenjuje najbolje metode u pružanju usluga koje su usvojili istraživači i djelatnici u struci

Sistem ocjenjivanja	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	Procenat stavki u Pregledu evidencije koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava”.
	95.0% - 100%	5	Odlično	
	90.0% - 94.9%	4.5	Odlično	
	85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	
	80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro	
	75.0% - 79.9%	3	Dobro	
	70.0% - 74.9%	2.5	Dobro	
	65.0% - 69.9%	2	Dovoljno	
	60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno	
< 60.0%	1	Loše		
Mjerilo	Plan usluga			
Izvor podataka	Pregled evidencije za 2022. godinu za MetaStar IRIS Odjeljak Individualni plan podrške i usluga Koliko dobro ICA radi sa učesnicima na kreiranju njihovog plana, na odgovaranju na pitanja u vezi tog plana i ažuriranju kad se stvari promijene			
Sistem ocjenjivanja	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	Procenat stavki u odjeljku Individualni plan podrške i usluga, u Pregledu evidencije, koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava”.
	95.0% - 100%	5	Odlično	
	90.0% - 94.9%	4.5	Odlično	
	85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	
	80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro	
	75.0% - 79.9%	3	Dobro	
	70.0% - 74.9%	2.5	Dobro	
	65.0% - 69.9%	2	Dovoljno	
	60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno	
< 60.0%	1	Loše		

Mjerilo	Kvalitetne i pravovremene usluge																																
Izvor podataka	Pregled evidencije za 2022. godinu za MetaStar IRIS Odjeljak Najbolja praksa Koliko dobro ICA primjenjuje najbolje metode u pružanju usluga koje su usvojili istraživači i djelatnici u struci.																																
Sistem ocjenjivanja	<table><tr><th>Ocjena</th><th>Zvezdice</th><th>Ocjena</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Odlično</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Odlično</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Vrlo dobro</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Vrlo dobro</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Dobro</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Dobro</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Dovoljno</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>Dovoljno</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Loše</td></tr></table>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	95.0% - 100%	5	Odlično	90.0% - 94.9%	4.5	Odlično	85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro	75.0% - 79.9%	3	Dobro	70.0% - 74.9%	2.5	Dobro	65.0% - 69.9%	2	Dovoljno	60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše	Procenat stavki u odjeljku Najbolja praksa, u Pregledu evidencije, koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava”.	
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																															
95.0% - 100%	5	Odlično																															
90.0% - 94.9%	4.5	Odlično																															
85.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																															
80.0% - 84.9%	3.5	Vrlo dobro																															
75.0% - 79.9%	3	Dobro																															
70.0% - 74.9%	2.5	Dobro																															
65.0% - 69.9%	2	Dovoljno																															
60.0% - 64.9%	1.5	Dovoljno																															
< 60.0%	1	Loše																															

KARAKTERISTIKE IRIS KONSULTANTA	
Mjerilo	Brojčani odnos konsultanata i učesnika
Izvor podataka	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2023. na temelju trenutnog broja zaposlenih u ekvivalentu punog radnog vremena (full-time equivalent, FTE) i broja upisanih članova. Omjer IRIS Consultant (IRIS konsultant) prema članovima izražava poređenje između broja IRIS Consultants (IRIS konsultanata) u ICA i broja učesnika u ICA. "1:x" se tumači kao: Za svakog 1 IRIS Consultant (IRIS konsultant), postoji x učesnika. Niži omjer ukazuje da ima manje učesnika ICA kod svakog IRIS Consultant (IRIS konsultant), dok veći omjer ukazuje da ima više ICA učesnika za svakog IRIS Consultant (IRIS konsultant).
Sistem ocjenjivanja	Nije data ocjena za brojčani odnos konsultanata i učesnika. Svi brojčani odnosi IRIS konsultanata i učesnika su u skladu sa državnim standardima.