




Medizinischer Dienst
Saarland

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



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Saarland 2021

Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	06
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	08
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	11
4. Ergebnisse	Seite	12
5. Erkenntnisse	Seite	29
6. Maßnahmen	Seite	32
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	34

Einfach mal: Danke!

Die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung dient verschiedenen Zwecken, hat mehrere Aufgaben:

Sie gibt den Versicherten, den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen die Möglichkeit der Rückmeldung: darüber, wie der Hausbesuch empfunden wurde, ob die Erwartungen erfüllt wurden, ob man das Ergebnis nachvollziehen kann... Es geht letztlich um eine einzige Situation, um eine gute Stunde. Aber eben um eine wichtige an einem besonderen Punkt des Lebens, der voller Emotionen und Fragen ist. Dass sich viele Betroffene die Zeit nehmen für die Rückmeldung, dass dies überaus fair und konstruktiv erfolgt, dafür darf man auch mal danke sagen. Danke!

Die Versichertenbefragung gibt den Medizinischen Diensten auch Antworten auf die Frage, wie sie einer ihrer vornehmsten Aufgaben nachkommen. Deren Ergebnisse und die Auswertungen des Beschwerdemanagements zeigen Schwachstellen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten des jeweiligen Medizinischen Dienstes. Bei uns im Saarland haben wir beispielsweise etliche Erkenntnisse, dass wir in der (technischen) Erreichbarkeit noch viel besser werden müssen. Das Projekt zur besseren Leistungsfähigkeit der Telefonanlage und auch zur Veränderung der Prozesse, damit unsere Mitarbeiter*innen nicht nur erreichbar sind, sondern auch noch gezielter helfen und informieren können, ist auf den Weg gebracht. Aber auch für die Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung an sich und über die Landesgrenzen hinaus gibt

die Versichertenbefragung immer wieder gute Hinweise. So meinen wir der aktuellen Auswertung auch entnehmen zu können, dass es richtig ist, auch in Zukunft die meisten Begutachtungen als Hausbesuch durchzuführen. Gleichwohl gibt die notgedrungene Erfahrung mit den strukturierten Telefoninterviews auch Ansätze, wie eine Pflegebegutachtung der Zukunft in der ein oder anderen Situation auch mit weniger Belastung verbunden sein kann und trotzdem zu sinnvollen Ergebnissen kommt.

Schließlich wirft die Versichertenbefragung auch ein Licht auf die Art und Weise, wie unsere Pflegefachkräfte ihren Beruf ausüben, welche Werte sie leben, wie sie mit Menschen umgehen. Ich erlaube mir auch hier – an die Pflegegutachter*innen des Medizinischen Dienstes gerichtet: Danke!

Ein letztes Dankeschön ist mir auch ein Bedürfnis, in einem Vorwort im März des Jahres 2022: Ich danke all denen, die in unserem Staat das System der Sozialversicherung auf ihren verschiedenen Säulen aufgebaut haben und es verantwortungsvoll gestalten. Möge dies auch weiterhin ein besonderer Beitrag für den Frieden in unserem Land sein.

Ihr



Jochen Messer
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Saarland

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

- Informationen über die Pflegebegutachtung** **87,8 %**

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,8 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.
- Persönlicher Kontakt** **89,1 %**

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,1 Prozent sind die Versicherten mit dem persönlichen Kontakt sehr zufrieden.
- Persönliches Auftreten** **89,2 %**

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Saarland bei den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.
- Gesamtzufriedenheit** **86,4 %**

86,4 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Saarland zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.



Telefonische Begutachtung

Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

87,2 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

91,1 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91,1 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Persönliches Auftreten

87,9 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Saarland bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

88,2 %

88,2 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzlichen Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Saarland unter anderem versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Eine Aufgabe des Medizinischen Dienstes ist die Begutachtung der Pflegebedürftigkeit im Auftrag der Pflegekassen. Der Medizinische Dienst prüft gemäß § 18 Absatz 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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 Internetseite.

Dem Medizinischen Dienst ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

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

Der vorliegende Bericht des Medizinischen Dienstes Saarland informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2021.

→ **Aufgrund welcher Kriterien wurde festgelegt, ob eine persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch oder telefonische Pflegebegutachtung stattfindet?**

Der Medizinische Dienst hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine persönliche Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für den Versicherten besteht, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen. In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen.

Um trotzdem eine Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen wurden bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch angewendet?**

Der Medizinische Dienst klärt vor dem Hausbesuch, ob ein besonderes Infektionsrisiko vorliegt. Die Gutachterinnen und Gutachter halten beim Hausbesuch Abstand, tragen eine FFP2-Maske und waschen und desinfizieren regelmäßig ihre Hände. Gutachterinnen und Gutachter sind gegen COVID-19 geimpft und werden regelmäßig getestet. Der Medizinische Dienst verfährt nach einem auf die Pandemielage abgestimmten Hygienekonzept. Dieses ist online unter www.md-bund.de und www.medizinischerdienst.de abrufbar.

2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder Medizinische Dienst eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung

Die Versichertenbefragung trägt entscheidend dazu bei, belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten zu gewinnen. Auf Basis der Befragung können beispielsweise 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

besser beantwortet werden.

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind

Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

Für die persönliche Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung per strukturiertem Telefoninterview wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Die Inhalte der Fragebögen sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit

- mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- mit dem Ablauf der Begutachtung,
- dem persönlichen Auftreten,
- der Beratung,
- der Praktikabilität der telefonischen Begutachtung
- und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien und berücksichtigt Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinien.



Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik, 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 der Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die wissenschaftliche Begleitung der Versichertenbefragung stellt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jeder nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Ergebnisberichtes.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes, zum persönlichen oder telefonischen Kontakt und dem Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes. Eine Erhebung der Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst Saarland rund 31.000 Versicherte begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober bis Dezember 2021 daher nur in vertretbarem Umfang persönliche Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 im Einsatz.

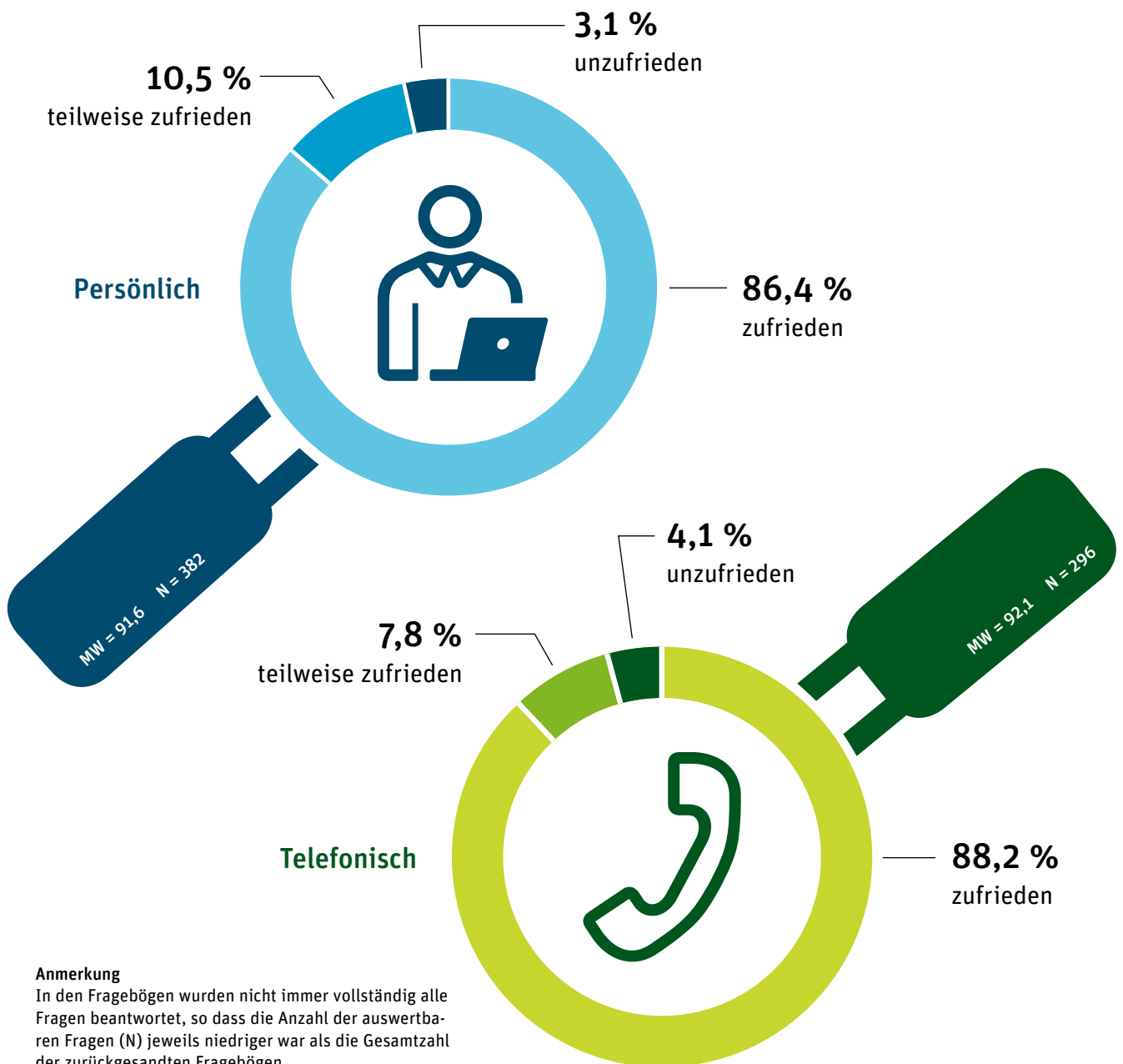
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung ist die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch persönlich begutachtet wurden (23.902 persönliche Pflegebegutachtungen im Jahr 2020), für die Befragung im Folgejahr einzubeziehen, was der Anzahl von mindestens 1.434 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2021 entspricht.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung hat der Medizinische Dienst festgelegt, mindestens 1.200 Fragebögen an Versicherte zur Bewertung der Pflegebegutachtung mittels telefonischer Begutachtung im Jahr 2021 zu versenden.

Der Medizinische Dienst Saarland hat insgesamt 1.628 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 883 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 437 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 327 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 26,8 Prozent für die Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 37,0 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland



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 86,4 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Saarland zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 88,2 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 10,5 Prozent (7,8 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 3,1 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (4,1 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

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

- a) Verständliche Ausdruckweise und Erklärung des Vorgehens
- b) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- c) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte anzusprechen
- d) Eingehen auf die eigene individuelle Pflegesituation

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie persönlicher Kontakt, Auftreten oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Saarland eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei 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 38 bis 41.

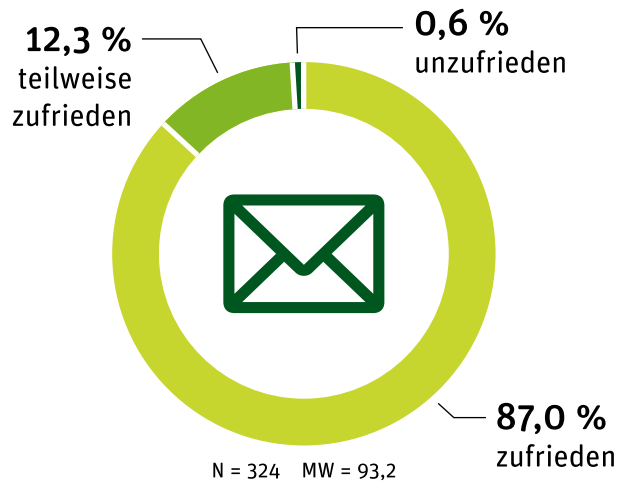
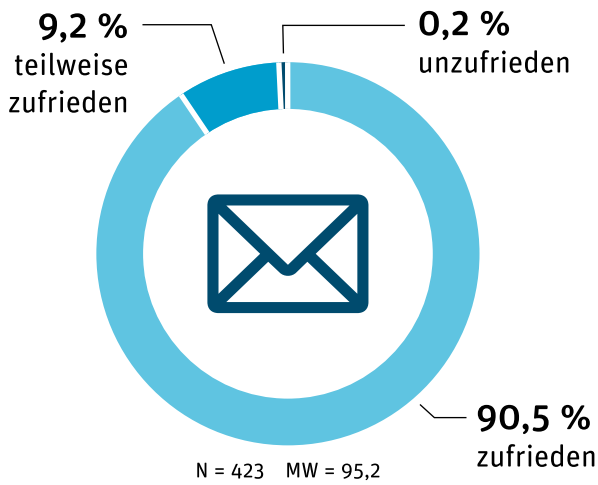
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 90,5 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 87,0 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (88,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 83,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Saarland bei Rück-

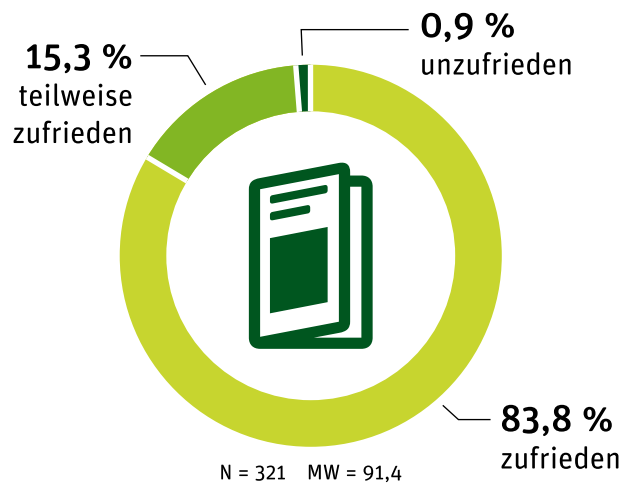
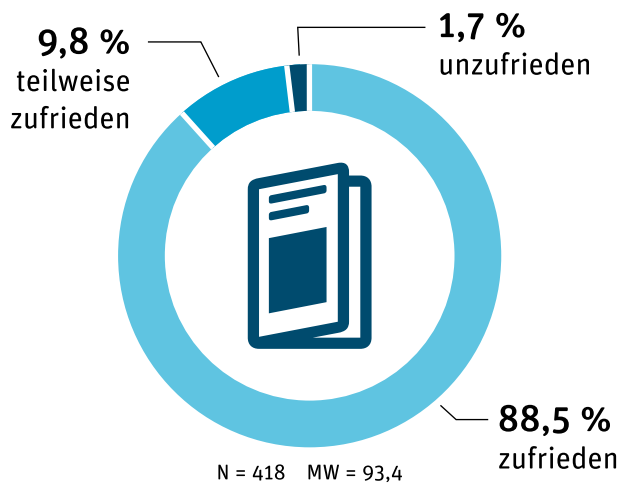
fragen sind 76,9 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 82,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 95,1 Prozent erzielt (95,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,2 Prozent (97,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



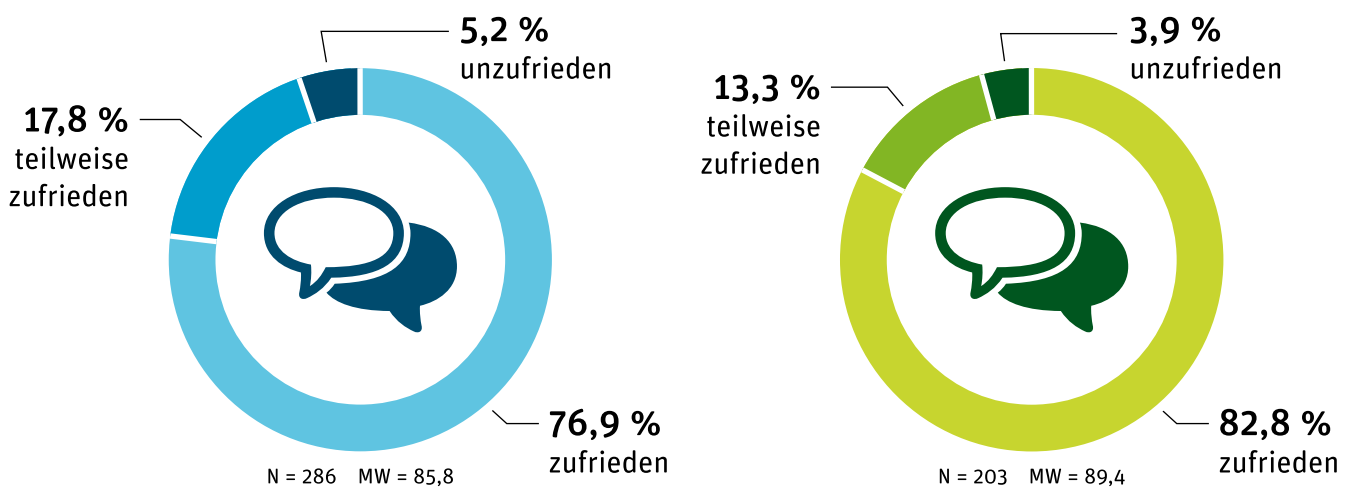
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



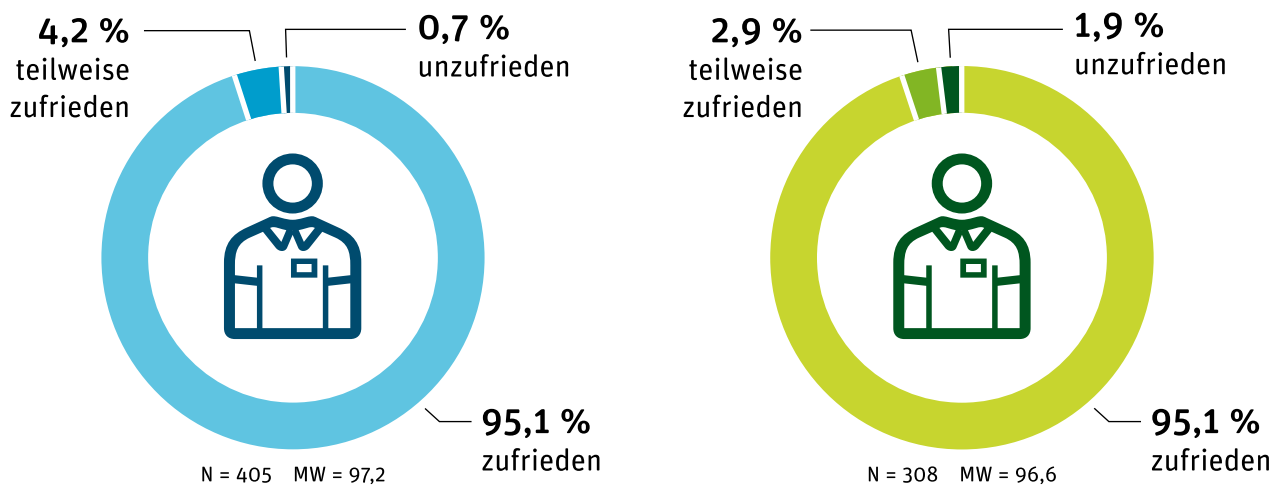
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Saarland bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Saarland



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

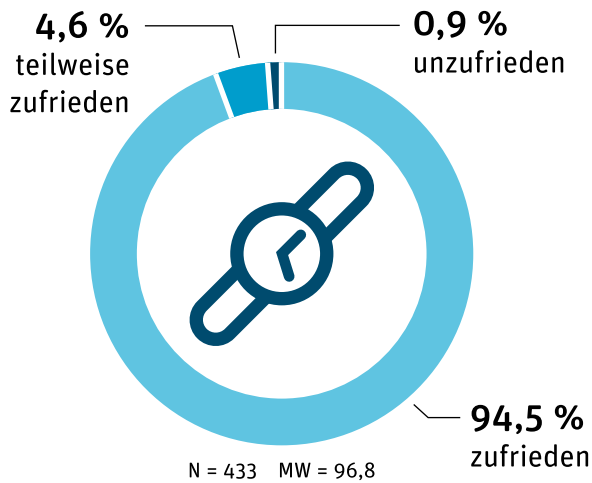
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (94,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 96,0 und 95,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 90,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (84,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (88,9 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 88,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (90,3 bzw. 93,1 Prozent).

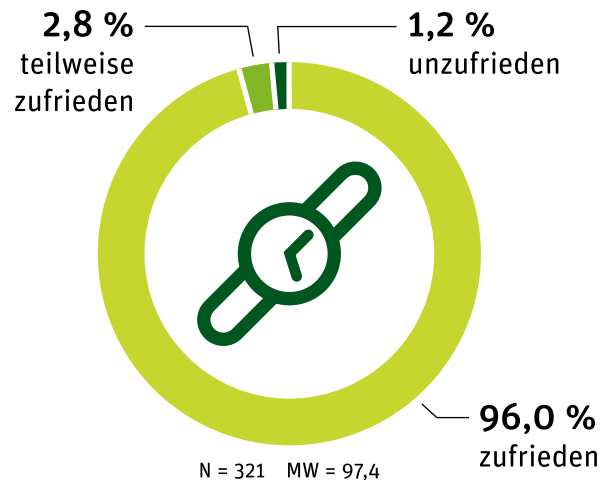
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 84,6 Prozent der Befragten zufrieden; 10,0 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,4 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,8 Prozent zufrieden; 11,3 Prozent sind teilweise zufrieden, und 5,0 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95,2 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten als auch diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



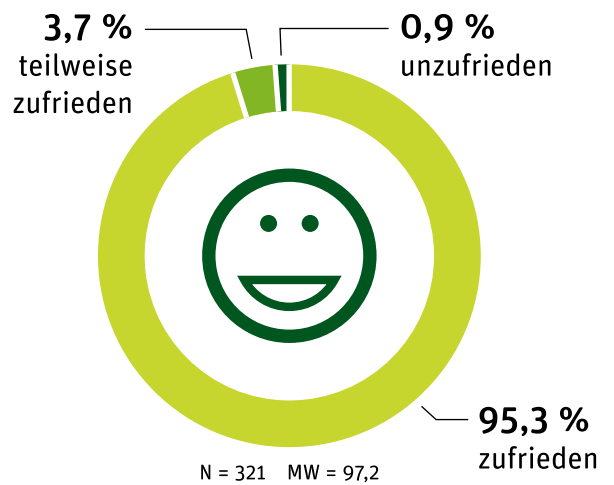
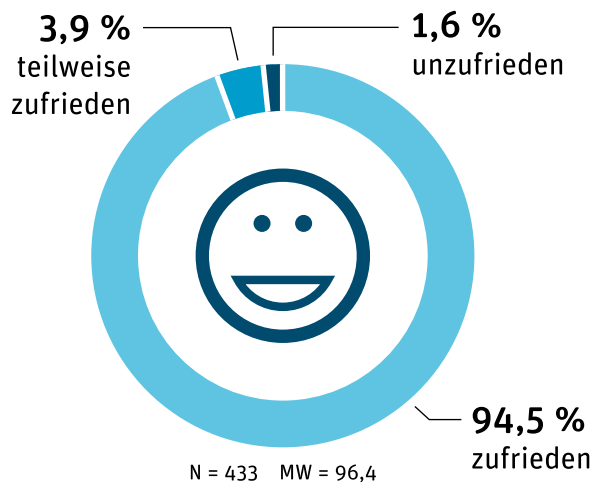
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



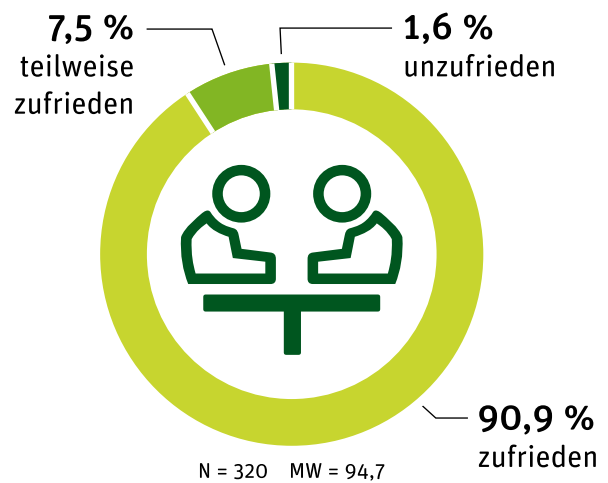
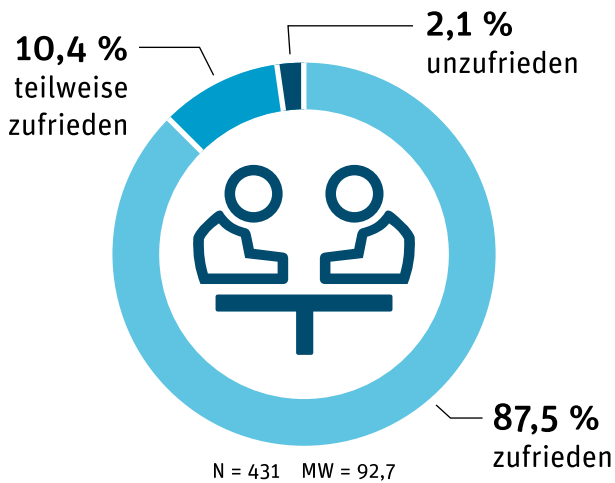
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



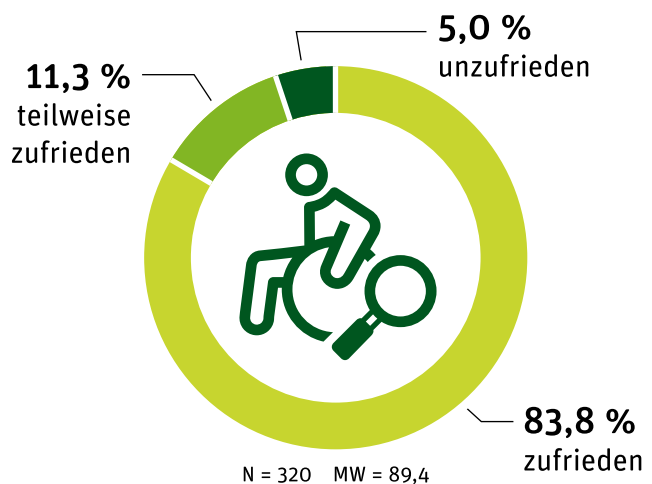
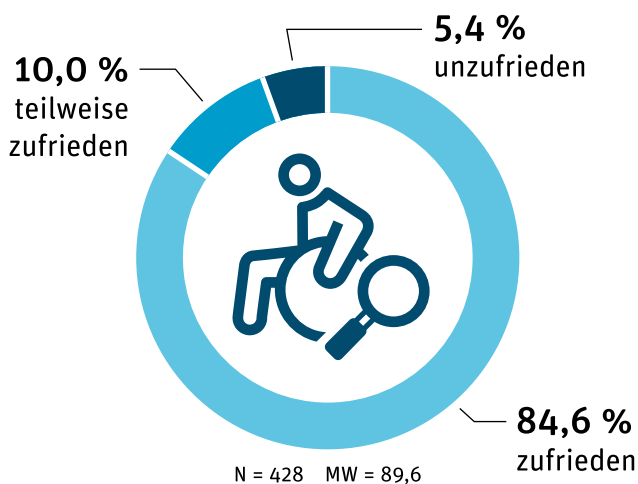
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



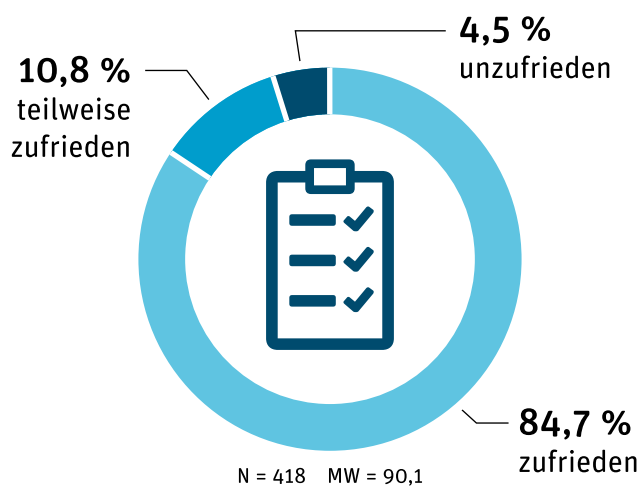
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

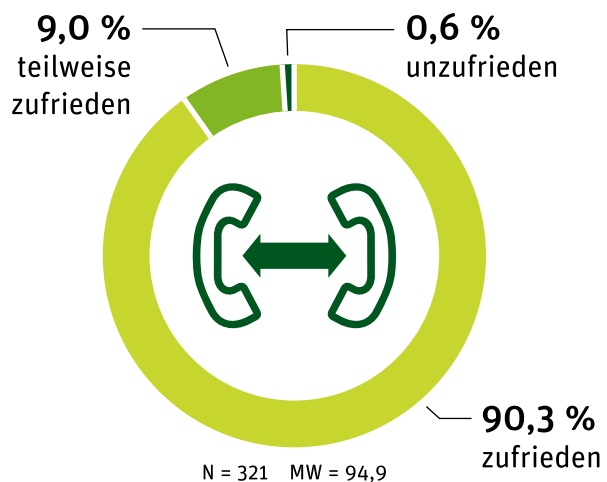
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

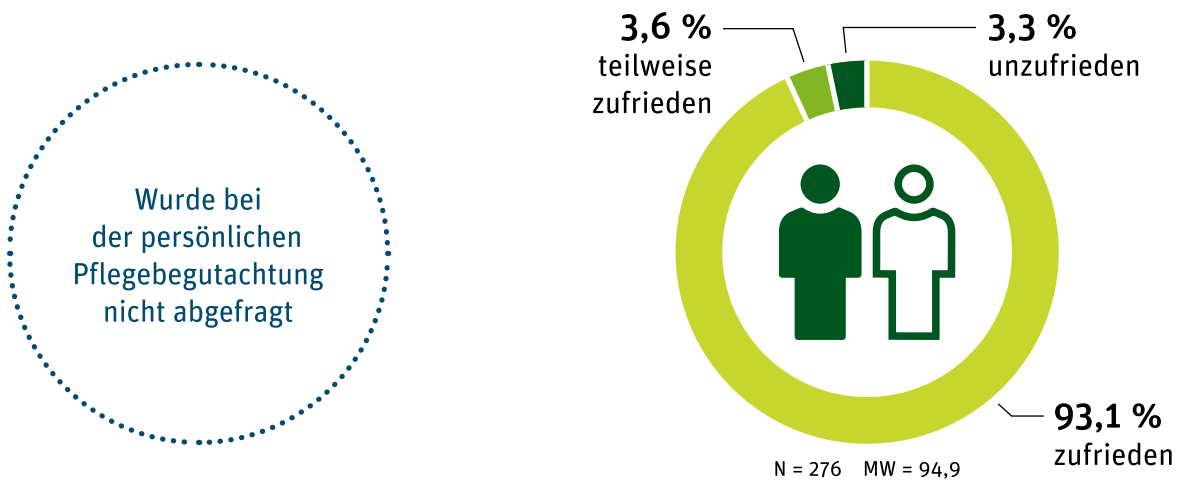
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



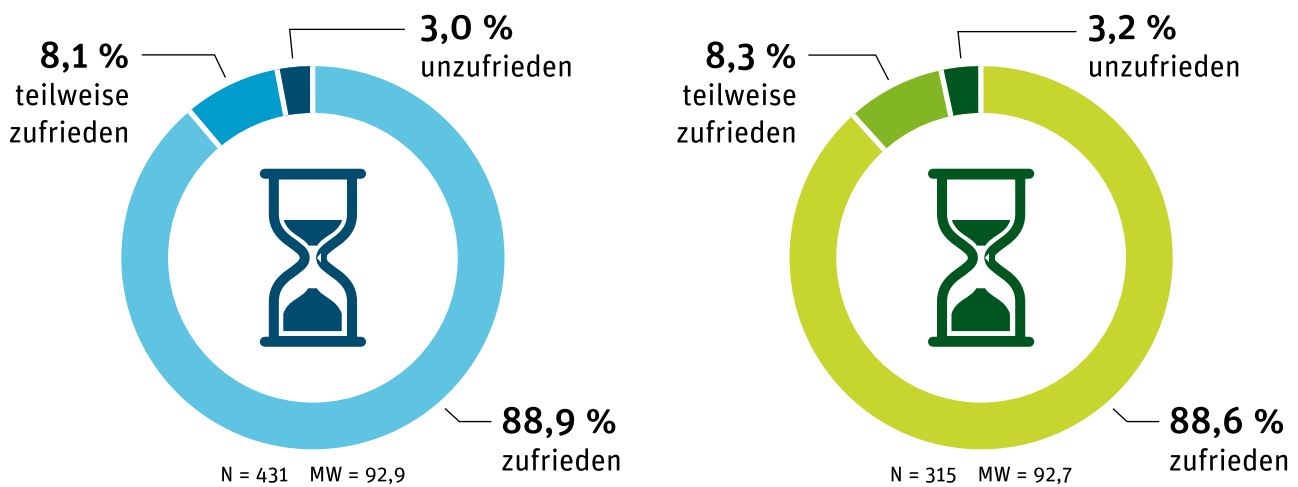
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

● Hausbesuch
 ● Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

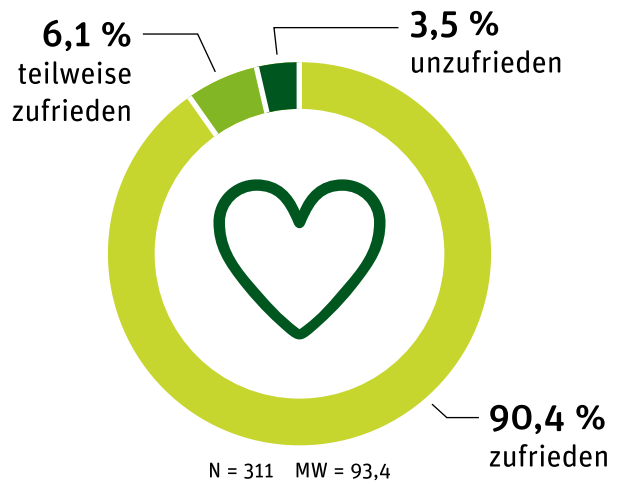
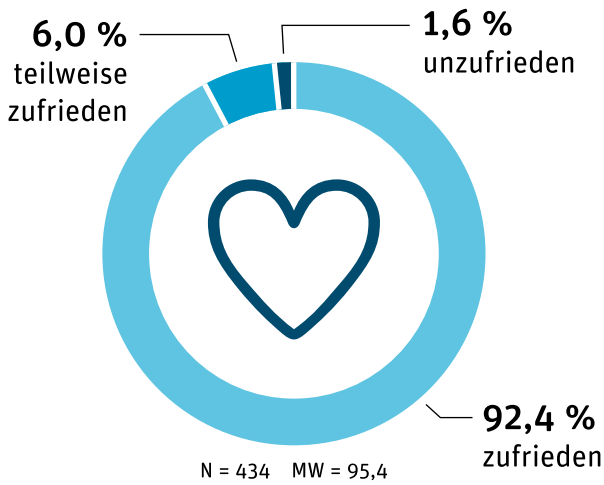
Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (93,3 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 90,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit

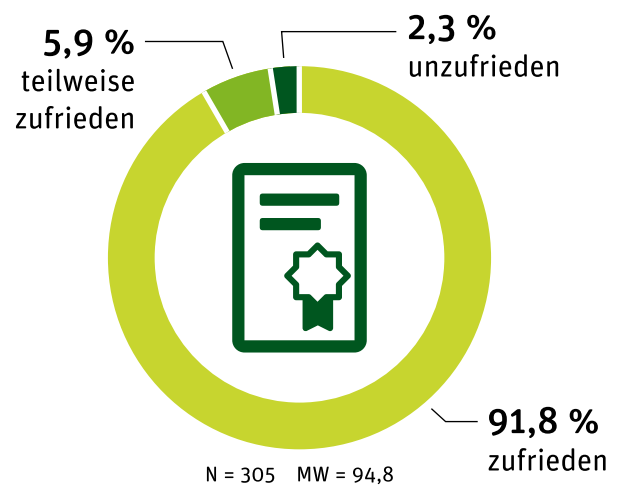
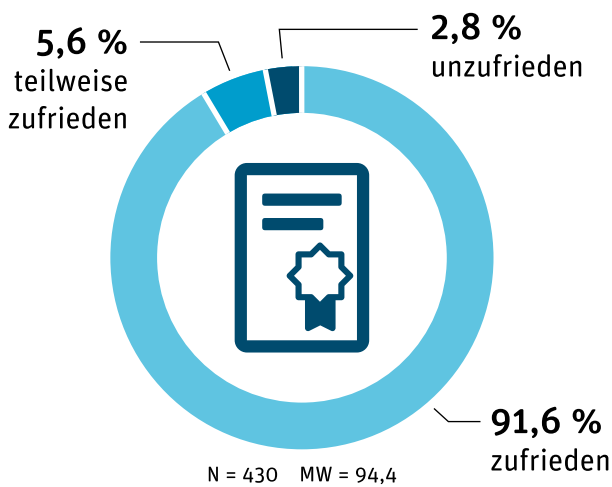
von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7,7 Prozent (5,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 15,4 Prozent (17,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für 93,0 Prozent (93,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



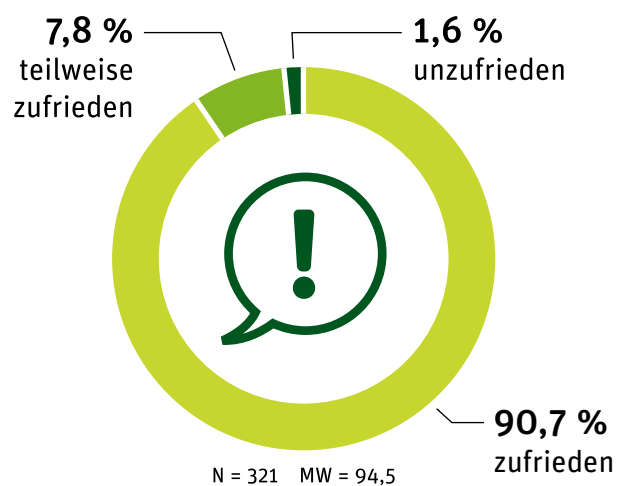
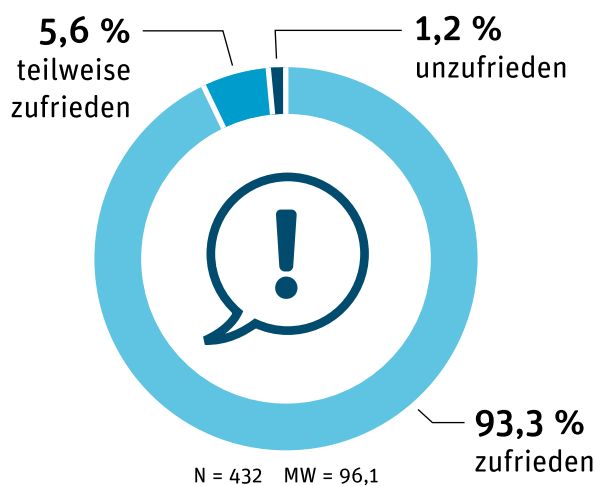
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



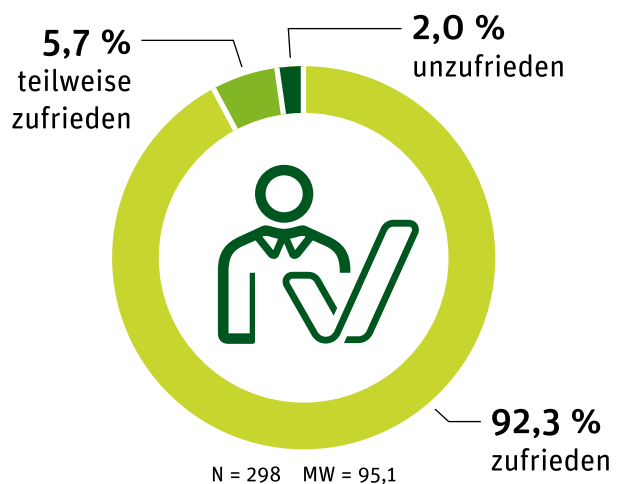
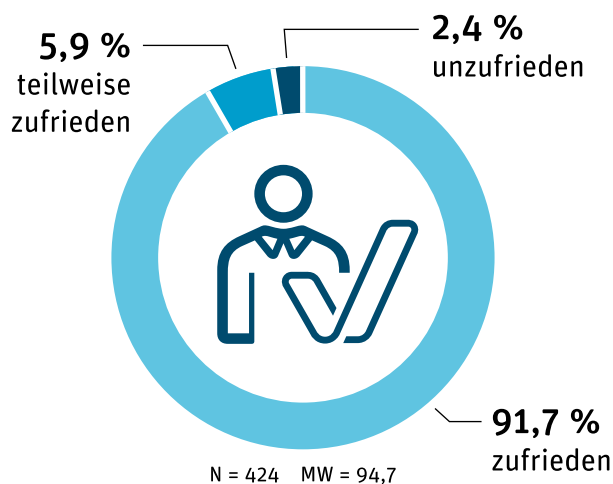
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



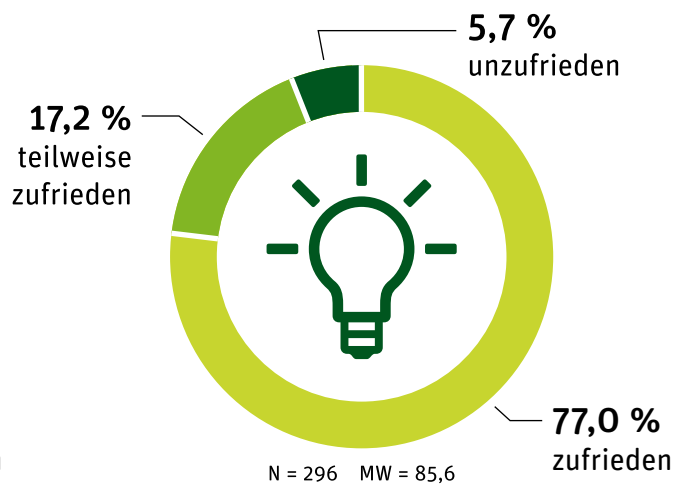
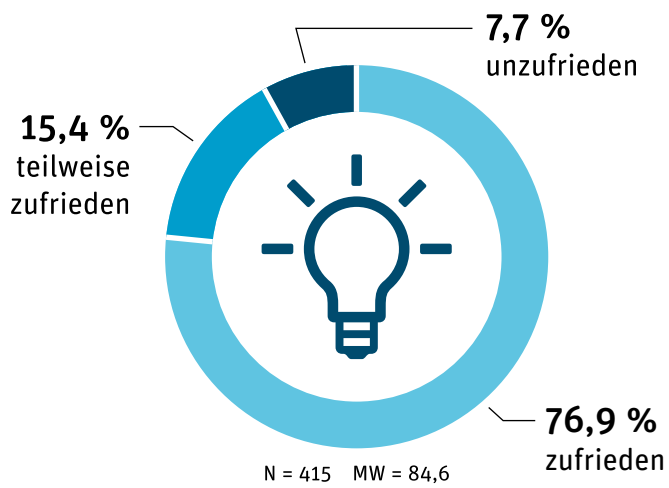
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



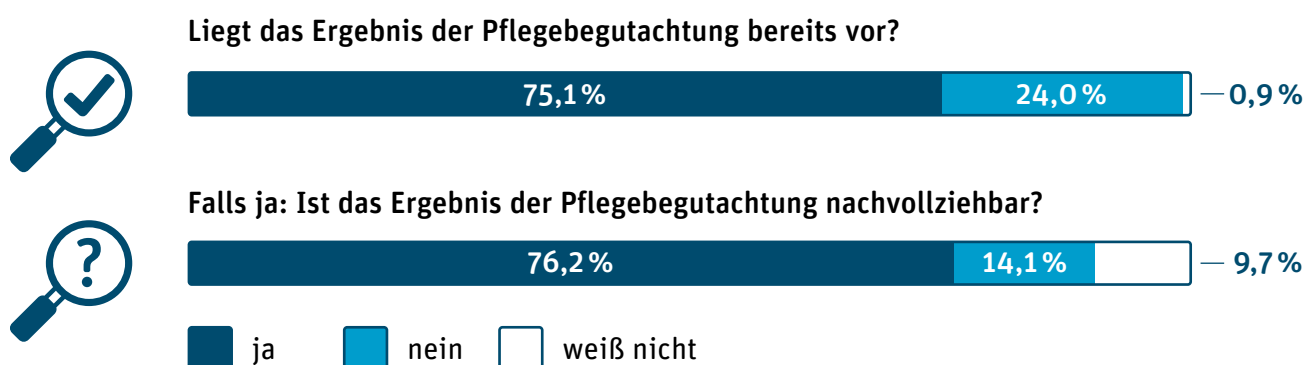
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

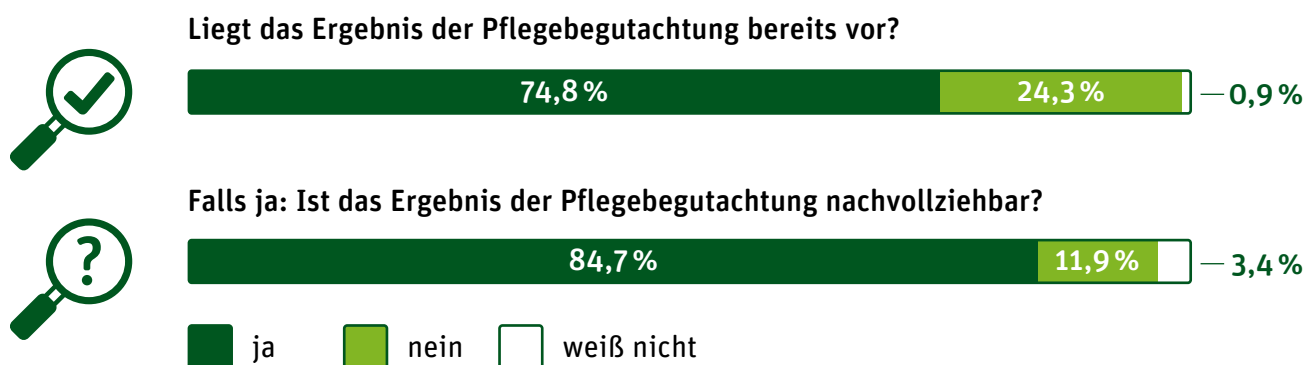
Am Ende des Fragebogens wurden die Befragten noch um allgemeine Angaben gebeten:



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



Telefonische Begutachtung



Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen“ ergab für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch folgende Hinweise:

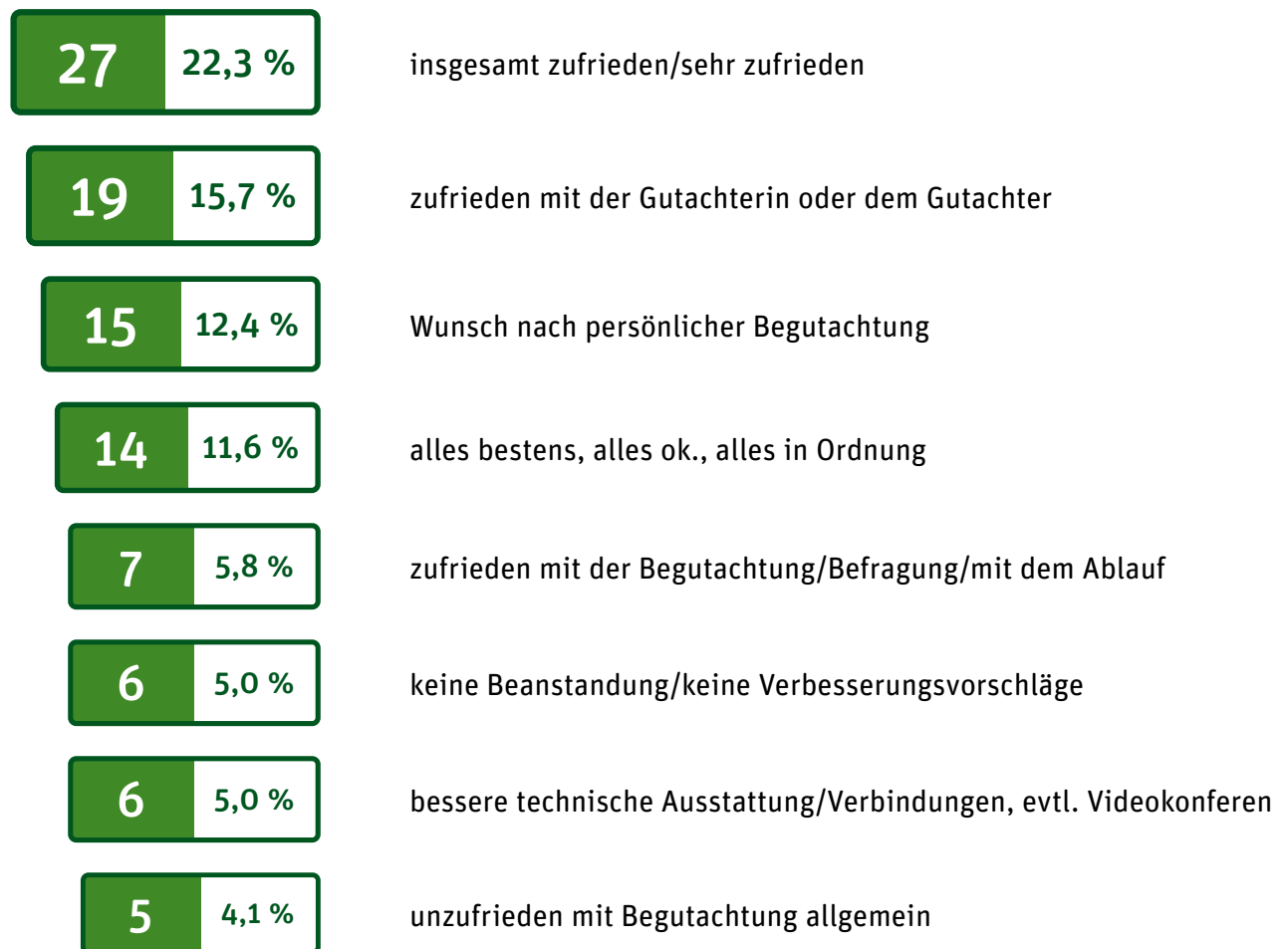
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (172 Kommentare von 153 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (143 Kommentare von 121 Befragten).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 26 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, als auch bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten: Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 5,4 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw.

5,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 10,0 bzw. 11,3 Prozent der persönlich bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 95,2 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 3,0 Prozent unzufrieden (3,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 8,1 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (8,3 Prozent der telefonisch Begutachteten). 94,1 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (96,8 Prozent der telefonisch Begutachteten) bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 7,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (5,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 15,4 Prozent (17,2 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 93,0 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (93,0 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Saarland bei Rückfragen zur Begutachtung. 5,2 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 3,9 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 17,8 Prozent bzw. 13,3 Prozent sind teilweise unzufrieden. Für 81,3 Prozent der persönlich Begutachteten bzw. 86,7 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede zwischen der Zufriedenheit bei der persönlichen und bei der telefonischen Pflegebegutachtung gering und die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in den Fragebereichen in vielen Fällen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 86,4 Prozent (persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) bzw. 88,2 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung in der gegenwärtigen Pandemiesituation akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.



6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen wir tun?).

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- 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 Medizinischen Dienst 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
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der Medizinische Dienst Saarland die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die persönlich als auch die telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der Medizinische Dienst Saarland hat hierfür die Gutachterinnen und Gutachter sensibilisiert. Individuelle Coaching-Maßnahmen, wo erforderlich, wurden herausgefiltert und umgesetzt. Dieser Anspruch an die Qualität der Begutachtung wird weiterhin regelmäßig in Schulungen und Fortbildungen thematisiert.

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 fristgerecht nach Antragstellung den Versicherten zugestellt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der persönlichen Hausbesuche und der telefonischen Interviews erforderlich.

Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter sorgsam mit den Antragstellern die zur Verfügung stehende Zeit nutzen.

Der Medizinische Dienst Saarland verbessert kontinuierlich den Prozess der Pflegebegutachtung, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte für die Versicherten und ihrer Pflegepersonen zu schaffen. So wurde den Antragstellern bereits im letzten Jahr ein Fragebogen zur Verfügung gestellt, damit sowohl die Antragsteller selbst als auch die Gutachterinnen und Gutachter sich optimal auf die Begutachtung vorbereiten können. Eine Weiterentwicklung dieses Fragebogens ist für 2022 vorgesehen.

6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der ausdrückliche Wunsch der Versicherten nach guter Beratung im Hausbesuch wie im strukturierten Telefoninterview hat auch für den Medizinischen Dienst Saarland einen hohen Stellenwert.

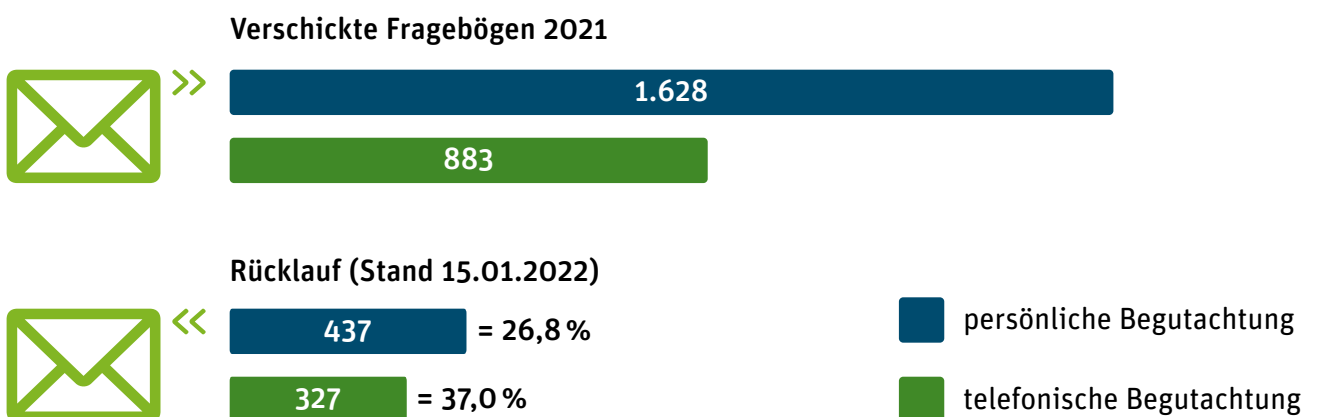
Um dem gerecht zu werden, erfolgten bereits interne Schulungsmaßnahmen zu wohnumfeldverbessernden Maßnahmen, weitere Beratungsthemata sind geplant. Hierdurch soll die Beratung vor Ort (oder auch am Telefon) individuell gestaltet und ausgebaut werden.

6.2.4 Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Saarland bei Rückfragen

Eine gute Erreichbarkeit ist Voraussetzung für gute Vorbereitung und Planung von Begutachtungen, aber auch wichtig bei Fragen zum Begutachtungsablauf oder Unsicherheiten. Hier wurde von den Befragten Verbesserungspotenzial gesehen. Der Medizinische Dienst Saarland hat bereits im letzten Jahr interne Prozesse evaluiert, um diese Erreichbarkeit zu optimieren. So wurde auf der Homepage des Medizinischen Dienstes Saarland ein neues Formular installiert, um Informationen zur Terminierung online mitteilen zu können. Längerfristig ist die Bereitstellung zukunftsfähiger technischer Anwendungen bereits in Planung, damit lange Wartezeiten bei telefonischem Kontakt vermieden werden können.

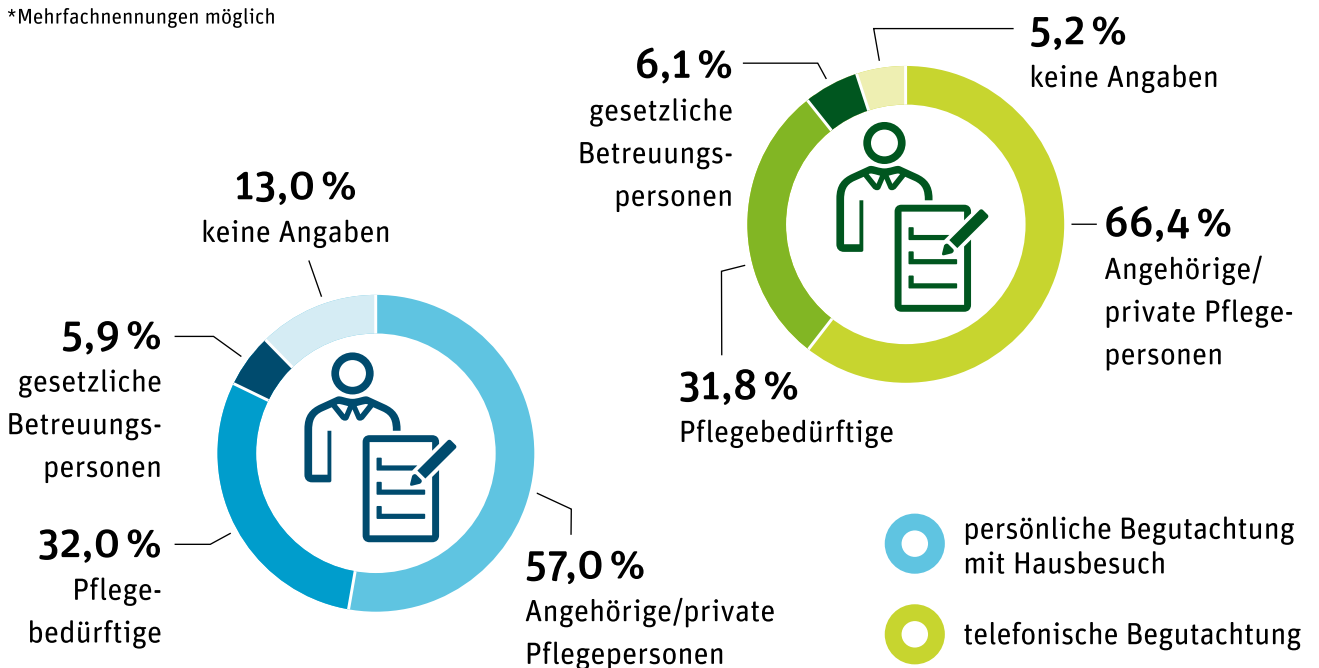
7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 2021

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:
 pflegebedürftige Person Angehöriger/private Pflegeperson gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

2. **Wie zufrieden waren Sie insgesamt** mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?
 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 Medizinischen Dienst 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 Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte wenden

Medizinischer Dienst

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Hätten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Gesprächsführung beim Telefonat

- 15. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- 16. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?
- 17. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?
- 18. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

Damit war ich ...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Allgemeine Fragen

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

Der Medizinische Dienst 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.

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Medizinischer Dienst Muster





Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 437)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland?	86,4 %	10,5 %	3,1 %

Fragenbereich 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	90,5 %	9,2 %	0,2 %	77,2 %	20,8 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	88,5 %	9,8 %	1,7 %	79,9 %	18,3 %	1,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	76,9 %	17,8 %	5,2 %	81,3 %	15,9 %	2,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,1 %	4,2 %	0,7 %	94,2 %	5,5 %	0,3 %

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	94,5 %	4,6 %	0,9 %	84,1 %	14,2 %	1,7 %
Angemessene Vorstellung	94,5 %	3,9 %	1,6 %	87,5 %	12,5 %	0,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,5 %	10,4 %	2,1 %	96,0 %	4,0 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	84,6 %	10,0 %	5,4 %	95,2 %	4,5 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,7 %	10,8 %	4,5 %	88,3 %	10,6 %	1,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,9 %	8,1 %	3,0 %	94,1 %	5,6 %	0,3 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	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	92,4 %	6,0 %	1,6 %	94,5 %	5,2 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,6 %	5,6 %	2,8 %	95,8 %	4,0 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	93,3 %	5,6 %	1,2 %	95,7 %	4,0 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,7 %	5,9 %	2,4 %	96,8 %	2,3 %	0,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,9 %	15,4 %	7,7 %	93,0 %	6,7 %	0,3 %



Telefonische Begutachtung

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 327)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland?	88,2 %	7,8 %	4,1 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische 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	87,0 %	12,3 %	0,6 %	82,0 %	17,2 %	0,8 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	83,8 %	15,3 %	0,9 %	85,7 %	13,9 %	0,4 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	82,8 %	13,3 %	3,9 %	86,7 %	10,5 %	2,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	95,1 %	2,9 %	1,9 %	97,5 %	2,1 %	0,4 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	96,0 %	2,8 %	1,2 %	95,0 %	3,5 %	1,5 %
Angemessene Vorstellung	95,3 %	3,7 %	0,9 %	91,1 %	7,8 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,9 %	7,5 %	1,6 %	96,9 %	2,7 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,8 %	11,3 %	5,0 %	96,5 %	3,5 %	0,0 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	90,3 %	9,0 %	0,6 %	93,7 %	5,9 %	0,4 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	93,1 %	3,6 %	3,3 %	87,8 %	8,8 %	3,4 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,6 %	8,3 %	3,2 %	96,8 %	2,8 %	0,4 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	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	90,4 %	6,1 %	3,5 %	97,2 %	2,4 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,8 %	5,9 %	2,3 %	96,7 %	2,5 %	0,8 %
Verständliche Ausdrucksweise	90,7 %	7,8 %	1,6 %	99,2 %	0,8 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	92,3 %	5,7 %	2,0 %	97,4 %	2,6 %	0,0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77,0 %	17,2 %	5,7 %	93,0 %	6,2 %	0,8 %

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien 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 Saarland
Dudweiler Landstraße 151
66123 Saarbrücken

Telefon: 0681 936-670
Telefax: 0681 936-6733
E-Mail: pflege@md-saarland.de
Internet: www.md-saarland.de

Bearbeitung:

Kathrin Federmeyer, Tanja Brixius

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net