



## بطاقة نتائج IRIS Consultant Agency (ICA) الأسئلة المتكررة

### ما الغرض من بطاقة النتائج؟

الغرض من بطاقة النتائج هو مساعدتك في اختيار IRIS consultant agency (ICA) بناءً على العوامل الأكثر أهمية بالنسبة لك. تمنحك بطاقة النتائج معلومات عن مدى شعور المشاركين الحاليين تجاه ICA الخاص بهم ومدى جودة ICAs في تلبية معايير الولاية. كما توفر بطاقة النتائج معلومات الاتصال وحقائق أخرى عن ICAs المتوفرة لك للاختيار من بينهم.

### من أين تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج؟

تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج من مصادر مختلفة:

- يوضح استبيان المشاركين النتائج من استبيان رضا المشاركين لسنة 2019 بالولاية
- يوضح قسم الجودة والامتثال النتائج من سجل IRIS السنوي بالولاية
- يوضح قسم سمات مستشار IRIS وقسم المعلومات الإضافية معلومات مقدمة من ICAs عن منظماتهم.

### ما هو استبيان رضا المشاركين؟

استبيان رضا المشاركين هو مجموعة سنوية من الأسئلة تُرسل إلى المشاركين الحاليين بكل ICA لجمع التعليقات المتعلقة بتجربتهم مع ICA الخاصة بهم. وتجمع الولاية إجابات الاستبيان وتحللها لاكتشاف مدى سعادة الأعضاء بفريق رعايتهم، ومدى مشاركتهم في إنشاء خطة رعايتهم، ومدى جودة ICA في مساعدتهم على تلبية احتياجاتهم.

### ما هي مراجعة سجل IRIS؟

مراجعة سجل IRIS هو تقييم للوقوف على مدى جودة ICAs في تلبية معايير أداء محددة موضوعة من قبل الولاية. ويتم إجراء المراجعة كل سنة بواسطة منظمة مراجعة جودة خارجية، التي تبحث للتأكد من أن ICA لديها سياسات وإجراءات وعمليات لتقديم خدمات عالية الجودة للمشاركين.

### ما معنى غير ربحية وربحية؟

يصف قسم نوع الوكالة في بطاقة النتائج النوع الذي تمثله كل MCO. والمنظمة غير الربحية هي مجموعة منظمة لأغراض خلاف توليد الأرباح ولا يتم توزيع أي جزء من دخل المنظمة فيها على المديرين أو المسؤولين. أما المنظمة الربحية، فهي شركة تعمل بغرض جني الأرباح.

### ما سبب فقدان تصنيفات النجوم لـ Consumer Direct و Progressive Community Services؟

لم تتوفر بعض التصنيفات بعد لـ ICAs هذه لأنها جديدة بالنسبة لـ ICAs. ولم تتوفر نسبة الاستشاريين إلى المشاركين لـ Consumer Direct لأن ICA في أولى سنوات عملها. يُعتمد كلا ICAs لتقديم برنامج IRIS.

### متى تم تحديث بطاقة النتائج آخر مرة؟ كم عدد مرات تحديث بطاقة النتائج؟

تم تحديث بطاقة النتائج لآخر مرة في 2020. ويتم تحديثها بشكل سنوي.

### لماذا لا توفر بطاقة النتائج معلومات أخرى عن ICAs أهتم بها؟

لا تقدم بطاقة النتائج إلا المعلومات التي تحققت الولاية من صحتها. وتعتمد التصنيفات المتوفرة في بطاقة النتائج فقط على أحدث البيانات التي يمكن التحقق منها، لتزويدك بالعوامل الأكثر موضوعية لمساعدتك في اختيار ICA الخاصة بك.

**بطاقة نتائج (ICA) IRIS Consultant Agency**  
**دليل الإجراءات**

استبيان المشارك																			
إجمالي الرضا	الإجراء																		
<p>2019 استبيان الرضا*—درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. هل يمكنك الاتصال باستشاري IRIS عندما تحتاج إليه؟</li> <li>2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من استشاري IRIS الخاص بك؟</li> <li>3. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك استشاري IRIS؟</li> <li>4. ما مدى اهتمام استشاري IRIS عند الاستماع إليك؟</li> <li>5. ما مدى احترام استشاري IRIS عند معاملتك؟</li> <li>6. إجمالاً، ما مدى حبك لوكالة IRIS الاستشارية الخاصة بك؟</li> <li>7. إجمالاً، ما مدى جودة الخدمات والدعم الذي تحصل عليه في خطة الخدمات والدعم الفردية الخاصة بك في تلبية احتياجاتك؟</li> <li>8. ما مدى جودة وكالة IRIS الاستشارية في تزويدك بالمعلومات التي تحتاجها لإعداد خطة الدعم والخدمات الفردية الخاصة بك؟</li> <li>9. ما مدى جودة خطة الدعم والخدمات الفردية الخاصة بك في دعم الأنشطة التي تقوم بها في مجتمعك، مثل زيارة الأسرة والأصدقاء والعمل والتطوع؟</li> <li>10. ما مدى جودة دعم خطة الدعم والخدمات الفردية الخاصة بك لاحتياجاتك فيما يتعلق بالعيش في مكان من اختيارك؟ قد يتضمن ذلك شقتك أو منزلك أو منزل عائلي للكبار أو مجمع سكني لرعاية السكان؟</li> <li>11. ما مدى التحكم الذي تشعر بأنك تمتلكه فيما يتعلق باستقدام العمال التابعين لك أو تعيينهم أو تدريبهم أو الإشراف عليهم أو تأديبهم أو إنهاء خدمتهم؟</li> <li>12. ما مدى التحكم الذي تشعر بأنك تمتلكه فيما يتعلق بطريقة إنفاق ميزانيتك لشراء الخدمات المسموح بها لتلبية احتياجاتك؟</li> </ol> <p>* لا تتوفر بيانات استبيان الرضا لسنة 2018 لـ Progressive Community Services و Consumer Direct لأنها جديدة بالنسبة لـ ICAs. ستوفر البيانات الخاصة بـ ICAs هذه في إصدارات بطاقة النتائج المستقبلية.</p>	<p><b>مصدر البيانات</b></p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">الدرجة</th> <th style="width: 20%;">نجوم</th> <th style="width: 60%;">التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لكل أجوبة أسئلة الاستبيان "مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء	<p><b>نظام التصنيف</b></p>
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

استجابة استشاري IRIS	الإجراء																		
<p>2019 استبيان الرضا*—درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <p>1. هل يمكنك الاتصال باستشاري IRIS عندما تحتاج إليه؟</p> <p>2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من استشاري IRIS الخاص بك؟</p> <p>* لا تتوفر بيانات استبيان الرضا لسنة 2018 لـ Progressive Community Services و Consumer Direct لأنها جديدة بالنسبة لـ ICAS. ستوفر البيانات الخاصة بـ ICAS هذه في إصدارات بطاقة النتائج المستقبلية.</p>	<p>مصدر البيانات</p>																		
<table border="1" data-bbox="609 653 1144 905"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لأجوبة أسئلة الاستبيان الـ "مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء	<p>نظام التصنيف</p>
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الإجراء	جودة تواصل استشاري IRIS																		
مصدر البيانات	<p>2019 استبيان الرضا*—درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك فريق الرعاية؟</li> <li>2. ما مدى اهتمام فريق الرعاية عند الاستماع إليك؟</li> <li>3. ما مدى احترام فريق الرعاية عند معاملتك؟</li> </ol> <p>* لا تتوفر بيانات استبيان الرضا لسنة 2018 لـ Progressive Community Services و Consumer Direct لأنها جديدة بالنسبة لـ ICAS. ستوفر البيانات الخاصة بـ ICAS هذه في إصدارات بطاقة النتائج المستقبلية.</p>																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="609 695 1144 940"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لأجوبة أسئلة الاستبيان الـ"مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الجودة والامتثال																			
الإجراء	إجمالي معايير الجودة																		
مصدر البيانات	<p>مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2019*</p> <p>تأتي هذه الدرجة من دمج أداء ICA على مقاييس ذات صلة بك</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• خطة الخدمة: مدى جودة ما تقوم به ICA عند العمل مع المشاركين لإنشاء خططهم والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بها والحفاظ على تحديثها عن تغير الأشياء</li> <li>• تعليم المشارك: مدى جودة توثيق وتسجيل ICA لاستكمال المشارك متطلبات التعليم</li> <li>• الجودة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب: مدى جودة ما تقوم به ICA عند استخدام ما حدده البحث والمجال كأفضل طرق لتوفير الخدمات</li> </ul> <p>ستتوفر تصنيفات النجوم ل Consumer Direct في سجل نتائج ICA لسنة 2022.</p>																		
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبنود المضمنة في مراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليبيتها".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

خطة الخدمة	الإجراء																		
<p>مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2019* قسم خطة الدعم والخدمات الفردية</p> <p>مدى جودة ما تقوم به ICA عند العمل مع المشاركين لإنشاء خططهم والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بها والحفاظ على تحديثها عن تغير الأشياء.</p> <p>ستتوفر تصنيفات النجوم ل Consumer Direct في سجل نتائج ICA لسنة 2022.</p>	<p>مصدر البيانات</p>																		
<table border="1" data-bbox="607 632 1144 884"> <thead> <tr> <th>التصنيف</th> <th>نجوم</th> <th>الدرجة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ممتاز</td> <td>5</td> <td>90.0% - 100.0%</td> </tr> <tr> <td>جيد جدًا</td> <td>4</td> <td>80.0% - 89.9%</td> </tr> <tr> <td>جيد</td> <td>3</td> <td>70.0% - 79.9%</td> </tr> <tr> <td>متوسط</td> <td>2</td> <td>60.0% - 69.9%</td> </tr> <tr> <td>سيء</td> <td>1</td> <td>&lt; 60.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبنود المضمنة في قسم خطة الدعم والخدمات الفردية بمراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليتها".</p>	التصنيف	نجوم	الدرجة	ممتاز	5	90.0% - 100.0%	جيد جدًا	4	80.0% - 89.9%	جيد	3	70.0% - 79.9%	متوسط	2	60.0% - 69.9%	سيء	1	< 60.0%	<p>نظام التصنيف</p>
التصنيف	نجوم	الدرجة																	
ممتاز	5	90.0% - 100.0%																	
جيد جدًا	4	80.0% - 89.9%																	
جيد	3	70.0% - 79.9%																	
متوسط	2	60.0% - 69.9%																	
سيء	1	< 60.0%																	

الإجراء	تعليم المشارك																		
مصدر البيانات	<p>مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2019* قسم السلطة الإدارية</p> <p>مدى جودة توثيق وتسجيل ICA لاستكمال المشارك متطلبات التعليم.</p> <p>ستتوفر تصنيفات النجوم لـ Consumer Direct في سجل نتائج ICA لسنة 2022.</p>																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="609 604 1144 856"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبنود المضمنة في قسم السلطة الإدارية بمراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليبيتها".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الإجراء	الجودة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب																		
<p>مصدر البيانات</p>	<p>مراجعة سجل MetaStar IRIS سنة 2019* قسم أفضل الممارسات</p> <p>مدى جودة ما تقوم به ICA عند استخدام ما حدده البحث والمجال كأفضل طرق لتوفير الخدمات.</p> <p>ستوفر تصنيفات النجوم ل Consumer Direct في سجل نتائج ICA لسنة 2022.</p>																		
<p>نظام التصنيف</p>	<table border="1" data-bbox="609 630 1144 877"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبنود المضمنة في قسم أفضل الممارسات بمراجعة السجل التي حققت معايير "تمت تليتها".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

سمات مستشار IRIS	
الإجراء	نسبة الاستشاريين إلى المشاركين
<p>مصدر البيانات</p>	<p>النسبة المقدمة اعتبارًا من 1 يوليو 2020، بناءً على مكافئ الدوام الكلي الحالي (FTE) والتسجيل.</p>
<p>نظام التصنيف</p>	<p>لم تُخصص تصنيفات لنسب الاستشاريين إلى المشاركين. جميع نسب استشاريي IRIS إلى المشاركين تتفق مع معايير الولاية.</p>