

5 Jahre Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Seit 2014 befragt der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) Sachsen-Anhalt jedes Jahr Versicherte, die Pflegeleistungen beantragt haben und vom MDK begutachtet wurden, nach ihrer Zufriedenheit mit der MDK-Pflegebegutachtung. Nach nunmehr fünf Jahren zieht der MDK Sachsen-Anhalt eine Bilanz aus den Rückmeldungen von insgesamt 4.024 ausgefüllten Fragebögen.

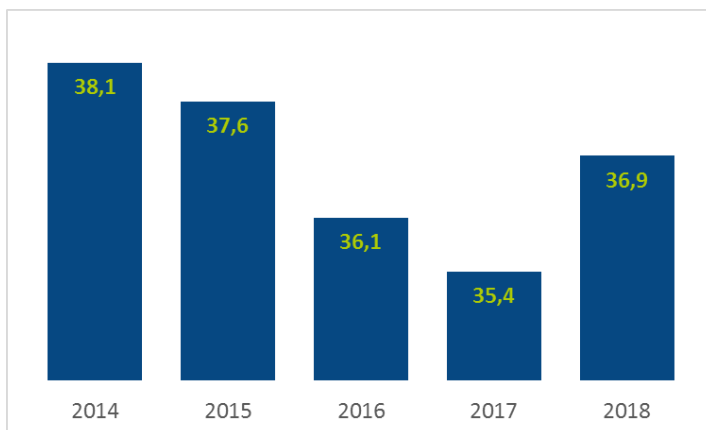
Mit der Analyse der Versichertenbefragung der Jahre 2014 bis 2018 soll untersucht werden,

- wie sich die Service-Qualität des MDK Sachsen-Anhalt und die Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Sachsen-Anhalt in den Jahren 2014 bis 2018 entwickelt hat,
- wie sich der seit dem 1. Januar 2017 geltende Pflegebedürftigkeitsbegriff und das damit verbundene neue Verfahren zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit auf die Zufriedenheit der Versicherten mit der MDK-Pflegebegutachtung ausgewirkt haben,
- ob es Bereiche gibt, in denen der MDK Sachsen-Anhalt seine Service-Qualität weiter ausbauen kann.

In diesem Zusammenhang werden insbesondere jene Aspekte der Versichertenbefragung betrachtet, die erstens den Versicherten am wichtigsten sind und zweitens in der Wahrnehmung der Versicherten Verbesserungspotenzial bieten.

1. Viele Versicherte geben dem MDK Sachsen-Anhalt ein Feedback

Anteil der an den MDK zurückgesendeten Fragebögen



Rund 37 Prozent der Versicherten, die einen Fragebogen erhalten, schicken diesen ausgefüllt zurück. Das ist deutlich mehr als bei Kundenbefragungen im Gesundheitsbereich, an denen sich im Durchschnitt etwa 20 bis 30 Prozent beteiligen. Das Ergebnis bringt damit deutlich zum Ausdruck, wie wichtig das Thema „Pflegebegutachtung“ für die Versicherten ist. Zugleich spiegelt es auch die

große Bereitschaft und das erhebliche Interesse der Befragten, dem MDK ein Feedback zu geben. Die Medizinischen Dienste erhalten Dank dieser überdurchschnittlich hohen Teilnahme wiederum Ergebnisse, die eine sehr hohe Aussagekraft haben. Die hohe Anzahl der frei formulierten ergänzenden Aussagen zur empfundenen Qualität der Pflegebegutachtungen bzw. zu Verbesserungsvorschlägen bei der Pflegebegutachtung unterstreichen zusätzlich den Stellenwert der Pflegebegutachtung für die Versicherten. Das Formulieren und Schreiben von Anmerkungen zu offenen Fragen ist immer ein Mehraufwand. Umso bemerkenswerter ist es, dass mehr als jeder vierte Befragte (32 Prozent in 2018) das Freitextfeld nutzte, um einen persönlichen Kommentar zur Pflegebegutachtung zu schreiben (371 Freitextkommentare von 296 Versicherten in 2018). In annähernd der Hälfte der Fälle (47 Prozent in 2018) übermittelten die Kommentierenden so ihre Zufriedenheit mit der Gutachterin oder dem Gutachter.

2. Wer füllte den Fragebogen zur Versichertenbefragung aus?

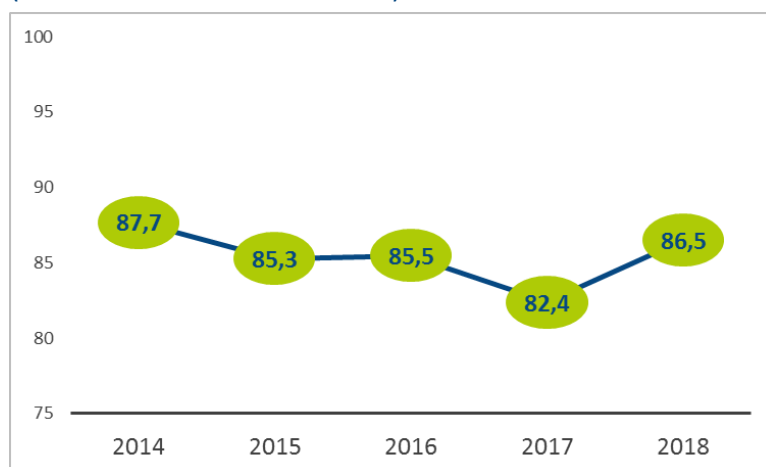
Über den Zeitraum 2014 bis 2018 füllten überwiegend Angehörige oder private Pflegepersonen, die bei der Begutachtung anwesend waren, den Fragebogen für die Pflegebedürftigen aus (60,6 Prozent). Der Anteil der Pflegebedürftigen, die den Fragebogen selbst ausfüllten, stieg von 32,2 bzw. 31,4 und 33,2 Prozent in den Jahren 2014 bis 2016 auf 37,9 Prozent im Jahr 2017 und 39,1 Prozent im Jahr 2018. Der Anteil der gesetzlichen Betreuungspersonen, die den Fragebogen ausfüllten, sank hingegen über den Fünfjahreszeitraum von 5,3 auf 3,2 Prozent. Sämtliche Veränderungen in den Personengruppen lassen sich auf die 2017 neu eingeführten Pflegeleistungen (fünf Pflegegrade statt drei Pflegestufen) zurückführen. Dadurch wurde der Personenkreis, der Leistungen von der Pflegeversicherung erhalten kann, um Personen mit geringen Beeinträchtigungen der Selbständigkeit und Fähigkeiten erweitert. Damit hat sich seit 2017 auch der Anteil von Personen mit leichtem Pflegebedarf oder geringen Einschränkungen der Selbständigkeit an allen begutachteten Personen erhöht. Dieser Personenkreis ist tendenziell eher in der Lage, den Fragebogen selbst auszufüllen. Infolgedessen ist auch der Anteil der Pflegebedürftigen, die den Fragebogen zur Bewertung der MDK-Pflegebegutachtung selbst ausfüllen, gestiegen.

Wer füllte den Fragebogen aus?*					
	2014	2015	2016	2017	2018
Pflegebedürftige	32,2	31,4	33,2	37,9	39,1
Angehörige/private Pflegepersonen	58,1	63,9	63,7	57,5	59,8
Gesetzliche Betreuungspersonen	5,3	4,2	4,1	5,7	3,2
Keine Angabe	17,0	9,1	9,6	11,0	8,8

*Mehrfachnennungen möglich

3. Die große Mehrheit ist mit der Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt zufrieden

Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den MDK insgesamt
(Anteil "zufrieden" in Prozent)



Fast neun von 10 Versicherten (86,5 Prozent) waren 2018 mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Sachsen-Anhalt zufrieden. Damit steigert der MDK Sachsen-Anhalt im Vergleich zum Vorjahr den Wert der Gesamtzufriedenheit mit seiner Pflegebegutachtung beachtlich. Im Jahr 2017 lag die Zufriedenheit nach der Umstellung durch das Zweite Pflegestärkungsgesetz bei 82,4 Prozent. Für den MDK Sachsen-Anhalt eine positive Tendenz in die Richtung des bisherigen Bestwertes von 87,7 Prozent aus dem Jahr 2014. Generell bewegt sich die Gesamtzufriedenheit stets auf einem hohen Niveau. Die Befragten stellen damit dem gesamten

MDK Sachsen-Anhalt e. V. – Breiter Weg 19c – 39104 Magdeburg – Tel.: 0391 5661-0 www.mdk-san.de
Pressekontakt: MDK Sachsen-Anhalt ♦ Christine Probst ♦ Telefon: 0391 5661 3302 ♦ E-Mail: christine.probst@mdk-san.de

Prozess der Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt eine gute Note aus, angefangen von der Terminvereinbarung bis hin zur Erhebung des Pflegebedarfs durch MDK-Gutachter. Die Verbesserung zu 2017 ist ein Hinweis, dass nach der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs bzw. des neuen Begutachtungsverfahrens, jetzt ein positiver Effekt greift.

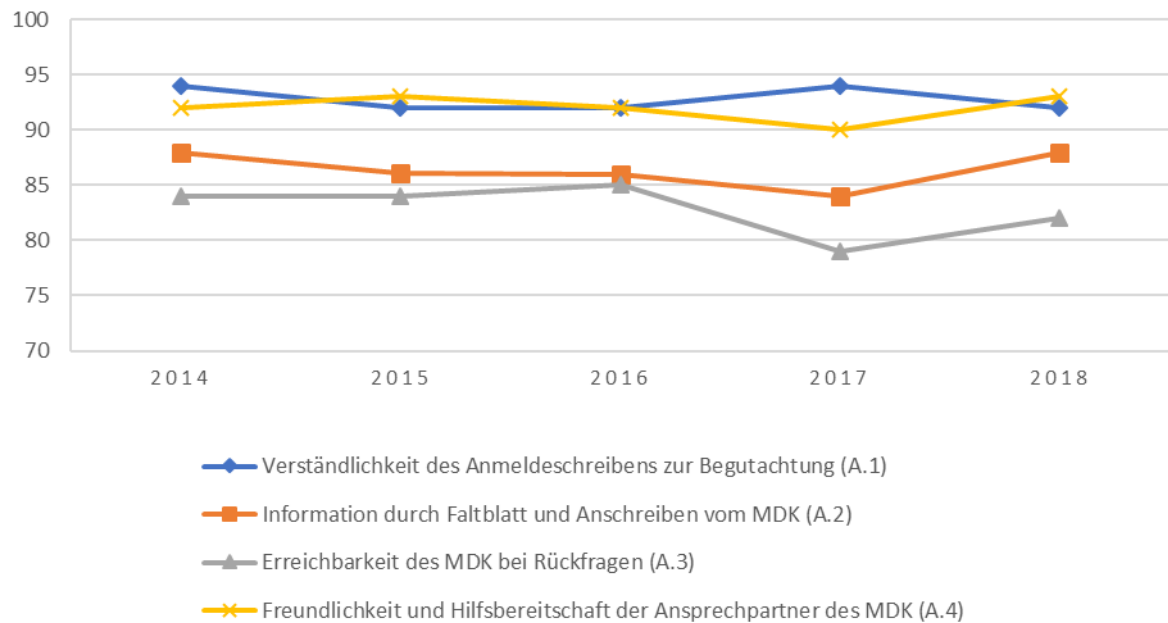
4. Die Entwicklungen in den drei Fragenbereichen aus Sicht der Versicherten

Die Versicherten können ihre Zufriedenheit in drei Fragebereichen mit insgesamt 15 Fragen angeben. In allen Bereichen bewegt sich die Zufriedenheit mit der Leistung des MDK Sachsen-Anhalt auf einem hohen bis sehr hohen Level. Im Fünfjahresvergleich konnte der MDK Sachsen-Anhalt die Zufriedenheit der Versicherten mit der „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK (A.4)“ erhöhen. Bei den Angaben zu den Informationen durch das Faltblatt und das Anschreiben vom MDK (A.2), zum Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (B.9), zu der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (C.13) sowie zur guten Beratung und den nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation (C.15.) konnte der MDK Sachsen-Anhalt die Zufriedenheit der Versicherten wieder auf den alten Höchststand von 2014 bringen. Bei 10 Fragen hat die Zufriedenheit im Vergleich zum Jahr 2014 leicht abgenommen. Bei acht dieser zehn Fragen lag die Zufriedenheit im Vorjahr allerdings noch geringer und konnte bereits wieder gesteigert werden. In der Gesamtheit zeichnet sich zum Vorjahr eine fast ausschließlich positive Tendenz ab. Lediglich bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung ist die Zufriedenheit gesunken, wobei diese mit 92 Prozent immer noch sehr hoch ausfällt.

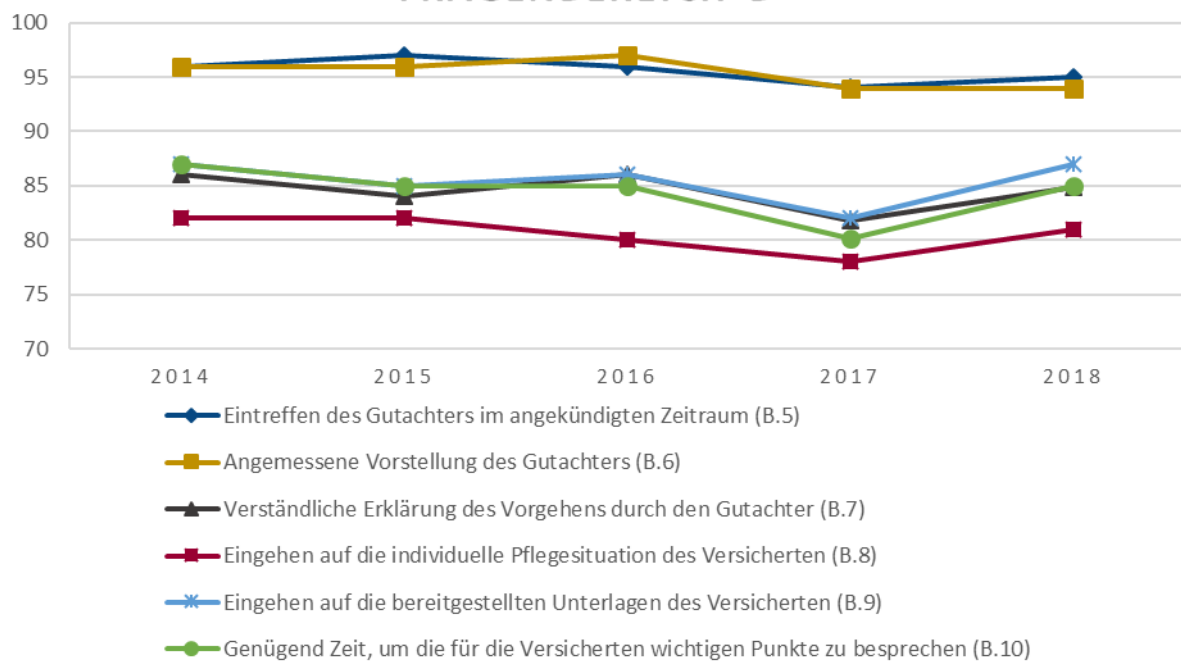
Anteil "zufrieden" in den einzelnen Fragebereichen in Prozent

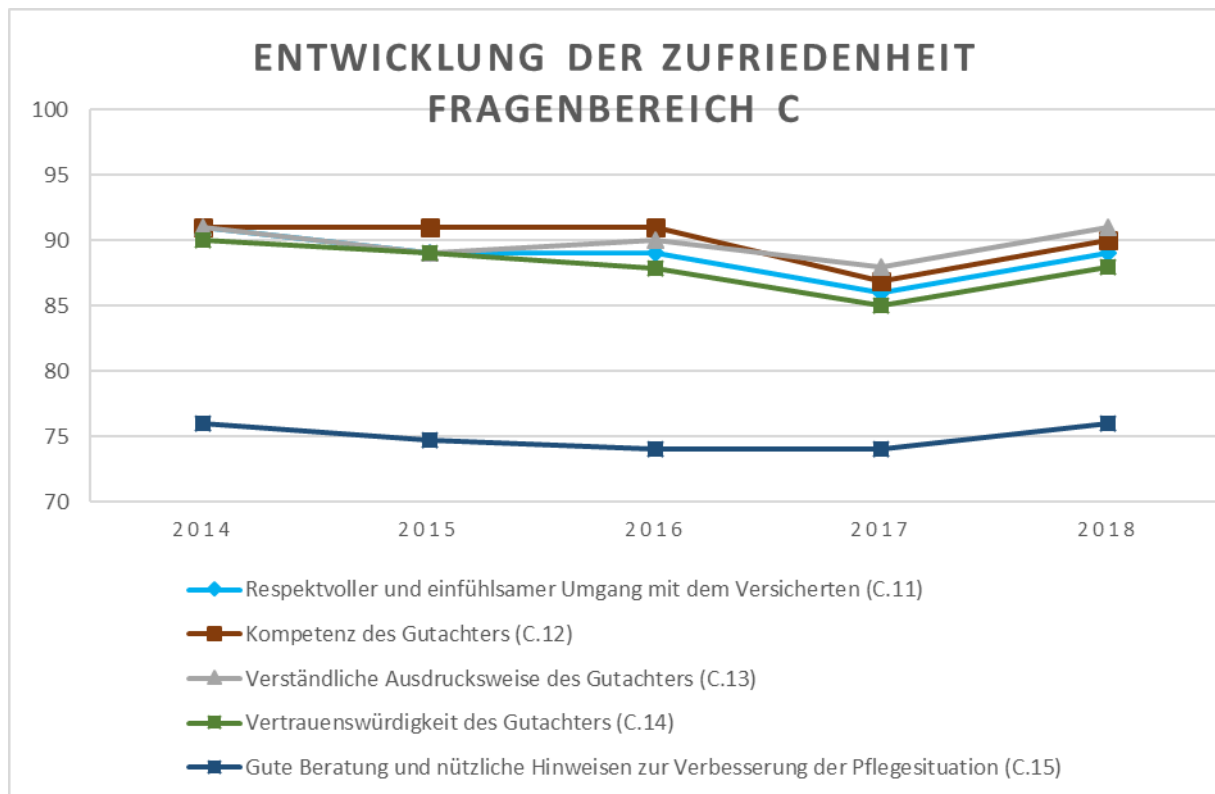
Fragenbereich A:	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung (A.1)</i>	94	92	92	94	92
<i>Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK (A.2)</i>	88	86	86	84	88
<i>Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (A.3)</i>	84	84	85	79	82
<i>Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK (A.4)</i>	92	93	92	90	93
Fragenbereich B:	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum (B.5)</i>	96	97	96	94	95
<i>Angemessene Vorstellung des Gutachters (B.6)</i>	96	96	97	94	94
<i>Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter (B.7)</i>	86	84	86	82	85
<i>Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten (B.8)</i>	82	82	80	78	81
<i>Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (B.9)</i>	87	85	86	82	87
<i>Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen (B.10)</i>	87	85	85	80	85
Fragenbereich C:	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten (C.11)</i>	91	89	89	86	89
<i>Kompetenz des Gutachters (C.12)</i>	91	91	91	87	90
<i>Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters (C.13)</i>	91	89	90	88	91
<i>Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (C.14)</i>	90	89	88	85	88
<i>Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation (C.15)</i>	76	75	74	74	76

ENTWICKLUNG DER ZUFRIEDENHEIT FRAGENBEREICH A



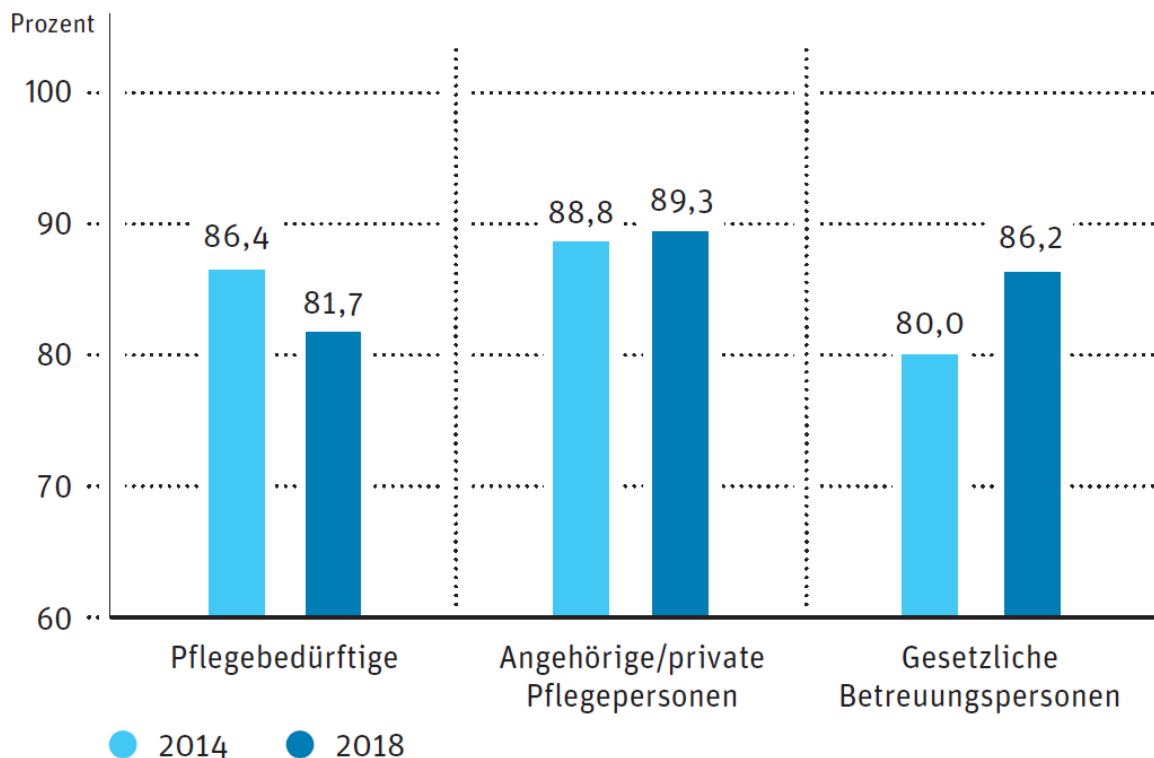
ENTWICKLUNG DER ZUFRIEDENHEIT FRAGENBEREICH B





Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung nach Personengruppen

Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Die Angaben der Gesamtzufriedenheit von 2014 zu 2018 in den einzelnen Personengruppen müssen im Verhältnis zu den veränderten Anteilen dieser Personengruppen beim Ausfüllen der Versichertenbefragung betrachtet werden. So muss beispielsweise bei der Abnahme der

zufriedenen Pflegebedürftigen beachtet werden, dass im Jahr 2014 der Anteil der Pflegebedürftigen, welche die Versichertenbefragung selbst beantwortet haben, bei 32,2 Prozent lag. Im Jahr 2018 füllten hingegen 39,1 Prozent der Pflegebedürftigen die Fragen selbst aus.

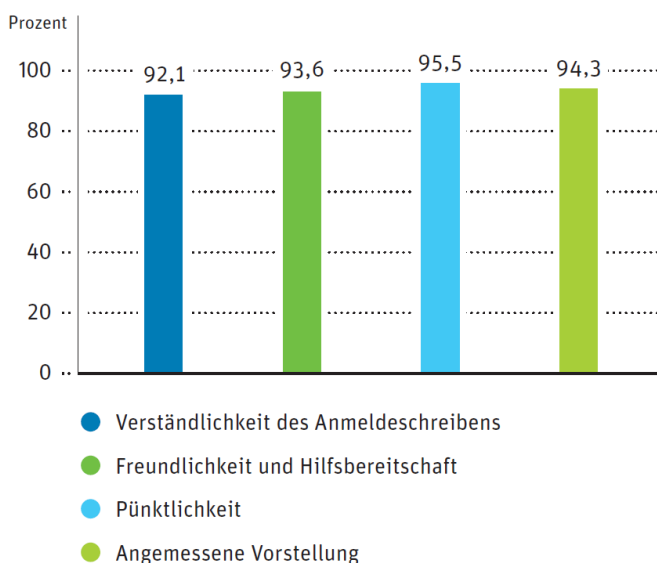
5. Der MDK Sachsen-Anhalt kommt pünktlich, stellt sich angemessen vor und hat ein verständliches Anmeldeschreiben zur Begutachtung.

TOP 6 über 90 Prozent "zufrieden" (im Durchschnitt 2014 – 2018)

- | | |
|---|------|
| 1. Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum (B.5) | 96 % |
| 2. Angemessene Vorstellung des Gutachters (B.6) | 95 % |
| 3. Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung (A.1) | 93 % |
| 4. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK (A.4) | 92 % |
| 5. Kompetenz des Gutachters (C.12) | 90 % |
| 6. Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters (C.13) | 90 % |

Bei fast der Hälfte aller bewertungsrelevanten Fragen aus den drei Fragebereichen liegt die Zufriedenheit im Fünfjahreszeitraum durchschnittlich über 90 Prozent. Dabei sind in einem ausgewogenen Verhältnis aus jedem der drei Bereiche jeweils zwei Fragen vertreten. Das bedeutet, dass der MDK Sachsen-Anhalt beispielsweise mit der Verständlichkeit seines Anmeldeschreibens zur Begutachtung sowie der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft seiner Ansprechpartner, bereits im ersten Kontakt die Zufriedenheit der Versicherten gewährleistet. Diesen positiven Eindruck können die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Sachsen-Anhalt im Rahmen der Pflegebegutachtung bei den Versicherten aufrechterhalten und in gewissen Aspekten sogar steigern.

Zufriedenheit mit Abläufen vor der Begutachtung
Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Die Zufriedenheit mit den Abläufen vor der Begutachtung entspricht dem Fragenbereich A der Versichertenbefragung. In diesem Bereich erzielt der MDK Sachsen-Anhalt in allen Punkten mit einer Zufriedenheit von über 90 Prozent durchweg sehr gute Ergebnisse.

6. Was den Versicherten wichtig ist

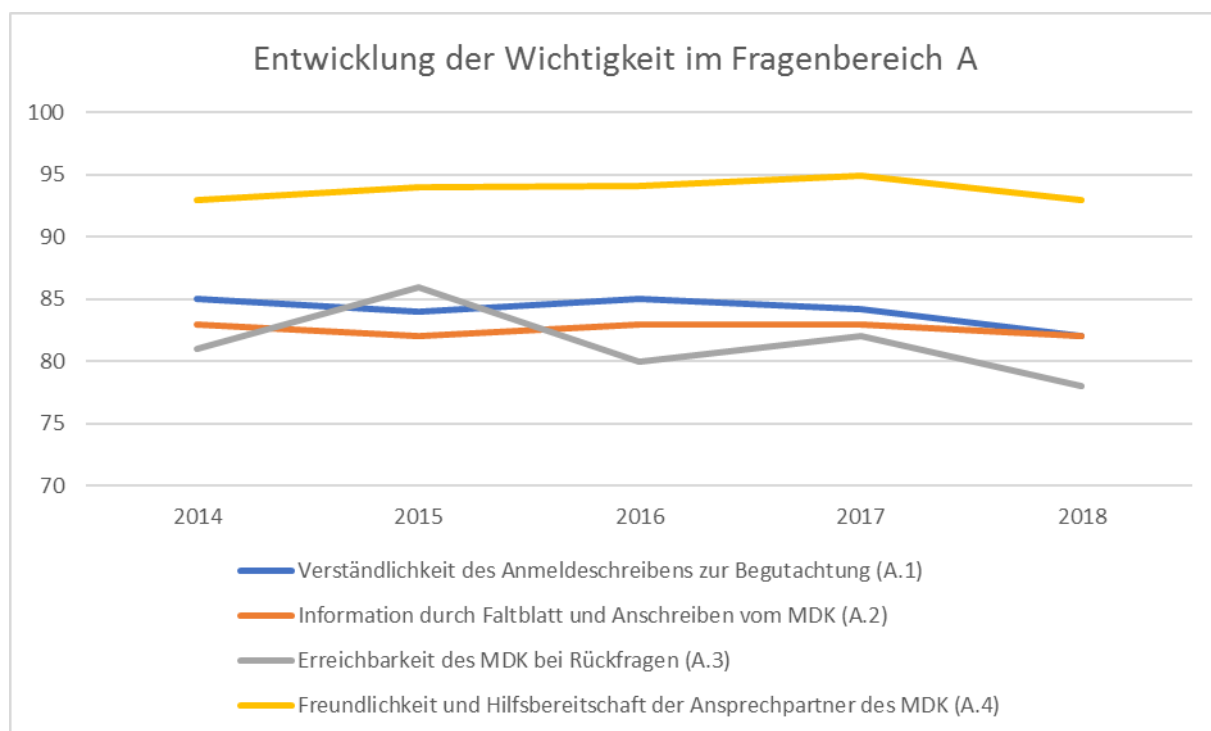
Aus Sicht der Versicherten sind alle erfragten Aspekte im Zusammenhang mit der Pflegebegutachtung von sehr großer Bedeutung – die Information über die Pflegebegutachtung, die Durchführung der Begutachtung bis hin zum persönlichen Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters. Zu jeder Frage haben im Durchschnitt der fünf Jahre mindestens 81 Prozent der Versicherten angegeben „Das ist mir wichtig“.

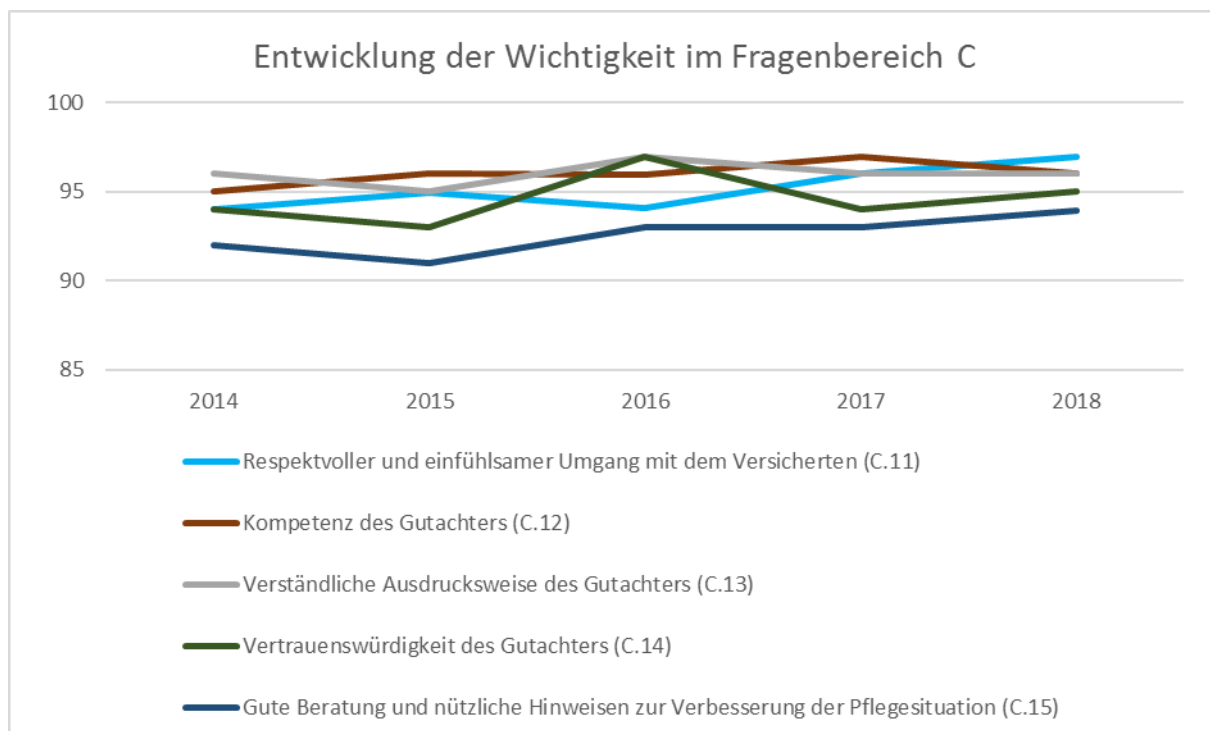
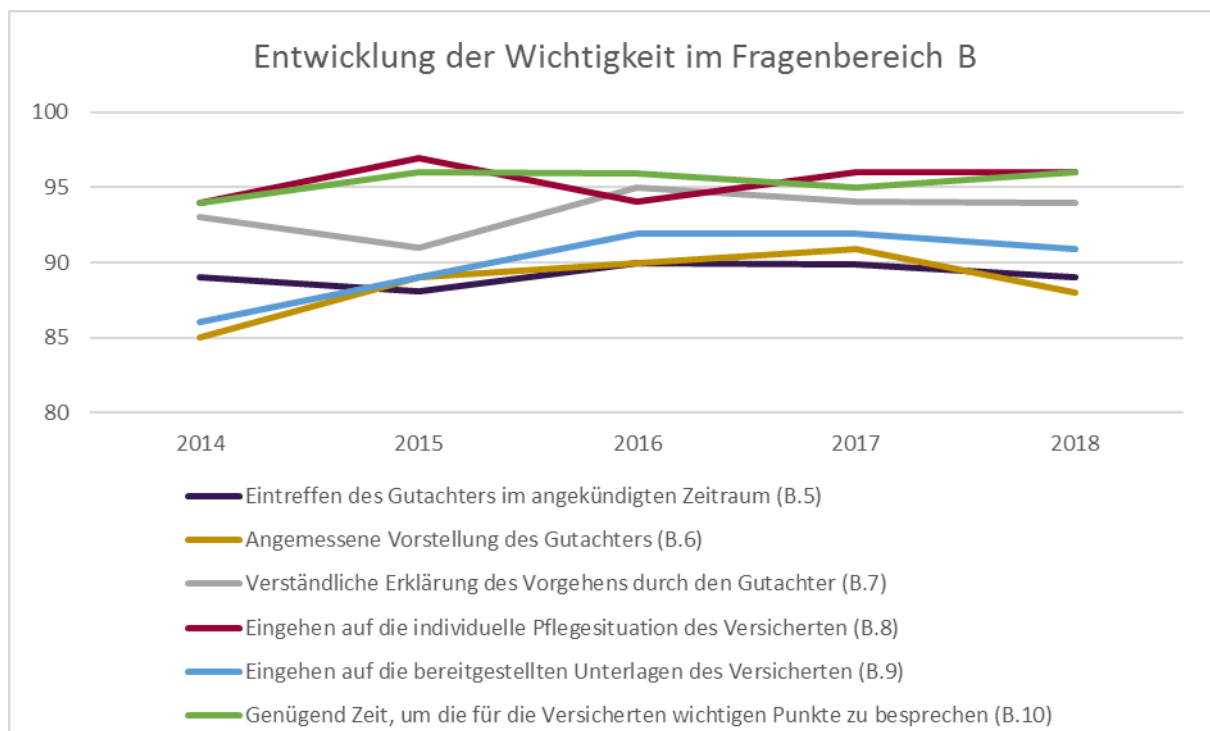
Bei genauer Betrachtung zeigen sich dennoch feine Unterschiede in der Wichtigkeit. Aus Sicht der Versicherten sind all jene Gesichtspunkte besonders wichtig, die mit der Durchführung der Pflegebegutachtung und dem persönlichen Auftreten und Verhalten der Gutachterin oder des Gutachters zu tun haben. Bei den Aspekten aus dem Fragenbereich C liegt die Einschätzung „Das ist mir wichtig“ durchweg bei über 90 Prozent – im Fragenbereich B fast ebenso.

Sechs Punkte liegen bei den Versicherten im Durchschnitt der fünf Jahre bei 95 Prozent oder mehr Wichtigkeit:

TOP 6 „Das ist mir wichtig bei der MDK-Pflegebegutachtung“ (im Durchschnitt 2014 – 2018)

- | | |
|---|------|
| 1. Kompetenz des Gutachters (C.12) | 96 % |
| 2. Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters (C.13) | 96 % |
| 3. Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten (B.8) | 95 % |
| 4. Genügend Zeit, um für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen (B.10) | 95 % |
| 5. Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten (C.11) | 95 % |
| 6. Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (C.14) | 95 % |



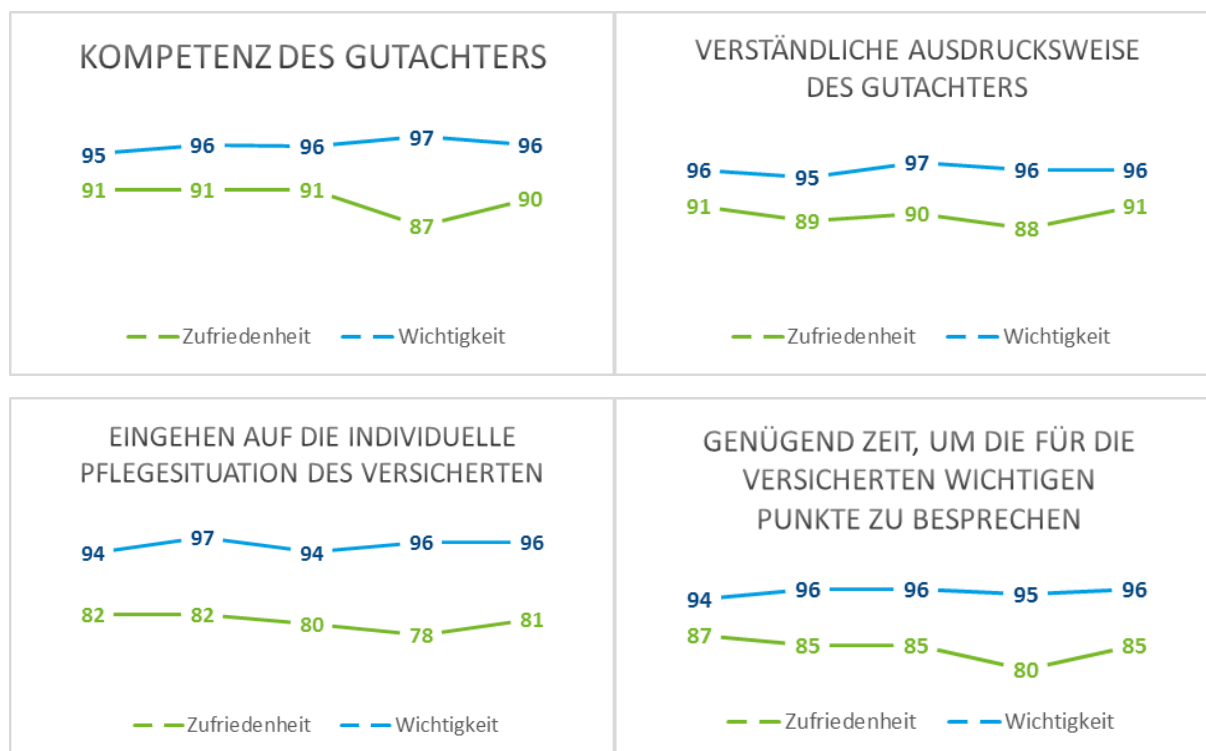


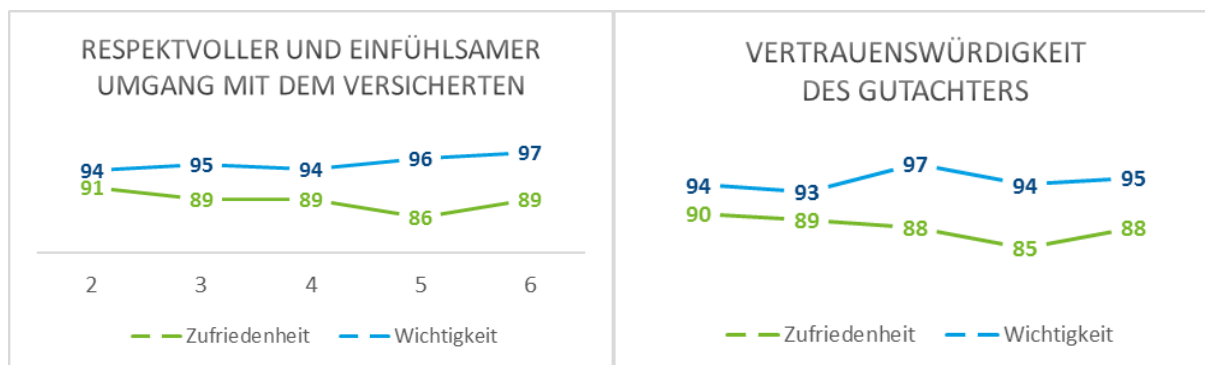
7. Wie erfüllt der MDK Sachsen-Anhalt die für die Versicherten wichtigen Punkte?

Seit Beginn der Versichertenbefragung ist die große Mehrheit der Befragten mit der Leistung des MDK Sachsen-Anhalt in den sechs für sie besonders wichtigen Aspekten zufrieden. Je nach Thema und Jahr lag der Anteil der zufriedenen Versicherten zwischen 78 und 91 Prozent. Die Zufriedenheit mit dem MDK Sachsen-Anhalt hat in den sechs wichtigen Punkten seit Beginn der Versichertenbefragung im Jahr 2014 kaum gravierend geschwankt. Insbesondere die Kompetenz des Gutachters wird in den Jahren fast annähernd stabil gewertet. Im Jahr 2017 hat die Zufriedenheit der Versicherten im Vergleich zum Vorjahr in jedem dieser sechs Punkte durch die Umstellung auf das neue Begutachtungssystem etwas abgenommen. Ein Jahr danach werden jedoch bereits fast in allen Punkten wieder die alten Werte vom Beginn der Versichertenbefragung erreicht. Einen Zuwachs an zufriedenen Versicherten erreichte der MDK Sachsen-Anhalt mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner im MDK (+1,6%) und der verständlichen Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters (+0,2%).

TOP 6 „Das ist mir wichtig bei der MDK-Pflegebegutachtung“ im Vergleich zur Zufriedenheit (im Durchschnitt 2014 – 2018)

- | | | |
|---|-----|-----|
| 1. Kompetenz des Gutachters (C.12) | 96% | 90% |
| 2. Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters (C.13) | 96% | 90% |
| 3. Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten (B.8) | 95% | 89% |
| 4. Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen (B.10) | 95% | 88% |
| 5. Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten (C.11) | 95% | 84% |
| 6. Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (C.14) | 95% | 81% |





Die Gegenüberstellung der wichtigsten sechs Aspekte sowie der Gesamtvergleich vom Durchschnitt der Zufriedenheit der einzelnen Punkte mit dem Durchschnitt ihrer Wichtigkeit zeigt, dass der MDK Sachsen-Anhalt mit seiner Arbeit den Wünschen der Versicherten bereits gut nachkommt, dass in einigen Punkten allerdings noch Luft nach oben ist. An diesen Punkten gilt es anzusetzen, um den Erwartungen der Versicherten so gut wie möglich gerecht zu werden.

8. Optimierungspotenzial identifizieren – Zufriedenheit steigern

Die Ergebnisse der Versichertenbefragungen nutzt der MDK Sachsen-Anhalt, um Informationen darüber zu erhalten, in welchen Aspekten er sich als Dienstleister verbessern kann. Das Gegenüberstellen der Wichtigkeit der einzelnen Fragen zu der Zufriedenheit, die bei den Versicherten damit besteht, zeigt dem MDK Sachsen-Anhalt wichtige Ansätze für die weitere Optimierung seiner Pflegebegutachtung.

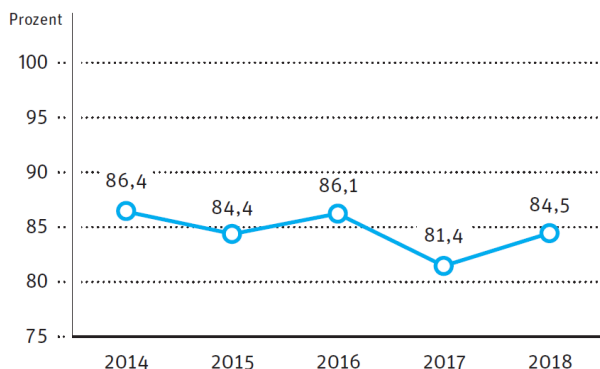
Dafür setzt der MDK Sachsen-Anhalt dort an, wo die Versicherten am häufigsten sagen, dass ihnen ein Themenbereich „wichtig“ ist, aber der Anteil der „Zufriedenen“ mit diesem Themenbereich noch Luft nach oben aufweist.

Bei der Betrachtung sind zunächst die drei Aspekte mit der niedrigsten Zufriedenheit besonders relevant, die gleichzeitig für mehr als 90 Prozent der Versicherten wichtig sind. Für den MDK Sachsen-Anhalt bietet sich demnach insbesondere in den drei folgenden Aspekten ein Optimierungspotenzial:

Optimierungspotenziale (hohe „Wichtigkeit“ und noch Luft nach oben bei der „Zufriedenheit“)	
1	Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter
2	Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
3	Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation
4	Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses

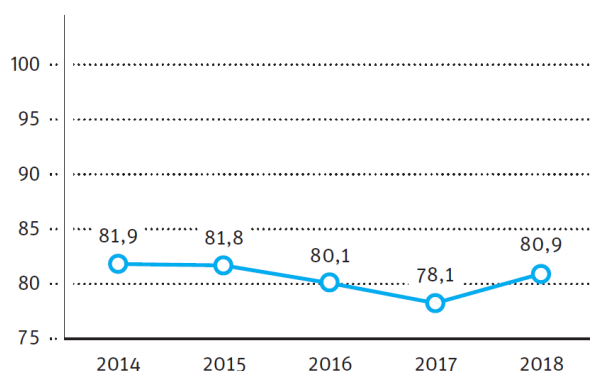
In Anlehnung an den bundesweiten Fünfjahres-Bericht steht als viertes Optimierungspotenzial bei allen Medizinischen Diensten „Die Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses“ – ein besonders wichtiges Kriterium für die Versicherten und ihre Angehörigen.

Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich? Anteil „Zufriedene“ in Prozent



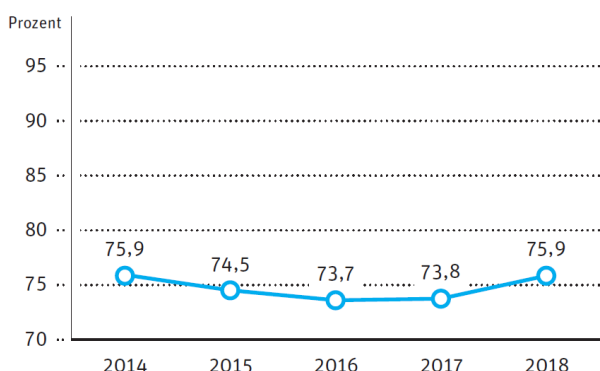
Versicherte möchten das Vorgehen bei der Pflegebegutachtung und die Hintergründe der vielen Fragen nachvollziehen können. Das nimmt ihnen die Aufregung, schafft Vertrauen und gibt Sicherheit. Für durchschnittlich 93 Prozent der Befragten ist das gute Erklären des Vorgehens daher wichtig. Die Gutachterinnen und Gutachter profitieren ebenfalls von Aufgeschlossenheit und Kooperation während der Pflegebegutachtung.

Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein? Anteil „Zufriedene“ in Prozent



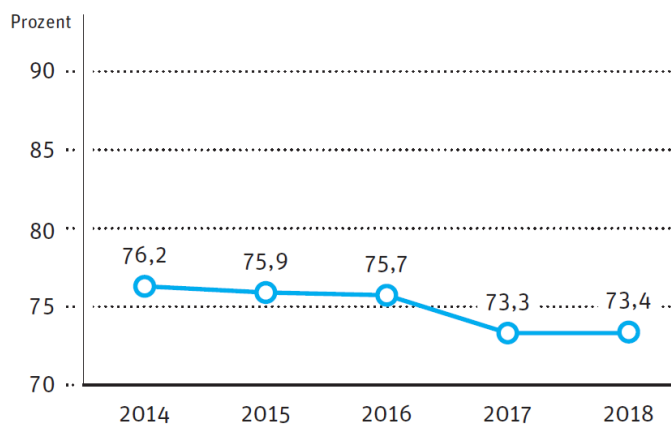
Versicherte wünschen sich naturgemäß, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend bei der Pflegebegutachtung berücksichtigt wird. Im Durchschnitt bewerten sie diesem Punkt deshalb zu 95 Prozent als wichtig. Die durchschnittliche Zufriedenheit mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation liegt bei 81 Prozent.

Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation? Anteil „Zufriedene“ in Prozent

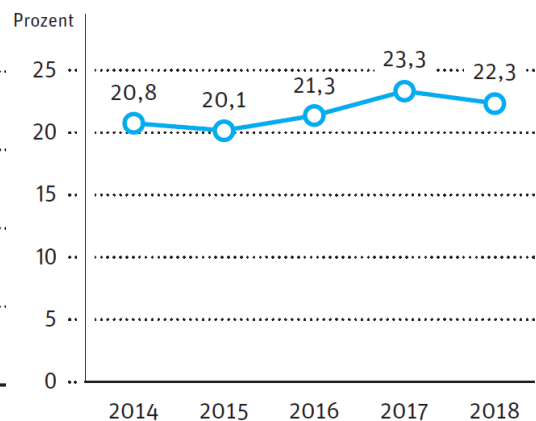


Etwas mehr als drei Viertel der Befragten fühlen sich im Rahmen der Pflegebegutachtung zufriedenstellend zu ihrer Pflegesituation beraten. Für 93 Prozent der Versicherten ist dies ein wichtiger Aspekt. Fragen zur pflegerischen Versorgung gehören allerdings nicht zu den Aufgaben des MDK. Eine Pflegeberatung bieten die Krankenkassen und diverse Pflegestützpunkte an. Der MDK kann hier den Wünschen der Versicherten nur so weit nachkommen, wie es seine Kernaufgabe – die Pflegebegutachtung – zulässt.

Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? Anteil „ja“-Nennungen



Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? Anteil „nein“-Nennungen



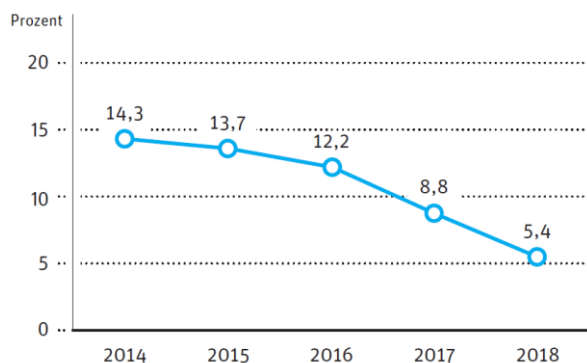
Die Pflegebegutachtung führt der MDK Sachsen-Anhalt im Auftrag der Pflegekasse der Versicherten durch. Das Ergebnis der Pflegebegutachtung (Bescheid) erhalten die Versicherten deshalb von ihrer Pflegekasse. Zugleich erhalten die Versicherten auch das Pflegegutachten des MDK, wenn sie dem in der Begutachtung nicht widersprochen haben.

Ein Teil der Befragten kann das Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht nachvollziehen.

Angesichts des komplizierten Begutachtungssystems ist dies verständlich, denn die Gesamtpunktzahl für den Pflegegrad leitet sich aus den unterschiedlich stark gewichteten Punkten in den einzelnen Lebensbereichen (Modulen) ab.

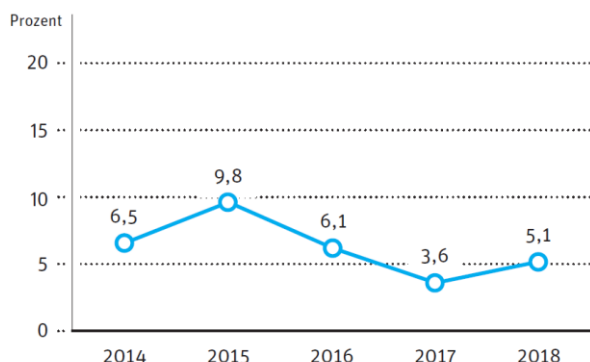
Darüber hinaus geben vor allem die zusätzlichen Kommentare im Rahmen der Versichertenbefragung wesentliche Hinweise auf Kriterien, in denen der MDK Sachsen-Anhalt seine Kompetenz als Dienstleister weiter steigern kann. In der Verlaufsentwicklung kann hier zudem bezogen auf die vorhergehenden Optimierungspotenziale die Wirksamkeit von Maßnahmen abgelesen werden.

Kritische Kommentare zum „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ in Prozent an allen Rückmeldungen



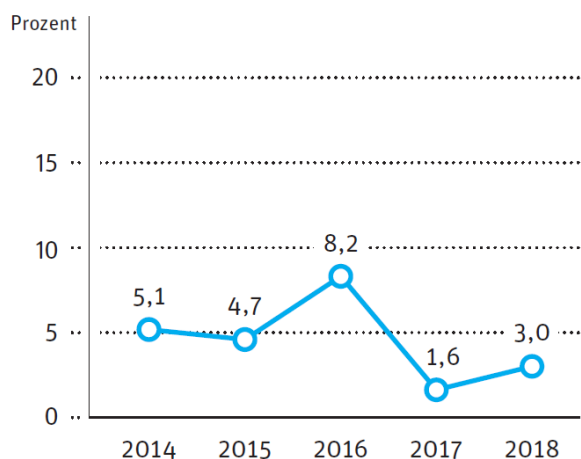
Die kritischen Kommentare zum Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind beispielsweise im Fünfjahreszeitraum von 2014 bis 2018 erheblich zurückgegangen.

Kritische Kommentare zu „Beratung und nützliche Hinweise zur Pflegebegutachtung“ in Prozent aller Rückmeldungen



Die kritischen Kommentare zur Beratung und den Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation sind beispielsweise infolge der Umstellung nach dem Zweiten Pflegestärkungsgesetz wieder leicht gestiegen. Das verdeutlicht, den dadurch wieder gestiegenen Beratungsbedarf der Versicherten.

Kritische Kommentare zu „Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses der Pflegebegutachtung“ in Prozent an allen Rückmeldungen



Die individuelle Einzelkritik an der Transparenz der Pflegebegutachtung und der Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses sank im Jahr 2017 sehr deutlich aufgrund des neuen Begutachtungsverfahrens, das etwa kognitive Einschränkungen und psychische Problemlagen stärker berücksichtigt. Im Jahr 2018 sind die Rückmeldungen zu diesem Punkt jedoch wieder etwas gestiegen. Das könnte z.B. mit der unterschiedlichen Gewichtung der Module zusammenhängen.

Rückmeldungen, die den MDK Sachsen-Anhalt in den fünf Jahren der Versichertenbefragung häufig erreichten haben, sind:

- Detaillierter individueller auf Pflegebedürftigen und Angehörige eingehen / alles, umfassend berücksichtigen / mehr Verständnis [*jedes Jahr*]
- Mehr, bessere Beratung / Infos zur Verbesserung der Pflegesituation [*in vier Jahren*]
- Termine / Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer [*in drei Jahren*]
- Zu wenig Zeit / Zeitdruck bei der Begutachtung [*in drei Jahren*]

Besonders die ersten beiden Punkte bieten aufgrund ihrer Häufigkeit ein erhebliches Potenzial die Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt zu steigern. Die Analyse der von 2014 bis 2018 übermittelten Kommentare zeigt zugleich eine deutliche Zunahme an positiven Meinungsäußerungen.

9. Zusammenfassung

Dem definierten Ziel, die Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren zu stärken, die Belastung für die Versicherten und ihre Angehörigen zu minimieren, sowie die Servicefreundlichkeit im Begutachtungsverfahren auszubauen, ist der MDK Sachsen-Anhalt im Zeitraum 2014 bis 2018 gut nachgekommen.

Die Ergebnisse der Versichertenbefragungen der Jahre 2014 bis 2018 belegen aus der Sicht der Befragten gut organisierte Prozesse und Strukturen zur Vorbereitung und Durchführung der Pflegebegutachtungen. Grundsätzlich ist eine hohe Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter im Umgang mit der Begutachtungssituation in der Pflege vorhanden. Pflegebedürftige, Angehörige und gesetzliche Vertreter sind in hohem Maße zufrieden mit dem Ablauf der Begutachtung und attestieren dem MDK Sachsen-Anhalt einen hohen Grad an Versichertenorientierung. Die Gesamtzufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung des MDK blieb über den Beobachtungszeitraum annähernd konstant – von 87,7 Prozent im Jahr 2014 auf 86,5 Prozent im Jahr 2018. Durch die Reform der Pflegebegutachtung erfolgte im Jahr 2017 ein Rückgang auf 82,4. Die anschließende Steigerung der Gesamtzufriedenheit im Jahr 2018 um ganze 4,1 Prozent ist folglich eine beachtliche Leistung.

Mit einem Durchschnitt von über 90 Prozent im Fünfjahreszeitraum liegt der Anteil der „Zufriedenen“ in sechs von 16 Bereichen auf einem hohen Niveau. Besonders gut bewertet wurden die der Pflegebegutachtung vorgelagerten Prozesse wie das verständliche Anmeldeschreiben zur Begutachtung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner im MDK, das pünktliche Eintreffen und die angemessene Vorstellung der MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter sowie das persönliche Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter in Bezug auf Kompetenz und verständliche Ausdrucksweise. Auch im respektvollen und einfühlsamen Umgang mit den Versicherten und der Vertrauenswürdigkeit erreichen die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Sachsen-Anhalt mit annähernd 90 Prozent eine hohe Zufriedenheit bei den Versicherten.

Besonders wichtig sind den Versicherten Aspekte, die den Ablauf der Pflegebegutachtung und den persönlichen Kontakt betreffen. Hierzu gehören „Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“, das „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten“, die „Kompetenz des Gutachters“ sowie die „Verständliche Ausdrucksweise“, die „Vertrauenswürdigkeit“ und der „Respektvolle, einfühlsame Umgang“ der MDK-Gutachter mit dem Versicherten.

Optimierungspotenzial wurde in drei Bereichen festgestellt, die den Ablauf der Pflegebegutachtung betreffen. Dies waren die „Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter“, das „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten“ sowie „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“. Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt in diesen Themenfeldern zwischen 75 (gute Beratung und nützlich Hinweise) und 85 Prozent (verständliche Erklärung des Vorgehens). Außerdem gibt es Optimierungspotenzial was die Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses der Pflegebegutachtung betrifft.

Doch dem Ziel, im Interesse der Versicherten besser zu werden, sind auch Grenzen gesetzt. Die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Sachsen-Anhalt können nicht immer in dem Maße Zeit investieren, wie es sich die Antragstellerin oder der Antragsteller wünschen würde. Um allen Versicherten möglichst schnell einen Begutachtungstermin anbieten zu können und um Begutachtungsfristen einzuhalten, müssen die Gutachterinnen und Gutachter sorgsam mit der ihnen zur Verfügung stehenden Zeit umgehen.

Der bei den Versicherten vorhandene Beratungsbedarf zur pflegerischen Versorgung deutet darauf hin, dass die regional vorhandenen Möglichkeiten zur Pflegeberatung nur unzureichend ausgeschöpft werden beziehungsweise ausbaufähig sind. Die Pflegeberatung liegt in der Verantwortung der kommunalen Pflegestützpunkte und der Pflegekassen. Der MDK kann die Beratung nur in dem Umfang ausweiten, wie es seine Kernaufgabe, die Pflegebegutachtung, zulässt.

Fazit – Fünf Jahre Versichertenbefragung	
1	Ziel der Dienstleistungs-Richtlinien, die Service-Orientierung zu stärken und die Belastung für die Versicherten und ihre Angehörigen zu minimieren wurde erreicht.
2	Der Begutachtung vorgelagerte Prozesse werden gut bewertet. Optimierungspotenzial im Ablauf der Pflegebegutachtung, der Nachvollziehbarkeit und der Beratung. Optimierungspotenzial ist naturgemäß begrenzt.
3	Erklärungen für Verbesserungen in 2017 bzw. 2018: • Kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen, Optimierungspotenzial wird gezielt nachgegangen. • Gute Vorbereitung und reibungslose Umsetzung der neuen Pflegebegutachtung in 2017. • Neues System wirkt sich positiv auf den Ablauf der Pflegebegutachtung aus (Eingehen auf die indiv. Situation, Eingehen auf Unterlagen) und die Nachvollziehbarkeit aus; der MDK kann seine Fachkompetenz seit 2017 besser zur Geltung bringen.