

✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

2018

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



# Inhalt

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



# Was zählt

Über 20.000 persönliche Begutachtungen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit in 2018 im Saarland. Über 1.800 Fragebögen für die Versicherten und ihre Angehörigen, um die Zufriedenheit mit der Begutachtung zu ermitteln. Eine Rücklaufquote von über 40 Prozent. Und Zufriedenheitswerte, die in allen Bereichen um 90 Prozent liegen.

Das sind einerseits große und andererseits auch gute, ja sehr gute Zahlen. Was steckt dahinter? Worauf kommt es an? Was zählt wirklich?

Wir befinden uns in der nach meiner Ansicht größten sozialen Herausforderung in unserem Land: der guten und menschenwürdigen Versorgung unserer – zumeist älteren – pflegebedürftigen Menschen. Dies zu erkennen, ist Aufgabe für die gesamte Gesellschaft. Die Politik und das System der Sozialen Pflegeversicherung sind in der Pflicht, mit Gesetzen und ergänzenden Regelungen für die erforderlichen Grundlagen, Rahmenbedingungen und finanziellen Mittel Sorge zu tragen.

Dann, wenn – über 20.000 mal – die Gutachterinnen und Gutachter des MDK vor Ort beim hilfebedürftigen Menschen sind, kommt dies alles zusammen. Und zudem in einer intensiven emotionalen Situation, weil es jetzt nicht um die großen Zahlen

geht, sondern um den einen Menschen, seine Situation, die Fragen und Sorgen seiner Angehörigen. Dann geht es darum, ob das von der Politik angelegte System gut und sinnvoll mit der konkreten Situation zusammengebracht werden kann. Ob dem einen Menschen pflegerisch gut und menschlich würdevoll geholfen werden kann von einem System, das in der Gänze finanziert und in der Verteilung der Leistung gerecht sein soll. Dann geht es darum, ob der eine Versicherte und seine Angehörigen gute Gründe haben, unserer Gesellschaft in diesem Punkt zu vertrauen.

Keine einfache Situation für die betroffenen Menschen und ihre Familien, keine einfache Aufgabe für die Gutachterinnen und Gutachter. Deshalb ist es gut und wichtig, dass mit der Versichertenbefragung ermittelt wird, ob das Anmeldeschreiben und die zugeschickten Informationen verständlich sind, ob der MDK bei Rückfragen erreichbar ist und sich seine Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit zeigen. Deshalb ist es wichtig zu erfahren, ob die Gutachter ihr Vorgehen verständlich erklären, ob sie auf die individuelle Situation hinreichend eingehen. Deshalb ist es bedeutsam, dass unsere Mitarbeiter respektvoll mit den Menschen vor Ort umgehen, dass sie die Begutachtung kompetent durchführen und dass sie als vertrauenswürdig erlebt werden. Das zählt.

Deshalb ist es sehr gut, dass wir mit der Versichertenbefragung Anhaltspunkte für Verbesserungen bekommen. Dass wir unsere Arbeit noch besser im Sinne des Ganzen – und im Sinne des einzelnen Menschen – tun können. Darauf kommt es uns an.



Ihr

Jochen Messer

Geschäftsführer

MDK im Saarland



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

89 %

## Informationen über die Pflegebegutachtung

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

88 %

## Persönlicher Kontakt

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

88 %

## Persönliches Auftreten

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

## Gesamtzufriedenheit

**87 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst im Saarland zufrieden. Dies ist das Ergebnis einer Versichertenbefragung, die unabhängig und neutral durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den MDK geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

87 %

# 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 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 definieren den Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

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 MDK im Saarland informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2018.



## 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 Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (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 Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit be-

fragt werden konnte. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Der Versand der ausgefüllten Fragebögen erfolgte jeweils durch die Befragten 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 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 2017 hat der Medizinische Dienst im Saarland 20.019 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

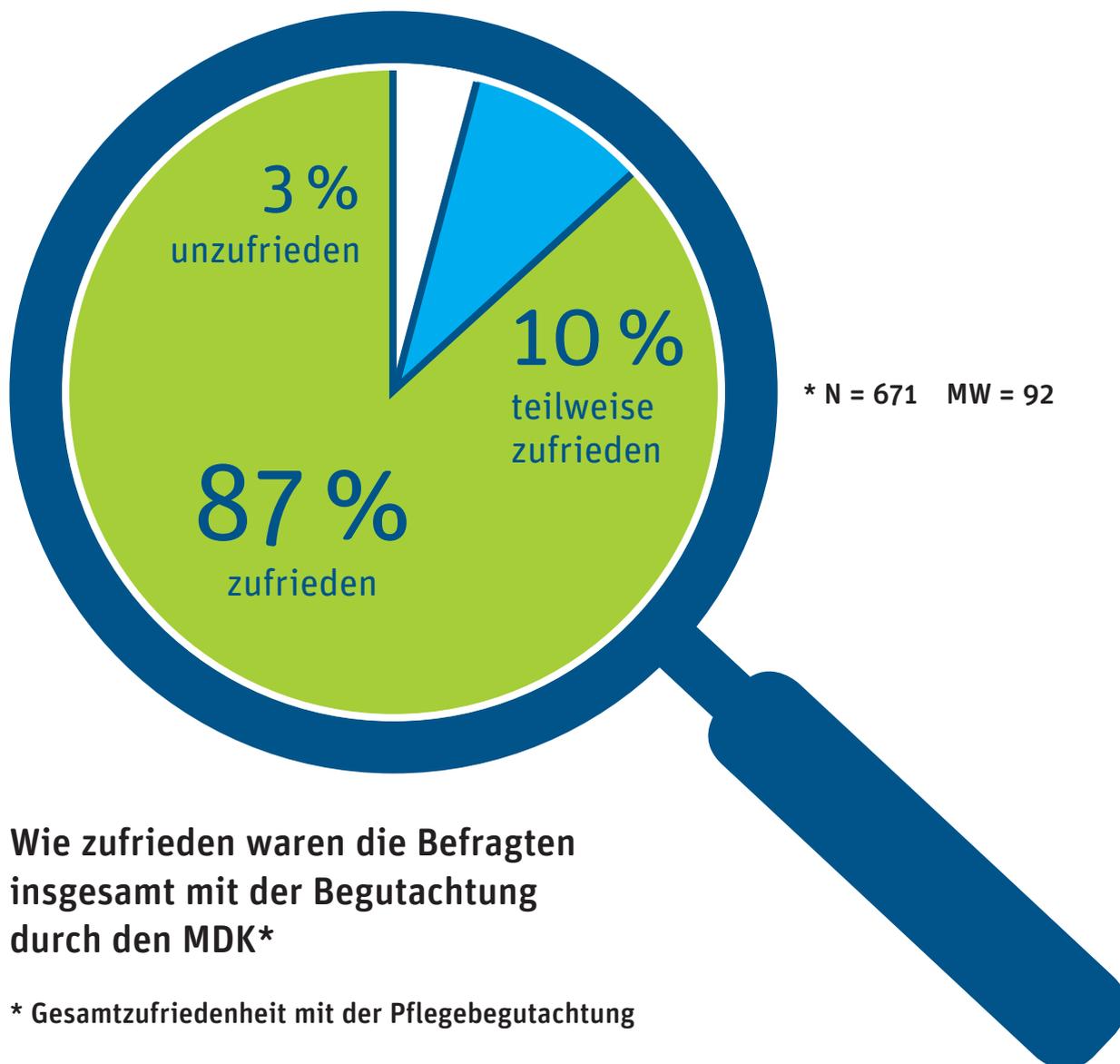
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres (2017) als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung (2018) zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Der MDK im Saarland hat deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen entsprechend erhöht.

Dementsprechend hat der Medizinische Dienst im Saarland 1.818 Fragebögen im Zeitraum Januar 2018 bis Dezember 2018 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2019 wurden von diesen Fragebögen 745 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,0 Prozent.



## 4. Ergebnisse



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

\* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung

### 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 87 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des Medizinischen Dienstes im Saarland zufrieden; 10 Prozent sind teilweise zufrieden und 3 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

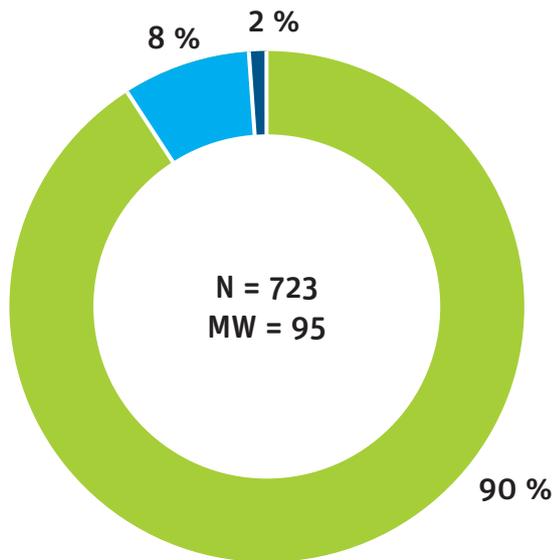
Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt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

## Die Ergebnisse im Einzelnen

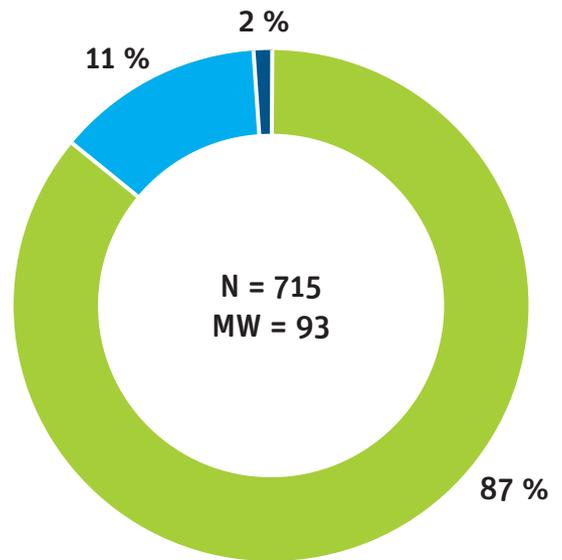
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. 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

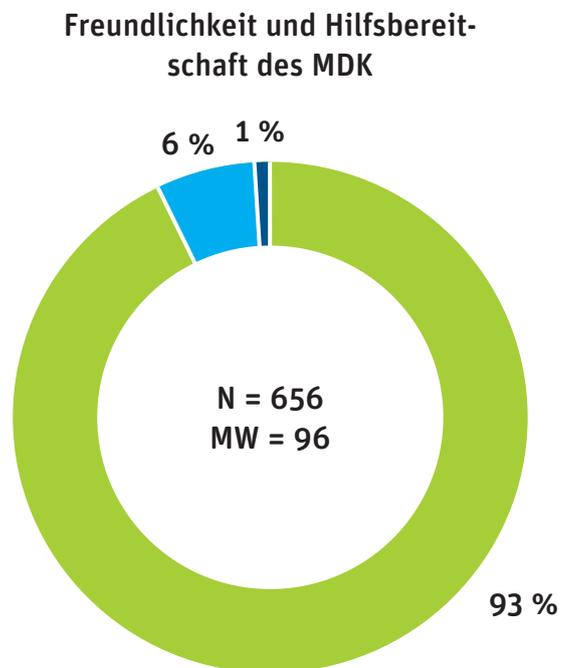
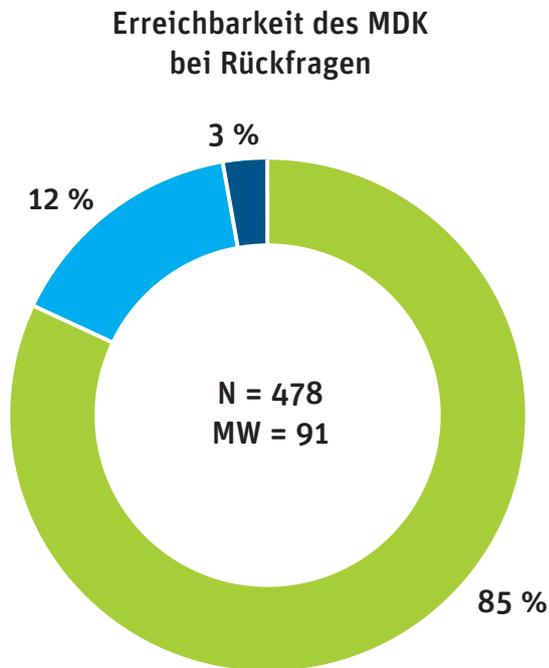
Verständlichkeit des Anmelde-  
schreibens zur Begutachtung



Informationen durch Falblatt und  
Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

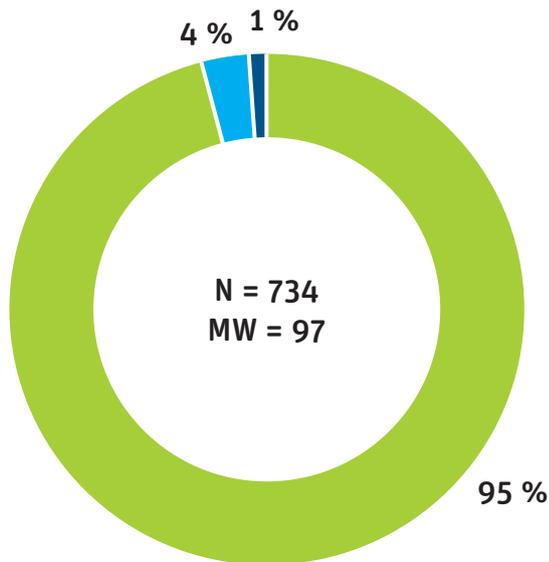


Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (87 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK bei Rück-

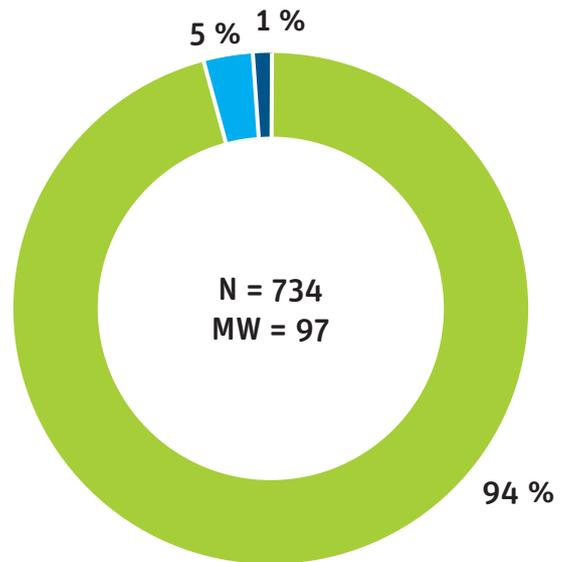
fragen (85 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft liegt der Zufriedenheitswert bei 93 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 95 Prozent ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig).

## Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

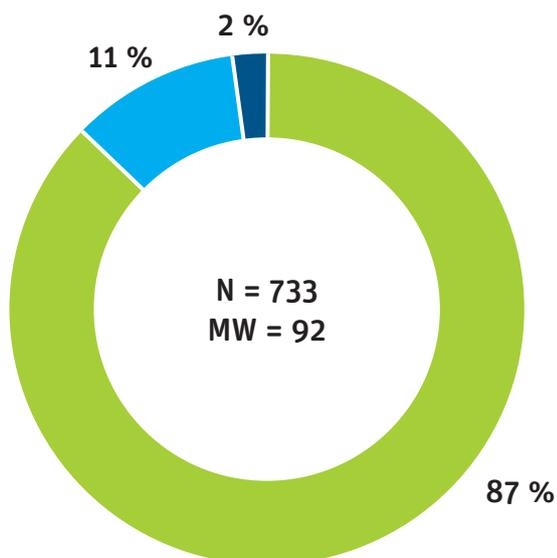
Eintreffen der Gutachterin / des Gutachters im angekündigten Zeitraum



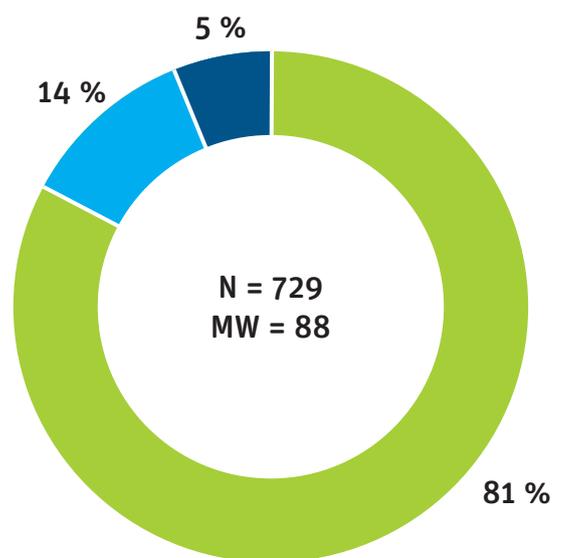
angemessene Vorstellung der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin / den Gutachter

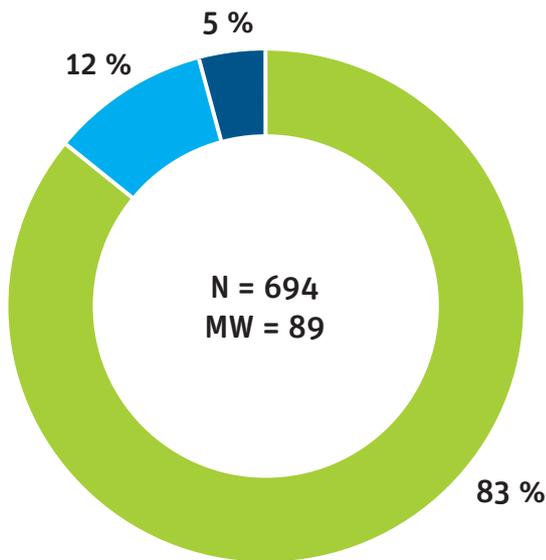


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



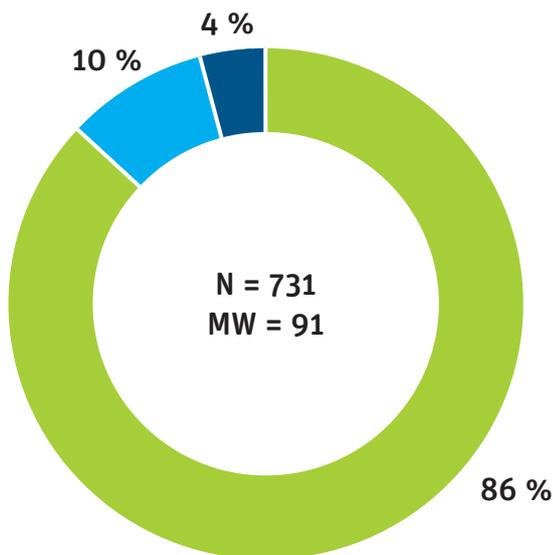
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

**Eingehen auf die bereitgestellten  
Unterlagen des Versicherten**



Beim persönlichen Kontakt liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (95 Prozent) und der angemessenen Vorstellung (94 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (83 bzw. 86 Prozent).

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

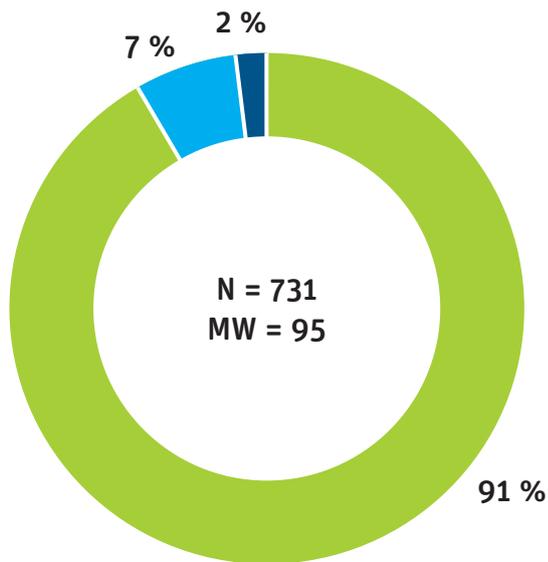


Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 81 Prozent der Befragten zufrieden, 14 Prozent teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 95 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

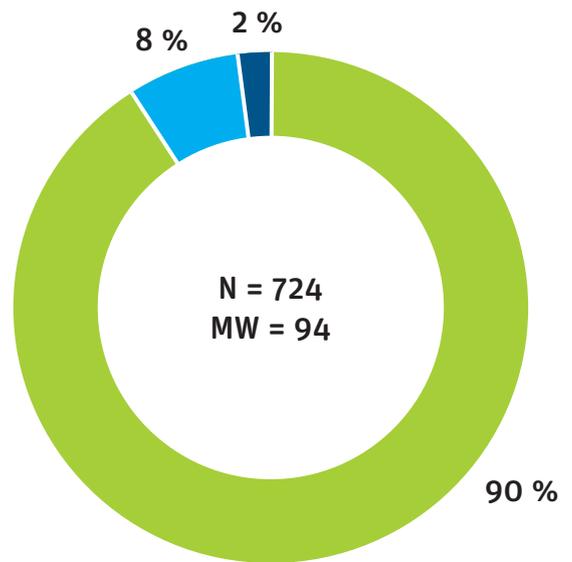
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

## Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin / des Gutachters

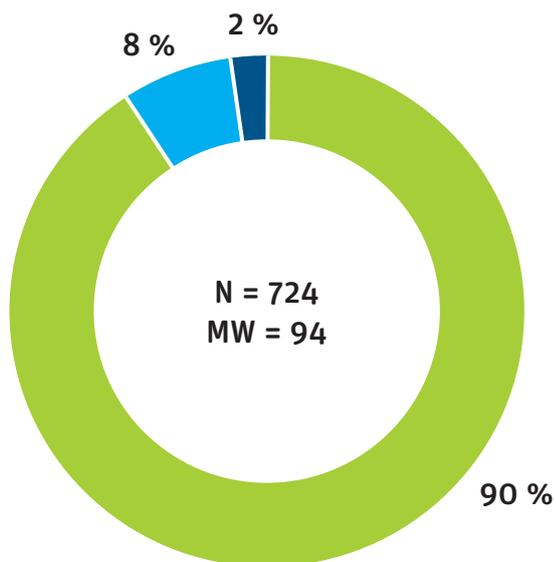
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



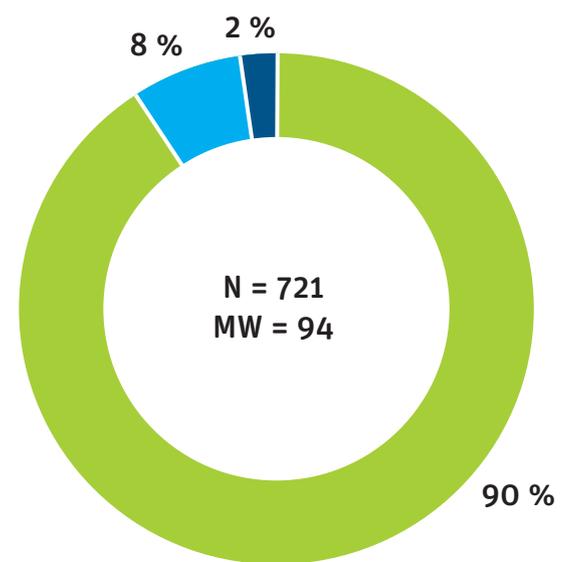
Kompetenz der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin / des Gutachters

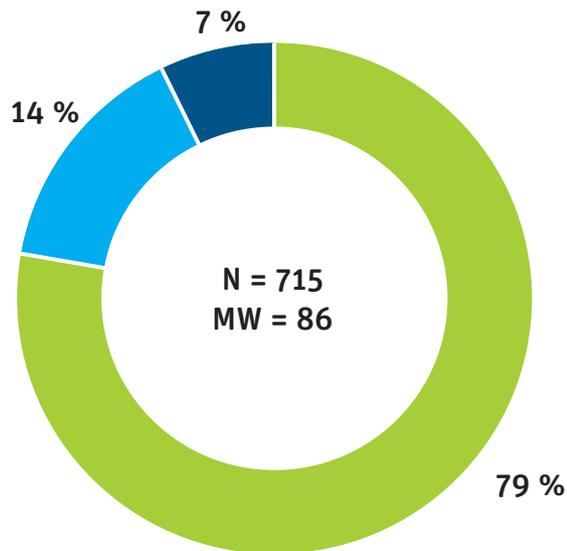


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin / des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

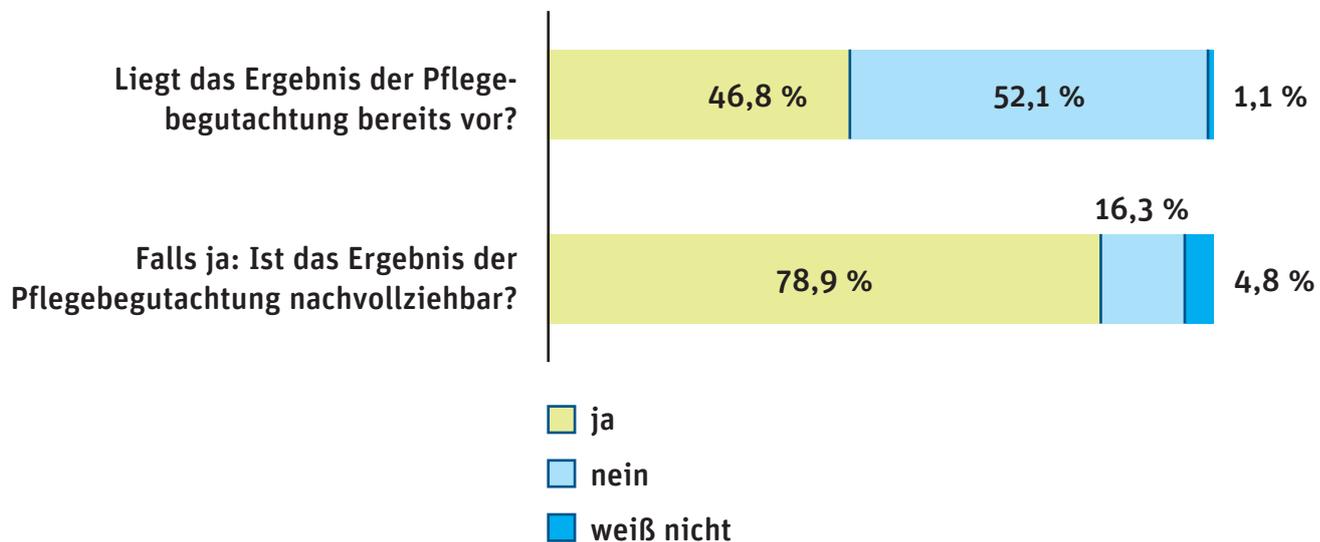
### Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in Bezug auf einen respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (91 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach verständlicher Ausdrucksweise, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils 90 Prozent). Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14 Prozent nur teilweise zufrieden – für 91 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

### 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

(275 KOMMENTARE VON  
229 BEFRAGTEN)

Anzahl der häufigsten  
Kommentare, Anteil der  
Kommentare in Prozent  
an allen Kommentaren.

32

14,0 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

29

12,7 % zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

29

12,7 % alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

16

7,0 % Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

14

6,1 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

13

5,7 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

11

4,8 % zu wenig Zeit, Zeitdruck

11

4,8 % unzufrieden mit der Begutachtung allgemein

9

3,9 % detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

## 5. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit über 40 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.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 5 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14 Prozent lediglich teilweise zufrieden (siehe Seite 14 unten rechts).

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 4 Prozent unzufrieden und 10 Prozent nur teilweise zufrieden. 95 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 Prozent hiermit unzufrieden und 14 Prozent nur teilweise zufrieden (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 wir 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. Wir haben diesbezüglich unsere 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 uns 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 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 uns einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung unserer Dienstleistung.

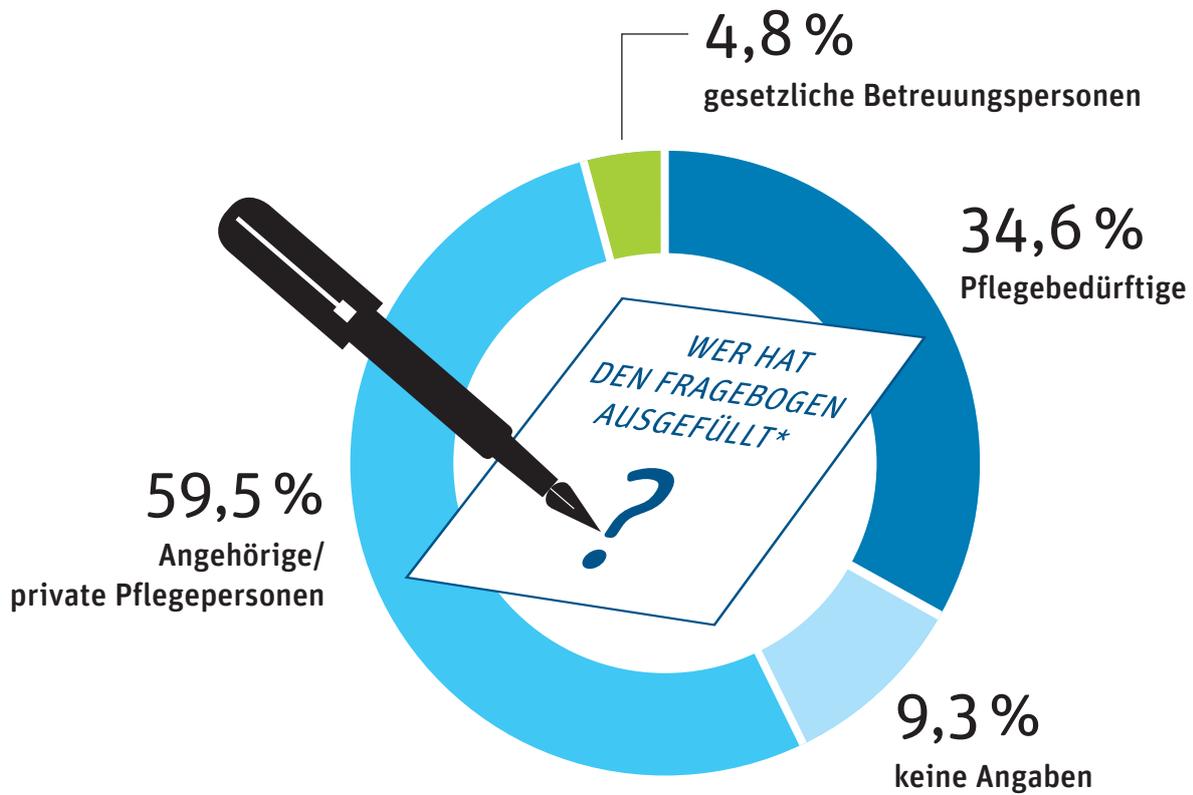
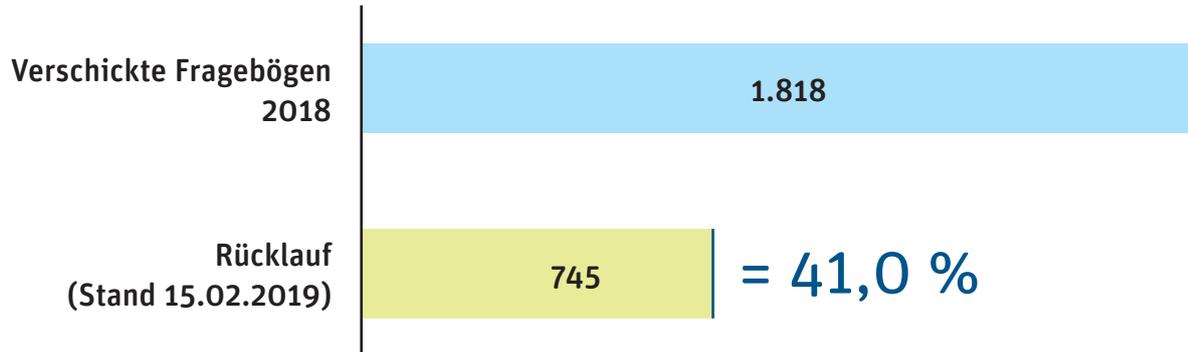
Den Versicherten werden deshalb zukünftig mehr Informationen an die Hand gegeben und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren erfolgen, damit die Versicherten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

Im Übrigen werden wir Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsprache mit Akteuren des Gesundheitswesens machen, um die Beratung weiter zu verbessern.



# 7. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote



\*Mehrfachnennungen möglich

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Befragung zur Pflegebegutachtung 2018**

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 Anmelde-schreiben 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 ...		
	zufrieden	teilweise 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### sonliches 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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.

Befragung zur Pflegebegutachtung

MDK Muster

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 22.114)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	87 %	10 %	3 %			
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 %	2 %	84 %	14 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	87 %	11 %	2 %	82 %	17 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	85 %	12 %	3 %	81 %	15 %	4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	93 %	6 %	1 %	95 %	5 %	0 %
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter						
Eintreffen des / der Gutachters/in	95 %	4 %	1 %	88 %	10 %	2 %
Angemessene Vorstellung	94 %	5 %	1 %	87 %	13 %	0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87 %	11 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81 %	14 %	5 %	95 %	5 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83 %	12 %	5 %	89 %	11 %	0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86 %	10 %	4 %	95 %	5 %	0 %

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	91 %	7 %	2 %	94 %	6 %	0 %
Kompetenz des / der Gutachters/in	90 %	8 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des / der Gutachters/in	90 %	8 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des / der Gutachters/in	90 %	8 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	79 %	14 %	7 %	91 %	8 %	1 %

## 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 im Saarland  
Dudweiler Landstraße 151  
66123 Saarbrücken

Telefon: 0681 93 667 0  
Telefax: 0681 93 667 33  
E-Mail: [info@mdk-saarland.de](mailto:info@mdk-saarland.de)  
Internet: [www.mdk-saarland.de](http://www.mdk-saarland.de)  
Bearbeitung: Jochen Messer, Kathrin Federmeyer

Bilder: MDS

Grafische Gestaltung:  
Tino Nitschke, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)

Satz, Überarbeitung:  
Unionprint GmbH, Saarbrücken

✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

**2018**

**MDK**  
Medizinischer Dienst  
im Saarland

Dudweiler Landstraße 151  
66123 Saarbrücken  
Telefon 0681 93 667 0  
[info@mdk-saarland.de](mailto:info@mdk-saarland.de)  
[www.mdk-saarland.de](http://www.mdk-saarland.de)