



versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

2019

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorleseanwendungen für Blinde und Sehbehinderte (auch Screenreader genannt) vorlesen. Grafiken, Diagramme und Bilder in diesem Bericht sind davon ausgenommen.



Inhalt

Vorwort	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	05
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	06
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	09
4. Ergebnisse	Seite	10
5. Erkenntnisse	Seite	20
6. Maßnahmen	Seite	21
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	24



Wir übernehmen Verantwortung

Die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) führten 2019 rund 2,1 Millionen Begutachtungen zur Einstufung von pflegebedürftigen Menschen in Pflegegrade durch. Das Gutachten des MDK ist Grundlage für die Feststellung des Pflegegrades und damit für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung. Vor diesem Hintergrund ist es für die MDK wichtig zu wissen, wie die pflegebedürftigen die Pflegebegutachtung und die Tätigkeit der Gutachterinnen und Gutachter des MDK bewerten.

Antworten auf diese Fragen gibt die von allen MDK im Jahre 2019 zum sechsten Male auf einer einheitlichen Grundlage durchgeführte bundesweite Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung. Mit der Versichertenbefragung erfüllen wir auch eine Anforderung des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes aus dem Jahre 2012, das vorsieht, dass die MDK zur Sicherung ihrer Dienstleistungsqualität regelmäßig Versichertenbefragungen durchführen und deren Ergebnisse veröffentlichen. Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI erlassenen und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien definieren den Rahmen und die Auswertung der Versichertenbefragung unter Begleitung durch eine wissenschaftliche Stelle.

Die Versichertenbefragung erfolgt von den MDK unabhängig und neutral durch eine wissenschaftliche Stelle. 2,5 Prozent der Versicherten, die einen Pflegegrad beantragt haben

und in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, werden dazu mittels Fragebogen zur Pflegebegutachtung befragt und können die Begutachtung durch den MDK bewerten. Der Fragebogen selbst ist mit externer wissenschaftlicher Begleitung entwickelt worden und wird bundesweit einheitlich von allen MDK eingesetzt. Mit der Entwicklung des Fragebogens ist die Firma M+M Management und Marketing GmbH in Kassel nach einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt worden.

Die Firma M+M Management und Marketing ist auch mit der Entgegennahme der Fragebögen und der Auswertung der Versichertenbefragung betraut worden. Damit sind die Anonymität der Befragung und die neutrale Auswertung sicher gestellt.

Die zentralen Ergebnisse der jüngsten Befragung stellen sich wie folgt dar:

- Die Resonanz auf die Befragung ist sehr gut. Bis zum 15. Februar 2020 (letzter Annahmetag für Fragebögen, die in 2019 versendet wurden) lagen 23.626 ausgefüllte Fragebögen vor; versandt wurden 55.565 Fragebögen. Die Rücklaufquote von 42,5 Prozent zeigt die hohe Bedeutung für die Befragten. Unterstrichen wird dieser Tatbestand auch durch über 9.278 frei formulierte Kommentare auf fast 7.504 Fragebögen.
- 87,2 Prozent der pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen sind insgesamt mit der

Pflegebegutachtung des MDK zufrieden. 8,6 Prozent sind teilweise zufrieden und 4,2 Prozent zeigten sich unzufrieden.

- Gut 90 Prozent der Befragten waren zufrieden mit dem Auftreten des MDK. Sie bewerteten die Gutachterinnen und Gutachter des MDK als vertrauenswürdig, kompetent, einfühlsam und respektvoll im Umgang.

Diese zentralen Ergebnisse zeigen, dass gute Arbeit geleistet wird und ein sensibler und respektvoller Umgang mit der Begutachtungssituation selbstverständlich ist. Die Ergebnisse widerlegen manche Kritik an der Pflegebegutachtung durch den MDK. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Pflegeversicherung auch nach der Einführung von verbesserten Leistungen durch die Pflegestärkungsgesetze im Jahr 2017 nicht alle Wünsche der pflegebedürftigen Menschen erfüllen kann.

Die Medizinischen Dienste werden die Befragungsergebnisse nutzen, um die Dienstleistungsqualität noch weiter zu verbessern. Folgende Handlungsfelder für Verbesserungen wurden identifiziert:

- Versicherte wünschen, dass noch stärker auf die individuelle Situation des Versicherten eingegangen wird.
- Versicherte wünschen sich mehr Zeit bei der Besprechung wichtiger Punkte bei der Begutachtung.

- Versicherte wünschen sich insgesamt mehr Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation.

Auch wenn bei diesen Fragen die Zufriedenheitswerte mit 78 bis 86 Prozent schon recht gut sind, entsprechen sie nicht unseren Ansprüchen.

Die MDK machen die Ergebnisse der Versichertenbefragung regelmäßig zum Gegenstand von Teambesprechungen und vereinbaren konkrete Verbesserungen zu den dargestellten Punkten. Die Medizinischen Dienste wirken unter anderem durch Schulungsaktivitäten und Qualitätssicherungsmaßnahmen auf eine weitere Verbesserung der Ergebnisse hin.

Die Versichertenbefragung spornt uns an, die dargelegte Qualität unserer Dienstleistungen aufrecht zu erhalten und weiter auszubauen.

Die MDK veröffentlichen jeweils einen Ergebnisbericht der Versichertenbefragung für ihren Bereich im Internet. Dieser Gesamtbericht des MDS fasst die bundesweiten Ergebnisse für das Jahr 2019 zusammen.

Essen, den 15. April 2020



Dr. Peter Pick

Geschäftsführer des MDS

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

87,5 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

88,9 %

Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,9 Prozent sind die Versicherten mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

88,1 %

Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters der Medizinischen Dienste bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

87,2 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch die Medizinischen Dienste zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig und neutral durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den MDK geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

87,2 %

1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung. Unter anderem führt der MDK im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Mit seinen objektiven und fachlich fundierten Bewertungen trägt der MDK zu einer im Einzelfall und in der Gesamtheit angemessenen und einheitlichen Versorgung aller gesetzlich Versicherten mit den jeweils notwendigen Leistungen bei.

Der MDK prüft gemäß § 18 Abs. 1 SGB XI im Auftrag der Pflegekassen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, sind eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste sind sich dabei stets bewusst, dass sie in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der Betroffenen berühren und dass ihre Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für den einzelnen Versicherten und seine Angehörigen haben.

Es ist den Medizinischen Diensten daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen dem Medizinischen Dienst ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungsrichtlinien des GKV-Spitzenverbands geben den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (in den Richtlinien „wissenschaftliche Stelle“ genannt) vor.

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder MDK einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Der vorliegende Bericht des MDS informiert über die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung der Medizinischen Dienste des Jahres 2019.



2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

Ausdrücklich formulierte Ziele der Medizinischen Dienste hinsichtlich dieser Befragungen sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung
- Informationen zu gewinnen zum Zweck der internen Kommunikation von Versicherten-zufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Vorgehensweise des MDK betreffen.



Diese Befragung trägt entscheidend dazu bei, aus der Perspektive der Versicherten belastbare Informationen zu gewinnen. Das heißt, Fragen wie

- „Wie wird unsere Dienstleistung tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit?“

können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen. Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung der MDK.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen (siehe Seiten 26-27). Der konkrete Inhalt des Fragebogens sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die bundesweit einheitlichen Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst des GKV-Spitzenverbandes (MDS) in Abstimmung mit den

Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst Fragen

- zur Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren, zum Ablauf der Begutachtung, zum persönlichen Auftreten, zur Beratung und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der persönlichen Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien. Dabei wurden erfahrungsbasiert Versichertenanforderungen berücksichtigt sowie die Maßgaben der Dienstleistungs-Richtlinien erfüllt.

Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage waren, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, die Zufriedenheitsbewertung vorzunehmen.

Der Fragenkatalog stellt insgesamt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die M+M Management + Marketing Consulting GmbH
Holländische Straße 198a, 34127 Kassel
unter Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jeder im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen max. zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf seine Person zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben. Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede Person zum jeweiligen Zeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit

befragt werden konnte. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Befragten versandten die ausgefüllten Fragebögen jeweils direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung seitens des MDK, zum persönlichen Kontakt und zum persönlichen Auftreten. Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des MDK. Die Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung sind nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass bei bestimmten Fragen die Zufriedenheit mit der Leistung der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse Auswirkungen auf die Bewertung der Leistung des MDK hat.

3.

Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahre 2018 haben die Medizinischen Dienste 1.762.588 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

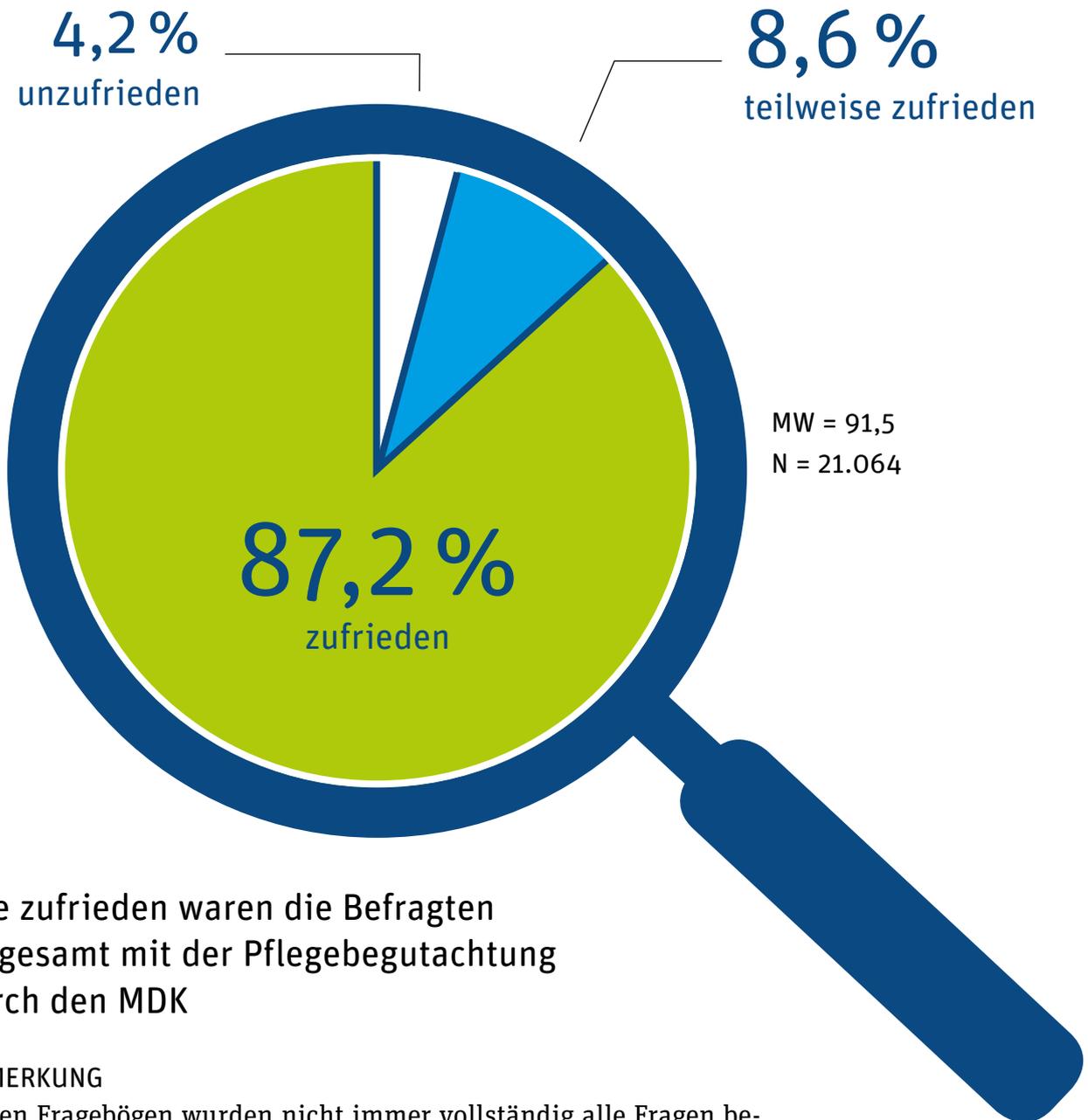
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres (2018) als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung (2019) zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Einzelne MDK haben deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen entsprechend erhöht.

Dementsprechend haben die Medizinischen Dienste 55.565 Fragebögen im Zeitraum Januar 2019 bis Dezember 2019 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2020 wurden von diesen Fragebögen 23.626 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,5 Prozent.



4. Ergebnisse



Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den MDK

ANMERKUNG

In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87,2 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen der Medizinischen Dienste zufrieden; 8,6 Prozent sind teilweise zufrieden und 4,2 Prozent unzufrieden.

Den Befragten sind bei der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation
- c) verständliche Ausdrucksweise

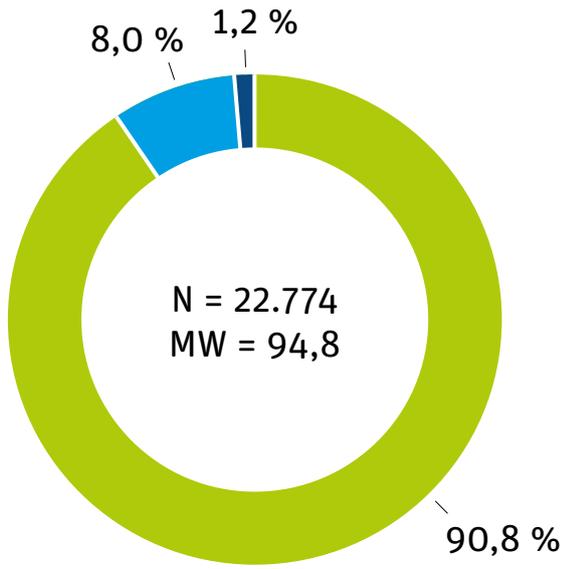
Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie persönlicher Kontakt und Auftreten. Hier bescheinigen die Befragten den Medizinischen Diensten eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

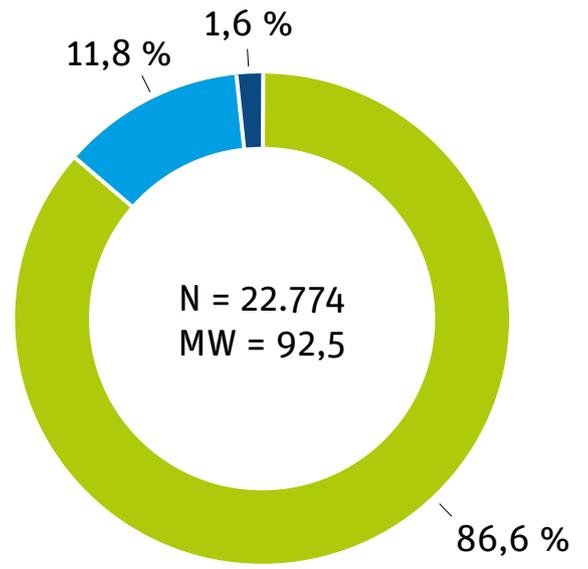
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 28-29.

Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

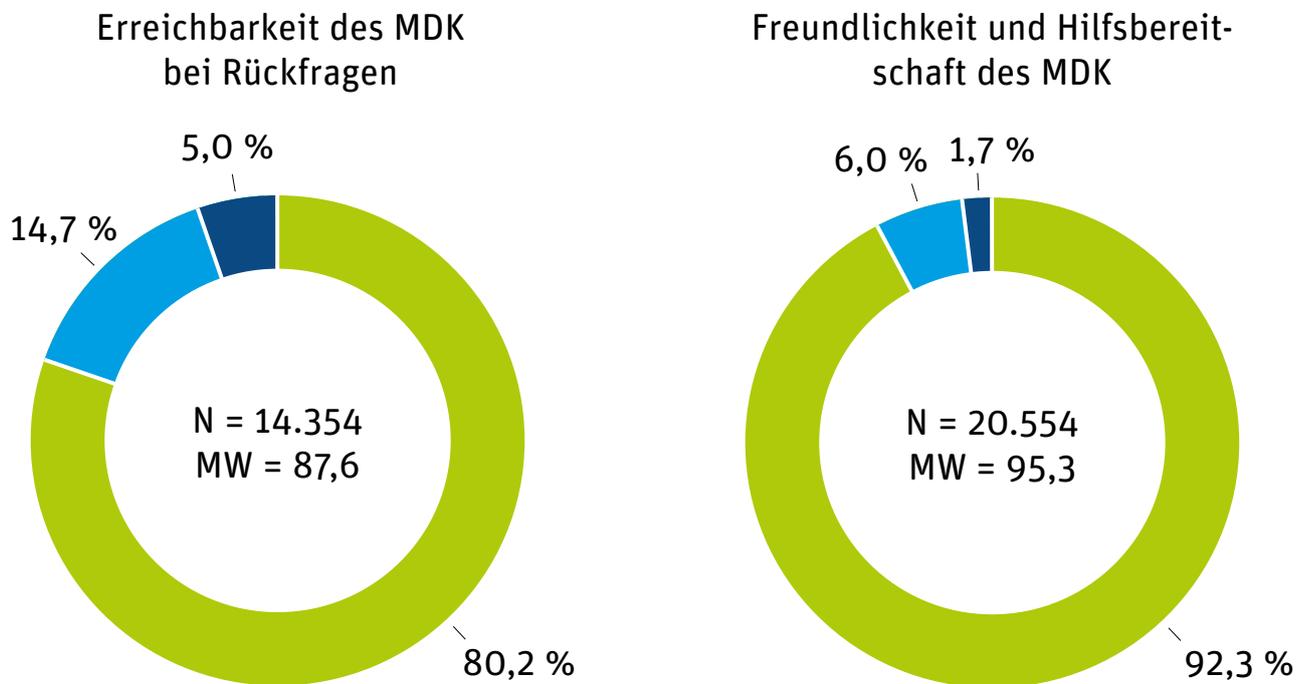
Verständlichkeit des Anmelde-
schreibens zur Begutachtung



Informationen durch Faltblatt
und Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden



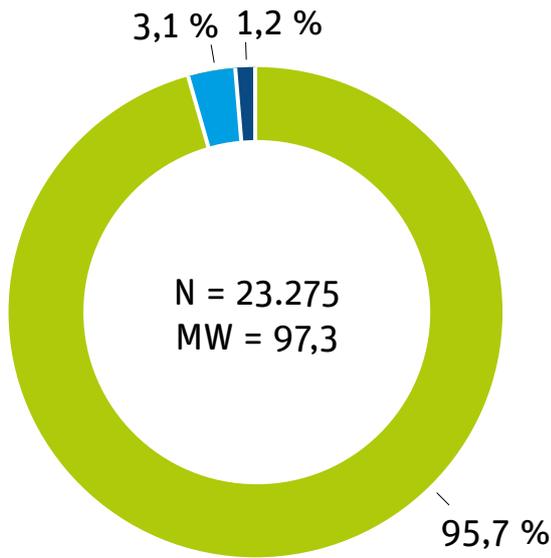
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung sind 90,8 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (86,6 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit

der MDK bei Rückfragen (80,2 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft liegt der Zufriedenheitswert bei 92,3 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 93,9 Prozent ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig).

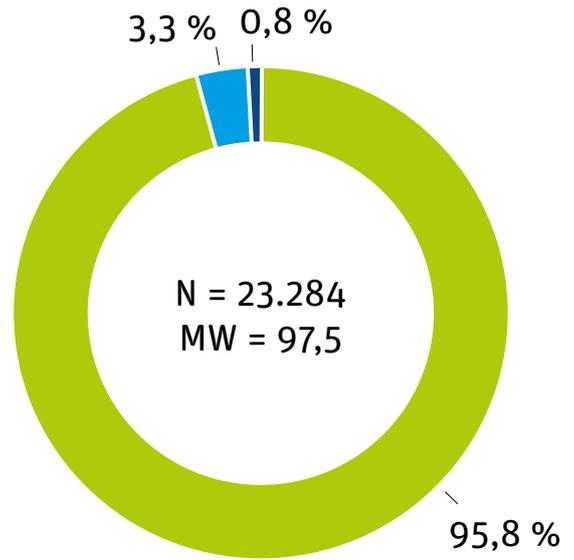
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

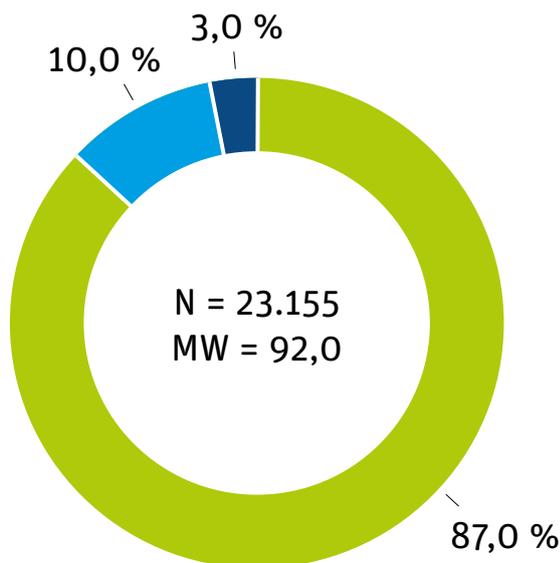
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum



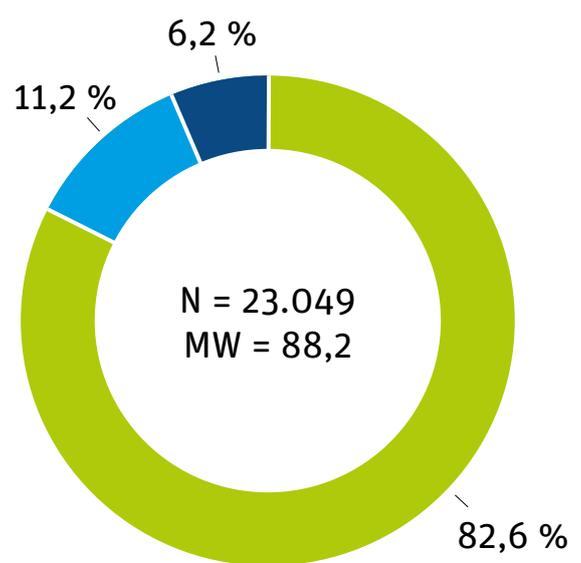
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter

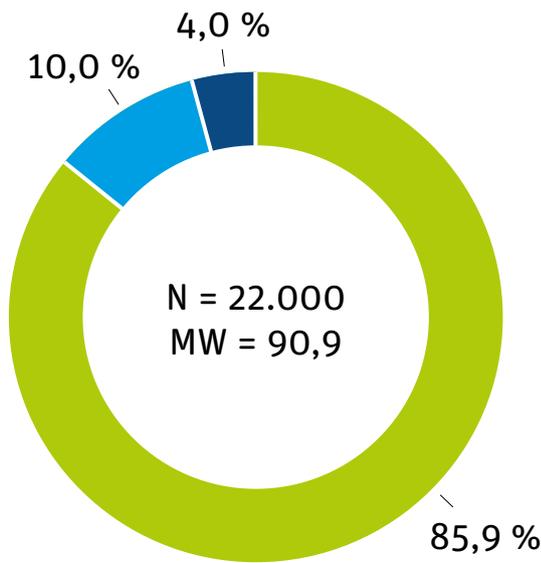


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



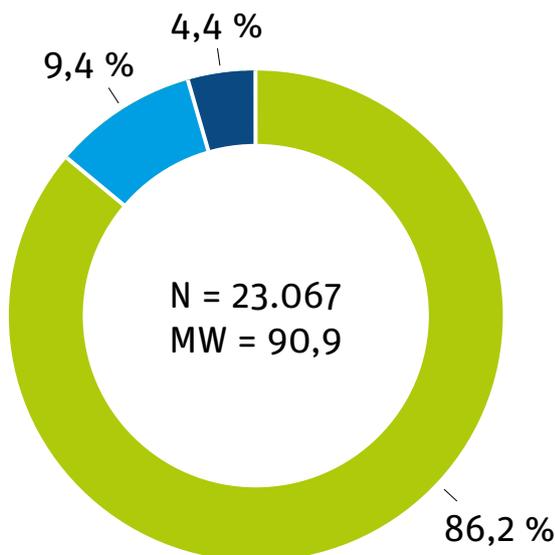
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Beim persönlichen Kontakt liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und der angemessenen Vorstellung (95,7 bzw. 95,8 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,0 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85,9 bzw. 86,2 Prozent).

Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



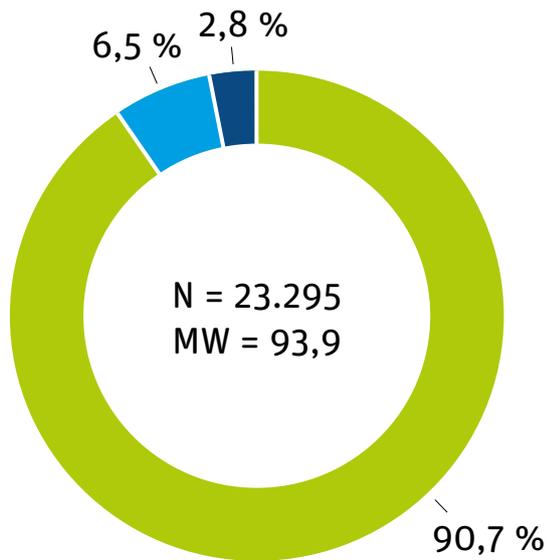
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 82,6 Prozent der Befragten zufrieden, 11,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,2 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 95,8 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

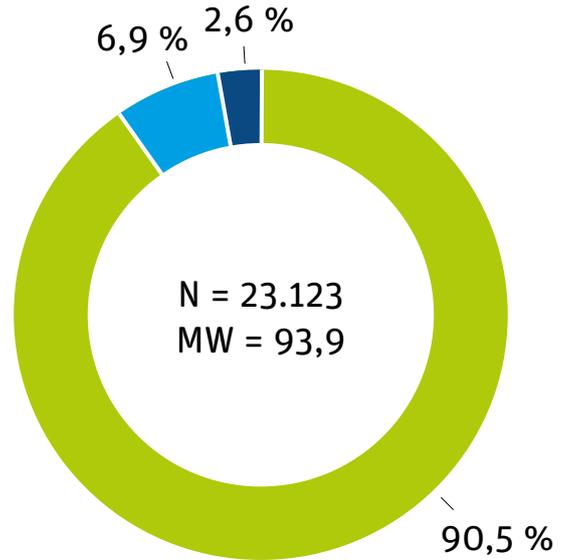
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

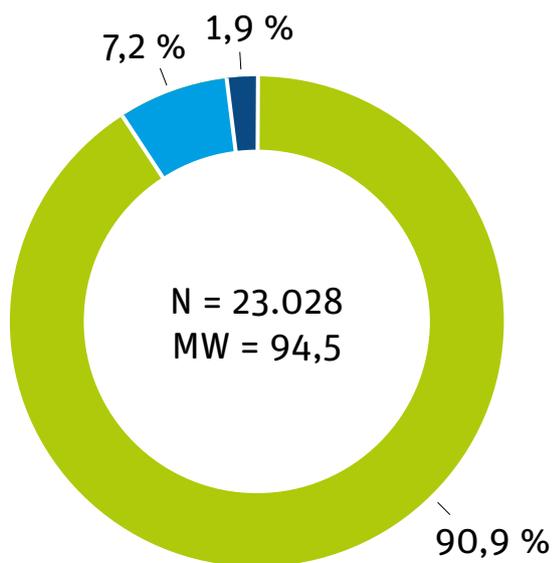
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



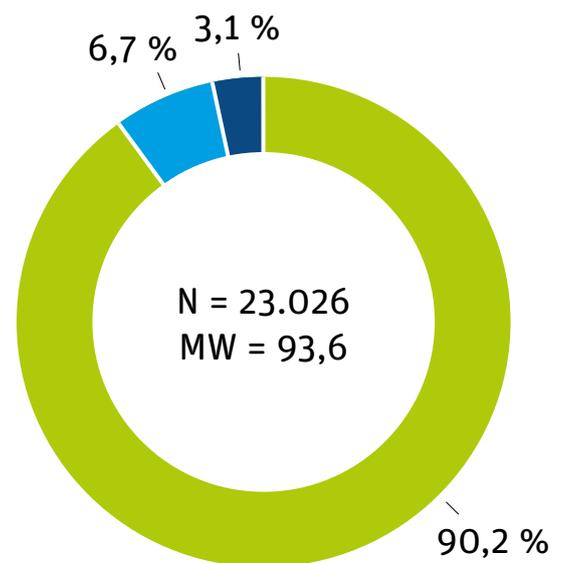
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

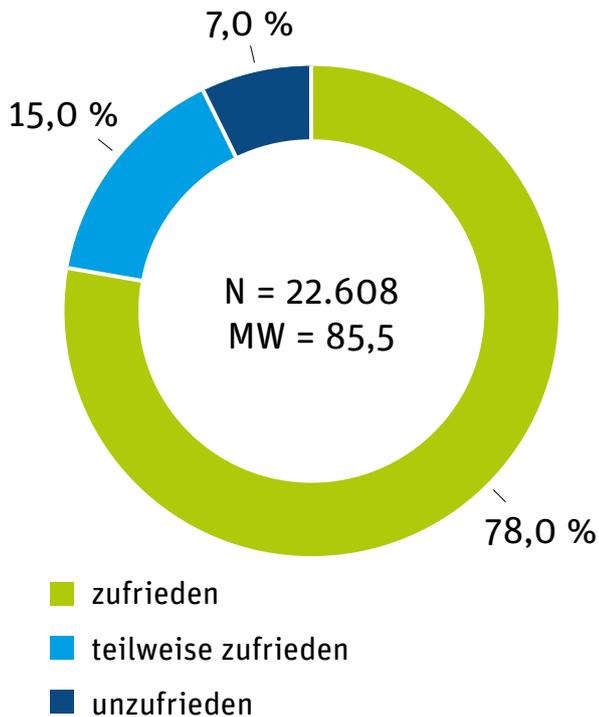


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

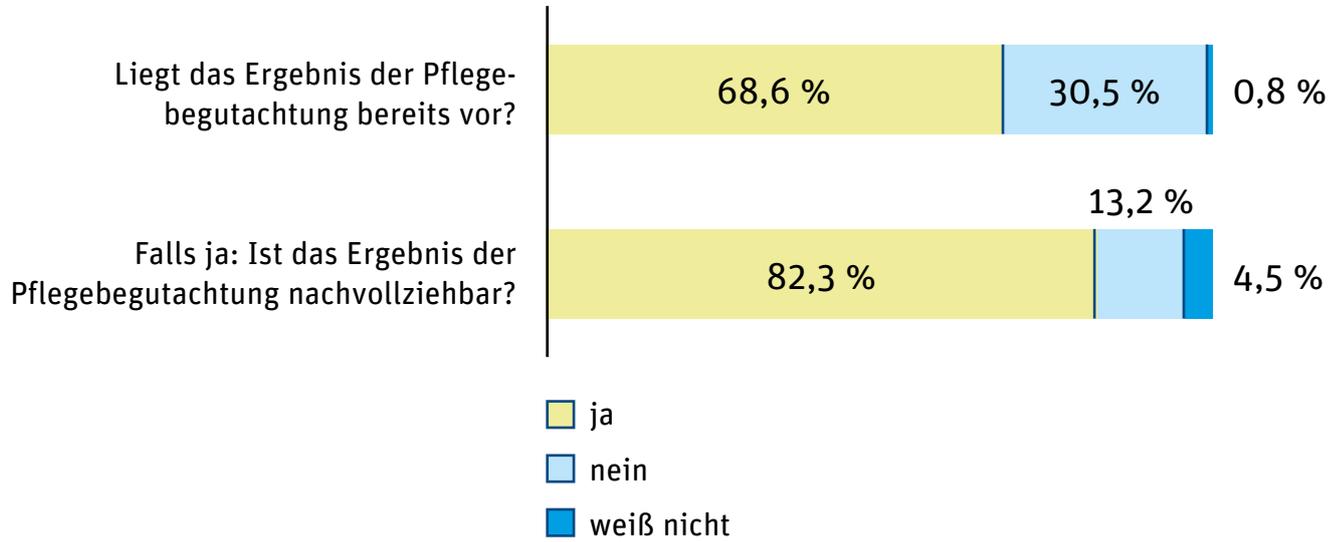
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (90,9 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (90,7, 90,5 und 90,2 Prozent). Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7,0 Prozent sind hiermit unzufrieden und 15,0 Prozent nur teilweise zufrieden – für 92,4 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Am Ende des Fragebogens wurden die Befragten noch um allgemeine Angaben gebeten:



Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen“ ergab folgende Hinweise:

Kommentare

(9.278 KOMMENTARE VON
7.504 BEFRAGTEN)

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar abgegeben haben.

1.147	15,3 %	zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter
1.038	13,8 %	insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
970	12,9 %	alles bestens, alles ok., alles in Ordnung
505	6,7 %	zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
460	6,1 %	keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
436	5,8 %	detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis
391	5,2 %	Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer
316	4,2 %	zu wenig Zeit, Zeitdruck
244	3,3 %	mehr, bessere Beratung/Infos zur Verbesserung der Pflegesituation

5. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit über 42 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist durchweg eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu verzeichnen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift aber alleine zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten im Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotenziale erkannt werden.

Verbesserungsbedarf wird dort gesehen, wo der Anteil der Unzufriedenen im Vergleich der einzelnen Fragen besonders hoch ist und gleichzeitig die Bedeutung für die Versicherten bzw. die „Wichtigkeit“ besonders hoch ist.

Daraus lassen sich die folgenden drei Erkenntnisse der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6,2 Prozent sind hiermit unzufrieden und 11,2 Prozent lediglich teilweise zufrieden. Für 95,8 der Befragten ist dies besonders wichtig (siehe Seite 14 unten rechts).

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 4,4 Prozent unzufrieden und 9,4 Prozent nur teilweise zufrieden. 95,3 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig (siehe Seite 15 unten links).

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 7,0 Prozent hiermit unzufrieden und 15,0 Prozent nur teilweise zufrieden. Für 92,4 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig (siehe Seite 17 oben links).

6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen lag in erster Linie darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Im Weiteren wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).

Aus diesem Grund ist ein strukturiertes Vorgehen wichtig:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren

und Motiven für die identifizierten Themenfelder

- Herausarbeiten der vom MDK beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen haben die Medizinischen Dienste die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen:

6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Die MDK haben diesbezüglich ihre Gutachterinnen und Gutachter verstärkt sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

6.2.2 Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den MDK stattzufinden. Hierbei ist die Uhrzeit des Be-

gutachtungsbesuchs mit einer Zeitspanne von zwei Stunden anzukündigen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des MDK somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen.

Gleichwohl ist es für die MDK ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird bei den MDK kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen.

6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für die MDK einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität.

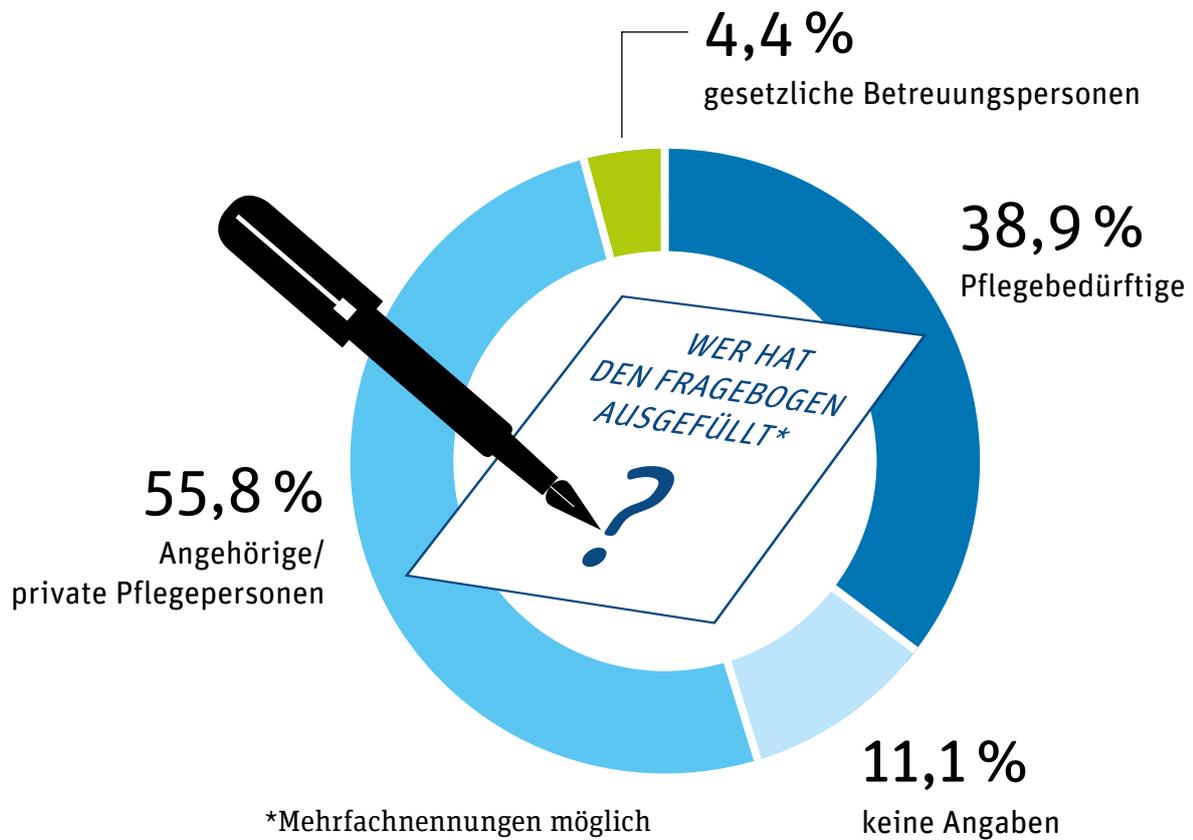
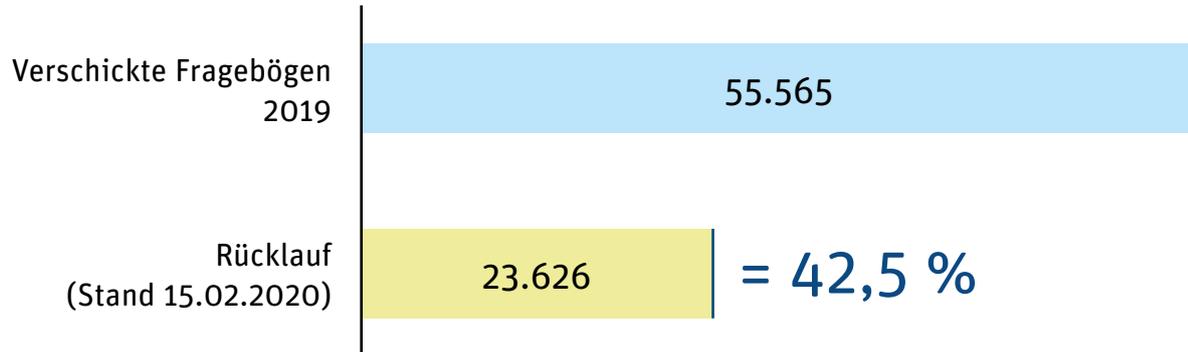
Den Versicherten werden deshalb mehr Informationen an die Hand gegeben und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren erfolgen, damit die Versicherten unmittelbar kompetente Auskünfte und weitergehende Hilfen erhalten können.

Im Übrigen werden die MDK Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgesprächen mit den Pflegekassen machen, um die Beratung weiter zu verbessern.



7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Rücklauf der Fragebögen bei den einzelnen MDK

MDK	verschickte Fragebögen 2019	Rücklauf (Stand 15.02.2020)	Rücklaufquote in %
Baden-Württemberg	4.347	1.902	43,8
Bayern	6.219	2.598	41,8
Berlin-Brandenburg	3.924	1.753	44,7
Bremen	2.288	855	37,4
Hessen	3.165	1.407	44,5
Mecklenburg-Vorpommern	2.104	843	40,1
Niedersachsen	7.398	3.014	40,7
Nord	2.135	891	41,7
Nordrhein	4.418	1.925	43,6
Rheinland-Pfalz	2.769	1.180	42,6
Saarland	1.818	745	41,0
Sachsen	3.240	1.421	43,9
Sachsen-Anhalt	2.505	925	36,9
Thüringen	1.388	593	42,7
Westfalen-Lippe	4.701	2.062	43,9

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2019

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:
 Pflegebedürftiger Angehöriger / private Pflegeperson gesetzlicher Betreuer

Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?
 zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Fühlten Sie sich vom MDK durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Konnten Sie den MDK bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Waren die Ansprechpartner des MDK freundlich und hilfsbereit?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der persönliche Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

...liches Auftreten des Gutachters

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Allgemeine Fragen

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein
- 20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der MDK Muster bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C (bundesweite Ergebnisse)

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 23.626)	zufrieden			teilweise zufrieden			unzufrieden		
	87,2 %			8,6 %			4,2 %		
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	87,2 %			8,6 %			4,2 %		
Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...					
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig			
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,8 %	8,0 %	1,2 %	81,0 %	16,8 %	2,2 %			
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	86,6 %	11,8 %	1,6 %	81,8 %	16,6 %	1,6 %			
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	80,2 %	14,7 %	5,0 %	81,1 %	13,0 %	5,9 %			
Freundlichkeit und Hilfs-bereitschaft des MDK	92,3 %	6,0 %	1,7 %	93,9 %	5,1 %	1,0 %			
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter									
	Eintreffen des/der Gutachters/in			88,0 %			11,1 %		
Angemessene Vorstellung	95,7 %	3,1 %	1,2 %	87,4 %	11,7 %	0,8 %			
Verständliche Erklärung des Vorgehens	95,8 %	3,3 %	0,8 %	93,4 %	6,2 %	0,4 %			
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	87,0 %	10,0 %	3,0 %	95,8 %	3,9 %	0,3 %			
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	82,6 %	11,2 %	6,2 %	88,8 %	10,3 %	0,9 %			
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,9 %	10,0 %	4,0 %	95,3 %	4,4 %	0,4 %			

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des/der Gutachters/in	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90,7 %	6,5 %	2,8 %	95,3 %	4,5 %	0,3 %
Kompetenz des/der Gutachters/in	90,5 %	6,9 %	2,6 %	96,3 %	3,4 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise des/der Gutachters/in	90,9 %	7,2 %	1,9 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit des/ der Gutachters/in	90,2 %	6,7 %	3,1 %	95,5 %	4,1 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	78,0 %	15,0 %	7,0 %	92,4 %	7,0 %	0,6 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C nach MDK

Die Befragungsergebnisse zur Gesamtzufriedenheit und zu den Fragebereichen A bis C bei den einzelnen MDK sind nachfolgend dargestellt. Ungeachtet der regional begründeten

Unterschiede in einzelnen Werten bewegen sich die Zufriedenheitswerte aller MDK auf einem hohen Niveau.

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	88,1 %	9,0 %	2,9 %
Bayern	85,8 %	9,7 %	4,5 %
Berlin-Brandenburg	86,3 %	10,4 %	3,3 %
Bremen	84,2 %	10,0 %	5,8 %
Hessen	87,2 %	8,5 %	4,3 %
Mecklenburg-Vorpommern	86,9 %	7,1 %	6,0 %
Niedersachsen	83,8 %	10,1 %	6,1 %
Nord	83,1 %	12,8 %	4,0 %
Nordrhein	90,1 %	6,1 %	3,8 %
Rheinland-Pfalz	88,9 %	6,9 %	4,2 %
Saarland	89,1 %	7,6 %	3,2 %
Sachsen	91,7 %	6,3 %	2,0 %
Sachsen-Anhalt	90,0 %	7,4 %	2,6 %
Thüringen	87,4 %	9,2 %	3,4 %
Westfalen-Lippe	89,6 %	6,8 %	3,7 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	86,2 %	11,5 %	2,4 %
Bayern	87,3 %	10,4 %	2,3 %
Berlin-Brandenburg	88,7 %	9,6 %	1,7 %
Bremen	83,6 %	12,8 %	3,7 %
Hessen	88,9 %	9,2 %	1,9 %
Mecklenburg-Vorpommern	89,0 %	8,8 %	2,2 %
Niedersachsen	85,1 %	11,8 %	3,1 %
Nord	86,6 %	10,1 %	3,4 %
Nordrhein	89,0 %	9,0 %	2,1 %
Rheinland-Pfalz	86,9 %	11,2 %	2,0 %
Saarland	88,5 %	9,3 %	2,2 %
Sachsen	92,3 %	6,5 %	1,2 %
Sachsen-Anhalt	89,7 %	8,6 %	1,7 %
Thüringen	89,2 %	8,3 %	2,6 %
Westfalen-Lippe	87,2 %	10,3 %	2,6 %

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	89,6 %	7,8 %	2,6 %
Bayern	87,8 %	8,7 %	3,6 %
Berlin-Brandenburg	89,4 %	7,8 %	2,8 %
Bremen	85,9 %	9,6 %	4,5 %
Hessen	88,6 %	7,9 %	3,5 %
Mecklenburg-Vorpommern	88,4 %	7,5 %	4,2 %
Niedersachsen	86,9 %	8,8 %	4,3 %
Nord	86,2 %	9,6 %	4,2 %
Nordrhein	91,1 %	6,1 %	2,8 %
Rheinland-Pfalz	88,9 %	7,9 %	3,2 %
Saarland	88,8 %	8,1 %	3,1 %
Sachsen	92,0 %	6,2 %	1,9 %
Sachsen-Anhalt	91,1 %	6,6 %	2,4 %
Thüringen	89,2 %	7,9 %	2,9 %
Westfalen-Lippe	90,2 %	7,2 %	2,7 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	89,1 %	8,2 %	2,7 %
Bayern	86,9 %	9,2 %	3,9 %
Berlin-Brandenburg	88,3 %	8,9 %	2,8 %
Bremen	85,3 %	10,1 %	4,6 %
Hessen	88,1 %	8,8 %	3,1 %
Mecklenburg-Vorpommern	86,9 %	8,5 %	4,6 %
Niedersachsen	85,4 %	9,7 %	5,0 %
Nord	85,2 %	10,5 %	4,2 %
Nordrhein	90,6 %	6,3 %	3,1 %
Rheinland-Pfalz	87,8 %	8,1 %	4,1 %
Saarland	89,3 %	7,8 %	2,8 %
Sachsen	91,5 %	6,9 %	1,7 %
Sachsen-Anhalt	91,2 %	6,7 %	2,1 %
Thüringen	88,1 %	8,9 %	3,0 %
Westfalen-Lippe	89,3 %	7,8 %	2,9 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013, geändert durch den Beschluss vom 05.12.2016

Herausgeber:

Medizinischer Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e.V. (MDS)
Theodor-Althoff-Straße 47
45133 Essen

Telefon: 0201 8327-0
Telefax: 0201 8327-100
E-Mail: office@mds-ev.de
Internet: www.mds-ev.de

Bearbeitung:

Bernhard Fleer (MDS),
Markus Kühbauch (MDS)

Bilder: MDS

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net





MEDIZINISCHER DIENST
DES SPITZENVERBANDES
BUND DER KRANKENKASSEN

✓ versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

2019

MDS

Medizinischer Dienst
des Spitzenverbandes
Bund der Krankenkassen e.V.

Postfach 10 02 15
45002 Essen
Telefon 0201 8327-0
office@mds-ev.de
www.mds-ev.de