

✓ versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

2018



Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	05
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	06
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	09
4. Ergebnisse	Seite	10
5. Erkenntnisse	Seite	20
6. Maßnahmen	Seite	21
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	24

Impressum

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

Herausgeber:

MDK Sachsen-Anhalt e. V.
Breiter Weg 19c, 39104 Magdeburg
Telefon: +49 391 5661-0, Telefax: +49 391 5661-5-3100
E-Mail: info.gf@mdk-san.de
Internet: www.mdk-san.de

Bearbeitung: Christine Probst, Kerstin Steinke

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, www.einundalles.net

Fotonachweis: Medizinische Dienste der Krankenversicherung (Titel, S. 5, 6, 9, 23)

Anmerkung: Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird die männliche Form verwendet, schließt dies die weibliche mit ein.

Wir übernehmen Verantwortung



Sehr geehrte Damen und Herren,

86 Prozent der Pflegeantragsteller aus Sachsen-Anhalt, die im Jahr 2018 in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, sind mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) Sachsen-Anhalt zufrieden. Das ist das Ergebnis der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2018. Pflegebedürftige und deren Angehörige melden uns jährlich auf diesem Weg zurück, wie sie die Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt bewerten. Ein wichtiges und positives Feedback, das sowohl die Qualität der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter als auch die Position des MDK als sozialmedizinischer Experte im Gesundheitswesen unterstreicht.

Im Jahr 2018 hat der MDK Sachsen-Anhalt 73.944 Aufträge zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit begutachtet. Das Gutachten ist die Grundlage für die Feststellung des Pflegegrades und damit für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung. Eine große gesamtgesellschaftliche Verantwortung, der wir kompetent und engagiert nachgehen. Den Wünschen der Versicherten nach respektvollem Umgang und hilfreicher Beratung

während der Begutachtung möchten wir dabei stets zufriedenstellend nachkommen. Die Versichertenbefragungen der letzten fünf Jahre zeigen, dass wir unseren Anspruch gut erfüllen. Die Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt ist bei der überwiegenden Mehrheit der Versicherten auf höchstem Niveau.

Einige Befragte wünschen sich jedoch, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird. Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Pflegeexperten des MDK und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Da wir als moderner Dienstleister kontinuierlich bestrebt sind unseren Beitrag zu verbessern, wollen wir als MDK Sachsen-Anhalt weiter an Ihrer Zufriedenheit arbeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Jens Henicke
Geschäftsführer des MDK Sachsen-Anhalt

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

88 %

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

87 %

Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich annähernd so zufrieden wie mit den allgemeinen Informationen.

87 %

Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters der MDK Sachsen-Anhalt bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

86 Prozent der pflegebedürftigen Menschen in Sachsen-Anhalt sind mit der Begutachtung durch den MDK Sachsen-Anhalt zufrieden.

86 %

1. Gesetzlicher Auftrag

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

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

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

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter 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 dem MDK Sachsen-Anhalt 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-Spitzenverband definieren erstmals einen 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 Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Homepage.

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2018.



2. Zielsetzung und Methodik

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

Ausdrücklich formulierte Ziele hinsichtlich dieser Befragungen sind:

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



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

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

können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung einer Dienstleistung.

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

dizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst Fragen

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

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

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

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Holländische Straße 198a

34127 Kassel

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

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

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

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Zusendung der Antworten (ausgefüllte Fragebögen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete.

Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

3.

Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2017 hat der MDK Sachsen-Anhalt 61.640 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

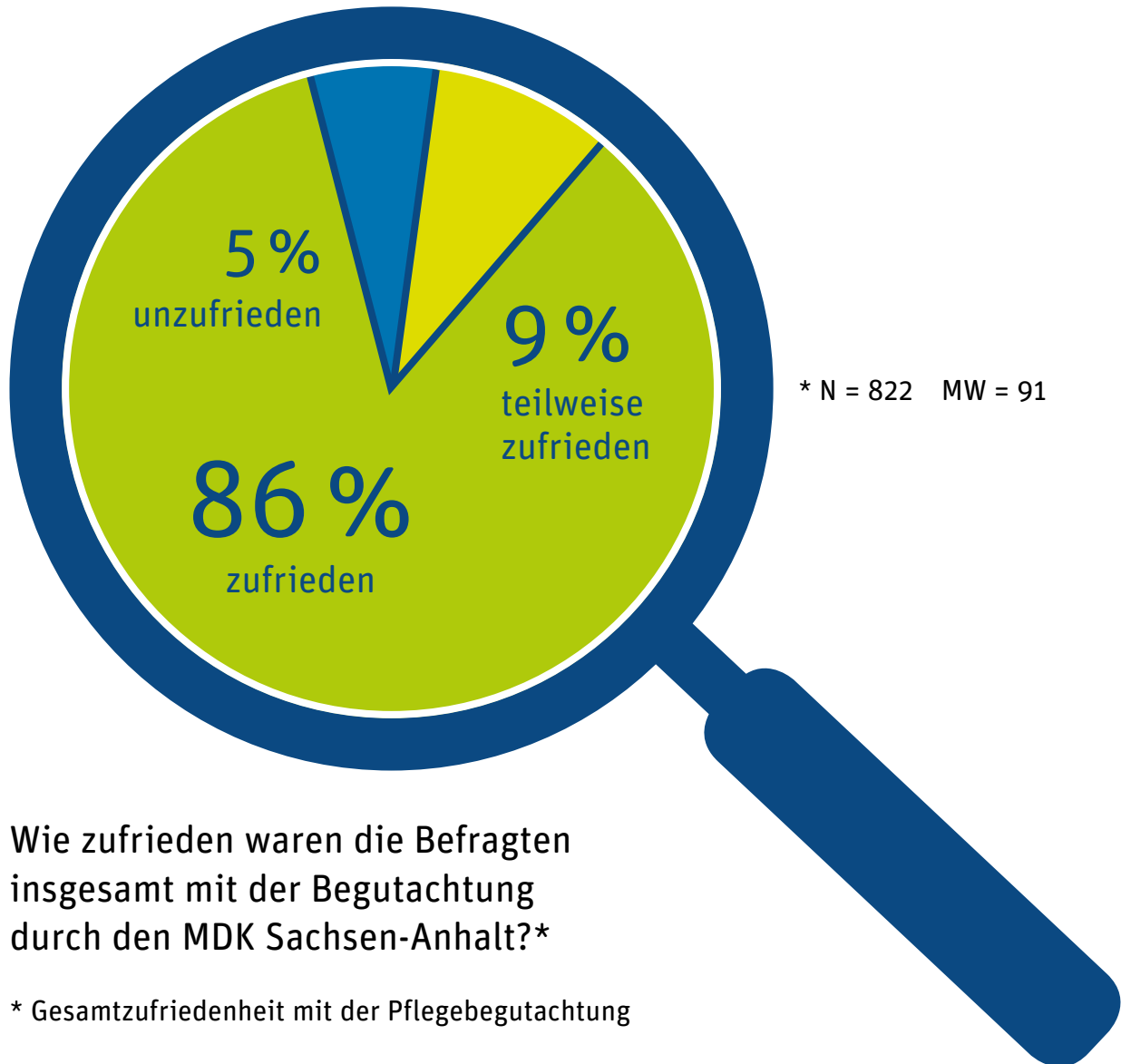
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2018 hat der MDK Sachsen-Anhalt dementsprechend 2.505 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Februar 2019 wurden davon 925 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 36,9 %.



4. Ergebnisse



Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Sachsen-Anhalt?*

* 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 86 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Sachsen-Anhalt zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden.

Den Befragten des MDK Sachsen-Anhalt sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

- a) Kompetenz des Gutachters
- b) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten
- c) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters
- d) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- e) Genügend Zeit, um für die Versicherten wichtige Punkte zu besprechen
- f) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK
- g) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter

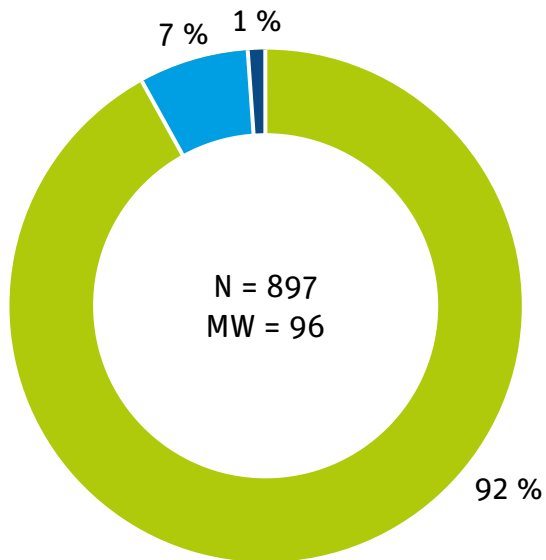
Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl mit den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch mit den die Gutachter direkt betreffenden Sachverhalten des persönlichen Kontaktes und dem Auftreten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

Die Ergebnisse im Einzelnen

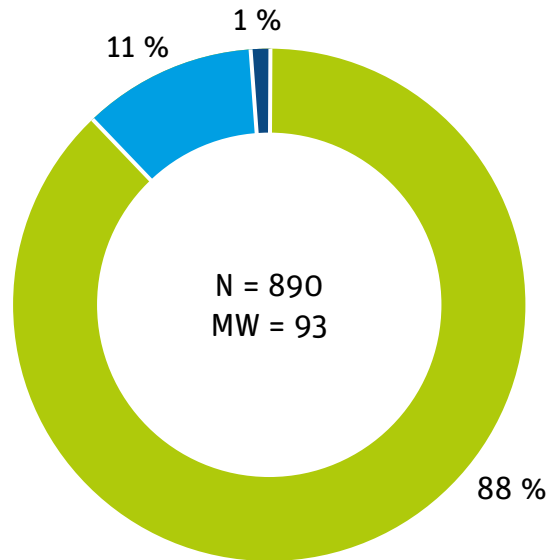
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

Verständlichkeit des Anmelde-
schreibens zur Begutachtung

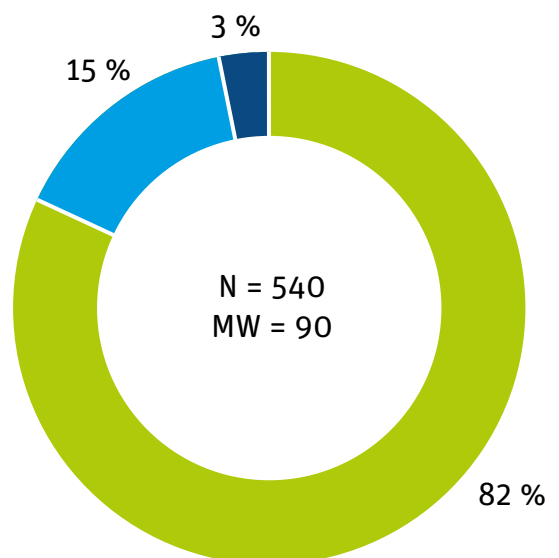


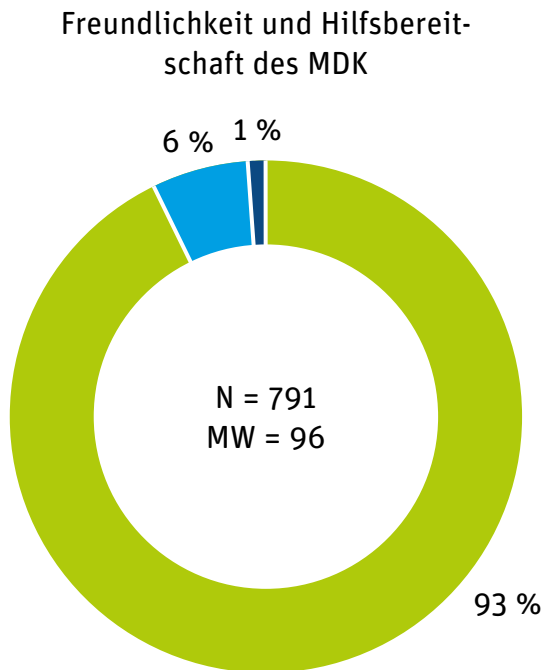
Informationen durch Faltblatt und
Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Erreichbarkeit des MDK
bei Rückfragen

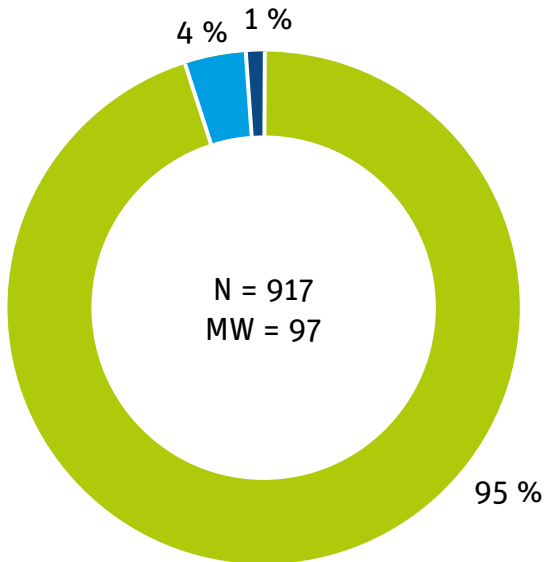




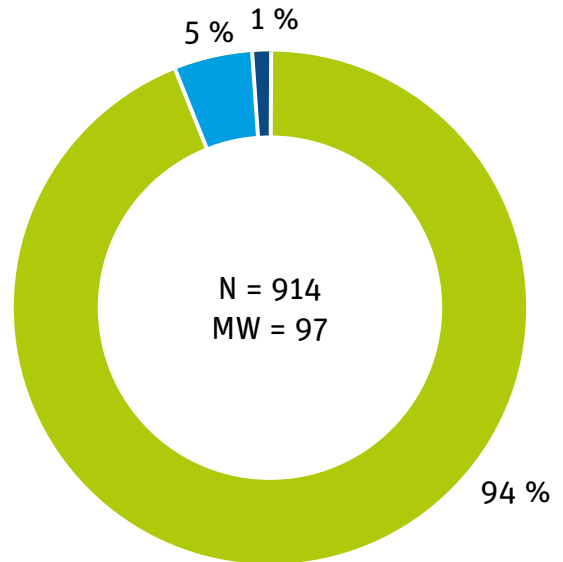
Mit den Informationen des MDK Sachsen-Anhalt über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 92 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (88 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (82 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Sachsen-Anhalt liegt der Zufriedenheitswert bei 93 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 93 Prozent wichtig).

Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

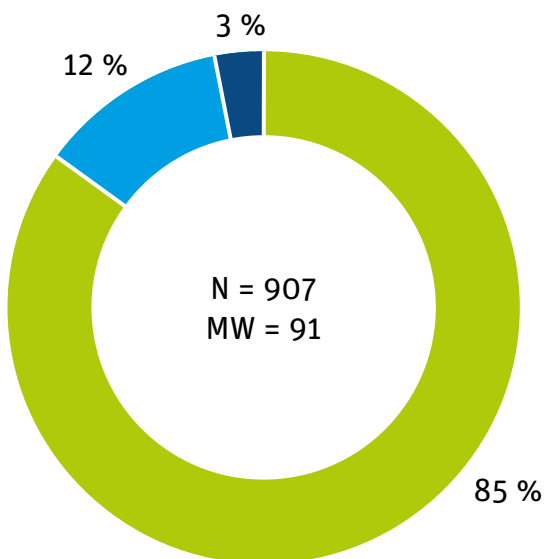
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum



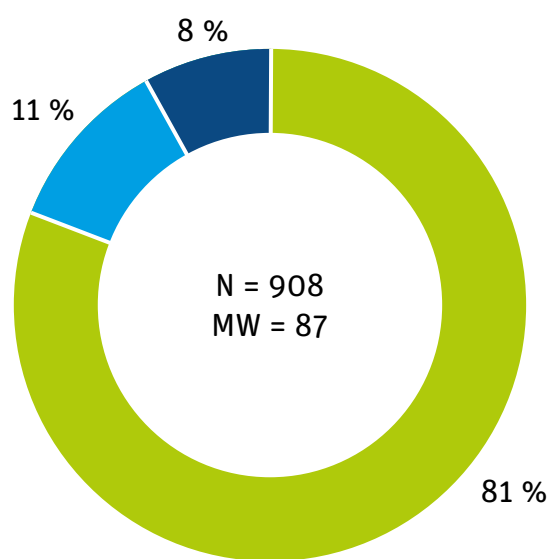
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter

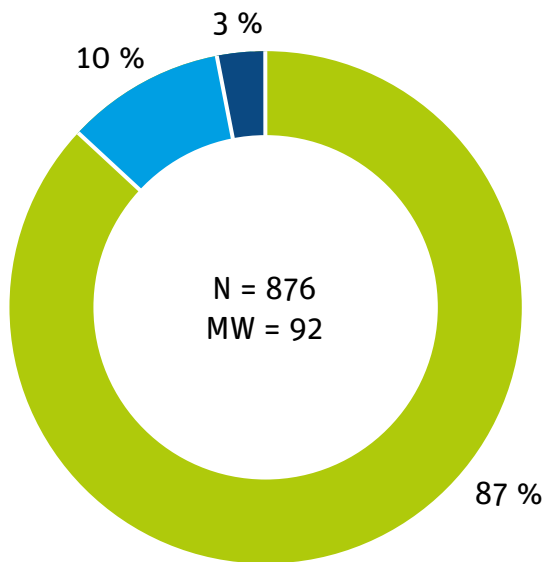


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des/der Versicherten

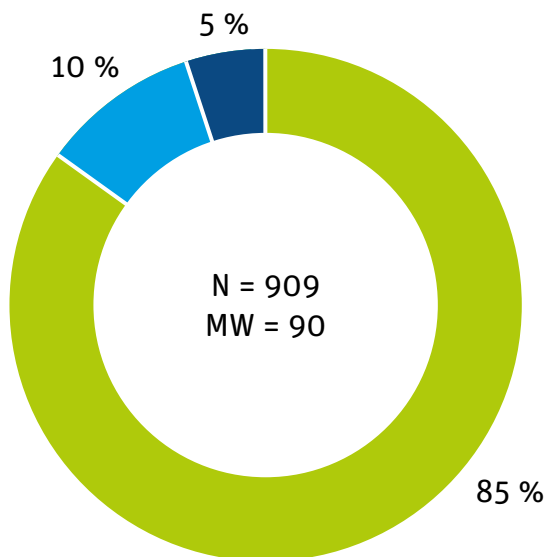


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des/der Versicherten



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

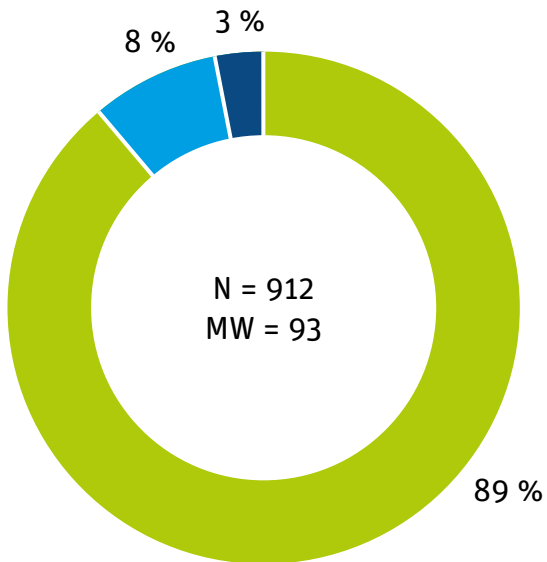


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

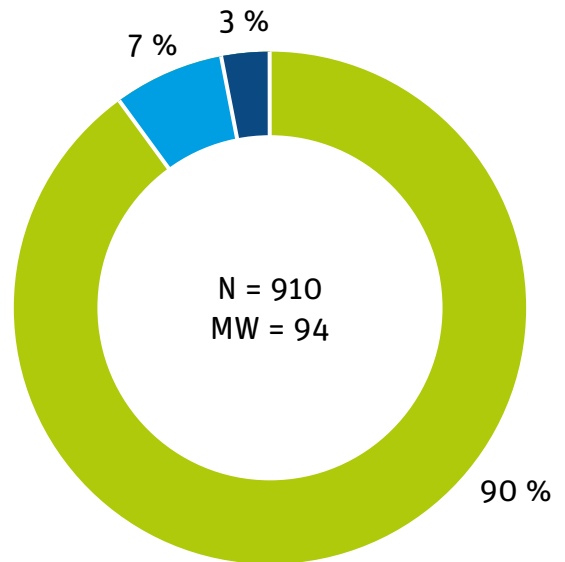
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (95 Prozent) und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (94 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (87 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85 Prozent). Gerade Letzteres ist den Versicherten mit 96 Prozent besonders wichtig. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für die Versicherten ein ebenso wichtiges Qualitätsmerkmal dar (ebenfalls 96 Prozent). Damit sind 81 Prozent der Befragten zufrieden, 11 Prozent teilweise zufrieden und 8 Prozent unzufrieden.

Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

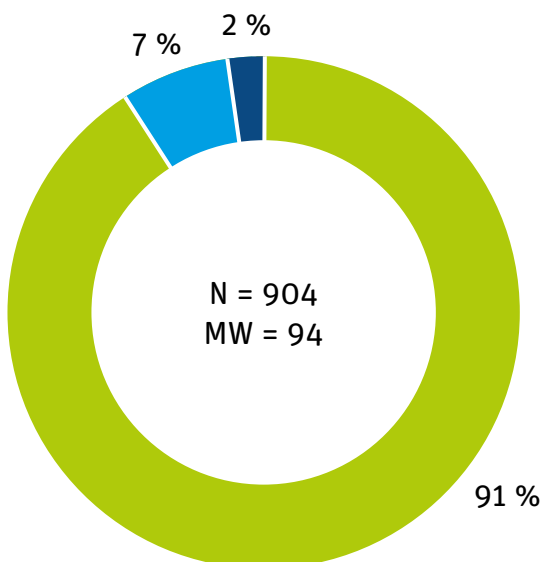
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem/der Versicherten



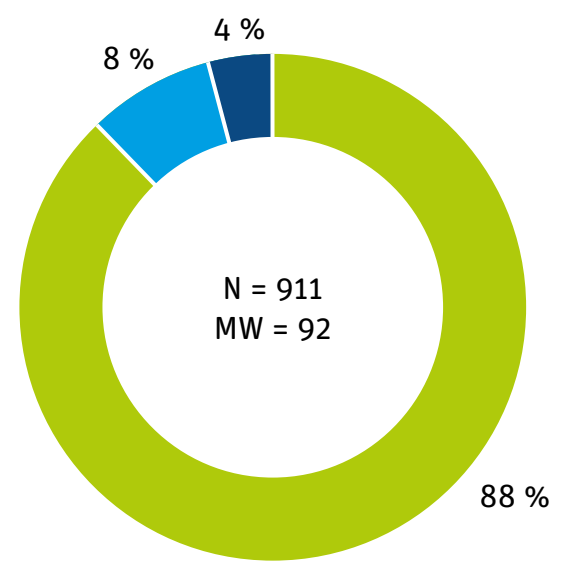
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

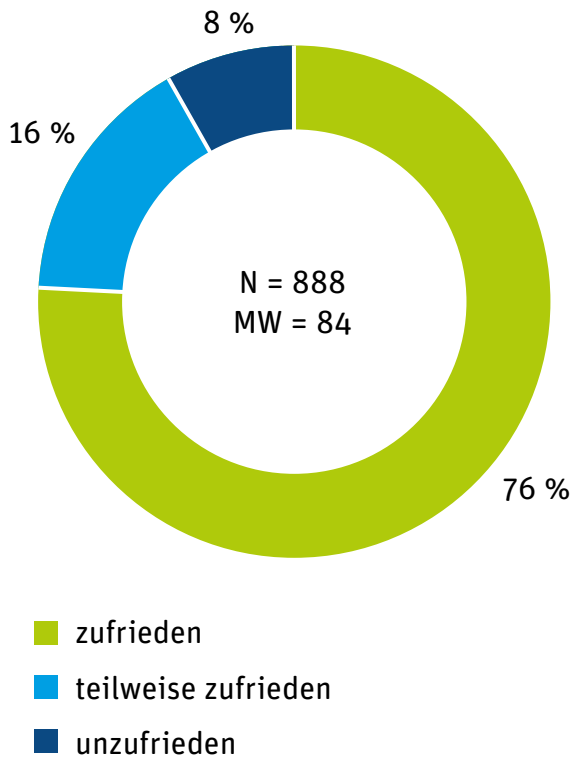


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



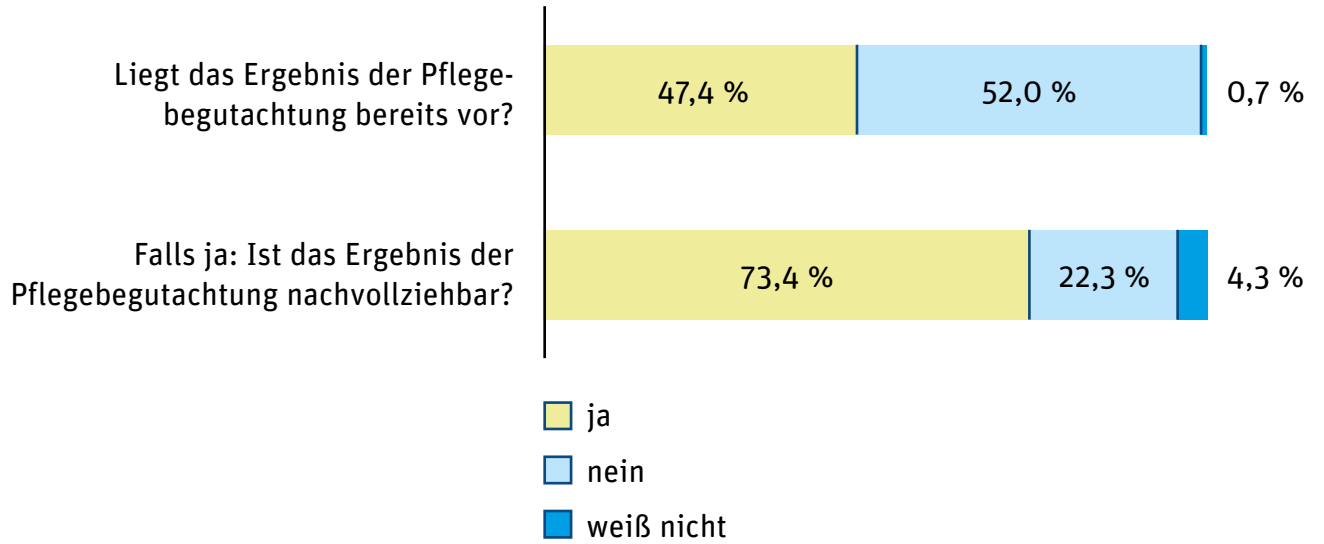
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (89 Prozent), der Kompetenz des Gutachters (90 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (91 Prozent) sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (88 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Für 94 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

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

(371 KOMMENTARE VON
296 BEFRAGTEN)

47

15,9 % Zufrieden mit dem Gutachter/der Gutachterin

41

13,9 % Alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

30

10,1 % Insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

19

6,4 % Zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

16

5,4 % Detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

15

5,1 % Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung

15

5,1 % Mehr, bessere Beratung/Infos zur Verbesserung der Pflegesituation

14

4,7 % Unzufrieden mit Begutachtung allgemein

14

4,7 % Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

5. Erkenntnisse

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

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

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

Im Vergleich zum Vorjahr konnte der MDK Sachsen-Anhalt die Gesamtzufriedenheit der Versicherten mit seiner Arbeit im Rahmen der Feststellung der Pflegebedürftigkeit um ganze 4 Prozentpunkte auf insgesamt 86 Prozent verbessern. Nach der Umstellungsphase auf das neue Begutachtungsinstrument mit dem damit verbundenen reformierten Pflegebedürftigkeitsbegriff im Jahr 2017 hat sich inzwischen der Einblick in das komplexe Verfahren und das Verständnis für die veränderten Inhalte der Pflegebegutachtung merklich verbessert. Die Anzahl der Befragten, die mit

der verständlichen Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter unzufrieden sind, halbierte sich auf 3 Prozent. Das zeigt, dass unsere Maßnahmen erfolgreich waren.

In nahezu allen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit erfragten Punkten hat sich die Zufriedenheit der Versicherten 2018 gesteigert. Ein erfreuliches Ergebnis, das wir weiter verbessern wollen. Ansatzpunkte dafür geben uns die wertvollen Rückmeldungen der Versichertenbefragung.

So wünscht sich ein Teil der Befragten beispielsweise, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort noch intensiver auf die individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 8 Prozent sind hiermit noch unzufrieden und 11 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Auch der Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation ist für 8 Prozent der Befragten noch nicht zufriedenstellend und für 16 Prozent nur teilweise zufriedenstellend erfüllt.

Darüber hinaus empfinden 5 Prozent der Befragten die bei der Begutachtung zur Verfügung stehende Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, als unzureichend. Weitere 10 Prozent sind nur teilweise zufrieden damit.

Wichtige Hinweise, die wir in unseren Maßnahmen aufgreifen wollen.

6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen 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 eruiert. 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 offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive 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 hat der MDK Sachsen-Anhalt die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

Keine Pflegesituation ist wie die andere. Aus diesem Grund stellt für 96 % der Versicherten das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal im Begutachtungsprozess dar. Umso wichtiger ist es, Erfahrungen in regelmäßig stattfindenden Teamtreffen und Schulungen auszutauschen, um von- und miteinander zu lernen. Unsere Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen haben wir in den letzten Jahren vor allem in Hinblick auf den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff geprüft und ergänzt. Das neue Begutachtungssystem ermöglicht unseren Gutachterinnen und Gutachtern ein deutlich individuelleres Eingehen auf die Pflegesituation. Nach den ersten Hürden der Übergangsphase hat sich die Zufriedenheit in diesem Bereich bereits verbessert, um künftig das Eingehen auf die Pflegesituationen weiter zu verbessern, werden wir in regelmäßigen individuellen Fallbesprechungen pflegerische und medizinische Aspekte der Gesprächsführung stärken.

6.2.2 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

Die neuen Inhalte der Pflegegutachten und das komplexe Verfahren sind noch nicht immer für alle Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen gut verständlich. Der Wunsch nach hilfreichen Ratschlägen ist bei vielen Versicherten noch immer groß. Deshalb wollen wir noch gezielter auf die dafür im Land ange-

dachten Beratungsangebote hinweisen. So bieten etwa die Pflegekassen und die Kommunen eine kostenlose und wohnortnahe Beratung über die Pflegeleistungen und Beratungsangebote in Sachsen-Anhalt an. Dazu haben die Pflege-Partner ihre Beratungsangebote in den Servicecentern der Krankenkassen und Beratungsstellen der Kommunen vernetzt. Hilfe finden Versicherte zudem auch in den Sozialämtern. Informationen über Beratungsstellen und Ansprechpartner der Pflegeberatung in Sachsen-Anhalt finden Versicherte unter www.pflegeberatung-sachsen-anhalt.de

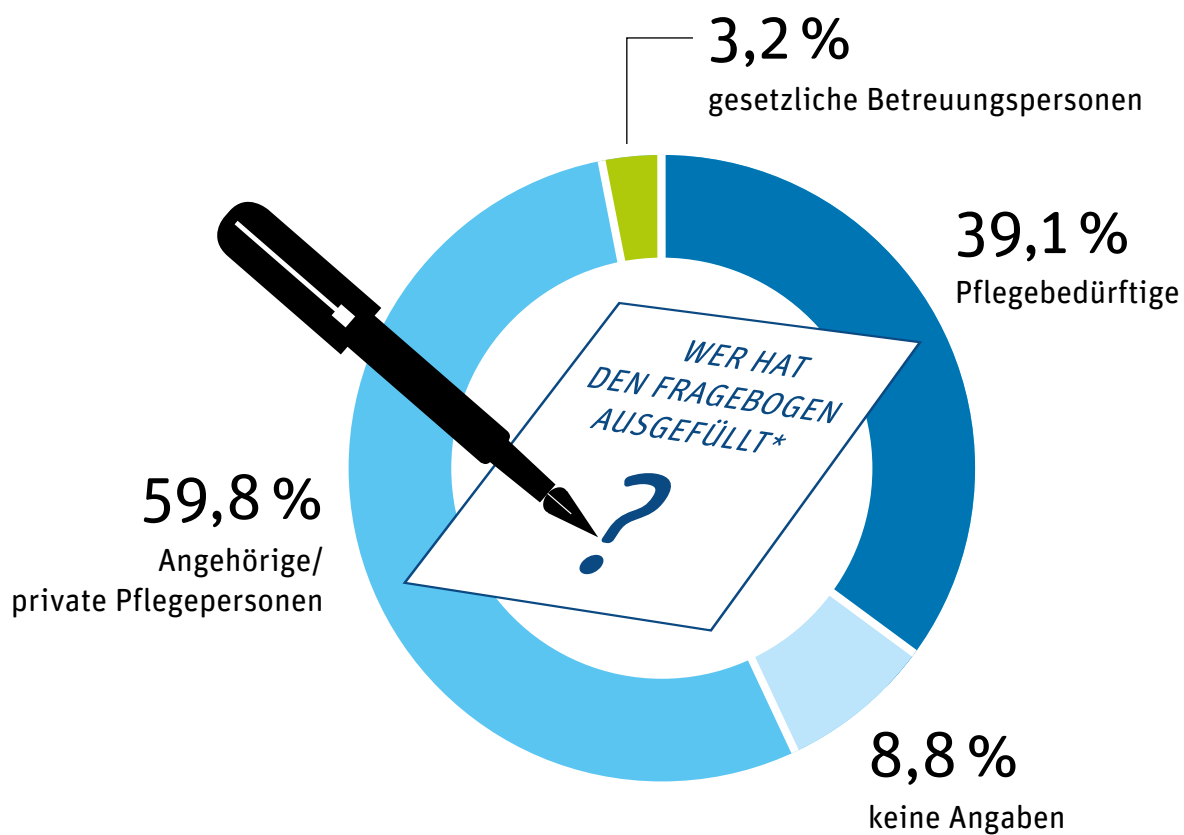
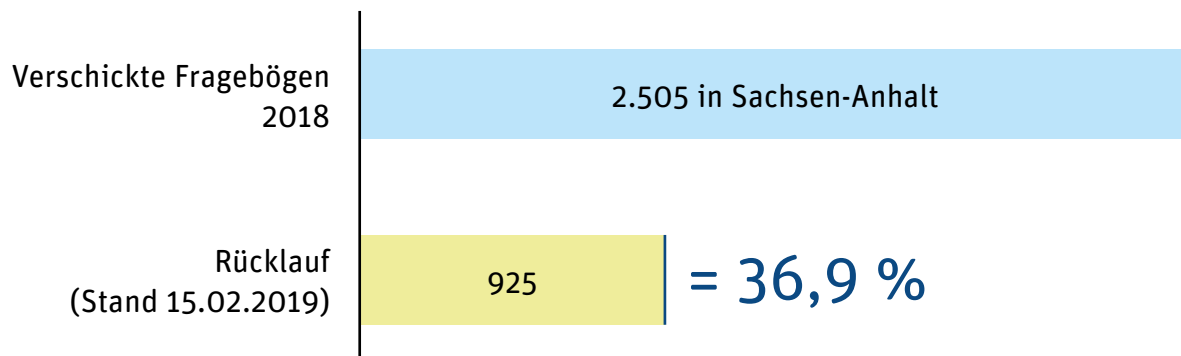
6.2.3 Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen:

Es ist uns ein wichtiges Anliegen, den zeitlichen Rahmen der Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. 85 % der Befragten sind mit der zur Verfügung stehenden Zeit zufrieden. Das erkennbare Spannungsfeld zwischen den nachvollziehbaren Wünschen der einzelnen Versicherten nach mehr Zeit, kurzen Begutachtungsfristen und raschen Entscheidungen durch die Pflegekassen lässt sich häufig schwer auflösen. Wir legen jedoch großen Wert darauf, dass die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen ausreichend Zeit erhalten, um in der Begutachtungssituation für sie wichtige Punkte angemessen besprechen zu können. Einhergehend mit der systematischen Verbesserung unseres Begutachtungsprozesses werden wir versuchen, die Gesprächspunkte in den Hausbesuchen noch effizienter auszugestalten.



7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 925)	Zufriedenheit			Wichtigkeit		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	86 %	9 %	5 %			
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	92 %	7 %	1 %	82 %	17 %	1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	88 %	11 %	1 %	82 %	17 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	82 %	15 %	3 %	78 %	14 %	8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	93 %	6 %	1 %	93 %	5 %	2 %
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter						
Eintreffen des/der Gutachters/in	95 %	4 %	1 %	89 %	10 %	1 %
Angemessene Vorstellung	94 %	5 %	1 %	88 %	11 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85 %	12 %	3 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81 %	11 %	8 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87 %	10 %	3 %	91 %	8 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85 %	10 %	5 %	96 %	4 %	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	89 %	8 %	3 %	97 %	3 %	0 %
Kompetenz des/der Gutachters/in	90 %	7 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des/der Gutachters/in	91 %	7 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des/ der Gutachters/in	88 %	8 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pfleagesituation	76 %	16 %	8 %	94 %	6 %	0 %

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

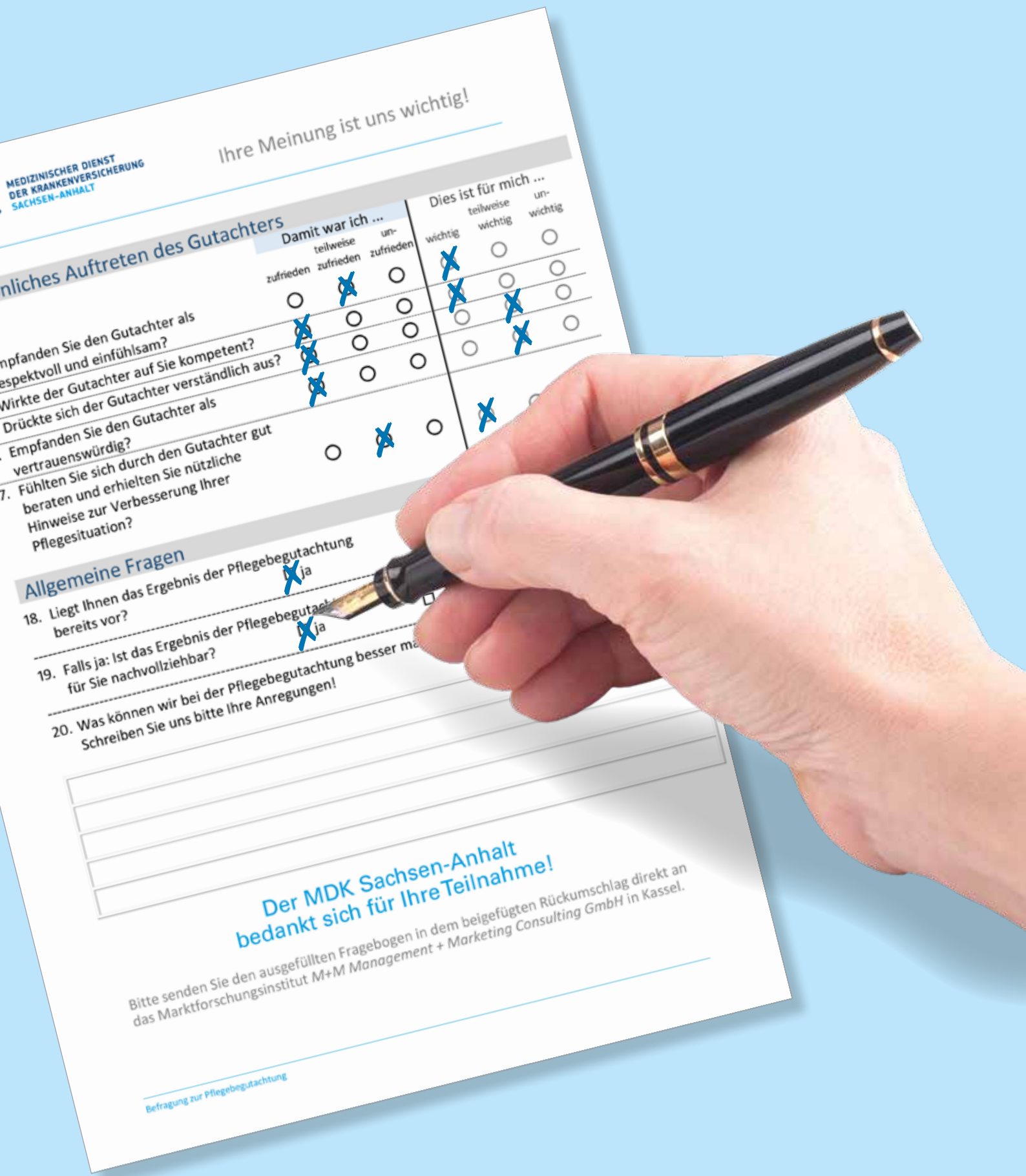
Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden



MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
SACHSEN-ANHALT

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Anspruchliches 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 type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 Sachsen-Anhalt 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.