



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 2023

Inhalt

Vorwort	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	Seite	06
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch	Seite	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung	Seite	08
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	09
5. Ergebnisse	Seite	10
6. Erkenntnisse	Seite	26
7. Maßnahmen	Seite	28
8. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	32



Die Versicherten als kompetente Partner wahrnehmen

Jedes Jahr erwarten die Medizinischen Dienste mit Spannung die Ergebnisse der Versichertenbefragung. Dabei können wir alle jedes Jahr stolz darauf sein, was unsere Mitarbeitenden Tag für Tag leisten, um ein erneut mehr als zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen.

Die Meinungen und Erfahrungen der Versicherten stehen im Mittelpunkt unseres Engagements und sind von unschätzbarem Wert für die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen. Mit einer Gesamtzufriedenheit von 87,2 Prozent aller an der Versichertenbefragung Beteiligten ist deutlich erkennbar, dass ein respektvoller und wertschätzender Umgang mit den Versicherten sich in hohen Zufriedenheitswerten widerspiegelt.

Um die Transparenz im Begutachtungsverfahren zu erhöhen, hat der GKV-Spitzenverband im Jahr 2013 erstmals unter Beteiligung des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS, heute MD Bund) Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren beschlossen.

Diese haben zum einen den Zweck, dass die Versicherten ihre Eindrücke und das Empfinden im Rahmen einer Begutachtung strukturiert und einheitlich dargestellt ausdrücken können. Zum anderen aber auch gibt es dem Medizinischen Dienst Saarland die Möglichkeit, Arbeitsfelder zu identifizieren, bei denen Verbesserungspotential erkennbar ist. Denn das Begutachtungsverfahren

unterliegt einem ständigen Wandel, sei es durch eine Pandemie, die unsere Abläufe grundlegend verändert hat oder auch wachsende Auftragszahlen, mit denen sich besonders der Medizinische Dienst Saarland konfrontiert sieht.

Gerade durch diese stetige Bewegung im System ist es dem Medizinischen Dienst Saarland ein elementares Anliegen, die Versicherten als kompetente Partner wahrzunehmen, ihre Sorgen, Bedürfnisse und vor allem Anregungen ernst zu nehmen, um den Begutachtungsprozess mit all seinen diffizilen Schritten sorgsam weiterhin zu optimieren.

Eine Herzensangelegenheit offenbart sich von Seiten der Versicherten beim Thema Beratung. Dabei ist den engagierten und geschulten Gutachterinnen und Gutachtern durchaus bewusst, dass sie oftmals die ersten Personen sind, die den Versicherten Gehör schenken und diese ihre Belastungen – familiär, organisatorisch wie auch finanziell – erstmals außerhalb von Familie oder Bezugspersonen hervorbringen können.

Daher erscheint es mehr als verständlich, dass den Versicherten gerade dieses Thema als sehr wichtig erscheint und in den Fragestellungen hierzu im Fragebogen der Versichertenbefragung sicherlich, und auch zu Recht, sehr kritisch beurteilt wird. Über 95 Prozent aller Versicherten gaben an, dass dieser Bereich ihnen als sehr bedeutend erscheint.

Gerade diesen Punkt hat der Medizinische Dienst Saarland bereits 2023 aufgegriffen, um die Beratung der Gutachterinnen und Gutachter während der Begutachtung verstärkt zu schulen und das Begutachtungsverfahren somit weiterzuentwickeln.

Im Hinblick auf die nun in den Begutachtungsrichtlinien des MD Bund fest verankerten strukturierten Telefoninterviews, die weiterentwickelt wurden und unter bestimmten Voraussetzungen (wieder) möglich sind, ist auch der Beratungsansatz ohne Begutachtung in der Häuslichkeit oder in einer Pflegeeinrichtung von hohem Stellenwert.

Daher möchte ich mich ausdrücklich bei den Versicherten bedanken, die dem Medizinischen Dienst Rückmeldung geben, um das Begutachtungsverfahren kontinuierlich zu verbessern. Nur auf diesem Wege erreichen wir Gleichklang für alle Beteiligten.

Ein herzliches Dankeschön dafür!

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Messer', written in a cursive style.

Jochen Messer
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Saarland

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

87,0 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der 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 bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,0 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der Kontakt

89,8 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,8 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung

89,2 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,2 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

87,2 %

87,2 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen in der Regel speziell ausgebildete Pflegefachkräfte als Gutachterin oder Gutachter in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in dem Begutachtungsverfahren zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für den Medizinischen Dienst auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass der Medizinische Dienst eine Versichertenbefragung durchführt, daraus Erkenntnisse ableitet und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formuliert. Der Medizinische Dienst hat hierüber jährlich einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Der Bericht jedes Medizinischen Dienstes ist auf der Webseite www.md-bund.de zu finden.

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Der Eintritt oder die Zunahme von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Der Medizinische Dienst ist sich dieser herausfordernden Situation bewusst und macht sich zum Ziel, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen wird.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zu der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst Saarland und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit der 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 auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienstes auswirkt.

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

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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. Der Medizinische Dienst Bund veröffentlicht die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung.

3. Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu erhalten. Es soll Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes genutzt werden können.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien.

Es wird ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

Der Fragebogen für die Versichertenbefragung wurde vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen können, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an eine externe wissenschaftliche Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

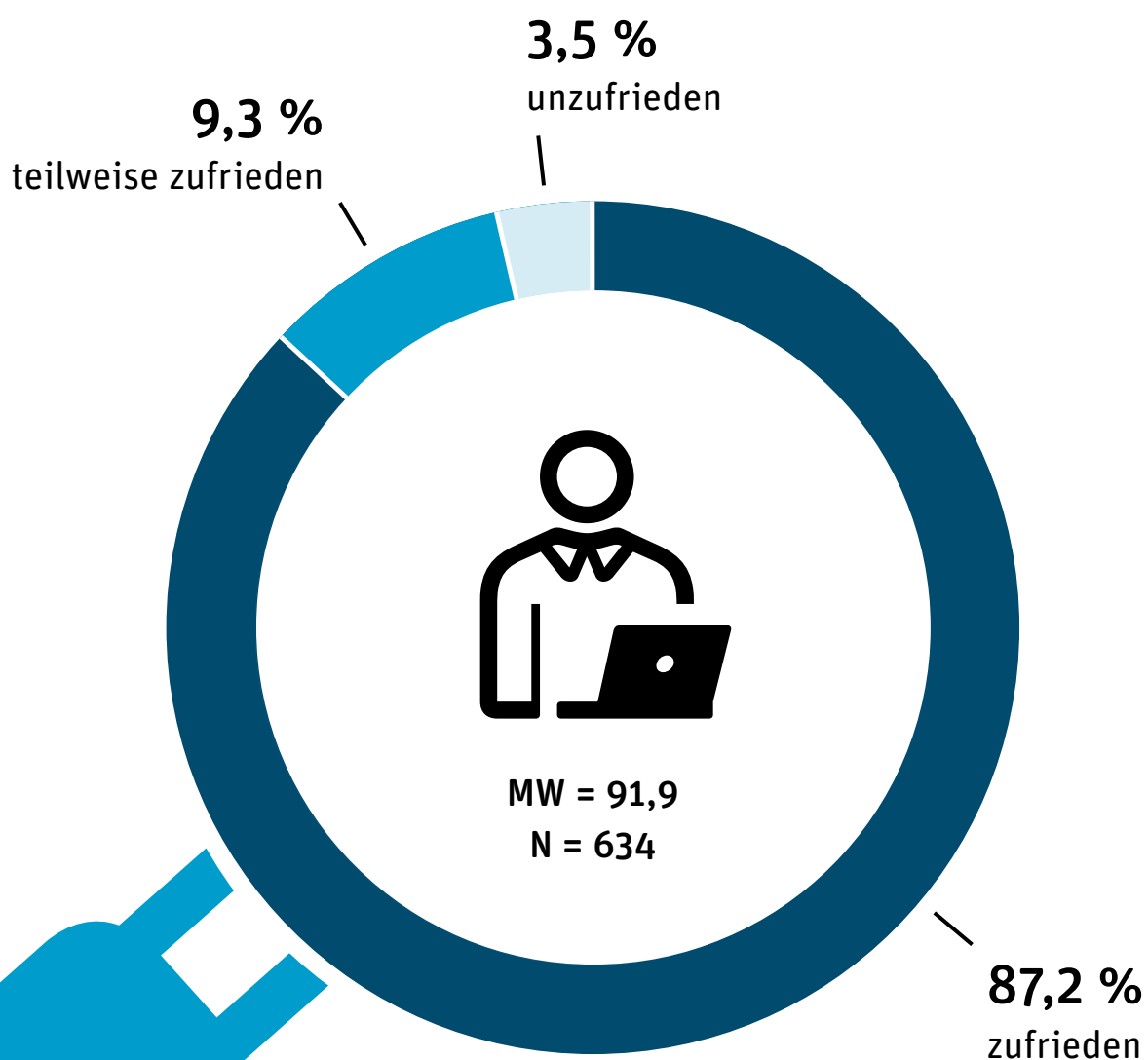
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (24.583 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 615 zu versendenden Fragebögen entsprach.

Der Medizinische Dienst Saarland hat insgesamt 1.868 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 661 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 35,4 Prozent.

5. Ergebnisse

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



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87,2 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland zufrieden. Teilweise zufrieden sind 9,3 Prozent und 3,5 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

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 die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

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 grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 36 und 37.

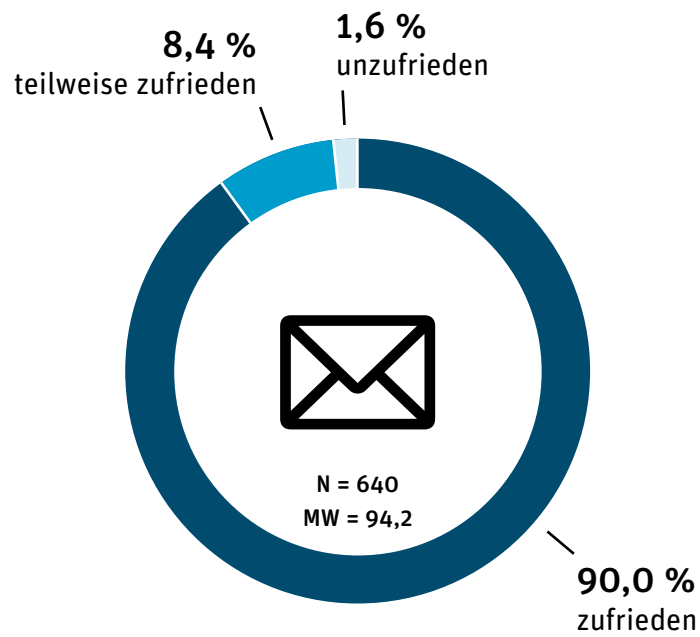
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 90,0 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Saarland bei Rückfragen sind 78,3 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

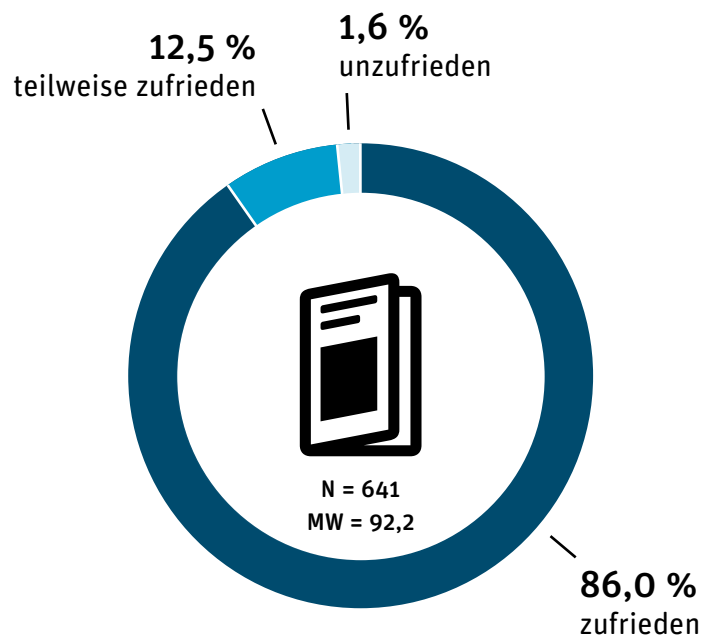
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 93,8 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 95,7 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

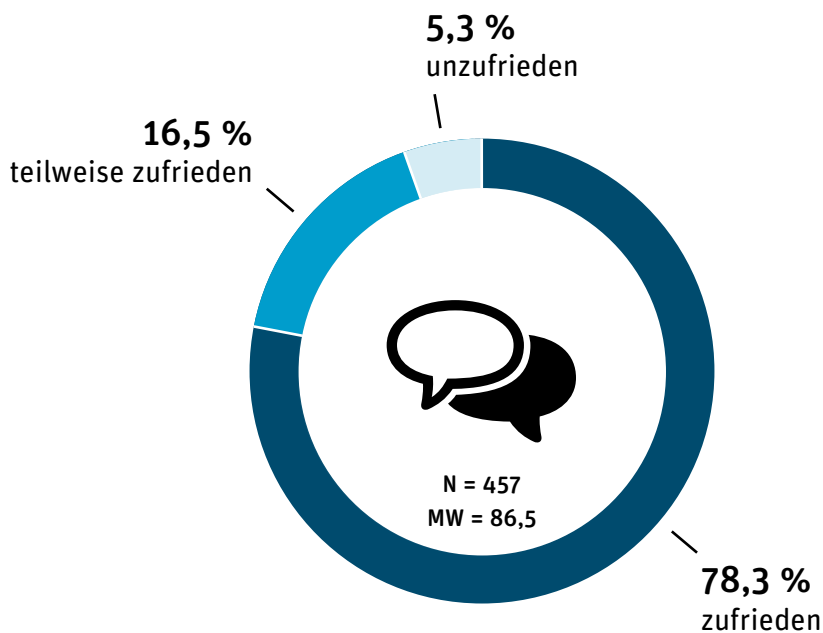


Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

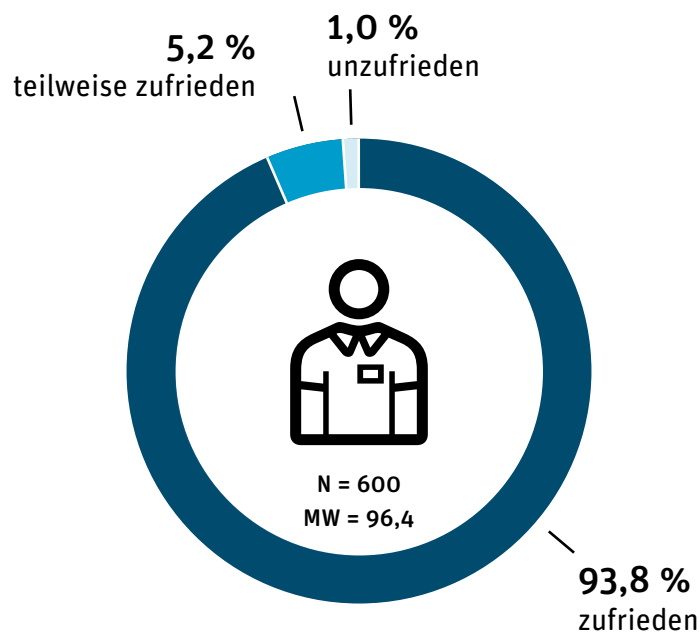


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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.

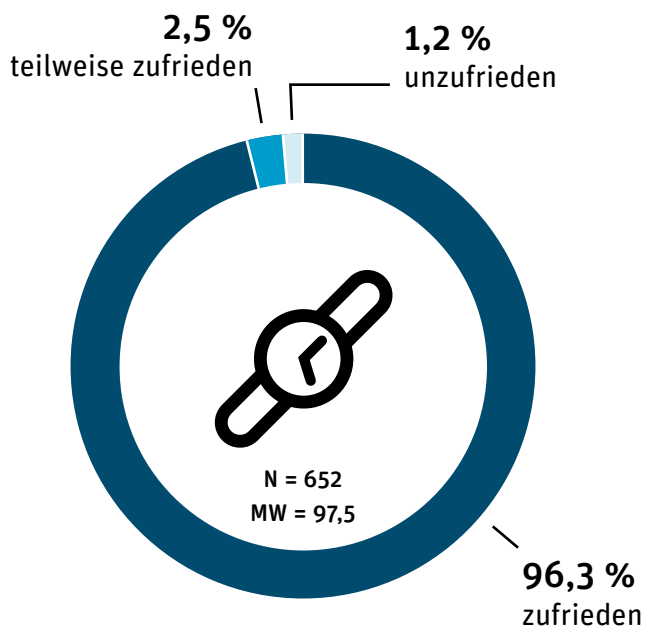
Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,3 bzw. 96,1 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,9 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (85,6 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (88,3 Prozent).

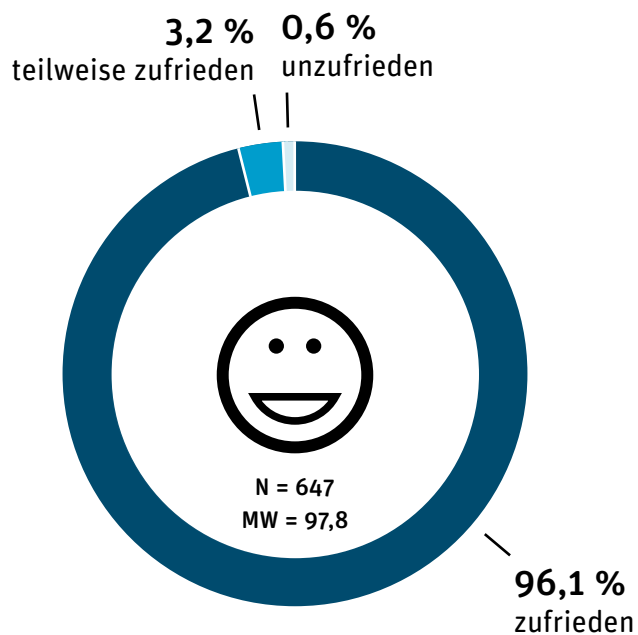
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 83,2 Prozent der Befragten zufrieden; 10,9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,8 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 96 Prozent der Begutachteten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

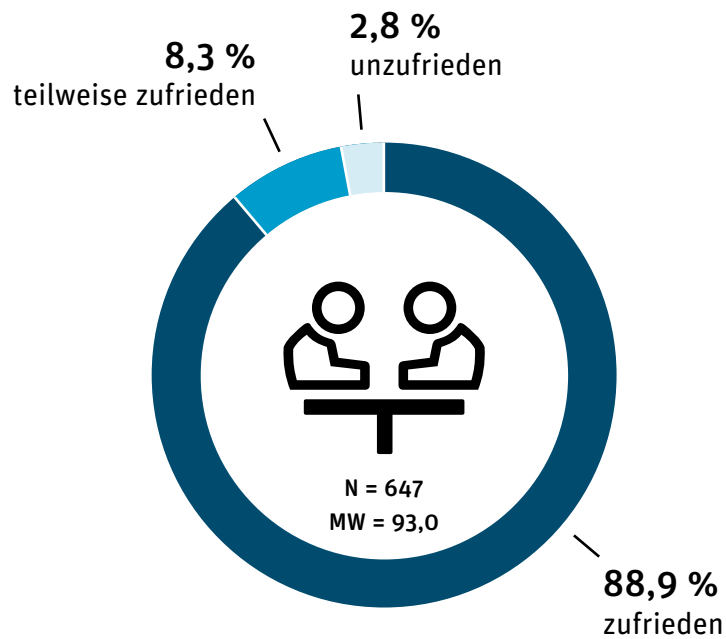


Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

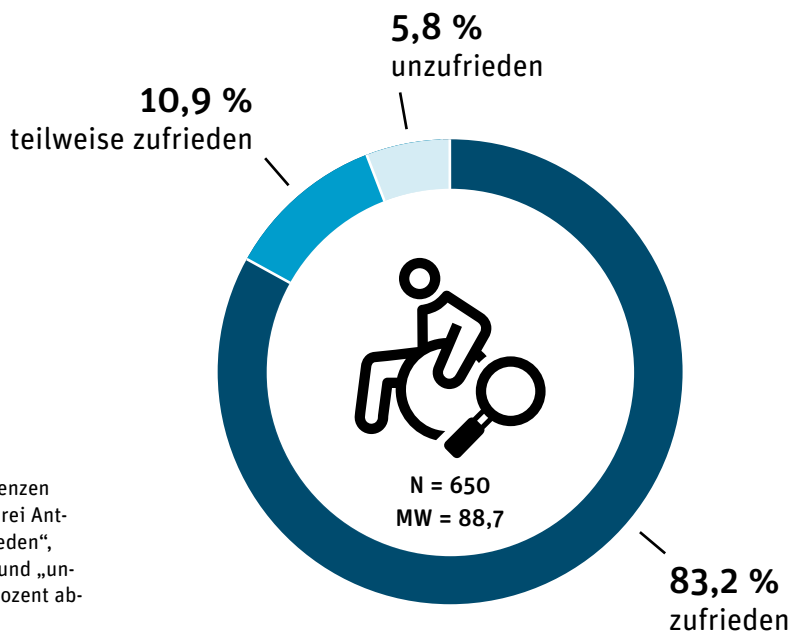


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

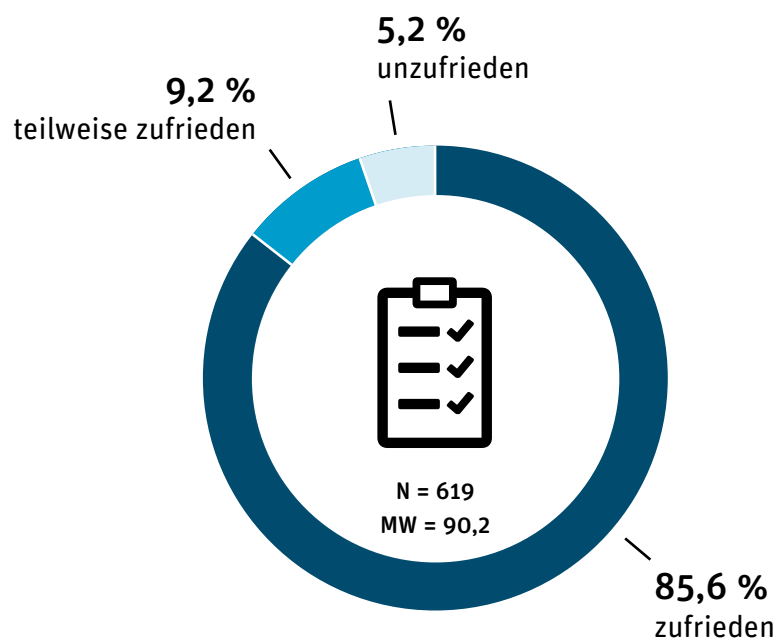


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

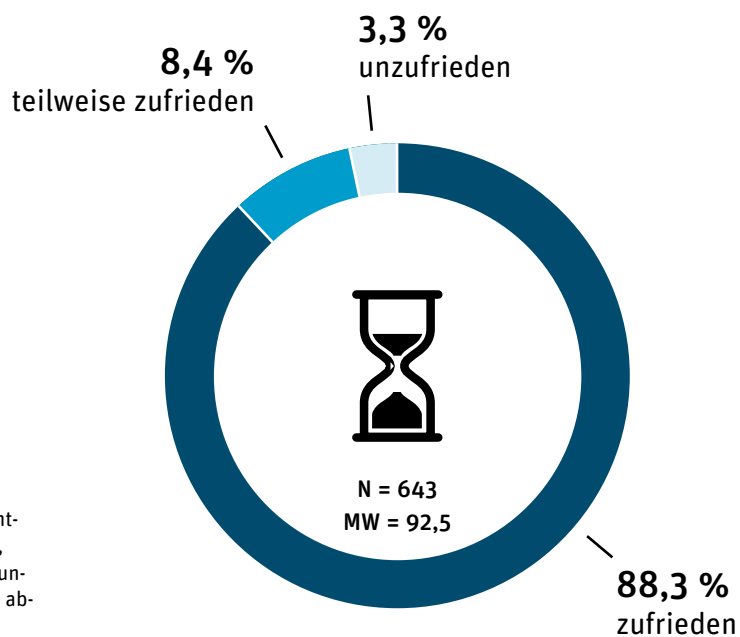


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



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.

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (91,7 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 6,8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 12,1 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 95 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



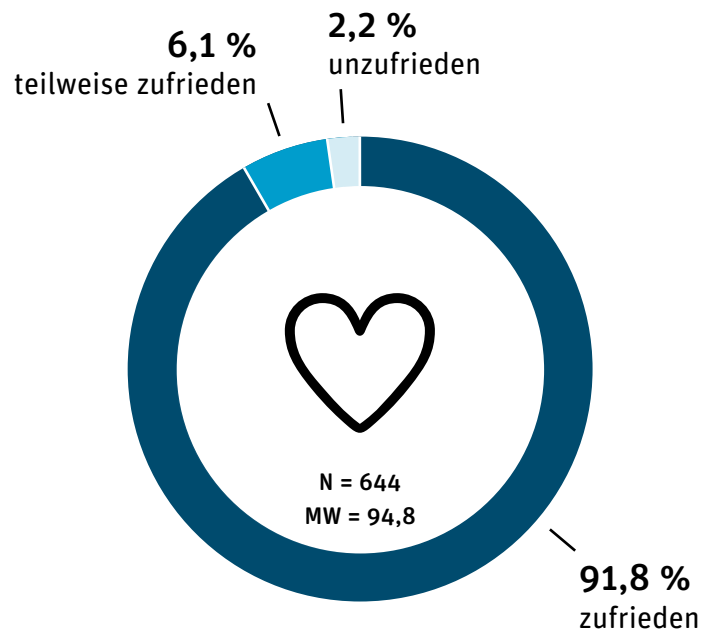
B)



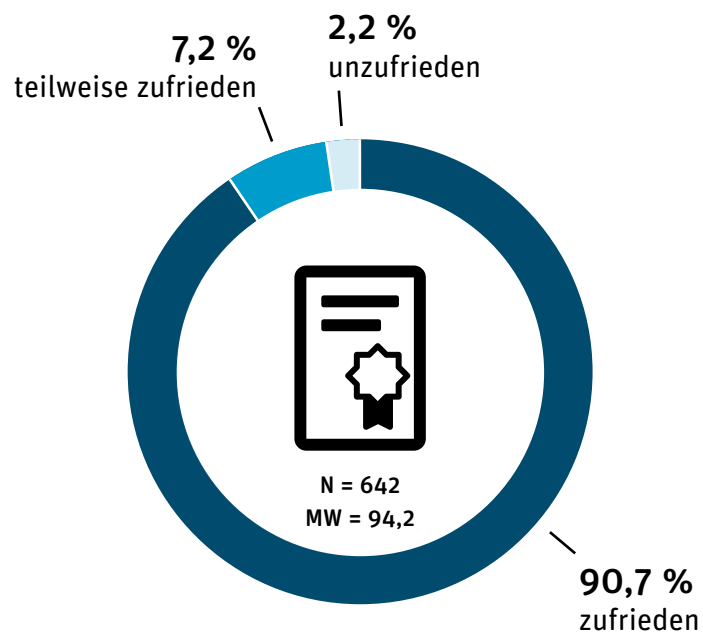
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

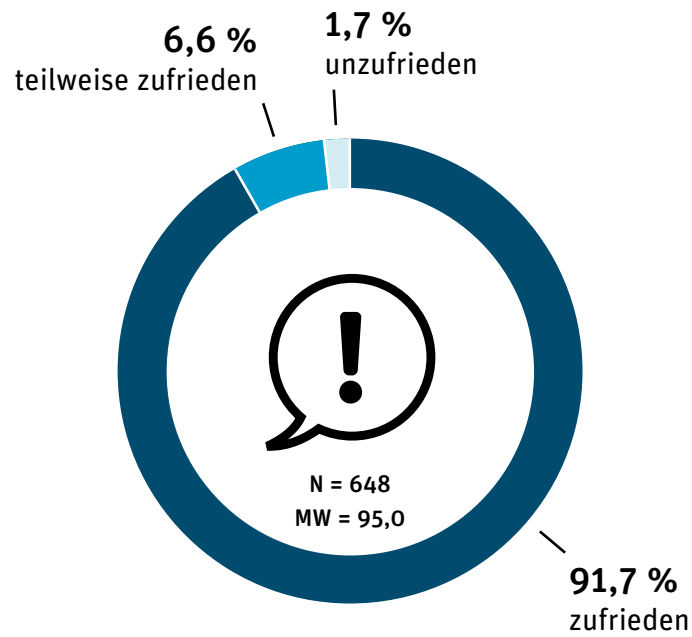


Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

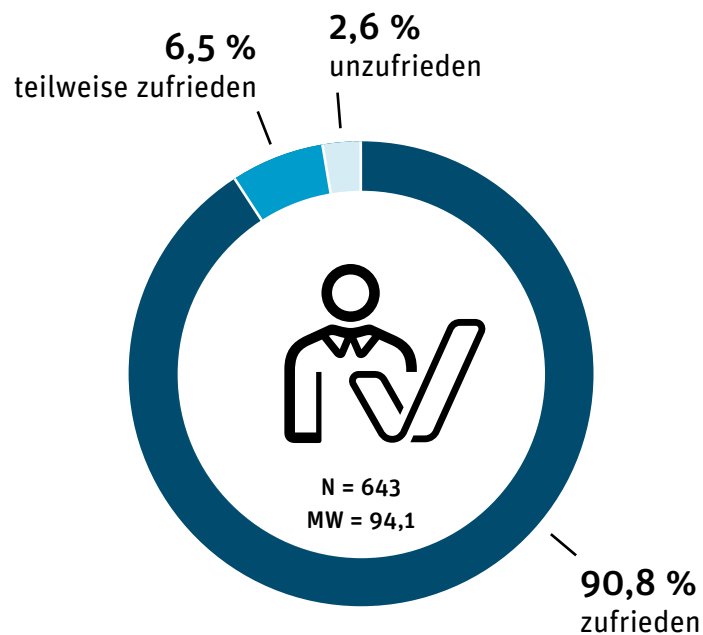


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

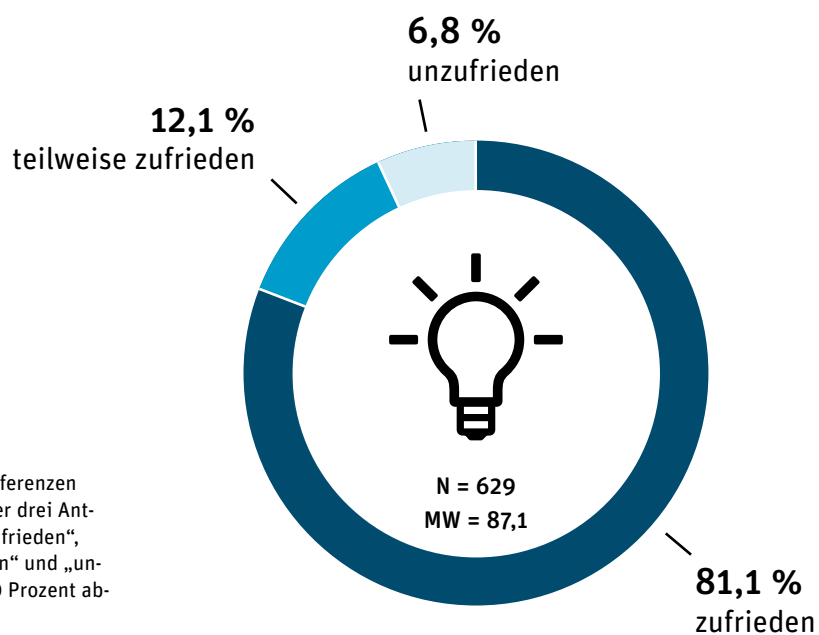


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

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.

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



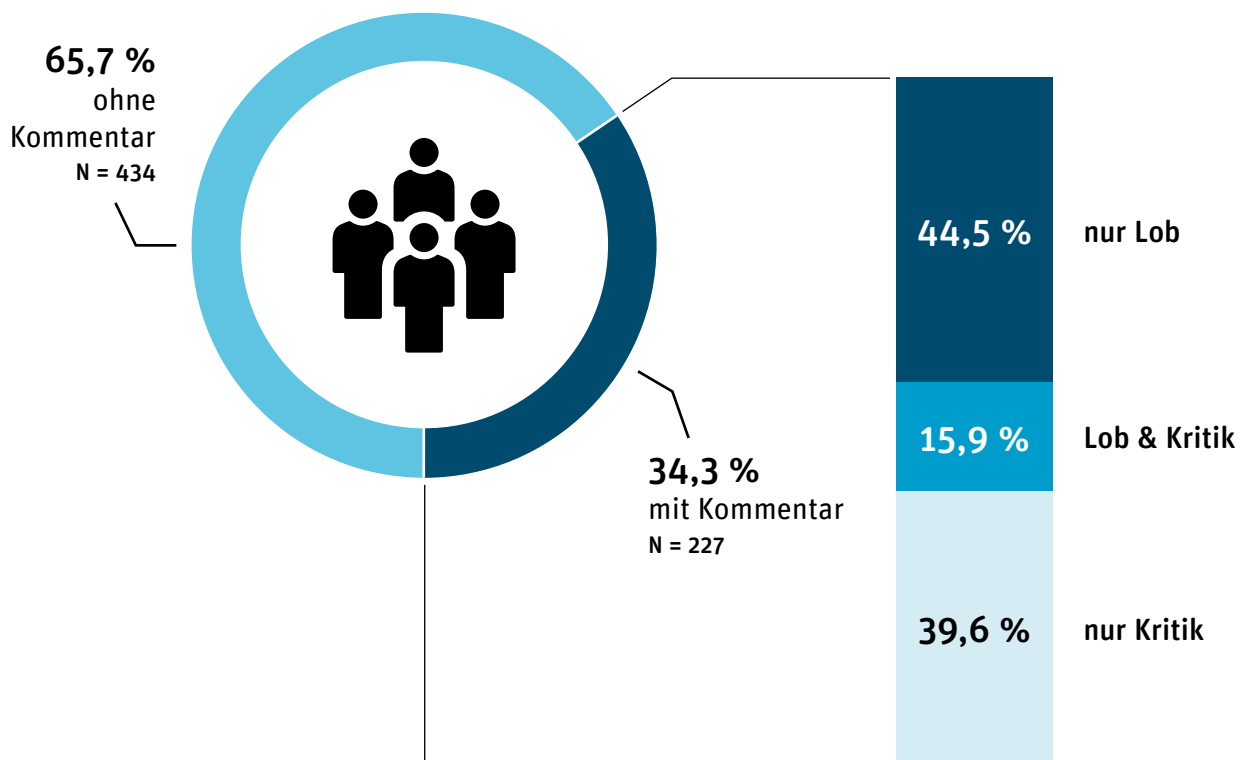
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
 nein
 weiß nicht

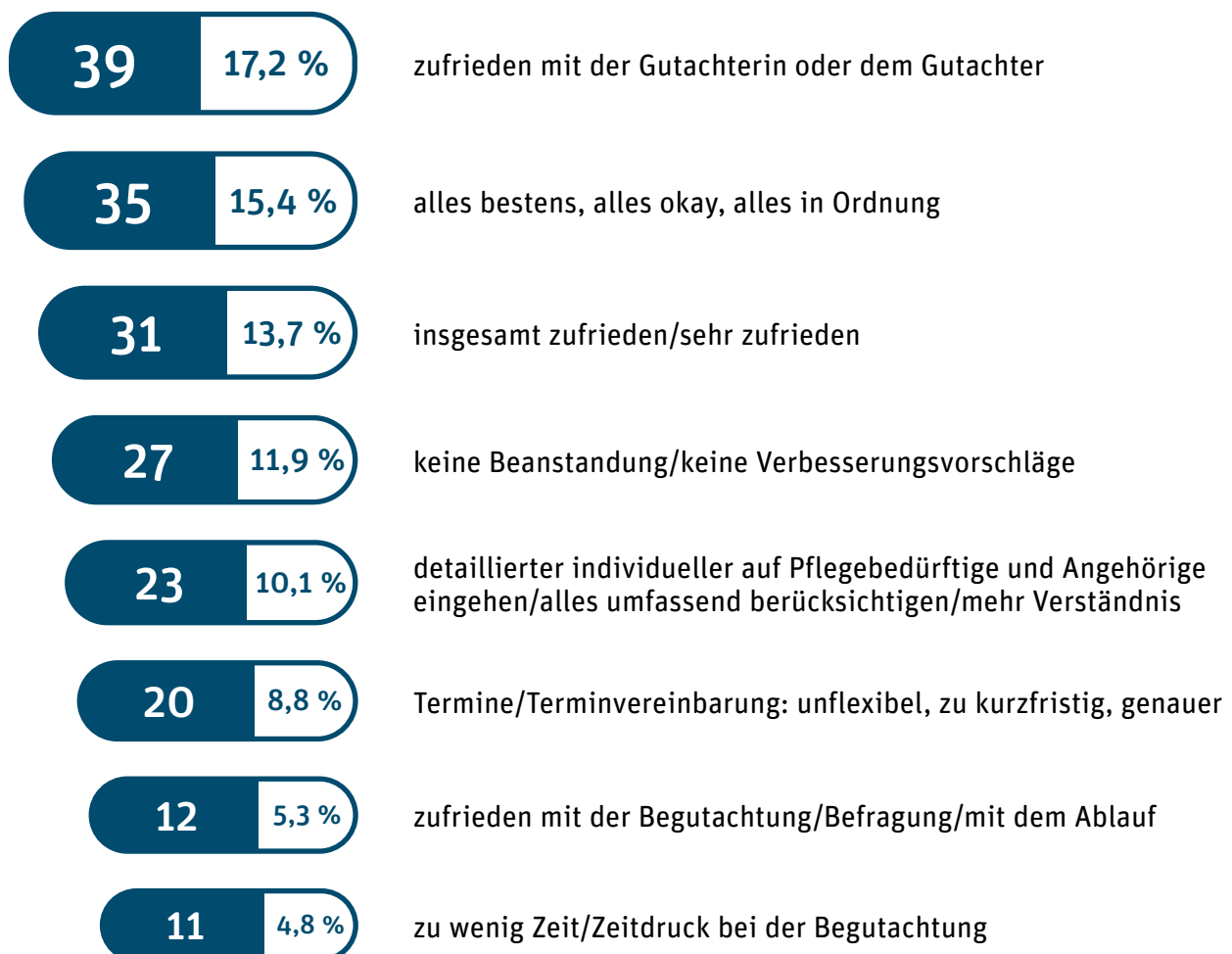
Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (227 Kommentare von 661 Befragten).



Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (323 Kommentare von 227 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 35,4 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Saarland mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 44,5 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen der Versicherten und 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: 5,8 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 10,9 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 83,2 Prozent sind zufrieden. Für etwa 96 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 37 oben).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 88,3 Prozent zufrieden. 3,3 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 8,4 Prozent sind teilweise zufrieden. 96,6 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

81,1 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 6,8 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 12,1 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 95,2 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterinnen und Gutachter ist die Grundlage für eine vertrauensvolle Begutachtung. Hiermit waren 90,7 % der Befragten zufrieden, 7,2 % teilweise zufrieden und 2,2 % nicht zufrieden. Diese Frage bewerteten die Befragten als die ihr wichtigste im verwendeten Fragebogen.



7. Maßnahmen

Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgte nach einem strukturierten Verfahren. Es wurden zunächst die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet, um festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Dabei sind Themenfelder mit Verbesserungsbedarf identifiziert und zusammengefasst worden. In einem weiteren Schritt wurden dann mögliche Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausgearbeitet, um schließlich konkrete Maßnahmen oder Strategien zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten abzuleiten.

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

Hier signalisieren die begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches erstellt wird. Die in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien für eine Einschätzung des Pflegegrades und die dafür relevanten Informationen, sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Informationen der Versicherten, die für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das führt dazu, dass Versicherte möglicherweise unzufrieden sind, wenn ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten keine Berücksichtigung finden und sie dadurch ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt sehen.

Um dem Anliegen der im Hausbesuch begutachteten Personen gerecht zu werden, wird der Medizinische Dienst Saarland weiterhin Fortbildungsveranstaltungen dafür nutzen, um dieses Thema aktuell zu halten und zu sensibilisieren. Durch die verschiedenen qualitätssichernden Maßnahmen wird es möglich sein, auch individuelle Verbesserungspotentiale zu erkennen, um entsprechende Abläufe zu modifizieren.

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

Hier besteht ein 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.

Diese Kriterien wurden mit dem Pflegeunterstützungs- und entlastungsgesetz (PUEG) nochmals verschärft. Innerhalb entsprechender Fristen hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, erfordert es eine aufwändige und komplexe Planung und Taktung der Begutachtungen, was dem Bereich Organisation und auch den Gutachterinnen und Gutachtern höchste Flexibilität abverlangt.

Im Interesse einer zeitnahen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter sorgsam mit den antragstellenden Personen die zur Verfügung stehende Zeit nutzen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst Saarland ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Medizinische Dienst Saarland verbessert kontinuierlich den Prozess der Pflegebegutachtung, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Aspekte für die Versicherten und ihrer Pflegepersonen zu schaffen. So hat sich die Vorbereitung mittels Fragebogen für alle Beteiligten bewährt. Abläufe während den Begutachtungen werden zudem in regelmäßigen Praxisbegleitungen aller Gutachterinnen und Gutachter näher betrachtet, um auf diesem Wege Zeitfallen aufzudecken und die nur begrenzt zur Verfügung stehende Zeit im Hausbesuch effizient zu nutzen.

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst Saarland sein pflegfachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus.

Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.



Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der ausdrückliche Wunsch der Versicherten nach guter Beratung im Rahmen der Pflegebegutachtung hat für den Medizinischen Dienst Saarland einen sehr hohen Stellenwert.

Um dem gerecht zu werden, erfolgten intensive Schulungsmaßnahmen u.a. hinsichtlich (Pflege-) Hilfsmittel, Handlungsoptionen bei nicht sicher gestellter Pflege oder auch Empfehlung von Rehabilitationsmaßnahmen. Zudem konnte ein Empfehlungsbogen erarbeitet werden, der im Hausbesuch bei Bedarf ausgehändigt werden kann, der den Versicherten und deren An- und Zugehörigen als Wegweiser dient bei den ausgesprochenen Empfehlungen im Gutachten.

Es wird zusätzlich auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen und Pflegestützpunkten hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können.

Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters

Der Medizinischen Dienst Saarland ist bestrebt, ein bestmögliches Vertrauensverhältnis zu schaffen als Basis für die Erstellung von kompetenten und aussagekräftigen Gutachten, die verständlich gestaltet sind und den Pflegekassen eine qualifizierte Grundlage bieten, um einen Leistungsbescheid zu erstellen.

Um diese Vertrauensbasis zu stärken, arbeitet der Medizinische Dienst Saarland immer wieder an der Sozialkompetenz der Gutachterinnen und Gutachter, z.B. an Fortbildungstagen mit Themen wie kollegiale Beratung, Sorgfalt und strukturiertem Arbeiten.

Der Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter kommt hierbei eine Schlüsselrolle zu. Um diese zu stärken, finden regelmäßige verpflichtende Fortbildungstage statt, ergänzt durch zusätzliche freiwillige Angebote interner sowie externer Fortbildungen.

8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023

1.868

Rücklauf (Stand 15.02.2024)

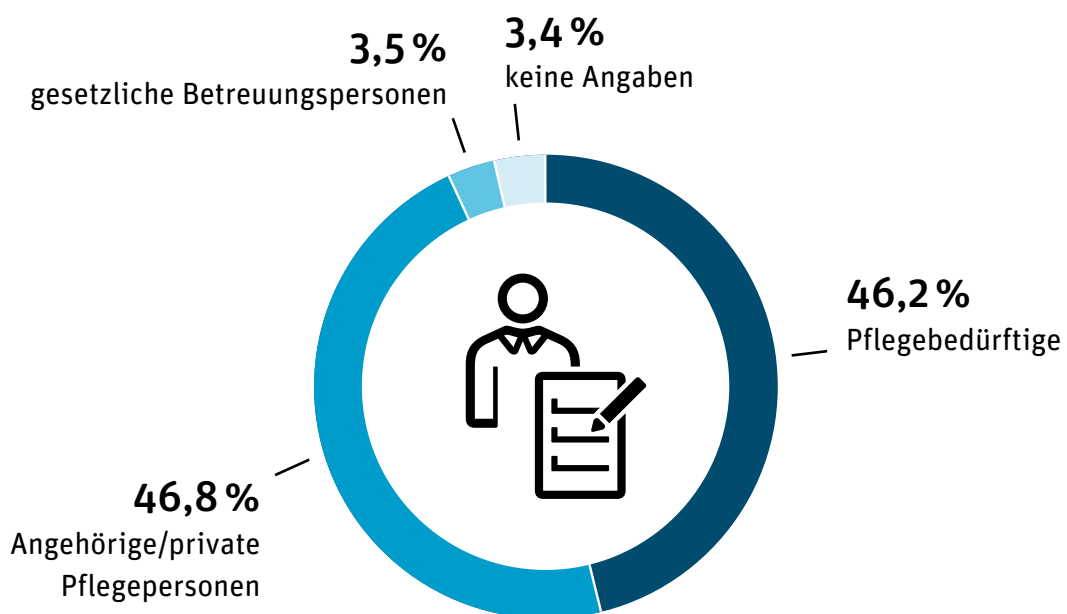
661

= 35,4%



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

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

3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?

5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?

6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst 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 Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Der persönliche Kontakt

7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?

8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?

10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?

11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

12. Hatten 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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?

16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

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

19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein weiß nicht

20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen

.....

.....

.....

Der Medizinische Dienst Saarland bedankt sich für Ihre Teilnahme

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuesta GmbH in Berlin.

V1.0 • 2023

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 661)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland?	87,2 %	9,3 %	3,5 %

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	90,0 %	8,4 %	1,6 %	84,9 %	14,0 %	1,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,0 %	12,5 %	1,6 %	81,8 %	16,9 %	1,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,3 %	16,5 %	5,3 %	85,7 %	11,3 %	3,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,8 %	5,2 %	1,0 %	95,7 %	3,5 %	0,8 %

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

Fragenbereich B: 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	96,3 %	2,5 %	1,2 %	88,6 %	10,6 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	96,1 %	3,2 %	0,6 %	88,5 %	10,4 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,9 %	8,3 %	2,8 %	96,2 %	2,9 %	1,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	83,2 %	10,9 %	5,8 %	96,4 %	3,2 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,6 %	9,2 %	5,2 %	91,3 %	7,9 %	0,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,3 %	8,4 %	3,3 %	96,6 %	3,0 %	0,4 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin 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	91,8 %	6,1 %	2,2 %	95,1 %	4,5 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	7,2 %	2,2 %	96,8 %	2,7 %	0,6 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,7 %	6,6 %	1,7 %	94,8 %	4,6 %	0,6 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,8 %	6,5 %	2,6 %	95,4 %	4,0 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	81,1 %	12,1 %	6,8 %	95,2 %	4,1 %	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
E-Mail: pflege@md-saarland.de
Internet: www.md-saarland.de

Autorin:

Tanja Brixius

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net