



## Оцінка ефективності консультативного агентства IRIS (ICA) Часті запитання

### Яка мета Оцінки ефективності?

Мета Оцінки ефективності — допомогти вам вибрати консультативне агентство IRIS (ICA) на основі факторів, які для вас є найважливішими. Оцінка ефективності надає вам інформацію про те, як чинні учасники Програми ставляться до своїх ICA та якою мірою ці ICA відповідають стандартам штату. В Оцінці ефективності також зазначено контактні дані й іншу інформацію про консультативні агентства (ICA), які представлені на ваш вибір.

### Звідки взято інформацію, представлену в Оцінці ефективності?

Представлена в Оцінці ефективності Інформація походить з різних джерел:

- У розділі **«Опитування учасників»** наведено результати Опитування учасників щодо задоволеності, проведеного в штаті в 2024 році.
- У розділі **«Якість та відповідність вимогам»** представлено результати щорічного Оцінювання програми IRIS штату Вісконсин.
- Розділи **«Характеристики консультантів IRIS»** та **«Додаткова інформація»** містять інформацію, надану кожним ICA про свою організацію.

### Що таке «Опитування учасників щодо задоволеності»?

«Опитування учасників щодо задоволеності» — це анкета, яка щороку розсилається поштою чинним клієнтам ICA з метою збору відгуків про їхній досвід роботи зі своїм ICA. Штат збирає й аналізує відповіді учасників, щоб з'ясувати, наскільки учасники задоволені своїми консультантами IRIS, а також наскільки вони залучені до розробки своїх індивідуальних планів підтримки і обслуговування і наскільки добре їхнє ICA допомагає їм задовольнити їхні потреби.

## **Що таке Оцінювання програми IRIS?**

Оцінювання програми IRIS — це оцінка, яка визначає, наскільки добре ІСА відповідають певним стандартам ефективності, встановленим штатом. Оцінювання проводиться щороку зовнішньою організацією з контролю якості, яка перевіряє, чи має ІСА політику, процедури та процеси, необхідні для надання учасникам послуг високого рівня якості.

## **Що означає «неприбуткова» і «комерційна» організація?**

Розділ «Тип агентства» в Оцінці ефективності вказує, до якого типу організації належить кожне ІСА. Неприбуткова організація — це група, створена з метою, не пов'язаною з отриманням прибутку, в якій жодна частина доходу організації не розподіляється між її директорами чи посадовими особами. Комерційна організація — це бізнесова структура, яка функціонує з метою отримання прибутку.

## **Коли було останнє оновлення Оцінки ефективності? Як часто вона оновлюється?**

Останнє оновлення Оцінки ефективності було у 2025 році. Вона оновлюється щорічно.

## **Чому Оцінка ефективності не надає іншу інформацію про ІСА, яка мене цікавить?**

У Оцінці ефективності представлено лише ту інформацію, яка була підтверджена штатом. Рейтинги, представлені в Оцінці ефективності, ґрунтуються лише на чинних перевірених даних. Таким чином ви отримуєте об'єктивну інформацію, яка допоможе вам визначитися з вибором ІСА.

**2026 консультативного агентства IRIS (ICA)  
Посібник з оцінки ефективності**

<b>ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ</b>	
<b>Показники</b>	<b>Загальна задоволеність</b>
<b>Джерело даних</b>	<p>Опитування учасників щодо задоволеності за 2024 рік — це комбінований бал, виведений з відповідей на такі запитання опитування:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чи можете ви зв'язатися зі своїм консультантом IRIS, коли вам це потрібно?</li> <li>2. Коли ви звертаєтеся по допомогу, як часто ви отримуєте саме ту допомогу від свого консультанта IRIS, на яку розраховували?</li> <li>3. Наскільки ви задоволені чіткістю пояснень, отриманих від вашого консультанта IRIS?</li> <li>4. Коли ви розмовляєте зі своїм консультантом IRIS, наскільки уважно він вас вислуховує?</li> <li>5. Наскільки доброзичливо ставляться до вас працівники вашої доглядальної команди?</li> <li>6. В цілому, наскільки ви задоволені своїм консультативним агентством IRIS (ICA)?</li> <li>7. Загалом, наскільки добре підтримка і обслуговування, які ви отримуєте в рамках вашого індивідуального плану підтримки і обслуговування, відповідають вашим потребам?</li> <li>8. Наскільки ви задоволені чіткістю пояснень, отриманих від вашого консультативного агентства IRIS (ICA), щодо розробки вашого індивідуального плану підтримки і обслуговування?</li> <li>9. Наскільки добре ваш індивідуальний план догляду і обслуговування сприяє реалізації тих видів діяльності, якими ви прагнете займатися у своїй громаді, наприклад, відвідування сім'ї і друзів, робота і волонтерство?</li> </ol>

## ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ

Показники	Загальна задоволеність																														
	<p>10. Наскільки добре ваш індивідуальний план догляду і обслуговування відповідає вашим потребам, пов'язаним з проживанням у місці, яке ви обрали? Це може бути приватна квартира або будинок, будинок для дорослої сім'ї (AFH) або житловий комплекс з доглядом (RCAC).</p> <p>11. Наскільки ви задоволені результатами добору, наймання, навчання та контролю за роботою працівників, які надають вам послуги з підтримки і обслуговування?</p> <p>12. Наскільки ви задоволені тим, як використовується ваш бюджет на придбання належних послуг для задоволення ваших потреб?</p>																														
<b>Система оцінювання</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Бали</th> <th style="text-align: center;">Зірки</th> <th style="text-align: center;">Рейтинг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">95.0% - 100%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Відмінно</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">90.0% - 94.9%</td> <td style="text-align: center;">4.5</td> <td style="text-align: center;">Відмінно</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">85.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Дуже добре</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80.0% - 84.9%</td> <td style="text-align: center;">3.5</td> <td style="text-align: center;">Дуже добре</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">75.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Добре</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70.0% - 74.9%</td> <td style="text-align: center;">2.5</td> <td style="text-align: center;">Добре</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">65.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Задовільно</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">60.0% - 64.9%</td> <td style="text-align: center;">1.5</td> <td style="text-align: center;">Задовільно</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt; 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Погано</td> </tr> </tbody> </table> <p>Відсоток усіх відповідей на запитання, які отримали оцінку «Дуже задоволений» або «Надзвичайно задоволений».</p>	Бали	Зірки	Рейтинг	95.0% - 100%	5	Відмінно	90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно	85.0% - 89.9%	4	Дуже добре	80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре	75.0% - 79.9%	3	Добре	70.0% - 74.9%	2.5	Добре	65.0% - 69.9%	2	Задовільно	60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно	< 60.0%	1	Погано
Бали	Зірки	Рейтинг																													
95.0% - 100%	5	Відмінно																													
90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно																													
85.0% - 89.9%	4	Дуже добре																													
80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре																													
75.0% - 79.9%	3	Добре																													
70.0% - 74.9%	2.5	Добре																													
65.0% - 69.9%	2	Задовільно																													
60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно																													
< 60.0%	1	Погано																													

Показники	Оперативність реагування консультантом IRIS																																
<b>Джерело даних</b>	<p>Опитування учасників щодо задоволеності за 2024 рік — це комбінований бал, виведений з відповідей на такі запитання опитування:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чи можете ви зв'язатися зі своїм консультантом IRIS, коли вам це потрібно?</li> <li>2. Коли ви звертаєтеся по допомогу, як часто ви отримуєте саме ту допомогу від свого консультанта IRIS, на яку розраховували?</li> </ol>																																
<b>Система оцінювання</b>	<table border="1" data-bbox="474 699 1019 1222"> <thead> <tr> <th>Бали</th> <th>Зірки</th> <th>Рейтинг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Погано</td> </tr> </tbody> </table> <p>Відсоток усіх відповідей на запитання, які отримали оцінку «Дуже задоволений» або «Надзвичайно задоволений».</p>			Бали	Зірки	Рейтинг	95.0% - 100%	5	Відмінно	90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно	85.0% - 89.9%	4	Дуже добре	80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре	75.0% - 79.9%	3	Добре	70.0% - 74.9%	2.5	Добре	65.0% - 69.9%	2	Задовільно	60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно	< 60.0%	1	Погано
Бали	Зірки	Рейтинг																															
95.0% - 100%	5	Відмінно																															
90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно																															
85.0% - 89.9%	4	Дуже добре																															
80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре																															
75.0% - 79.9%	3	Добре																															
70.0% - 74.9%	2.5	Добре																															
65.0% - 69.9%	2	Задовільно																															
60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно																															
< 60.0%	1	Погано																															

Показники	Якість комунікації консультантом IRIS																																
<b>Джерело даних</b>	<p>Опитування учасників щодо задоволеності за 2024 рік — це комбінований бал, виведений з відповідей на такі запитання опитування:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Наскільки ви задоволені чіткістю пояснень, отриманих від вашого консультанта IRIS?</li> <li>4. Коли ви розмовляєте зі своїм консультантом IRIS, наскільки уважно він вас вислуховує?</li> <li>5. Наскільки доброзичливо ставляться до вас працівники вашої доглядальної команди?</li> </ol>																																
<b>Система оцінювання</b>	<table border="1" data-bbox="475 758 1019 1278"> <thead> <tr> <th>Бали</th> <th>Зірки</th> <th>Рейтинг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Погано</td> </tr> </tbody> </table> <p>Відсоток усіх відповідей на запитання, які отримали оцінку «Дуже задоволений» або «Надзвичайно задоволений».</p>			Бали	Зірки	Рейтинг	95.0% - 100%	5	Відмінно	90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно	85.0% - 89.9%	4	Дуже добре	80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре	75.0% - 79.9%	3	Добре	70.0% - 74.9%	2.5	Добре	65.0% - 69.9%	2	Задовільно	60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно	< 60.0%	1	Погано
Бали	Зірки	Рейтинг																															
95.0% - 100%	5	Відмінно																															
90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно																															
85.0% - 89.9%	4	Дуже добре																															
80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре																															
75.0% - 79.9%	3	Добре																															
70.0% - 74.9%	2.5	Добре																															
65.0% - 69.9%	2	Задовільно																															
60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно																															
< 60.0%	1	Погано																															

## ЯКІСТЬ ТА ВІДПОВІДНІСТЬ

Показники	Загальні стандарти якості																																
<b>Джерело даних</b>	<p>Оцінювання програми IRIS, проведене організацією MetaStar за 2024 рік</p> <p>Цей бал отримано шляхом об'єднання показників ефективності роботи ІСА за такими критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>План обслуговування:</b> наскільки добре ІСА взаємодіє з учасниками під час розробки їхнього плану, а також відповідає на запитання про нього й оновлює його в міру зміни ситуації</li> <li>• <b>Якість та своєчасність надання послуг:</b> наскільки ефективно ІСА застосовує методи, які дослідження та галузь визначили як найкращі методи для надання послуг</li> </ul>																																
<b>Система оцінювання</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Бали</th> <th>Зірки</th> <th>Рейтинг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Погано</td> </tr> </tbody> </table> <p>Відсоток пунктів у Оцінюванні, які відповідають критерію «Відповідає».</p>			Бали	Зірки	Рейтинг	95.0% - 100%	5	Відмінно	90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно	85.0% - 89.9%	4	Дуже добре	80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре	75.0% - 79.9%	3	Добре	70.0% - 74.9%	2.5	Добре	65.0% - 69.9%	2	Задовільно	60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно	< 60.0%	1	Погано
Бали	Зірки	Рейтинг																															
95.0% - 100%	5	Відмінно																															
90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно																															
85.0% - 89.9%	4	Дуже добре																															
80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре																															
75.0% - 79.9%	3	Добре																															
70.0% - 74.9%	2.5	Добре																															
65.0% - 69.9%	2	Задовільно																															
60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно																															
< 60.0%	1	Погано																															

Показники	План обслуговування																																
<b>Джерело даних</b>	<p>Оцінювання програми IRIS, проведене організацією MetaStar за 2024 рік</p> <p>Розділ «Індивідуальний план підтримки і обслуговування»</p> <p><b>Наскільки добре ІСА співпрацює з учасниками під час розробки їхнього плану, а також відповідає на запитання про нього й оновлює його в міру зміни ситуації.</b></p>																																
<b>Система оцінювання</b>	<table border="1" data-bbox="475 667 1019 1192"> <thead> <tr> <th>Бали</th> <th>Зірки</th> <th>Рейтинг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Погано</td> </tr> </tbody> </table> <p>Відсоток пунктів у розділі «Індивідуальний план підтримки та обслуговування» у Оцінюванні, які відповідають критерію «Відповідає».</p>			Бали	Зірки	Рейтинг	95.0% - 100%	5	Відмінно	90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно	85.0% - 89.9%	4	Дуже добре	80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре	75.0% - 79.9%	3	Добре	70.0% - 74.9%	2.5	Добре	65.0% - 69.9%	2	Задовільно	60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно	< 60.0%	1	Погано
Бали	Зірки	Рейтинг																															
95.0% - 100%	5	Відмінно																															
90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно																															
85.0% - 89.9%	4	Дуже добре																															
80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре																															
75.0% - 79.9%	3	Добре																															
70.0% - 74.9%	2.5	Добре																															
65.0% - 69.9%	2	Задовільно																															
60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно																															
< 60.0%	1	Погано																															

Показники	Якість та своєчасність надання послуг																																
<b>Джерело даних</b>	<p>Оцінювання програми IRIS, проведене організацією MetaStar за 2024 рік</p> <p>Розділ «Передова практика»</p> <p><b>Наскільки ефективно ІСА застосовує методи, які дослідження та галузь визначили найкращими методами в наданні послуг.</b></p>																																
<b>Система оцінювання</b>	<table border="1" data-bbox="475 667 1019 1192"> <thead> <tr> <th>Бали</th> <th>Зірки</th> <th>Рейтинг</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Відмінно</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Дуже добре</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Задовільно</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Погано</td> </tr> </tbody> </table> <p>Відсоток пунктів у розділі «Передова практика» в Оцінюванні, які відповідають критерію «Відповідає».</p>			Бали	Зірки	Рейтинг	95.0% - 100%	5	Відмінно	90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно	85.0% - 89.9%	4	Дуже добре	80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре	75.0% - 79.9%	3	Добре	70.0% - 74.9%	2.5	Добре	65.0% - 69.9%	2	Задовільно	60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно	< 60.0%	1	Погано
Бали	Зірки	Рейтинг																															
95.0% - 100%	5	Відмінно																															
90.0% - 94.9%	4.5	Відмінно																															
85.0% - 89.9%	4	Дуже добре																															
80.0% - 84.9%	3.5	Дуже добре																															
75.0% - 79.9%	3	Добре																															
70.0% - 74.9%	2.5	Добре																															
65.0% - 69.9%	2	Задовільно																															
60.0% - 64.9%	1.5	Задовільно																															
< 60.0%	1	Погано																															

<b>ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНСУЛЬТАНТІВ IRIS</b>	
<b>Показники</b>	<b>Співвідношення консультантів до учасників</b>
<b>Джерело даних</b>	Співвідношення вказано станом на 1 липня 2025 року на основі поточного еквівалента повної зайнятості (FTE) та кількості учасників. Співвідношення кількості консультантів IRIS до кількості учасників ICA виражає порівняння кількості консультантів IRIS в ICA з кількістю учасників ICA. «1:x» інтерпретується як: на кожного консультанта IRIS припадає x учасників. Нижче співвідношення вказує на те, що на кожного консультанта IRIS припадає менше учасників ICA, тоді як вище співвідношення вказує на те, що на кожного консультанта IRIS припадає більше учасників ICA.
<b>Система оцінювання</b>	Рейтинги співвідношення консультантів до учасників не присвоюються. Всі співвідношення консультантів IRIS до учасників відповідають стандартам штату.