

Kartica rezultata Organizacije za upravljanu njegu (MCO) Najčešća pitanja (Managed Care Organization (MCO) Scorecard Frequently Asked Questions)

Koja je svrha Kartice rezultata?

Svrha Kartice rezultata je da vam pomogne da odaberete organizaciju za upravljanu njegu (MCO) na osnovu faktora koji su vam najvažniji. Kartica rezultata vam daje informacije o tome šta sadašnji članovi misle o svojim MCO-ima i koliko dobro MCO-ovi ispunjavaju državne standarde. Kartica rezultata također pruža kontakt informacije i druge informacije o MCO-ima koje su vam dostupne za odabir.

Odakle dolaze informacije u Kartici rezultata?

Informacije u Kartici rezultata dolaze iz raznih izvora:

- **Odjeljak Anketa članova** pokazuje rezultate godišnje državne ankete o zadovoljstvu članova
- **Odjeljak Kvalitet i usklađenost** prikazuje rezultate državnog godišnjeg quality compliance review (pregleda o usklađenosti kvaliteta) organizacije MCO
- **U odjeljcima Karakteristike tima za njegu** i Dodatne informacije, organizacije MCO pružaju informacije o svojoj organizaciji

Šta je anketa o zadovoljstvu članova?

Anketa o zadovoljstvu članova obuhvata skup pitanja koja se svake godine šalju trenutnim članovima svake MCO organizacije kako bi se prikupile povratne informacije o njihovom iskustvu sa datom MCO organizacijom. Država prikuplja i analizira odgovore iz ankete kako bi saznala koliko su članovi zadovoljni svojim timom za njegu, koliko su uključeni u kreiranje svog plana njege i koliko dobro im njihova MCO organizacija pomaže u zadovoljavanju njihovih potreba.

Šta je pregled usklađenosti kvaliteta organizacije MCO?

Pregled usklađenosti kvaliteta organizacija MCO je procjena koja pokazuje koliko dobro MCO organizacije zadovoljavaju određene radne standarde koje određuje država. Sprovodi se svake godine od strane vanjske organizacije za razmatranje kvaliteta koja radi za saveznu državu. Vanjska organizacija za razmatranje kvaliteta obavlja pregled kako bi se uvjerila da MCO organizacija ima utvrđene pravilnike, procedure i postupke za pružanje visoko kvalitetnih usluga svojim članovima.

Šta znači neprofitna i profitna organizacija?

Odjeljak Vrsta agencije u Kartici rezultata opisuje koje vrste organizacije je svaka MCO. 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.

Kada je posljednji put ažurirana Kartica rezultata? Koliko često se ažurira?

Kartica rezultata je posljednji put ažurirana 2024. godine. Ažurira se jednom godišnje.

Zašto Kartica rezultata ne pruža druge informacije o MCO-ima za koje sam zainteresiran? Kartica rezultata predstavlja samo informacije koje je država potvrdila. Ocjene navedene u Kartici rezultata su zasnovane samo na najnovijim provjerljivim podacima, dajući vam najobjektivnije faktore koji će vam pomoći da odaberete MCO.

2025. Kartica rezultata Organizacije za upravljanu njegu (MCO).

Vodič za mjerila

(2025 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)

ANKETA ČLANOVA	
Mjerilo	Sveukupno zadovoljstvo
Izvor podataka	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2023. godinu —kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Možete li kontaktirati svoj tim za njegu kad vam je potreban?2. Kada zatražite pomoć, koliko često dobijete potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu?3. Koliko ste zadovoljni s dobijanjem jasnih objašnjenja o vašem planu njege od vašeg tima za njegu?4. Kada razgovarate s vašim timom za njegu, koliko dobro vas on sluša?5. Koliko je prema vama ljubazan tim za njegu?6. Koliko ste zadovoljni s dobijanjem jasnih objašnjenja o opciji self-directed supports (samousmjerene njege, SDS) od vašeg tima za njegu?7. Kako biste bili sigurni da ste u fokusu svog plana nejege, u kojoj mjeri vas vaš tim za njegu uključuje u planiranje, razvoj i komunikaciju vašeg plana njege?8. Koliko dobro vaš plan njege podržava aktivnosti koje želite obavljati u svojoj zajednici, kao što su posjete rodbini i prijateljima, posao i volontiranje?9. Koliko često vaš plan njege uključuje stvari koje su vama važne?10. Koliko su prema vama ljubazni ljudi koji vam pružaju podršku i usluge?11. Koliko dobro podrška i usluge koje dobijate zadovoljavaju vaše potrebe?12. Sveukupno, koliko ste zadovoljni vašom managed care organization (organizacijom za upravljanje njegom)?

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	Odgovornost tima za njegu			
Izvor podataka	Anketa o zadovoljstvu za 2023. godinu —kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete: <ol style="list-style-type: none"> Možete li kontaktirati svoj tim za njegu kad vam je potreban? Kada zatražite pomoć, koliko često dobijete potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu? 			
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 timom za njegu			
Izvor podataka	Anketa o zadovoljstvu za 2023. godinu —kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete: <ol style="list-style-type: none"> Koliko jasno vam tim za njegu objašnjava stvari? Kada zatražite pomoć, koliko često dobijete potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu? Koliko ste zadovoljni s dobijanjem jasnih objašnjenja o vašem planu njege od vašeg tima za njegu? 			

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		

KVALITET I USKLAĐENOST	
Mjerilo	Sveukupni standardi kvaliteta
Izvor podataka	<p>2022.-2024. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta (QCR)) organizacije</p> <p>Ova ocjena je rezultat sljedećih mjerila vezanih za rad MCO organizacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pružanje njege usmjerene na članove: Koliko dobro MCO radi nudeći planiranje njege usmjerene na članove, pravovremeni pristup uslugama, odabir članova i zaštitu prava članova. • Upravljanje kvalitetom: Koliko dobro MCO radi na podršci vezanoj za pristup uslugama i pružateljima, kao i na poboljšanju postupaka za smanjenje prekida usluga ili kašnjenja usluga. • Sistem pritužbi: Koliko dobro MCO saraduje sa članovima na rješavanju sporova i obavještavanju tokom cijelog postupka.

**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 dobijenih QCR bodova od ukupnog broja mogućih QCR bodova. Ovo se računa kao svi bodovi dobijeni u odjeljku 2023.-2024. za pružanje njege usmjerene na članove i svi bodovi dobijeni u odjeljcima za odabir pružatelja usluga 2022.-2023. i Pravovremene usluge i sistem žalbe, podijeljene s ukupnim brojem mogućih bodova u svakom odjeljku.

Mjerilo	Pružanje njege usmjerene na članove																														
Izvor podataka	2022.-2023. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta) (QCR) organizacije Odjeljak MCO standarda Koliko dobro MCO radi nudeći planiranje njege usmjerene na članove, pravovremeni pristup uslugama, odabir članova i zaštitu prava članova.																														
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="474 613 1049 1024"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p data-bbox="1068 697 1421 924">Procenat dobijenih bodova elemenata bodovanja, od mogućeg broja bodova elementa bodovanja, u odjeljku standarda QCR MCO.</p>	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
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																													
Mjerilo	Upravljanje kvalitetom																														
Izvor podataka	2023.-2024. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta) (QCR) organizacije Odjeljak Potvrda kvaliteta i poboljšanje postupaka Koliko dobro MCO radi na podršci vezanoj za pristup uslugama i pružateljima, kao i na poboljšanju postupaka za smanjenje prekida usluga ili kašnjenja usluga.																														

Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="472 226 1047 638"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p data-bbox="1068 300 1424 527">Procenat svih stavki u QCR odjeljku o potvrdi kvaliteta i poboljšanju postupaka koji su dostigli kriterijume „Zadovoljava” ili „Djelimično zadovoljava”.</p>	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
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																													
Mjerilo	Sistem pritužbi																														
Izvor podataka	<p data-bbox="472 743 1390 816">2023.-2024. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta) (QCR) organizacije*</p> <p data-bbox="472 848 821 884">Odjeljak o sistemu pritužbi</p> <p data-bbox="472 905 1330 978">Koliko dobro MCO saraduje sa članovima na rješavanju sporova i obavještavanju tokom cijelog postupka</p>																														
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="472 1079 1047 1491"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p data-bbox="1068 1163 1424 1352">Procenat svih stavki u QCR odjeljku o sistemu pritužbi koji su dostigli kriterijume „Zadovoljava” ili „Djelimično zadovoljava”.</p>	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
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 TIMA ZA NJEGU																																	
Mjerilo	Fluktuacija upravitelja njege																																
Izvor podataka	Godišnji podaci za 2021.–2023. godinu koje su MCO organizacije prijavile Wisconsin Department of Health Services (Ministarstvu zdravstva savezne države Wisconsin)																																
Sistem ocjenjivanja	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 5.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>5.1% - 10.0%</td> <td>4.5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 15.0%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>15.1% - 20.0%</td> <td>3.5</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 25.0%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>25.1% - 30.0%</td> <td>2.5</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 35.0%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>35.1% - 40.0%</td> <td>1.5</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>>40.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procentat upravitelja njege koji su napustili MCO organizaciju, izračunato kao trogodišnji prosjek. Manji procenat fluktuacije ukazuje na to da manji broj zaposlenih napušta MCO u roku od godinu dana, tako da je manji procenat fluktuacije povoljan i odgovara višoj ocjeni sa zvjezdicama.</p>			Ocjena	Zvezdice	Ocjena	0.0% - 5.0%	5	Odlično	5.1% - 10.0%	4.5	Odlično	10.1% - 15.0%	4	Vrlo dobro	15.1% - 20.0%	3.5	Vrlo dobro	20.1% - 25.0%	3	Dobro	25.1% - 30.0%	2.5	Dobro	30.1% - 35.0%	2	Dovoljno	35.1% - 40.0%	1.5	Dovoljno	>40.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																															
0.0% - 5.0%	5	Odlično																															
5.1% - 10.0%	4.5	Odlično																															
10.1% - 15.0%	4	Vrlo dobro																															
15.1% - 20.0%	3.5	Vrlo dobro																															
20.1% - 25.0%	3	Dobro																															
25.1% - 30.0%	2.5	Dobro																															
30.1% - 35.0%	2	Dovoljno																															
35.1% - 40.0%	1.5	Dovoljno																															
>40.0%	1	Loše																															
Mjerilo	Fluktuacija medicinskih sestara																																
Izvor podataka	Godišnji podaci za 2021. – 2023. godinu koje su MCO organizacije prijavile Wisconsin Department of Health Services (Ministarstvu zdravstva savezne države Wisconsin)																																

Sistem ocjenjivanja	Ocjena	Zvezdice	Ocjena
	0.0% - 5.0%	5	Odlično
	5.1% - 10.0%	4.5	Odlično
	10.1% - 15.0%	4	Vrlo dobro
	15.1% - 20.0%	3.5	Vrlo dobro
	20.1% - 25.0%	3	Dobro
	25.1% - 30.0%	2.5	Dobro
	30.1% - 35.0%	2	Dovoljno
	35.1% - 40.0%	1.5	Dovoljno
	>40.0%	1	Loše
<p>Procenat medicinskih sestara koje su napustile MCO organizaciju, izračunato kao trogodišnji prosjek. Manji procenat fluktuacije ukazuje na to da manji broj zaposlenih napušta MCO u roku od godinu dana, tako da je manji procenat fluktuacije povoljan i odgovara višoj ocjeni sa zvezdicama.</p>			

Mjerilo	Brojčani odnos upravitelja njege i članova
Izvor podataka	<p>Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2024. na temelju trenutnog broja osoblja u full-time equivalent (ekvivalentu punog radnog vremena) (FTE) i broja upisanih članova. Brojčani odnos osoblja prema članovima izražava poređenje između broja osoblja u MCO i broja članova u MCO. "1:x" se tumači kao: Za svakog 1 menadžera njege, postoji x članova. Niži brojčani odnos ukazuje na to da ima manje MCO članova za svakog menadžera njege, dok veći brojčani odnos ukazuje da ima više MCO članova kod svakog menadžera njege.</p>
Sistem ocjenjivanja	<p>Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima.</p>

Mjerilo	Brojčani odnos medicinskih sestara i članova*
Izvor podataka	<p>Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2024. na temelju trenutnog broja osoblja u full-time equivalent (ekvivalentu punog radnog vremena) (FTE) i broja upisanih članova. Brojčani odnos osoblja prema članovima izražava poređenje između broja osoblja u MCO i broja članova u MCO. "1:x" se tumači kao: Za svakog 1 medicinskog tehničara, postoji x članova. Niži brojčani odnos ukazuje na to da ima manje MCO članova za svakog medicinskog tehničara, dok veći brojčani odnos ukazuje da ima više MCO članova kod svakog medicinskog tehničara.</p>
Sistem ocjenjivanja	<p>Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima.</p> <p>*Medicinske sestre su također dio članovog Family Care Partnership tima za njegu, iako njihov omjer osoblja ovdje nije uključen.</p>