



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 2019. 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 2020. 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	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2019. godinu*—kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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? <p>* Podaci ankete o zadovoljstvu za 2019. godinu nisu dostupni za programe Progressive Community Services i Consumer Direct jer su to novije ICA. Podaci za ove ICA biće dostupni u budućim izvještajima sa ocjenama.</p>

Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 226 1036 478"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 506 1409 579">Procenat svih odgovora iz ankete koji imaju ocjenu „Vrlo zadovoljan/na” ili „Izuzetno zadovoljan/na”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	
Mjerilo	Odziv IRIS konsultanta																		
Izvor podataka	<p data-bbox="475 722 1312 795">Anketa o zadovoljstvu za 2019. godinu*—kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol data-bbox="475 816 1370 890" style="list-style-type: none"> 1. Možete li kontaktirati IRIS konsultanta kad vam je potreban? 2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg IRIS konsultanta? <p data-bbox="475 932 1382 1079">* Podaci ankete o zadovoljstvu za 2019. godinu nisu dostupni za programe Progressive Community Services i Consumer Direct jer su to novije ICA. Podaci za ove ICA biće dostupni u budućim izvještajima sa ocjenama.</p>																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 1157 1036 1409"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 1436 1382 1509">Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu “Vrlo zadovoljan/na” ili “Izuzetno zadovoljan/na.”</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

Mjerilo	Kvalitet komunikacije sa IRIS konsultantom																		
Izvor podataka	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2019. godinu*—kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koliko jasno vam tim za njegu objašnjava stvari? 2. Koliko vas pažljivo sluša vaš tim za njegu? 3. S kolikim poštovanjem vas tretira tim za njegu? <p>* Podaci ankete o zadovoljstvu za 2019. godinu nisu dostupni za programe Progressive Community Services i Consumer Direct jer su to novije ICA. Podaci za ove ICA biće dostupni u budućim izvještajima sa ocjenama.</p>																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 772 1036 1018"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu “Vrlo zadovoljan/na” ili “Izuzetno zadovoljan/na.”</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

KVALITET I USKLAĐENOST																			
Mjerilo	Sveukupni standardi kvaliteta																		
Izvor podataka	<p>Pregled evidencije za 2019. godinu za MetaStar IRIS*</p> <p>Ova ocjena je rezultat sljedećih mjerila vezanih za rad ICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Obrazovanje učesnika: Koliko dobro ICA dokumentira i evidentira ispunjenje zahtjeva za obrazovanjem učesnika • Kvalitetne i pravovremene usluge: Koliko dobro ICA primjenjuje najbolje metode u pružanju usluga koje su usvojili istraživači i djelatnici u struci <p>Ocjene zvjezdicama za Consumer Direct će biti dostupne na 2022 ICA Kartici rezultata.</p>																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvjezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat stavki u Pregledu evidencije koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava“.</p>	Ocjena	Zvjezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvjezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

Mjerilo	Plan usluga																		
<p>Izvor podataka</p>	<p>Pregled evidencije za 2019. godinu za MetaStar IRIS* Odjeljak Individualni plan podrške i usluga</p> <p>Koliko dobro ICA radi sa učesnicima na kreiranju njihovog plana, na odgovaranju na pitanja u vezi tog plana i ažuriranju kad se stvari promijene</p> <p>Ocjene zvjezdicama za Consumer Direct će biti dostupne na 2022 ICA Kartici rezultata.</p>																		
<p>Sistem ocjenjivanja</p>	<table border="1" data-bbox="475 716 1049 963"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat stavki u odjeljku Individualni plan podrške i usluga, u Pregledu evidencije, koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava“.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

Mjerilo	Obrazovanje učesnika																		
<p>Izvor podataka</p>	<p>Pregled evidencije za 2019. godinu za MetaStar IRIS* Odjeljak Administrativna nadležnost</p> <p>Koliko dobro ICA dokumentira i evidentira ispunjenje zahtjeva za obrazovanjem učesnika</p> <p>Ocjene zvjezdicama za Consumer Direct će biti dostupne na 2022 ICA Kartici rezultata.</p>																		
<p>Sistem ocjenjivanja</p>	<table border="1" data-bbox="475 678 1036 926"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat stavki u odjeljku Administrativna nadležnost, u Pregledu evidencije, koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

Mjerilo	Kvalitetne i pravovremene usluge																		
Izvor podataka	<p>Pregled evidencije za 2019. godinu za MetaStar IRIS* Odjeljak Najbolja praksa</p> <p>Koliko dobro ICA primjenjuje najbolje metode u pružanju usluga koje su usvojili istraživači i djelatnici u struci.</p> <p>Ocjene zvjezdicama za Consumer Direct će biti dostupne na 2022 ICA Kartici rezultata.</p>																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 678 1036 926"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat stavki u odjeljku Najbolja praksa, u Pregledu evidencije, koji je dostigao kriterijum „Zadovoljava”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

KARAKTERISTIKE IRIS KONSULTANTA	
Mjerilo	Brojčani odnos konsultanata i učesnika
Izvor podataka	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2020. na temelju trenutnog broja zaposlenih u ekvivalentu punog radnog vremena (full-time equivalent, FTE) i broja upisanih članova.
Sistem ocjenjivanja	Nije data ocjena za brojčani odnos konsultanata i učesnika. Svi brojčani odnosi IRIS konsultanata i učesnika su u skladu sa državnim standardima.