

**versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung**

ERGEBNISBERICHT

2020

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





Inhalt

Vorwort	Seite	03
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

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 Beschluss vom 05.12.2016)

Herausgeber:

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Hessen
Zimmersmühlenweg 23, 61440 Oberursel
Telefon: 06171 634-00, Telefax: 06171 634-155
E-Mail: info@mdk-hessen.de, Internet: www.mdk-hessen.de

Redaktion: Torsten Frisch, Dr. med. Thomas Gaertner, Birte Wuermeling

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, www.einundalles.net

Fotos: MDK (Titel, S. 5, 6, 9, 23, 27, 28), Matthias Wenger (S. 3)



Verlässlich und flexibel

Demographisch bedingt nimmt die Anzahl der MDK-Pflegebegutachtungen weiterhin zu: Insgesamt mehr als 195.000 Begutachtungen in diesem Bereich hat der MDK Hessen im Jahr 2020 durchgeführt. Aufgrund der Pandemie und des damit verbundenen Infektionsrisikos konnten persönliche Hausbesuche allerdings in nur vier von 12 Monaten stattfinden. Diesem Zeitraum liegt auch die Auswertung unserer aktuellen Versichertenbefragung zugrunde, die wir Ihnen hier präsentieren.

Das wichtigste Ergebnis vorweg: Im siebten Jahr in Folge stellen wir eine hohe Zufriedenheit bei den Versicherten und ihren Angehörigen fest: 89,8 Prozent der Befragten zeigen sich mit der MDK-Pflegebegutachtung zufrieden. Gleichzeitig ist die Rücklaufquote der Befragung anhaltend hoch.

Entscheidend für die Zufriedenheit der Menschen ist der persönliche Kontakt mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern vor Ort. Insbesondere das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sowie das persönliche Auftreten des Gutachters bzw. der Gutachterin ist den Versicherten wichtig und steht in einem engen Zusammenhang mit ihrem Wunsch nach genügend Zeit, um die für sie

wichtigen Punkte zu besprechen. Im Vergleich der aktuellen Ergebnisse mit denen der Vorjahre sind Steigerungen hier bereits sichtbar geworden. Mögliche weitere Verbesserungen, auch in anderen Bereichen, streben wir an.

Im Gesamtrückblick auf das Jahr 2020 wird deutlich: Verlässlich und flexibel können wir, als MDK Hessen, unseren Beitrag zu einer angemessenen pflegerischen Versorgung durchgängig leisten. Stets abhängig von der regionalen Pandemielage, wurden – und werden – in der Begutachtungspraxis ganz neue Wege beschritten: Per Fragebogen und Telefoninterview prüf(t)en unsere Gutachterinnen und Gutachter im Einzelfall, ob bzw. in welchem Maße Pflegebedürftigkeit vorliegt.

Auf diese Weise werden wir weiterhin dafür arbeiten, dass pflegebedürftige Menschen die ihnen zustehenden Leistungen auch in diesen außergewöhnlichen Zeiten erhalten.

Ihr

Dr. Dr. Wolfgang Gnatzy
Geschäftsführer

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Hessen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 89,1 %

Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des/der Versicherten mit dem Gutachter bzw. der Gutachterin des MDK Hessen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,8 Prozent sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 90,8 %

Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters bzw. der Gutachterin gegenüber dem/der Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

→ 89,7 %

Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Hessen (MDK Hessen) sind 89,8 Prozent der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

↓
89,8 %

1.

Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbständige 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 seine Auftraggeber 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 erfüllt sind und welcher Grad der Pflegebedürftigkeit vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter/-innen eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter/-innen 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 Be-

deutung für die Versicherten und deren Angehörige im Einzelfall haben. Es ist dem MDK Hessen daher ein wichtiges 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-Spitzenverbandes (geändert durch Beschluss vom 05.12.2016) definieren den Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungsinstitut (wissenschaftliche Stelle).

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

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2020.



2.

Zielsetzung und Methodik

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

Ausdrücklich formulierte Ziele 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 Mitarbeiter/-innen 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 vom Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen der Versicherten?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit der Versicherten?“

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 einer Dienstleistung.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen. 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 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 des Gutachters bzw. der Gutachterin,
- zur Beratung durch den Gutachter bzw. die Gutachterin 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.

Besonderen Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Nicht alle Pflegebedürftigen sind aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage, aktiv an der Befragung teilzunehmen. Deshalb wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuer, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung zugegen 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 der Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

M+M Management + Marketing

Consulting GmbH

Holländische Straße 198a

34127 Kassel

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jede/r im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Versicherte erhielt den Fragebogen maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einer kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf die Person der bzw. des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede/r Versicherte zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Zusendung der Antworten (ausgefüllte Fragebögen) durch die Befragten erfolgte 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.



3.

Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2019 hat der MDK Hessen 155.005 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzte Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, haben die Medizinischen Dienste während acht Monaten des Jahres 2020 die persönliche Pflegebegutachtung mittels Hausbesuche ausgesetzt; während vier Monaten wurden persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen durchgeführt. Dementsprechend konnten für den Bericht der Versichertenbefragung 2020 im Vergleich zum Vorjahr nur etwa 40 Pro-

zent der Fragebögen versendet werden, was etwa 1 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres entspricht. Dennoch liegen belastbare Befragungsergebnisse vor, die für den weiteren Prozess der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen eine solide Basis darstellen und auch solide Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen. In 2021 wurde zusätzlich ein Fragebogen für die telefonische Pflegebegutachtung entwickelt, so dass 2021 auch bei Aussetzung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch insgesamt mehr Fragebögen an Versicherte versendet werden können.

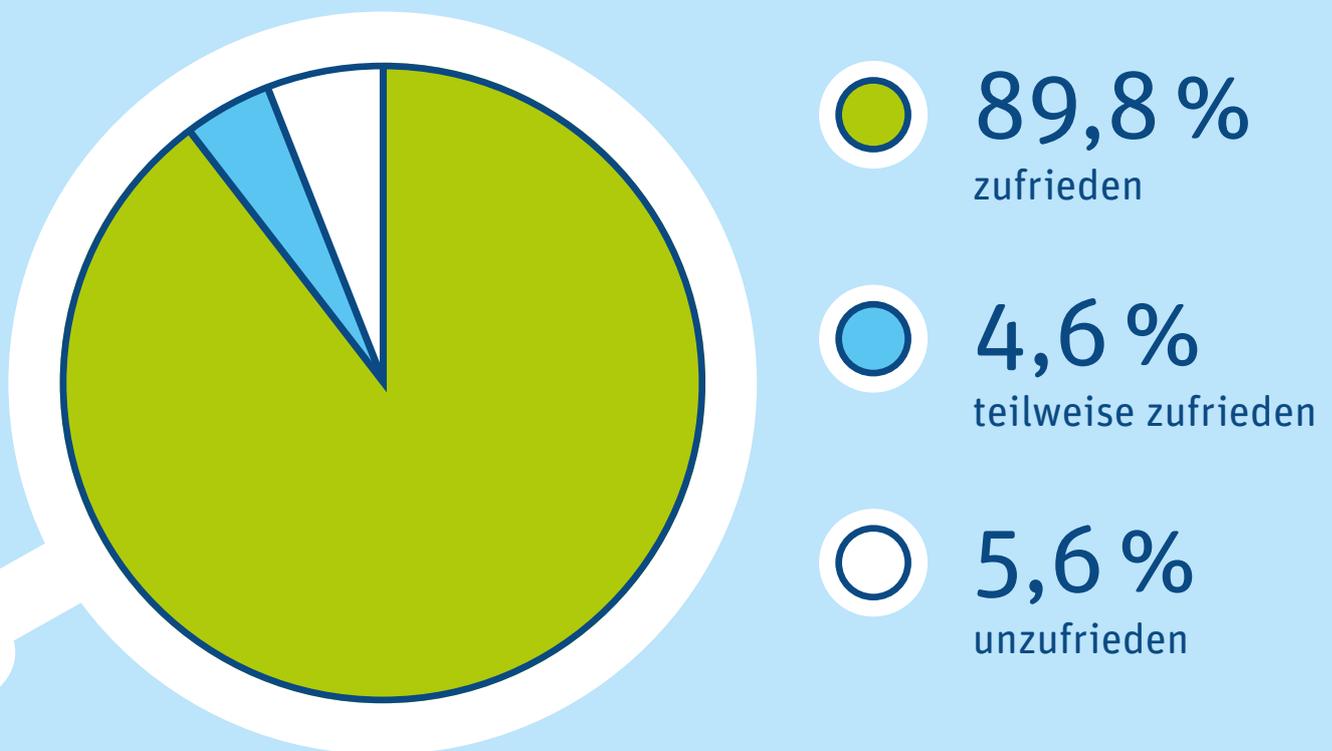
Der MDK Hessen hat im Jahr 2020 1.425 Fragebögen im Zeitraum Januar bis Mitte März und Oktober 2020 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2021 wurden von diesen Fragebögen 660 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 46,3 Prozent.

4.

Ergebnisse

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Hessen?*

* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung



MW = 92,1 N = 586

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.

Die Mittelwerte der Zufriedenheit (MW) wurden entsprechend einer dreistufigen Skala von 0 (= unzufrieden), 50 (= teilweise zufrieden) bis 100 (= zufrieden) berechnet.

Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 89,8 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Hessen zufrieden; 4,6 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,6 Prozent unzufrieden.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Den Befragten sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner/-innen,
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter bzw. die Gutachterin,
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des/der Versicherten,
- d) Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten,
- e) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen,
- f) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem/der Versicherten,

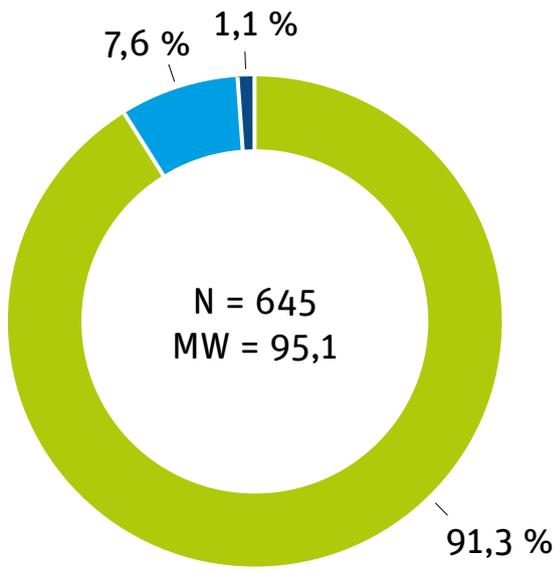
- g) Kompetenz des Gutachters bzw. der Gutachterin,
- h) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters bzw. der Gutachterin,
- i) Vertrauenswürdigkeit des Gutachters bzw. der Gutachterin,
- j) Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem konstant hohen Niveau. Sowohl mit den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch mit den die Gutachter/-innen direkt betreffenden Sachverhalten des persönlichen Kontaktes und dem Auftreten der Gutachter/-innen bescheinigen die Befragten dem MDK Hessen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

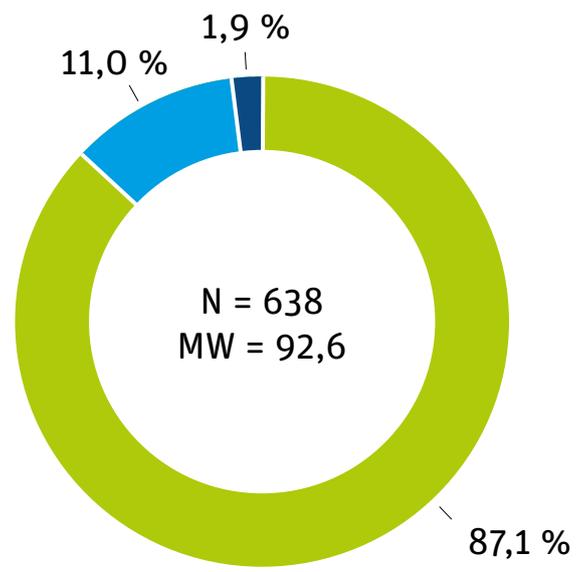
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

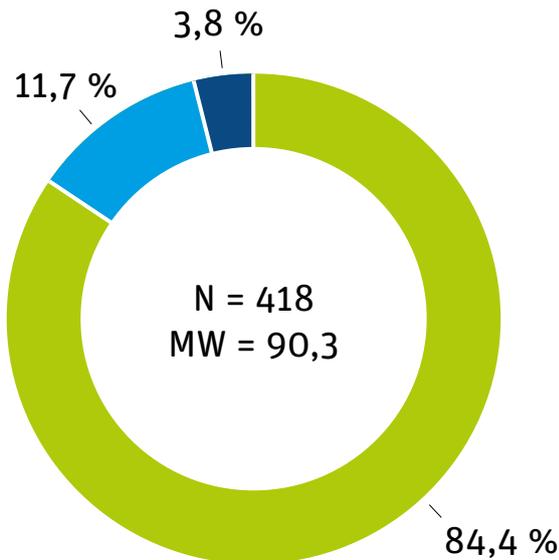
Verständlichkeit des Anmelde-
schreibens zur Begutachtung



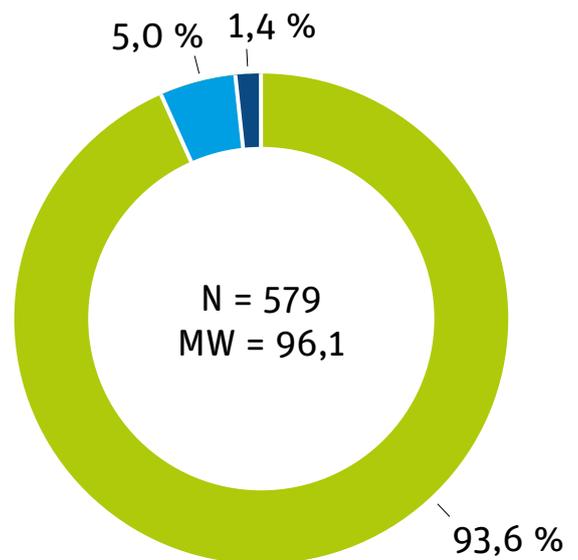
Informationen durch Faltblatt
und Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Erreichbarkeit des MDK
bei Rückfragen

- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
des MDK

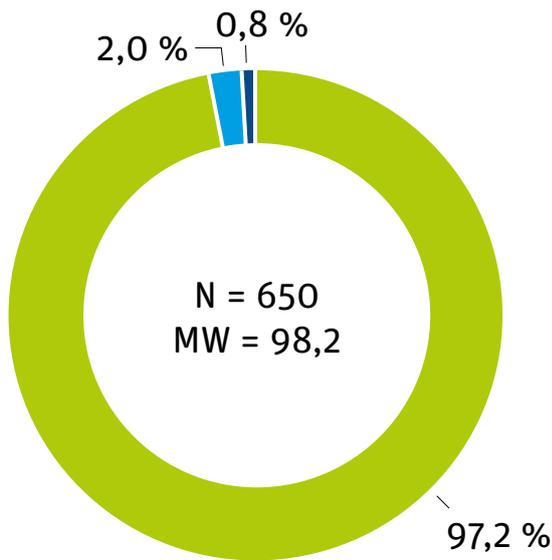
Mit den Informationen, die der MDK Hessen bei der Anmeldung zur Pflegebegutachtung versendet, sind 87,1 Prozent der Befragten zufrieden, 11,0 Prozent teilweise zufrieden. Mit der Erreichbarkeit des MDK Hessen bei Rückfragen sind 84,4 Prozent zufrieden. Bei der

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner/-innen des MDK Hessen liegt der Zufriedenheitswert bei 93,6 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 94,9 Prozent wichtig).

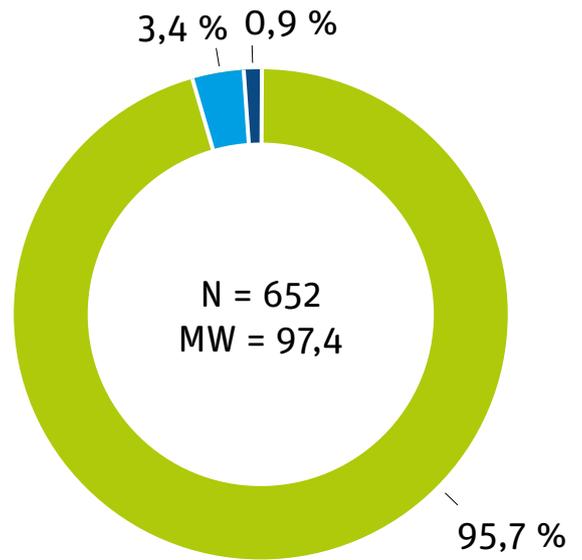
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt

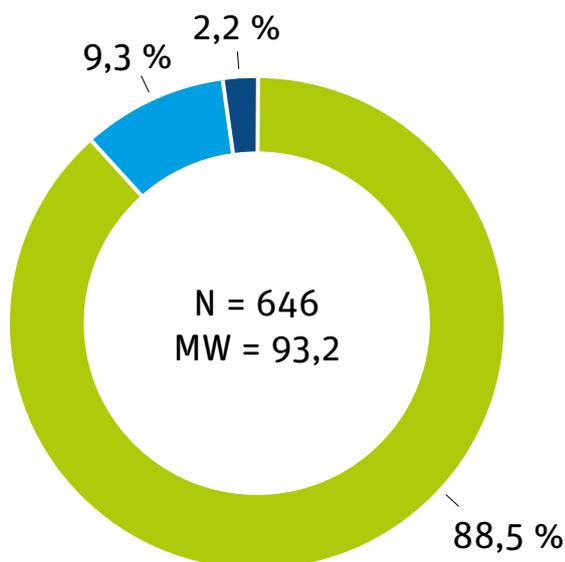
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum



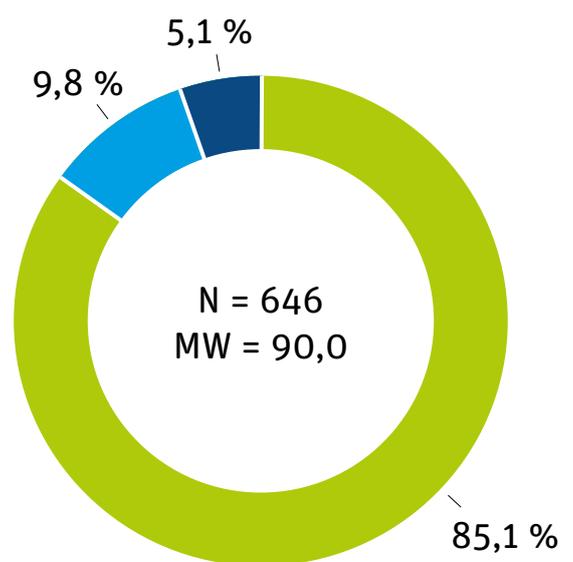
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter

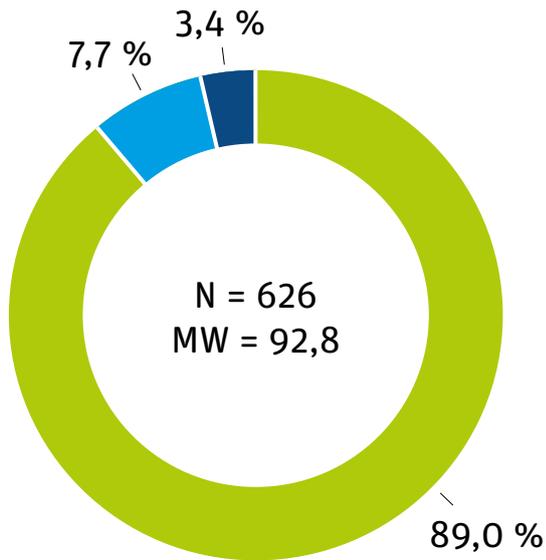


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der/des Versicherten



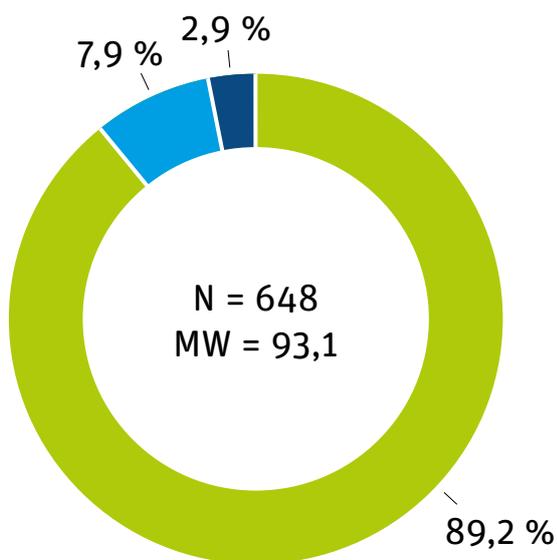
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der/des Versicherten



Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter bzw. zur Gutachterin liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei deren Termintreue und bei deren angemessener Vorstellung (97,2 bzw. 95,7 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,5 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des/der Versicherten (89,0 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89,2 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (95,0 Prozent). Für 96,0 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Hiermit sind 85,1 Prozent der Befragten zufrieden, 9,3 Prozent teilweise zufrieden und 2,2 Prozent unzufrieden.

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

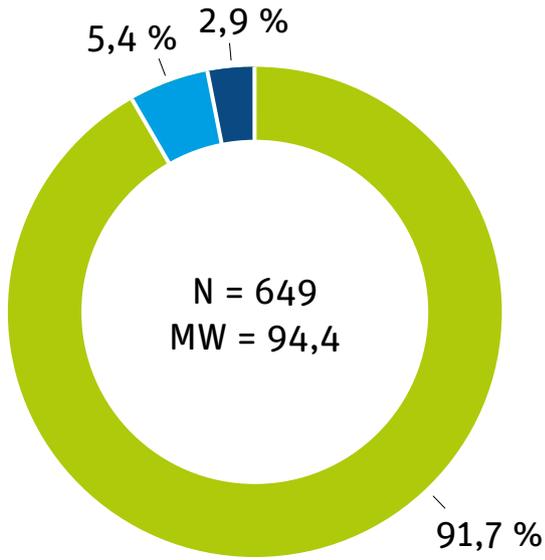


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

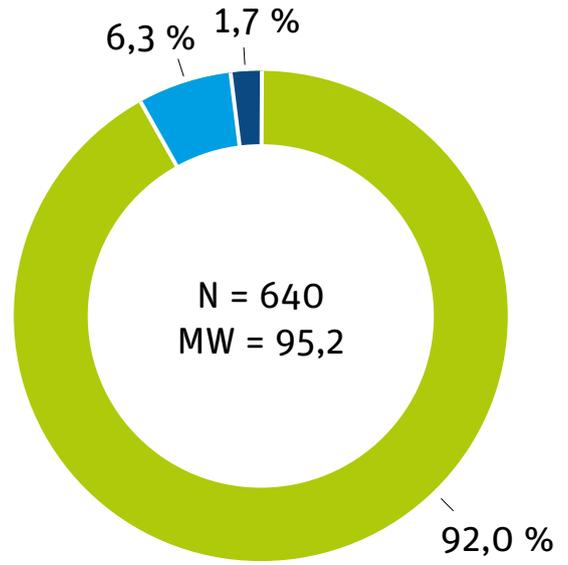
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

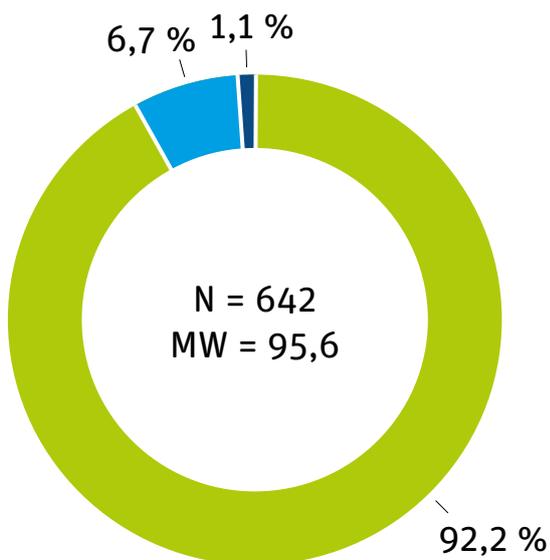
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit der/dem Versicherten



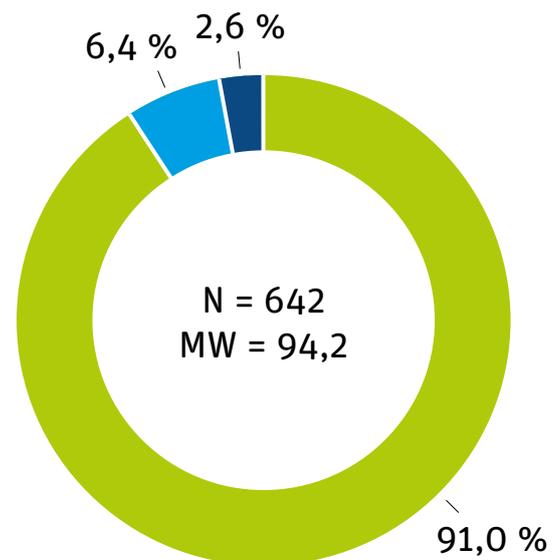
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

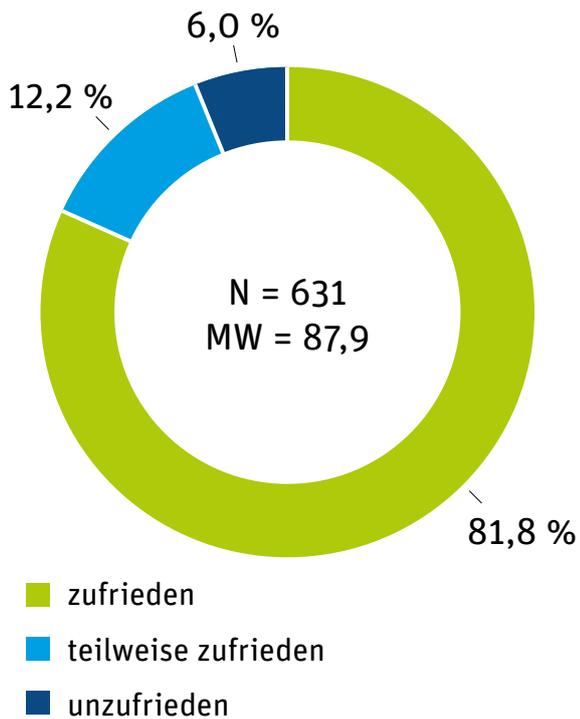


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

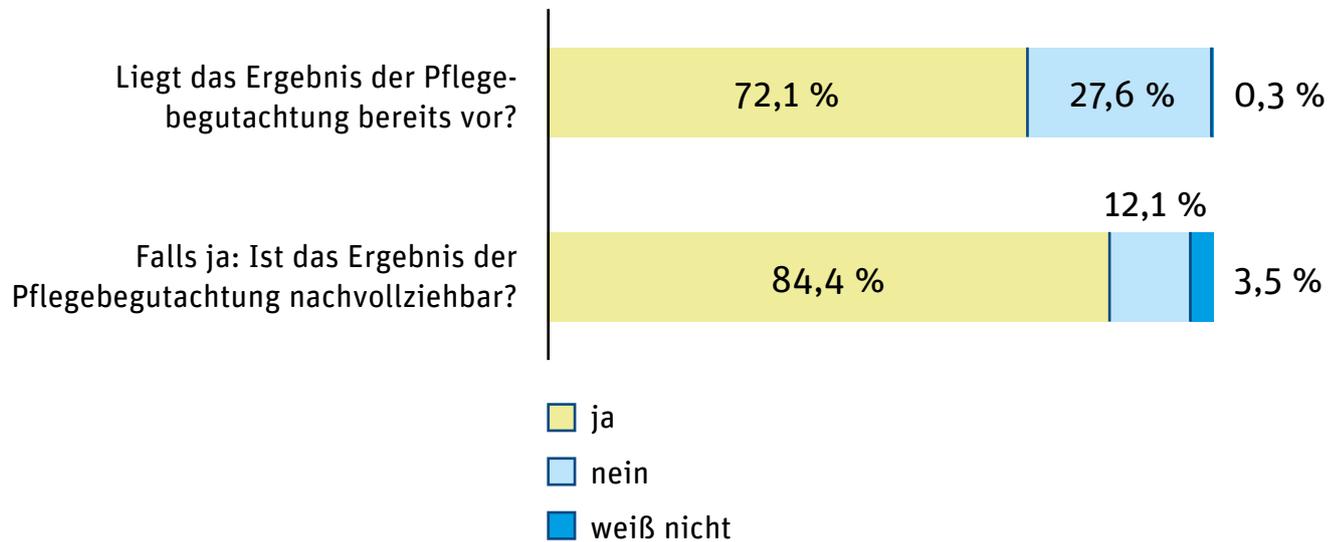
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter/-innen sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem/der Versicherten, der Kompetenz des Gutachters bzw. der Gutachterin (91,7 bzw. 92,0 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise sowie der Vertrauenswürdigkeit (92,2 bzw. 91,0 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch, mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation zu erhalten. Für 93,3 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 6,0 Prozent sind hiermit unzufrieden und 12,2 Prozent nur teilweise zufrieden.

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

(224 KOMMENTARE VON
192 BEFRAGTEN)

34

17,7 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

31

16,1 % alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

25

13,0 % zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

18

9,4 % detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

12

6,3 % zu wenig Zeit, Zeitdruck

11

5,7 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung bzw. mit dem Ablauf

11

5,7 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

7

3,6 % Kritik an MDK/an Krankenkasse (allgemein)

6

3,1 % Termine/Terminvereinbarung: unflexibel,
zu kurzfristig, genauer

5.

Erkenntnisse

Erneut ist, nun schon im siebten Jahr in Folge, eine durchgängig hohe Zufriedenheit mit der MDK-Pflegebegutachtung festzustellen. Gleichzeitig ist das Interesse der Beteiligten, dem MDK Hessen ihre Zufriedenheit widerzuspiegeln, unverändert hoch. Die Rücklaufquote ist auch weiterhin sehr hoch.

Die Gesamtzufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr gleich geblieben. Steigern konnte sich der MDK Hessen bei der Bewertung der Fragebereiche „Persönlicher Kontakt“ und „Persönliches Auftreten des Gutachters“. Im Bereich „Informationen über die Pflegebegutachtung“ ist die Zufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr annähernd gleich geblieben.

Die hohen Zufriedenheitswerte konnten bei allen Prüfkriterien im Mittel der Vorjahre gehalten oder sogar – überwiegend – noch übertroffen werden. Auch bezüglich des Kriteriums „Erreichbarkeit bei Rückfragen“ ist im Vergleich zum Vorjahr erneut eine Steigerung festzustellen. 84,4 Prozent der Versicherten sind diesbezüglich zufrieden, weitere 11,7 Prozent teilweise zufrieden.

In folgenden Bereichen lassen sich Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen erkennen:

- Aus Sicht der Versicherten sollten die Gutachter/-innen noch besser auf die individuelle Pflegesituation eingehen. Hier sind, trotz einer Steigerung der Gesamtzufriedenheit, noch 5,1 Prozent der Versicherten unzufrieden und 9,8 Prozent nur teilweise zufrieden.
- Im persönlichen Kontakt ist weiterhin der offenbar nicht vollständig erfüllte Wunsch einer guten Beratung und nützlicher Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation vorhanden. Hier sind noch 6,0 Prozent unzufrieden, 12,2 Prozent teilweise zufrieden. Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in den offenen Nennungen bzw. frei formulierten Kommentaren der befragten Personen wider.

6.

Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und -maßnahmen bestand 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 eruiert. Hierbei erfolgte eine Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo besteht konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).

Vor diesem Hintergrund wird ein strukturiertes Vorgehen in einzelnen Schritten notwendig:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen/Erläuterungen der Befragten) sowie Zusammenfassen der dabei identifizierten Themenfelder, Feststellen der hinter

den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder,

- Herausarbeiten der vom MDK Hessen beeinflussbaren Hauptfaktoren mit anschließender Prüfung, ob ggf. Wechselwirkungen bestehen,
- Setzen von Prioritäten mit Festlegung, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (dies sofort, mittel-, langfristig),
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Planen des weiteren Vorgehens.

Fazit: Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Grundlage für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen. Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Hessen die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung für sich abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der bzw. des Versicherten“

Hinsichtlich dieses Prüfkriteriums zeigt sich im Vergleich zu den Vorjahren allerdings eine messbare Steigerung der Zufriedenheit. Die bislang erzielte Zunahme ist unter anderem auch auf die beim MDK Hessen konsequent durchgeführten Schulungsmaßnahmen für Gutachterinnen und Gutachter zurückzuführen. Hier bleibt ein Potential für Verbesserungen. Dies will der MDK Hessen mittels Durchführung weiterer bereits eingeleiteter kontinuierlicher Schulungen ausschöpfen.

In diesem Zusammenhang ist auch das Einarbeitungskonzept des Geschäftsbereichs Pflege im MDK Hessen zu erwähnen, in das die Erkenntnisse aus den vorausgegangenen Versichertenbefragungen einfließen.

6.2.2 „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“

In diesem Bereich ist es in Folge der fortgeführten Schulungsmaßnahmen des MDK Hessen zu einer Abnahme der Anzahl der unzufriedenen Befragten gekommen. Obwohl mit 81,8 Prozent diesbezüglich das Gros der Befragten zufrieden sind, wird der MDK Hessen sein diesbezügliches Schulungskonzept anpassen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die an den MDK gestellte Aufgabe, die Versicherten über das bestehende Pflegeberaternetzwerk zu informieren, auch zukünftig wirkungsvoll erfüllt wird.

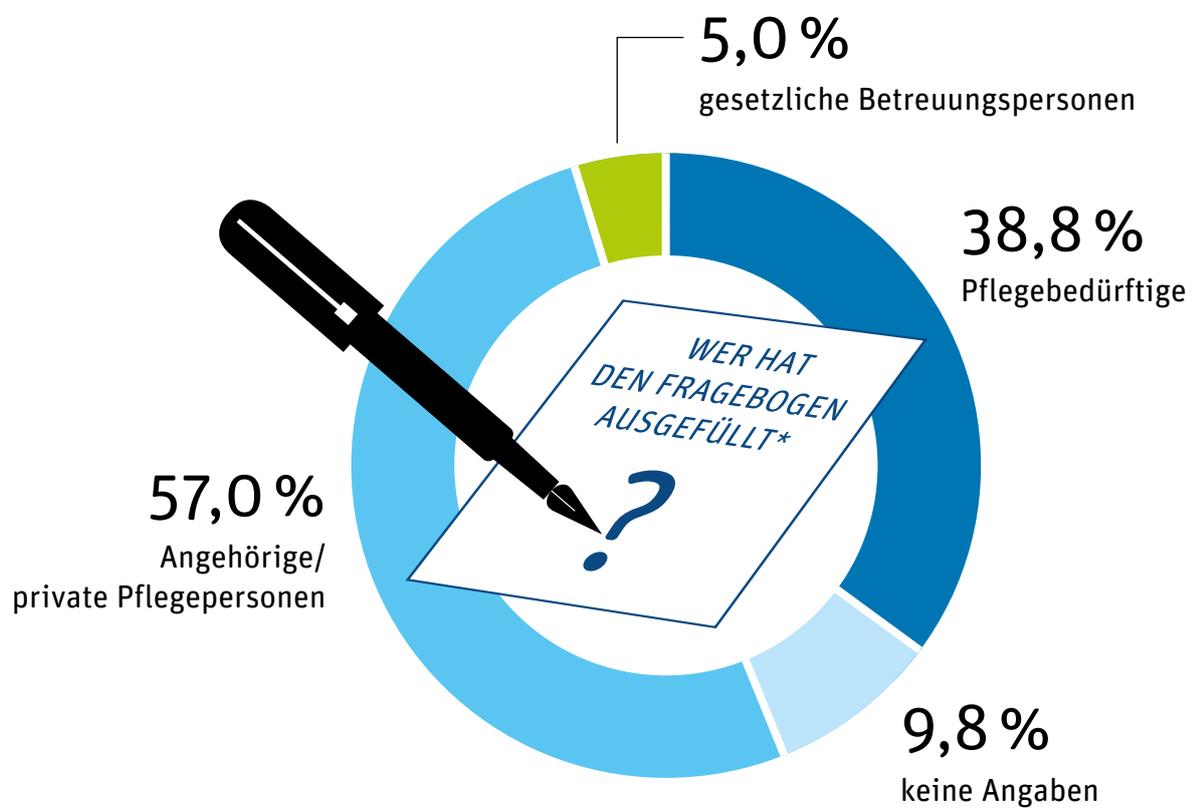
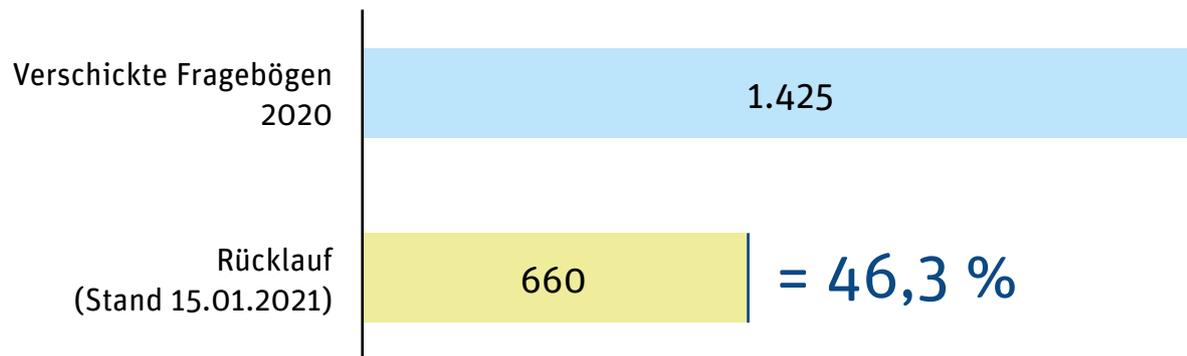
Weiterhin wurde fortlaufend die Zusammenarbeit mit den regionalen Pflegestützpunkten intensiviert.



7.

Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



*Mehrfachnennungen möglich

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 660)	zufrieden			teilweise zufrieden			unzufrieden					
	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?			89,8 %			4,6 %			5,6 %		
Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit			Wichtigkeit			Damit waren die Befragten ...			Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,3 %	7,6 %	1,1 %	80,7 %	16,9 %	2,4 %						
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	87,1 %	11,0 %	1,9 %	82,9 %	15,9 %	1,2 %						
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	84,4 %	11,7 %	3,8 %	84,9 %	11,5 %	3,6 %						
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	93,6 %	5,0 %	1,4 %	94,9 %	4,0 %	1,1 %						
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter												
Eintreffen des/der Gutachter/-in	97,2 %	2,0 %	0,8 %	85,7 %	13,6 %	0,8 %						
Angemessene Vorstellung	95,7 %	3,4 %	0,9 %	87,3 %	12,3 %	0,4 %						
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,5 %	9,3 %	2,2 %	94,6 %	5,0 %	0,4 %						
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,1 %	9,8 %	5,1 %	96,0 %	4,0 %	0,0 %						
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	89,0 %	7,7 %	3,4 %	91,1 %	8,7 %	0,2 %						
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,2 %	7,9 %	2,9 %	95,0 %	5,0 %	0,0 %						

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des/der Gutachter/-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 der/dem Versicherten	91,7 %	5,4 %	2,9 %	95,0 %	4,8 %	0,2 %
Kompetenz des/der Gutachter/-in	92,0 %	6,3 %	1,7 %	96,4 %	3,4 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise des/der Gutachter/-in	92,2 %	6,7 %	1,1 %	96,4 %	3,6 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit des/ der Gutachter/-in	91,0 %	6,4 %	2,6 %	96,8 %	3,0 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	81,8 %	12,2 %	6,0 %	93,4 %	6,2 %	0,4 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

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

Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
HESSEN

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Charakteristisches Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

	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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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!

Handwritten responses for question 20:

Der MDK Hessen 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.