



Оцінка ефективності організації з управління медико-санітарним доглядом (МСО) Часті запитання

Яка мета Оцінки ефективності?

Мета Оцінки ефективності — допомогти вам вибрати організацію з управління медико-санітарним доглядом (МСО) на основі факторів, які є для вас найважливішими. Оцінка ефективності надає вам інформацію про те, як чинні учасники оцінюють свої МСО та наскільки представлені МСО відповідають стандартам штату. В Оцінці ефективності також зазначено контактні дані й іншу інформацію про організації з управління медико-санітарним доглядом (МСО), 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**» представлено результати щорічного опитування в межах штату щодо рівня задоволеності учасників
- У розділі «**Якість та відповідність вимогам**» представлено результати щорічного оцінювання якості та відповідності вимогам МСО штату Вісконсин
- Розділи «**Характеристики доглядальної команди**» та «**Додаткова інформація**» містять інформацію, надану МСО про свою організацію

Що таке Опитування учасників щодо задоволеності?

«Опитування учасників щодо задоволеності» — це анкета, яка щороку розсилається поштою чинним клієнтам усіх МСО з метою збору відгуків про їхній досвід роботи зі своїми МСО. Штат збирає й аналізує відповіді учасників, щоб з'ясувати, наскільки учасники задоволені своєю доглядальною командою, наскільки вони залучені до розробки їхнього індивідуального плану підтримки і обслуговування і наскільки добре їхня МСО допомагає їм задовольняти їхні потреби.

Що таке оцінювання відповідності якості МСО?

Оцінювання відповідності якості МСО — це оцінка, яка визначає, наскільки добре МСО відповідають певним стандартам ефективності, встановленим штатом. Оцінювання проводиться щороку зовнішньою організацією з контролю якості, яка співпрацює зі штатом. Зовнішня організація з контролю якості перевіряє, чи має МСО 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 та чи інша МСО. 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 МСО, 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 МСО.

Якщо для плану вказано «Оцінка відсутня», це не означає, що вона погана
Оцінка відсутня = План був новим у цьому районі й не мав достатньо інформації для оцінювання

2026 Посібник з оцінки ефективності організацій з управління медико-санітарним доглядом (МСО)

«Опитування учасників»	
Показники	Загальна задоволеність
Джерело даних	Опитування учасників щодо задоволеності за 2024 рік — це комбінований бал, виведений з відповідей на такі запитання опитування: 1. Плинність кадрів серед менеджерів з догляду 2. Коли ви звертаєтесь по допомогу, як часто ви отримуєте саме ту допомогу від своєї доглядальної команди, на яку розраховували? 3. Наскільки ви задоволені чіткістю пояснень від вашої доглядальної команди щодо плану вашого догляду? 4. Наскільки уважно працівники вашої доглядальної команди вислуховують вас? 5. Наскільки доброзичливо ставляться до вас працівники вашої доглядальної команди? 6. Наскільки ви задоволені чіткістю пояснень від вашої доглядальної команди щодо планування вашої самостійної підтримки (SDS)? 7. Щоб бути певним, що ваш план догляду зосереджений на вас і ваших потребах, пригадайте, якою мірою ваша доглядальна команда залучає вас до планування, розробки й обговорення вашого індивідуального плану догляду? 8. Наскільки добре ваш план догляду підтримує діяльність, яку ви хочете здійснювати у вашій громаді, таку як відвідування родини та друзів, робота та волонтерство? 9. Як часто ваш індивідуальний план догляду включає те, що для вас важливо? 10. Наскільки доброзичливо ставляться до вас люди, які надають вам підтримку і послуги? 11. Якою мірою підтримка і обслуговування, які ви отримуєте, відповідають вашим потребам? 12. В цілому, наскільки ви задоволені вашою організацією керованого догляду (МСО)?

«Опитування учасників»				
Показники	Загальна задоволеність			
Система оцінювання	Бали	Зірки	Рейтинг	Відсоток усіх відповідей на запитання, які отримали оцінку «Дуже задоволений» або «Надзвичайно задоволений».
	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 доглядальної команди			
Джерело даних	Опитування учасників щодо задоволеності за 2024 рік — це комбінований бал, виведений з відповідей на такі запитання опитування: 1. Чи можете ви зв'язатися зі своєю доглядальною командою, коли вам це необхідно? 2. Коли ви звертаєтеся по допомогу, як часто ви отримуєте саме ту допомогу від своєї доглядальної команди, на яку розраховували?			
Система оцінювання	Бали	Зірки	Рейтинг	Відсоток усіх відповідей на запитання, які отримали оцінку «Дуже задоволений» або «Надзвичайно задоволений».
	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 доглядальної команди																																
Джерело даних	Опитування учасників щодо задоволеності за 2024 рік — це комбінований бал, виведений з відповідей на такі запитання опитування: 3. Наскільки ви задоволені чіткістю пояснень від вашої доглядальної команди щодо плану вашого догляду? 4. Наскільки уважно працівники вашої доглядальної команди вислуховують вас? 5. Наскільки доброзичливо ставляться до вас працівники вашої доглядальної команди?																																
Система оцінювання	<table><tr><th>Бали</th><th>Зірки</th><th>Рейтинг</th></tr><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>< 60.0%</td><td>1</td><td>Погано</td></tr></table> Відсоток усіх відповідей на запитання, які отримали оцінку «Дуже задоволений» або «Надзвичайно задоволений».			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 ВИМОГАМ																																	
Показники		Загальні стандарти якості																															
Джерело даних		2023–2025 рр. Зовнішня організація з оцінки якості Оцінка відповідності якості (QCR) Цей бал отримано шляхом об'єднання показників ефективності роботи МСО за такими критеріями: • Орієнтоване на учасника надання медичної допомоги: наскільки добре МСО забезпечує планування медичної допомоги, орієнтованої на учасника, а також своєчасний доступ до послуг, право вибору для учасника та захист його прав. • Контроль якості: МСО підтримує доступ до послуг і постачальників медичних послуг, а також удосконалює робочі процеси для мінімізації збоїв і затримок у наданні послуг. • Система розгляду скарг: наскільки добре МСО співпрацює з учасниками для вирішення суперечок та їхнього інформування протягом усього процесу.																															
Система оцінювання		<table><tr><th>Бали</th><th>Зірки</th><th>Рейтинг</th></tr><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>< 60.0%</td><td>1</td><td>Погано</td></tr></table> Відсоток балів, отриманих під час перевірки відповідності якості (QCR), від загальної кількості можливих балів у QCR. Він розраховується як загальна кількість балів, набраних у розділі «Орієнтоване на учасника надання медичної допомоги» за 2022-2023 роки, та загальна кількість балів, набраних у розділах «Контроль якості» і «Система розгляду скарг» за 2023-2024 роки, поділені на загальну кількість можливих балів у кожному розділі.		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	Надання медичної допомоги		
Джерело даних	2024—2025 рр. Зовнішня організація з оцінки якості Оцінка відповідності якості (QCR) Розділ «Стандарти МСО» Наскільки добре МСО забезпечує планування догляду, орієнтованого на учасника, своєчасний доступ до послуг, право вибору учасника та захист його прав.		
Система оцінювання	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
Відсоток отриманих балів за оцінювані елементи від максимально можливої кількості балів за оцінювані елементи в розділі «Стандарти QCR МСО».			

Показники	Контроль якості			
Джерело даних	2024—2025 рр. Зовнішня організація з оцінки якості Оцінка відповідності якості (QCR) Розділ «Забезпечення якості та вдосконалення процесів» Наскільки добре МСО підтримує доступ до послуг та постачальників, а також наскільки фахово вдосконалює процеси для мінімізації прогалин чи затримок у наданні послуг			
Система оцінювання	Бали	Зірки	Рейтинг	Відсоток усіх пунктів у розділі «Забезпечення якості та вдосконалення процесів» у Оцінці відповідності якості (QCR), які відповідають критеріям «Відповідає» або «Частково відповідає».
	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	Система розгляду скарг																														
Джерело даних	2024—2025 рр. Зовнішня організація з оцінки якості Оцінка відповідності якості (QCR) Розділ «Система розгляду скарг» Наскільки добре МСО співпрацює з учасниками програми для вирішення суперечок та їхнього інформування протягом усього процесу																														
Система оцінювання	<table><tr><th>Бали</th><th>Зірки</th><th>Рейтинг</th></tr><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>< 60.0%</td><td>1</td><td>Погано</td></tr></table> Відсоток усіх пунктів розділу «Система розгляду скарг» у Оцінці відповідності якості (QCR), які відповідають критеріям «Відповідає» або «Частково відповідає».	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																													

ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОГЛЯДАЛЬНОЇ КОМАНДИ																																			
Показники	Плинність кадрів серед менеджерів з догляду																																		
Джерело даних	Дані за 2022–2024 роки, надані організаціями з управління медико-санітарним доглядом (МСО) Департаменту охорони здоров'я штату Вісконсин																																		
Система оцінювання	<table><tr><th>Бали</th><th>Зірки</th><th>Рейтинг</th></tr><tr><td>0.0% - 5.0%</td><td>5</td><td>Відмінно</td></tr><tr><td>5.1% - 10.0%</td><td>4.5</td><td>Відмінно</td></tr><tr><td>10.1% - 15.0%</td><td>4</td><td>Дуже добре</td></tr><tr><td>15.1% - 20.0%</td><td>3.5</td><td>Дуже добре</td></tr><tr><td>20.1% - 25.0%</td><td>3</td><td>Добре</td></tr><tr><td>25.1% - 30.0%</td><td>2.5</td><td>Добре</td></tr><tr><td>30.1 % - 35.0%</td><td>2</td><td>Задовільно</td></tr><tr><td>35.1% - 40.0%</td><td>1.5</td><td>Задовільно</td></tr><tr><td>>40.0%</td><td>1</td><td>Погано</td></tr></table>			Бали	Зірки	Рейтинг	0.0% - 5.0%	5	Відмінно	5.1% - 10.0%	4.5	Відмінно	10.1% - 15.0%	4	Дуже добре	15.1% - 20.0%	3.5	Дуже добре	20.1% - 25.0%	3	Добре	25.1% - 30.0%	2.5	Добре	30.1 % - 35.0%	2	Задовільно	35.1% - 40.0%	1.5	Задовільно	>40.0%	1	Погано	Відсоток менеджерів з надання догляду, які звільнилися з МСО, розраховано як середній показник за три роки. Нижчий відсоток плинності кадрів вказує на те, що з МСО протягом року звільняється менше співробітників, тому	
	Бали	Зірки	Рейтинг																																
	0.0% - 5.0%	5	Відмінно																																
	5.1% - 10.0%	4.5	Відмінно																																
	10.1% - 15.0%	4	Дуже добре																																
	15.1% - 20.0%	3.5	Дуже добре																																
	20.1% - 25.0%	3	Добре																																
	25.1% - 30.0%	2.5	Добре																																
	30.1 % - 35.0%	2	Задовільно																																
	35.1% - 40.0%	1.5	Задовільно																																
>40.0%	1	Погано																																	
нижчий відсоток плинності кадрів вважається позитивним показником, який підвищує рейтинг МСО.																																			

Показники	Плинність кадрів серед медсестер			
Джерело даних	Дані за 2022–2024 роки, надані організаціями з управління медико-санітарним доглядом (МСО) Департаменту охорони здоров'я штату Вісконсин			
Система оцінювання				Відсоток медсестер, які звільнилися з МСО, розраховано як середній показник за три роки. Нижчий відсоток плинності кадрів вказує на те, що з МСО протягом року звільняється менше співробітників, тому нижчий відсоток плинності кадрів вважається позитивним показником, який підвищує рейтинг МСО.
	Бали	Зірки	Рейтинг	
	0.0% - 5.0%	5	Відмінно	
	5.1% - 10.0%	4.5	Відмінно	
	10.1% - 15.0%	4	Дуже добре	
	15.1% - 20.0%	3.5	Дуже добре	
	20.1% - 25.0%	3	Добре	
	25.1% - 30.0%	2.5	Добре	
	30.1 % - 35.0%	2	Задовільно	
	35.1% - 40.0%	1.5	Задовільно	
>40.0%	1	Погано		

Показники	Співвідношення кількості менеджерів з догляду до кількості учасників
Джерело даних	Співвідношення вказано станом на 1 липня 2025 року на основі еквівалента повної зайнятості персоналу (FTE) та кількості учасників. Співвідношення кількості персоналу до кількості учасників виражає порівняння кількості персоналу в МСО з кількістю учасників у МСО. з кількістю учасників ІСА. «1:х» інтерпретується як: На кожного менеджера з догляду припадає х учасників. Нижче співвідношення вказує на те, що на кожного менеджера з догляду припадає менше учасників МСО, тоді як вище співвідношення вказує на те, що на кожного менеджера з догляду припадає більше учасників МСО.
Система оцінювання	Рейтинги для співвідношення кількості персоналу до кількості учасників не присвоюються. Всі співвідношення персоналу МСО відповідають стандартам штату.

Показники	Співвідношення кількості медсестер до кількості учасників*
Джерело даних	Співвідношення вказано станом на 1 липня 2025 року на основі еквівалента повної зайнятості персоналу (FTE) та кількості учасників. Співвідношення кількості персоналу до кількості учасників виражає порівняння кількості персоналу в МСО з кількістю учасників у МСО. з кількістю учасників ІСА. «1:х» інтерпретується як: На кожного менеджера з догляду припадає х учасників. Нижче співвідношення вказує на те, що на кожного менеджера з догляду припадає менше учасників МСО, тоді як вище співвідношення вказує на те, що на кожного менеджера з догляду припадає більше учасників МСО.
Система оцінювання	Рейтинги для співвідношення кількості персоналу до кількості учасників не присвоюються. Всі співвідношення персоналу МСО відповідають стандартам штату. *Медсестри-практики також входять до складу доглядальних команд програми Family Care Partnership, проте їхнє співвідношення до кількості учасників тут не зазначено.