



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 2019 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 MCO. 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 2020 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 2019года*— комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Можете ли вы при необходимости связаться со своим консультантом программы IRIS? 2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашего консультанта программы IRIS? 3. Насколько четко ваш консультант программы IRIS объясняет вам ситуацию? 4. Насколько внимательно ваш консультант программы IRIS слушает вас? 5. Насколько уважительно ваш консультант программы IRIS обслуживает вас? 6. В целом, насколько вам нравится ваше IRIS consultant agency? 7. В целом, насколько хорошо поддержка и услуги, получаемые по индивидуальному плану поддержки и услуг, соответствуют вашим потребностям? 8. Насколько хорошо ваше IRIS consultant agency предоставляет вам информацию, необходимую для разработки вашего индивидуального плана поддержки и обслуживания? 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? 10. Насколько хорошо ваш индивидуальный план поддержки и обслуживания отвечает вашим потребностям, связанным с проживанием в выбранном вами месте? Это может быть ваша собственная квартира или дом, семейный дом для престарелых и инвалидов или жилой комплекс для проживания с предоставлением частичного ухода. 11. Насколько вы чувствуете контроль над поиском, наймом, обучением, надзором, дисциплинарными мерами или увольнением ваших работников? 12. Насколько вы чувствуете контроль над тем, как тратится ваш бюджет на приобретение разрешенных услуг для удовлетворения ваших потребностей?

	<p>* Данные 2018 Satisfaction Survey (опрос удовлетворенности за 2018 год) недоступны для организаций Progressive Community Services и Consumer Direct, поскольку они являются новыми ICA. Данные для этих ICA будут доступны в будущих выпусках системы показателей.</p>																				
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 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>			Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																			
90.0% - 100.0%	5	Отлично																			
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																			
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																			
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																			
< 60.0%	1	Плохо																			
Оценка	Быстрота реагирования консультанта программы IRIS																				
Источник данных	<p>Опрос удовлетворенности 2019 года*—комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Можете ли вы при необходимости связаться со своим консультантом программы IRIS? 2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашего консультанта программы IRIS? <p>* Данные 2018 Satisfaction Survey (опрос удовлетворенности за 2018 год) недоступны для организаций Progressive Community Services и Consumer Direct, поскольку они являются новыми ICA. Данные для этих ICA будут доступны в будущих выпусках системы показателей.</p>																				
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 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>			Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																			
90.0% - 100.0%	5	Отлично																			
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																			
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																			
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																			
< 60.0%	1	Плохо																			

Оценка	Качество взаимодействия консультанта IRIS																		
<p>Источник данных</p>	<p>Опрос удовлетворенности 2019года*—комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Насколько четко ваша группа медобслуживания объясняет вам ситуацию? 2. Насколько внимательно ваша группа медобслуживания слушает вас? 3. Насколько уважительно ваша группа медобслуживания обслуживает вас? <p>* Данные 2019 Satisfaction Survey (опрос удовлетворенности за 2018 год) недоступны для организаций Progressive Community Services и Consumer Direct, поскольку они являются новыми ICA. Данные для этих ICA будут доступны в будущих выпусках системы показателей.</p>																		
<p>Система оценок</p>	<table border="1" data-bbox="475 888 1141 1136"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 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	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

КАЧЕСТВО И СООТВЕТСТВИЕ																			
Оценка	Общие стандарты качества																		
Источник данных	<p>Обзор записей 2019 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"> • План обслуживания. Насколько хорошо ICA работает с участниками над созданием их плана, отвечает на вопросы о нем и обновляет его по мере изменения ситуации • Обучение участника. Насколько хорошо ICA документирует и регистрирует завершение требований к обучению участников • Качество и своевременность услуг. Насколько хорошо ICA использует методы, которые исследования и отрасль определили как лучшие методы предоставления услуг <p>Звездочные оценки для Consumer Direct будут доступны в оценочном листе ICA за 2022 год.</p>																		
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 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	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

Оценка	План обслуживания																		
<p>Источник данных</p>	<p>Обзор записей 2019 MetaStar IRIS Record Review* Раздел индивидуальной поддержки и плана обслуживания</p> <p>Насколько хорошо ICA работает с участниками над созданием их плана, отвечает на вопросы о нем и обновляет его по мере изменения ситуации.</p> <p>Звездочные оценки для Consumer Direct будут доступны в оценочном листе ICA за 2022 год.</p>																		
<p>Система оценок</p>	<table border="1" data-bbox="475 716 1141 961"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 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	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

Оценка	Обучение участника																		
<p>Источник данных</p>	<p>Обзор записей 2019 MetaStar IRIS Record Review* Раздел административного органа</p> <p>Насколько хорошо ICA документирует и регистрирует завершение требований к обучению участников.</p> <p>Звездочные оценки для Consumer Direct будут доступны в оценочном листе ICA за 2022 год.</p>																		
<p>Система оценок</p>	<table border="1" data-bbox="475 678 1143 926"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процентная доля пунктов в разделе «Административный орган» Обзора записей, которые достигли критерия «Выполнено».</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

Оценка	Качество и своевременность услуг																		
Источник данных	<p>Обзор записей 2019 MetaStar IRIS Record Review* Раздел лучших практик</p> <p>Насколько хорошо ICA использует методы, которые исследования и отрасль определили как лучшие методы предоставления услуг.</p> <p>Звездочные оценки для Consumer Direct будут доступны в оценочном листе ICA за 2022 год.</p>																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="475 678 1141 926"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент пунктов в разделе «Лучшая практика» Обзора записей, которые достигли критерия «Выполнено».</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНСУЛЬТАНТА IRIS	
Оценка	Соотношение консультантов и участников
Источник данных	<p>Соотношение сообщается по состоянию на 1 июля 2020 года на основе текущего эквивалента полной штатной единицы (FTE) и количества участников.</p>
Система оценок	<p>Оценки для соотношения консультантов и участников не присваиваются. Все соотношения консультантов программы IRIS и участников соответствуют стандартам штата.</p>