

**versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung**

ERGEBNISBERICHT

2020

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





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, Susan Schüler

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,

im Jahr 2020 beeinflusste die Corona-Pandemie auch die Pflegebegutachtung, da eine Infektion mit dem bis dato unbekanntem Corona-Virus besonders für ältere und vorerkrankte Menschen ein erhebliches Gesundheitsrisiko ist. Bei der Pflegebegutachtung durch den MDK Sachsen-Anhalt stand somit der Schutz dieser besonders gefährdeten Personengruppen im Vordergrund.

Insgesamt haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fachbereich Pflegebegutachtungen im zurückliegenden Jahr für 86.676 Menschen eine Feststellung der Pflegebedürftigkeit realisiert. Jedes einzelne Gutachten bildet dabei die Grundlage für einen Pflegegrad und Leistungen aus der Pflegeversicherung. Ein Ausgangspunkt, den wir in der Corona-Pandemie weiter sicherstellten.

Den Großteil der Menschen, die einen Antrag auf Pflegeleistungen stellen, besuchen unsere Gutachterinnen und Gutachter in der Regel persönlich. Besuche, bei denen wir nicht nur die bundesweit einheitlichen Kriterien der Pflegebedürftigkeit und die bestehende Selbstständigkeit betrachten, sondern wir uns als moderner Dienstleister ebenso den Fragen der Menschen widmen, die in diesem Zusammenhang bestehen.

Wie gut sich der Gesamtprozess unserer Pflegebegutachtung und der persönliche Austausch mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern vor Ort gestaltet, berichtet uns ein Teil der in Sachsen-Anhalt besuchten Menschen jedes Jahr über die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung.

Aufgrund der Infektionsrisiken und gesetzlichen Schutzmaßnahmen waren 2020 allerdings kaum persönliche Besuche zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit möglich. Von Angesicht zu Angesicht konnten sich in Sachsen-Anhalt 16.000 der Menschen, die Pflegeleistungen beantragt hatten, mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern austauschen.

Von Mitte März bis Ende September und erneut ab November 2020 musste unsere Pflegebegutachtung vollständig auf ein alternatives Verfahren umgestellt werden. Dementsprechend konnten für die Versichertenbefragung 2020, deren Fragebogen sich ausschließlich auf die persönliche Begutachtung im Lebensumfeld bezieht, weniger Fragebögen versendet und ausgewertet werden, als ursprünglich vorgesehen.



Von den Menschen, die wir in unsere Befragung einbinden konnten, war die überwiegende Mehrheit mit unserer Pflegebegutachtung zufrieden. Das positive Ergebnis von rund 91 Prozent Gesamtzufriedenheit unterstreicht die Qualität der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter auch im Corona-Jahr 2020 deutlich. Im vorliegenden Bericht zur Versichertenbefragung 2020 finden Sie weitere Ergebnisse und Details.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jens Henicke'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'J' and 'H'.

Jens Henicke
Geschäftsführer des MDK Sachsen-Anhalt

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde gefragt, wie zufrieden die Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Sachsen-Anhalt sind. Hier wurden Fragen zum Anmeldeschreiben, zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen bewertet. Die Versicherten sind mit durchschnittlich 91,0 Prozent mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 91,0 %

Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt der Versicherten mit den Gutachterinnen und Gutachtern des MDK Sachsen-Anhalt gefragt. In diesem Zusammenhang wurden Fragen zum Verhalten und zum Eingehen auf die persönliche Situation bewertet. Mit diesem Bereich sind die Versicherten mit durchschnittlichen 93,1 Prozent überaus zufrieden.

→ 93,1 %

Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter des MDK Sachsen-Anhalt bei den Versicherten gefragt. Hier wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

→ 90,9 %

Gesamtzufriedenheit

90,8 Prozent der pflegebedürftigen Menschen in Sachsen-Anhalt sind mit der Begutachtung durch den MDK Sachsen-Anhalt zufrieden.

↓
90,8 %

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 Dienstleistungs-Richtlinien 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 2020.



2.

Zielsetzung und Methodik

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

Ziele der Befragung:

- Für die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens Kenntnisse über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen erlangen.
- Über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren Transparenz herzustellen.
- Erkenntnisse erlangen, die sich als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung nutzen lassen.
- Informationen gewinnen, um die Versichertenzufriedenheit und Versichertenerwartungen, welche die MDK-Mitarbeitenden betreffen, intern kommunizieren zu können.



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

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

lassen sich mit den entsprechenden Erkenntnissen aus der Versichertenbefragung beantworten.

Die gewonnenen Erkenntnisse und deren Wichtigkeit für die Befragten schaffen die Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung.

Fragenkatalog:

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

unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst folgende 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.

Aufbau:

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

Besonderer Wert wurde auf eindeutig und leicht verständlich formulierte Fragen und Antwortmöglichkeiten gelegt. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage sind, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuungspersonen, 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.

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 2019 waren das 62.844 Pflegebegutachtungen.

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

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, waren im Jahr 2020 die persönlichen Besuche zur Pflegebegutachtung bei den Medizinischen Diensten fast ein Dritteljahr ausgesetzt; etwa vier Monate waren persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen möglich. Dementsprechend konnten für den Bericht der Versichertenbefragung 2020 im Vergleich zum Vorjahr nur etwas mehr als ein Viertel der Fragebögen ver-

sendet werden, was etwa 0,7 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres entspricht. Dennoch liegen belastbare Befragungsergebnisse vor, die solide Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen und eine solide Basis zum Entwickeln von Verbesserungsmaßnahmen darstellen.

Im Jahr 2020 konnte der MDK Sachsen-Anhalt insgesamt 425 Fragebögen versenden. Bis zum 15. Januar 2021 wurden davon 229 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 53,9 Prozent.

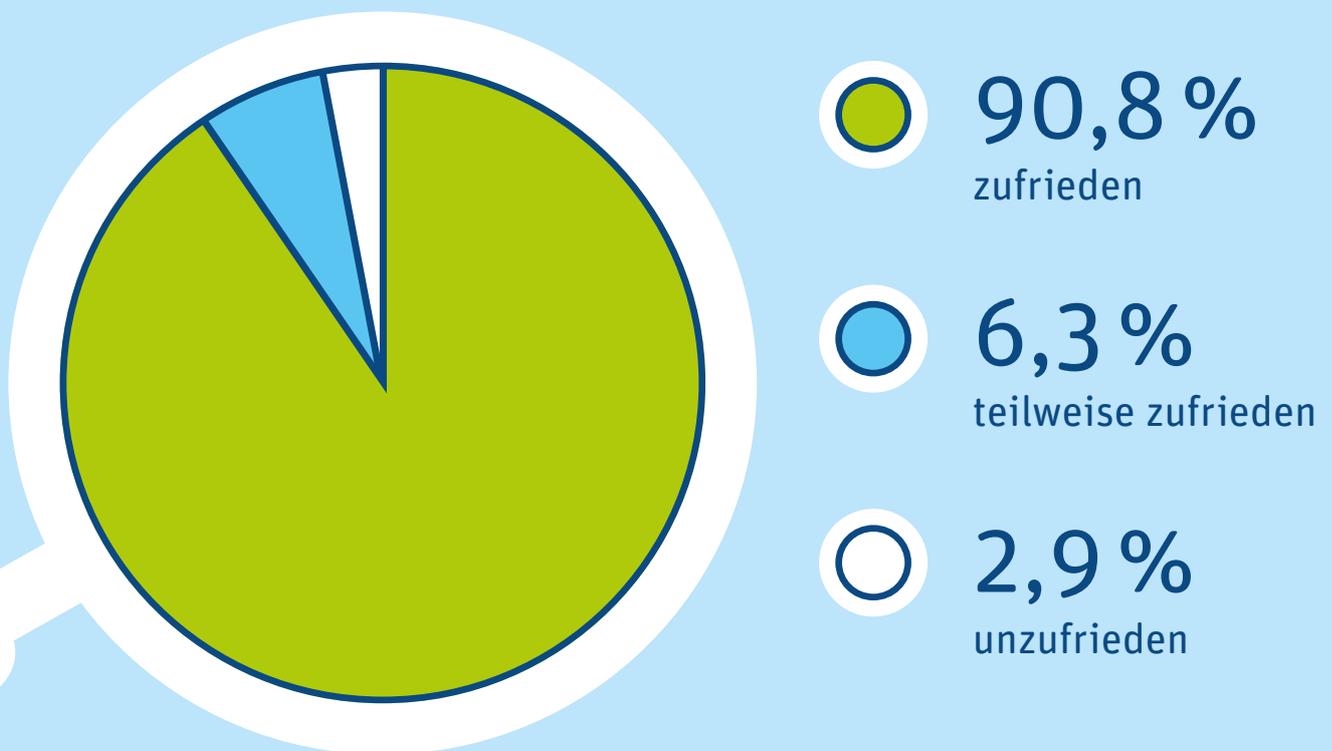
Für die Versichertenbefragung 2021 wurde zusätzlich ein Fragebogen für die telefonische Pflegebegutachtung entwickelt, sodass auch bei Aussetzung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch für das Jahr 2021 insgesamt mehr Fragebögen an Versicherte versendet werden können.

4.

Ergebnisse

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

* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung



MW = 94,0 N = 207

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

Von den befragten Menschen, bei denen 2020 in einem persönlichen Besuch nach der Pflegebedürftigkeit geschaut wurde, sind 2,9 Prozent mit der Umsetzung durch den MDK Sachsen-Anhalt unzufrieden, 6,3 Prozent sind teilweise zufrieden und 90,8 Prozent zufrieden.

In Sachsen-Anhalt sind den Befragten im Rahmen der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:

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

Die Zufriedenheitswerte aller erfragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auch in der Corona-Pandemie auf einem hohen Niveau.

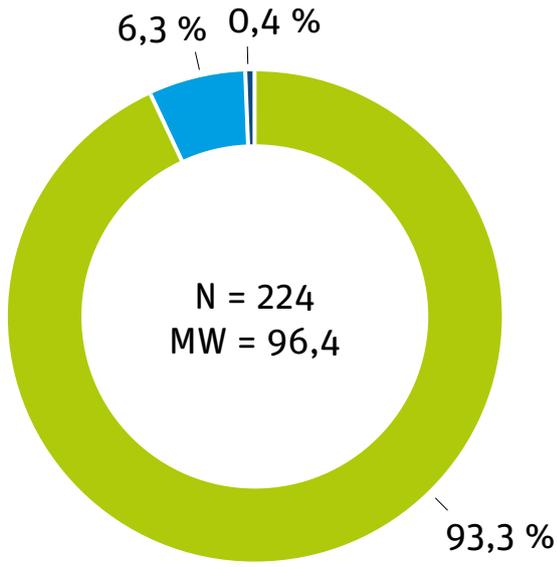
Die Befragten bescheinigen dem MDK Sachsen-Anhalt im Ganzen eine hohe Dienstleistungsorientierung. Ein Ergebnis, das neben der guten Information über die Pflegebegutachtung vor allem auf die hohe soziale Kompetenz und das fachliche Können der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Pflegeteams zurückzuführen ist.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Parallel dazu ist zu berücksichtigen, wie wichtig die jeweiligen Aspekte für die befragten Menschen sind.

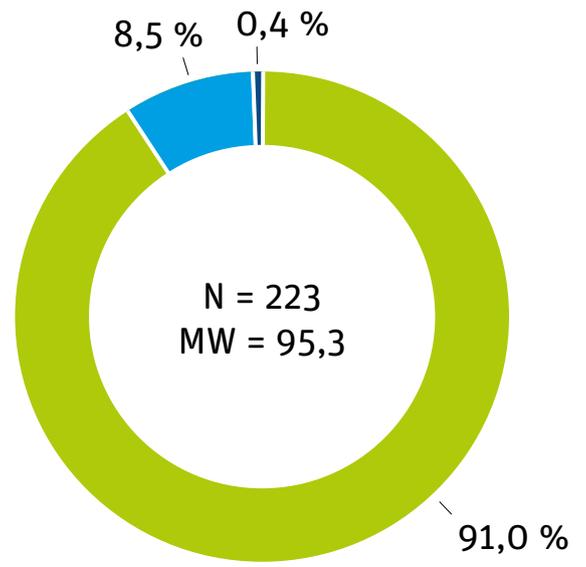
Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

Verständlichkeit des Anmelde-
schreibens zur Begutachtung

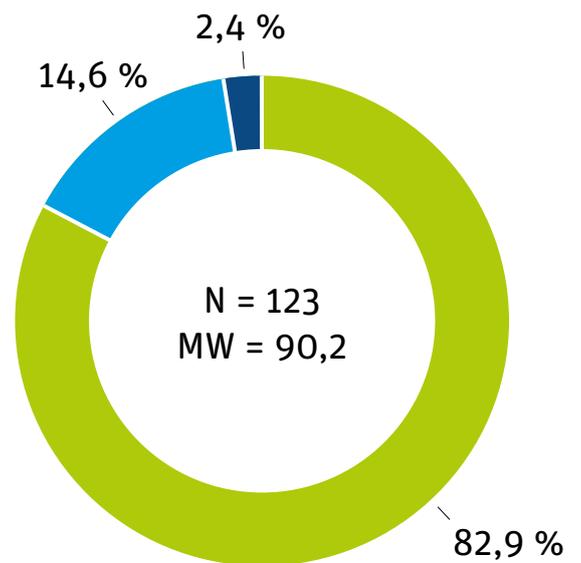


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

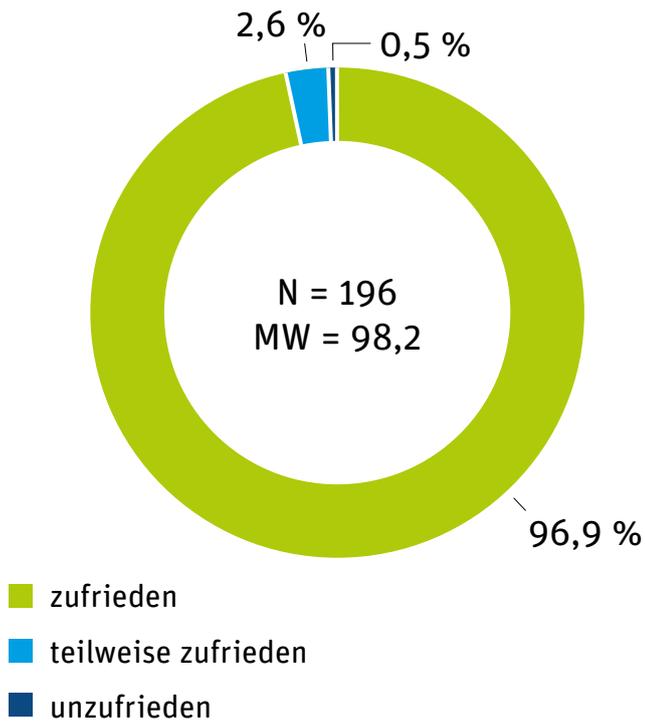
Informationen durch Faltblatt
und Anschreiben vom MDK



Erreichbarkeit des MDK
bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK

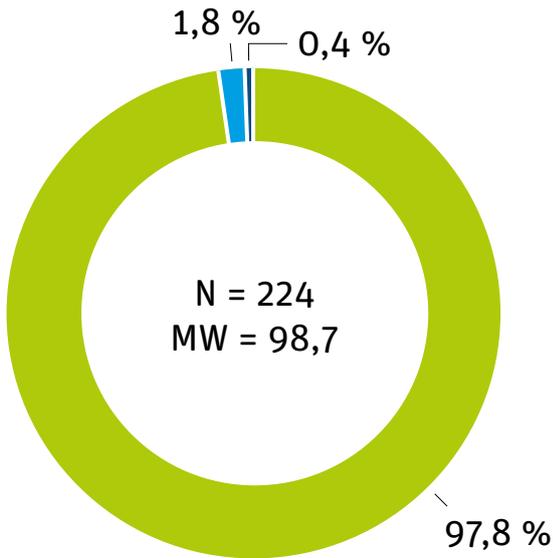


93,3 Prozent der befragten Menschen sind mit der Verständlichkeit unseres Anmeldeschreibens zur Pflegebegutachtung zufrieden. Zufrieden sind 91 Prozent auch mit den zusätzlichen Informationen rund um das Begutachtungsverfahren, die unser Anschreiben und das beiliegende Faltblatt übermitteln. Mit unserer Erreichbarkeit bei Rückfragen sind 82,9 Prozent zufrieden. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner im MDK Sachsen-Anhalt erreicht einen Zufriedenheitswert von 96,9 Prozent.

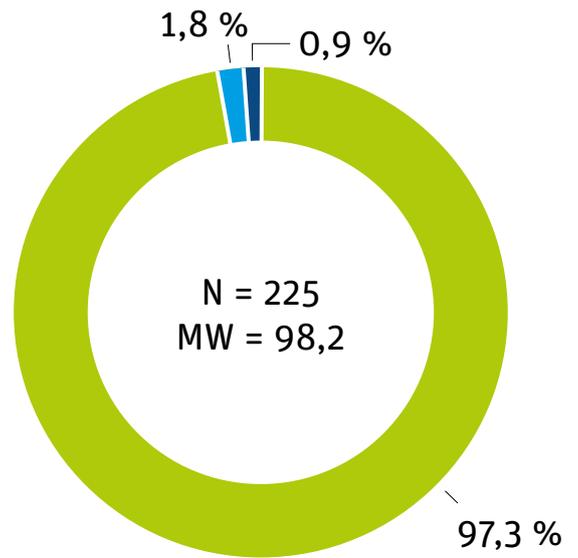
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

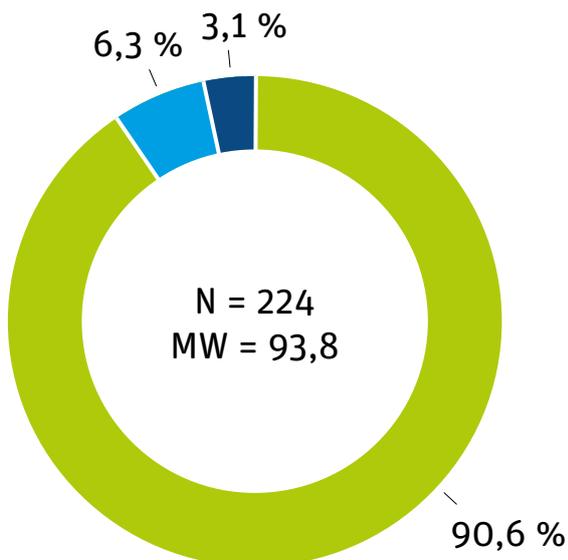
Eintreffen der Gutachterin / des Gutachters im angekündigten Zeitraum



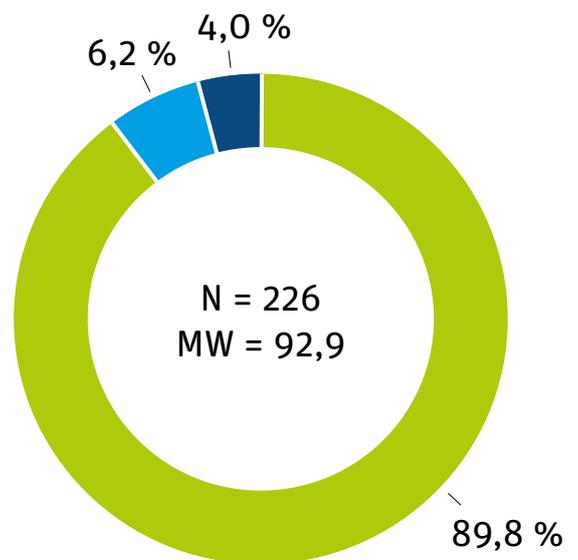
angemessene Vorstellung der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin / den Gutachter

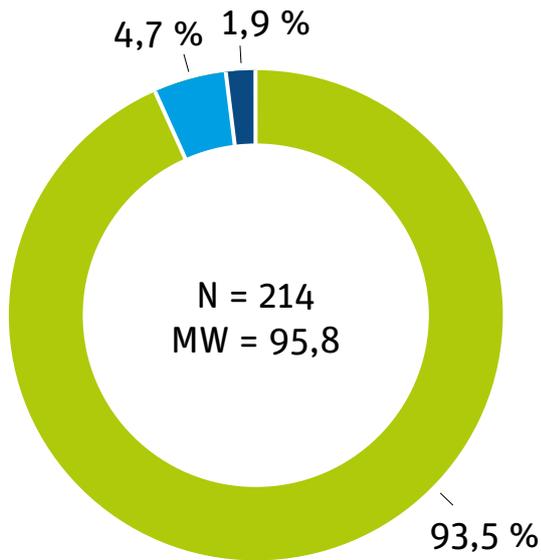


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



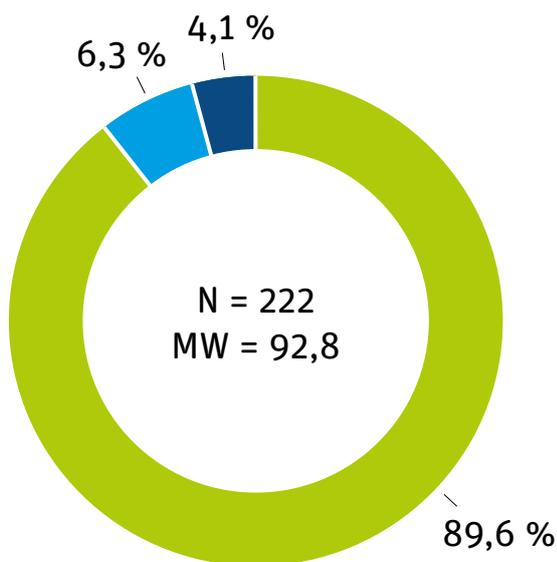
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

**Eingehen auf die bereitgestellten
Unterlagen des Versicherten**



Im persönlichen Kontakt zu den Gutachterinnen und Gutachtern liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (97,8 Prozent) und bei der angemessenen Vorstellung (97,3 Prozent). Auch die Erklärung des Vorgehens ist für die Mehrheit verständlich. 90,6 Prozent sind damit zufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und die bereitgestellten Unterlagen empfinden die Menschen in Sachsen-Anhalt zu 89,8 Prozent und zu 93,5 Prozent zufriedenstellend. Die verfügbare Zeit, die sie mit unserer Gutachterin oder unserem Gutachter haben, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, stellt 89,6 Prozent zufrieden. Dieser Punkt ist den Menschen mit 97,6 Prozent ebenso wichtig wie das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation.

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

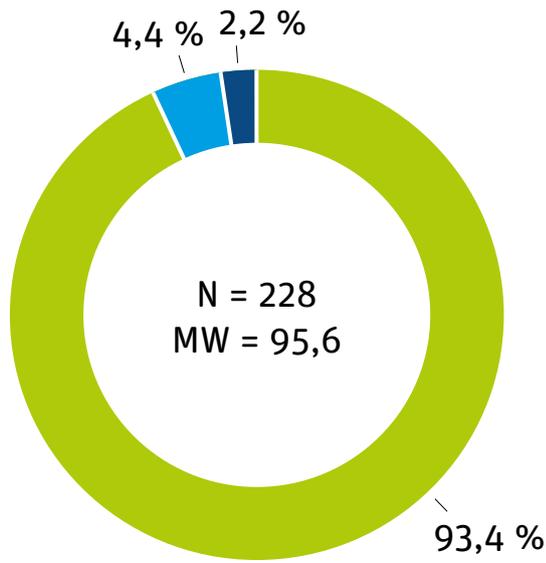


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

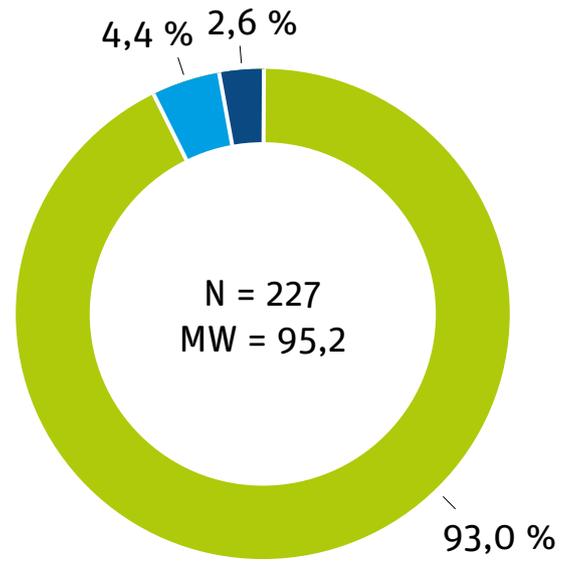
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

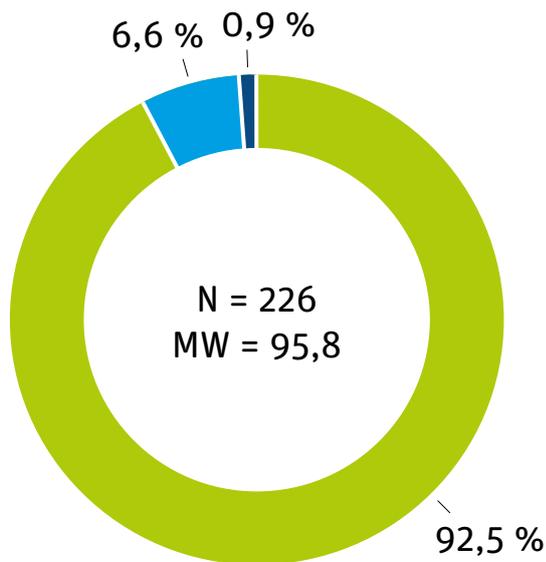
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



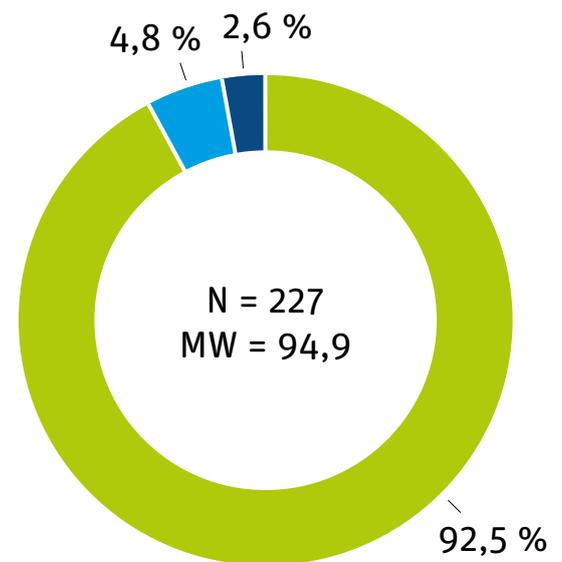
Kompetenz der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin / des Gutachters

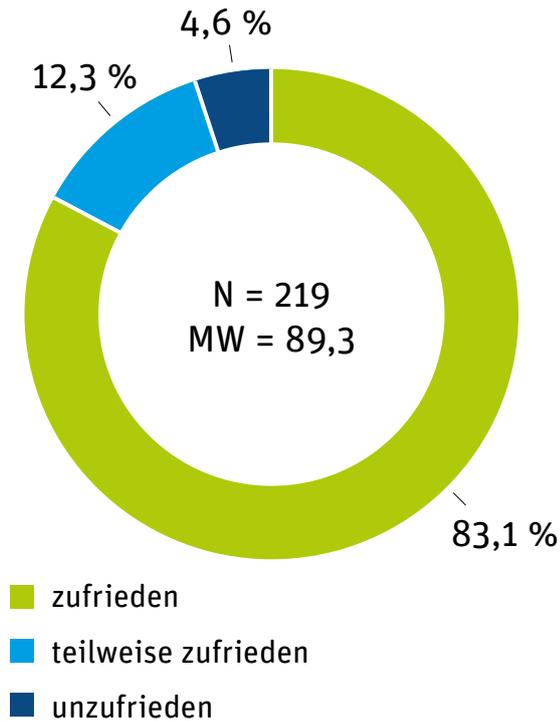


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin / des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

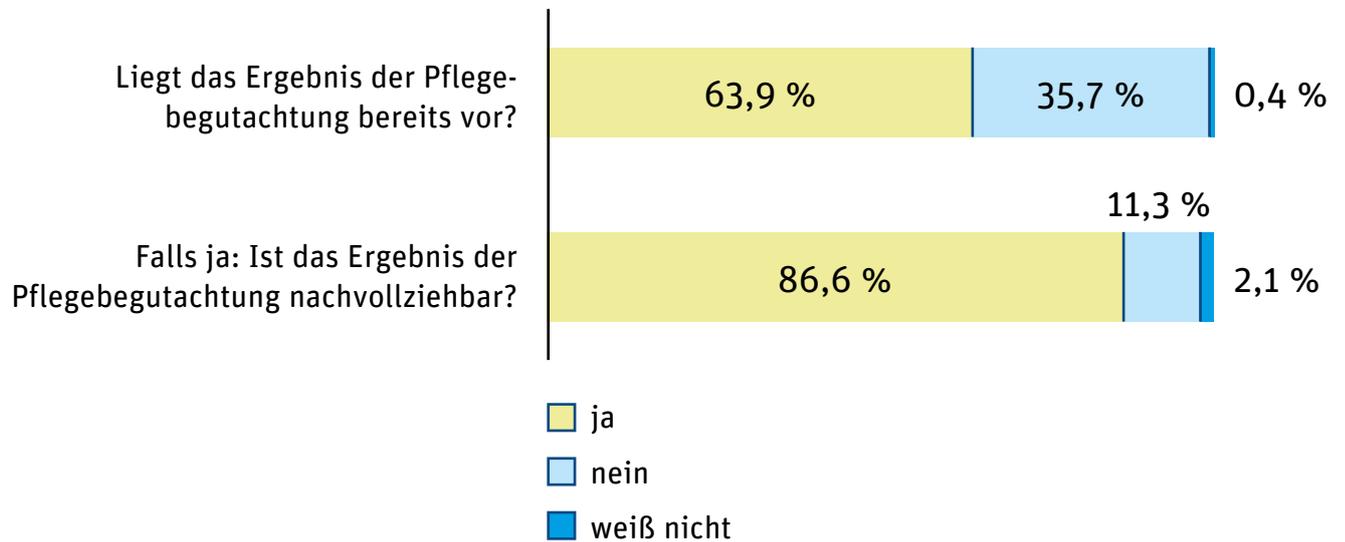
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Der respektvolle und einfühlsame Umgang mit den Menschen, die wir besuchen, ist eine wesentliche Grundlage unserer Pflegebegutachtung. 93,4 Prozent der befragten Menschen sind damit zufrieden. Die Kompetenz unserer Gutachterinnen und Gutachter empfinden 93 Prozent als zufriedenstellend. Mit der verständlichen Ausdrucksweise, die im persönlichen Austausch die Basis für eine gute Kommunikation bildet, sind 92,5 Prozent der besuchten Menschen zufrieden. Den gleichen Zufriedenheitswert erreicht auch die Vertrauenswürdigkeit unserer Gutachterinnen und Gutachter. Ein Punkt, der den Menschen ganz besonders wichtig ist. Auf die Frage nach einer guten Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation zeigen sich 83,1 Prozent der befragten Menschen zufrieden.

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:



Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?“ ergab folgende Hinweise:

Kommentare

(96 KOMMENTARE VON
79 BEFRAGTEN)

13	16,5 %	Alles bestens, alles ok, alles in Ordnung
13	16,5 %	Insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
12	15,2 %	Zufrieden mit dem Gutachter/der Gutachterin
9	11,4 %	Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
7	8,9 %	Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer
6	7,6 %	Zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
4	5,1 %	Unzufrieden mit Begutachtung allgemein
3	3,8 %	Einschätzung anderer mit einbeziehen
3	3,8 %	Detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

Erkenntnisse

Im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen belegt die hohe Rücklaufquote der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung das große Interesse der Beteiligten. Für die Menschen ist dies ein guter Weg, um ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit zu übermitteln. Die vielen gezielten Rückmeldungen ermöglichen zudem eine repräsentative Auswertung.

Den Antworten der Pflegebedürftigen, ihrer gesetzlichen Betreuungspersonen, Angehörigen oder privaten Pflegepersonen entnehmen wir eine grundsätzlich hohe Zufriedenheit mit dem Prozess unserer Pflegebegutachtung.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift allerdings allein zu kurz. Erst in Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern lassen sich aus den Zufriedenheitswerten mögliche Verbesserungspotentiale erkennen.

Die Gesamtzufriedenheit mit unserem Engagement zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit blieb bei den Menschen in Sachsen-Anhalt auch in Anbetracht der Corona-Pandemie und der dadurch erheblich eingeschränkten Möglichkeit für persönliche Besuche mit rund 91 Prozent sehr groß. Ein positives Resultat, das uns zeigt, dass wir den Bedürfnissen und Wünschen der Menschen mit unseren bisher eingeleiteten und umgesetzten Maßnahmen

zuverlässig nachkommen. Ein Ziel, an dem wir weiter festhalten und beständig arbeiten. Dafür beschäftigen wir uns eingehend mit den wertvollen Rückmeldungen der befragten Menschen. Zufriedenheitswerte und Wichtigkeit stellen wir in dieser Analyse gegenüber, wodurch wir Ansatzpunkte erhalten, um unsere Diestleistungskultur und Servicementalität weiter zu verbessern.

So wünscht sich ein Teil der Befragten zum Beispiel, dass wir im Rahmen der Begutachtung vor Ort noch intensiver auf die individuelle Pflegesituation eingehen. Dieser Aspekt ist fast allen befragten Menschen (97,6 Prozent) wichtig.

Ebenso wichtig wie das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ist den Menschen ausreichend Zeit, um die ihnen wichtigen Punkte zu besprechen. Aktuell empfinden 4,1 Prozent der Befragten diese Zeit als unzureichend. Weitere 6,3 Prozent sind damit nur teilweise zufrieden. Für 4,6 Prozent der Befragten ist zudem der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation noch nicht zufriedenstellend erfüllt. Weitere 12,3 Prozent sind damit nur teilweise zufrieden. Ein Aspekt, der für 94,9 Prozent der Befragten wichtig ist.

Wichtige Hinweise, die wir in unseren Maßnahmen aufgreifen.

6.

Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und Maßnahmen bestand die Herausforderung in erster Linie im Dezidieren, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Für beide Kategorien wurden im Weiteren Ursachen, Einflussfaktoren und Motive 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.

Vorgehensweise:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (inklusive offener Nennungen/Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der möglichen Ursachen, Ein-

flussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder

- Herausarbeiten beeinflussbarer Hauptfaktoren und Prüfung auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Prioritäten setzen und festlegen, welche Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel- und 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. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ist daher für 97,6 Prozent Menschen ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal im Rahmen der Pflegebegutachtung. Diesem elementaren Wunsch nachzukommen bewerten wir ebenfalls als überaus wichtig. Aus diesem Grund streben wir mit geeigneten Maßnahmen kontinuierlich danach, dieses Bedürfnis möglichst optimal zu erfüllen. Unsere Gutachterinnen und Gutachter bilden sich fachlich dafür regelmäßig in Schulungen zu Hilfsmittelverordnungen, Wohnumfeldverbessernden Maßnahmen und Rehabilitationen weiter. Durch das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation fördern unsere Fachkräfte auch einen guten Austausch mit den Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen sowie den Betreuungs- und Pflegepersonen. Neben den pflegerischen und medizinischen Aspekten stärken wir dafür auch die kommunikativen Kompetenzen unserer Fachkräfte. Im Hinblick darauf haben wir unsere Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen mit hilfreichen Angeboten zur Gesprächsführung ergänzt. Darüber hinaus ist und bleibt der Erfahrungsaustausch in regelmäßig stattfindenden Teamtreffen, individuellen Fallbesprechungen und Schulungen von großer Bedeutung. Gutachterinnen und Gutachter lernen so von- und miteinander aus ihrer täglichen Arbeit für ihre tägliche Arbeit. Die Wirksamkeit unseres Vorgehens bestätigt uns der Vergleich zum Vorjahr: von 85,6 Prozent ist die Zufriedenheit in diesem Punkt auf 89,8 Prozent gestiegen. Das sind mehr als vier Prozentpunkte.

Auch die Zahl der Menschen, die teilweise damit zufrieden sind hat sich von 9,9 Prozent auf 6,2 Prozent reduziert. Der Anteil der unzufriedenen Menschen sank um 0,5 Prozentpunkte. Ein guter Grund, unsere Maßnahmen künftig weiter fortzusetzen, um das Verbesserungspotentials vollständig auszuschöpfen.

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

Das Spannungsfeld zwischen den bundesweit einheitlichen Vorgaben zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit und den nachvollziehbaren Wünschen der hierfür besuchten Menschen, lässt sich häufig schwer auflösen. Fast alle Befragten (97,6 %) legen großen Wert darauf, dass ihnen genügend Zeit zur Verfügung steht, um die ihnen wichtigen Punkte anzusprechen. Zufrieden sind damit aktuell 89,6 Prozent der Befragten. 6,3 Prozent sind teilweise zufrieden und 4,1 Prozent unzufrieden. Dass im zeitlichen Rahmen der Begutachtung auch die Punkte im angemessenen Umfang besprochen werden können, die den Besuchten wichtig sind, empfinden auch wir als entscheidend. Um dies zu ermöglichen, gilt es, die Zeitspanne der persönlichen Begutachtung bestmöglich zu nutzen. Dafür schafft ein gut strukturierter Ablauf, der den individuellen Gesprächsbedarf der Besuchten bereits berücksichtigt, eine geeignete Grundlage. Einhergehend mit der systematischen Verbesserung unseres Begutachtungsprozesses versuchen wir dementsprechend die Gesprächspunkte in den Hausbesuchen noch effizienter auszugestalten. Unsere etablierten Kommunikationsschulungen vermitteln unseren Gutachterinnen und Gutachtern dafür die geeigneten Fertigkeiten.

6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

Der Wunsch nach hilfreichen Ratschlägen ist bei vielen Versicherten groß, denn jede Pflegesituation ist eine große und oft neue Herausforderung. Hier besteht ein stetiger Informationsbedarf, dem innerhalb der begrenzten Begutachtungszeit zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nur partiell entsprochen werden kann. Da die ausführliche Pflegeberatung vorrangig Aufgabe der Pflegekassen ist, unterstützen wir die Pflegebedürftigen und ihrer Zugehörigen mit gezielten Hinweisen auf die bestehenden Beratungsmöglichkeiten im Land. Pflegekassen und Kommunen bieten kostenlose und wohnortnahe Beratungen zu Pflegeleistungen und Betreuungsangeboten in Sachsen-Anhalt. In den Servicecentern der Krankenkassen und den Beratungsstellen

der Kommunen haben zudem die Pflege-Kooperateure ihre Beratungsangebote vernetzt. Einen schnellen Überblick über die Standorte der Beratungsstellen und die Kontakte der Pflegeberatung in Sachsen-Anhalt bietet die Internetseite www.pflegeberatung-sachsen-anhalt.de. Hilfe erhalten Versicherte auch in den Sozialämtern.

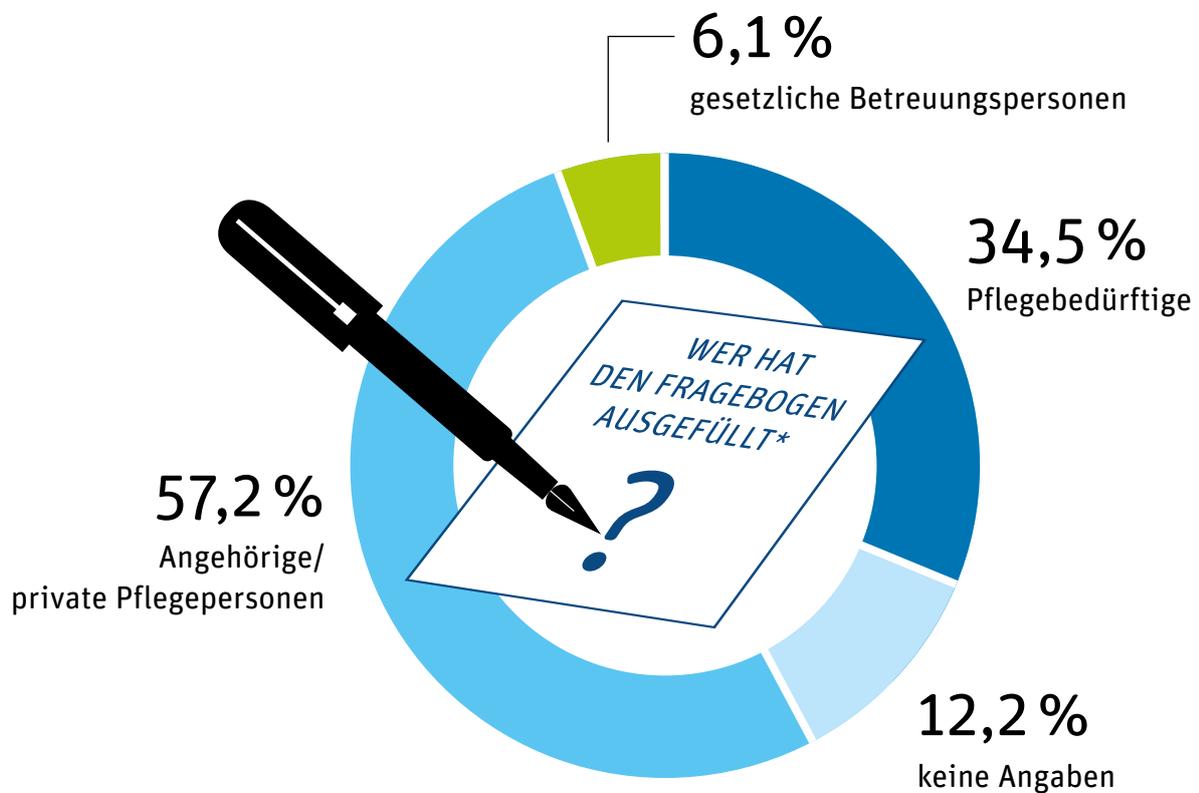
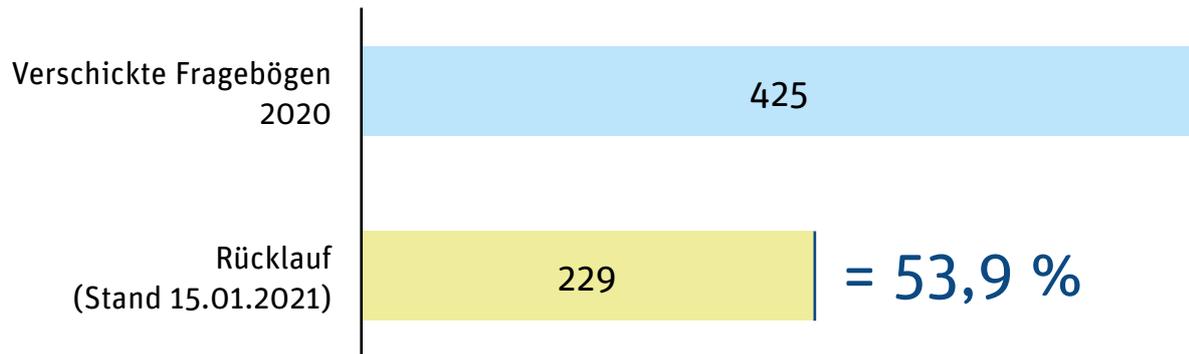
Um den Wünschen der Menschen im Rahmen unseres Besuches noch besser nachzukommen, passen wir unser Schulungskonzept immer wieder aktiv an. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die an den MDK Sachsen-Anhalt gestellte Aufgabe, die Versicherten über das bestehende Pflegeberatungsnetzwerk zu informieren, erfüllt wird. Gleichzeitig sichern wir so eine engere Zusammenarbeit mit den regionalen Pflegeakteuren.



7.

Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



*Mehrfachnennungen möglich

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 229)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	90,8 %	6,3 %	2,9 %			
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	93,3 %	6,3 %	0,4 %	82,6 %	16,1 %	1,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	91,0 %	8,5 %	0,4 %	87,3 %	10,8 %	1,9 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	82,9 %	14,6 %	2,4 %	85,7 %	5,1 %	9,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	96,9 %	2,6 %	0,5 %	97,0 %	2,2 %	0,7 %
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter						
Eintreffen des / der Gutachters/in	97,8 %	1,8 %	0,4 %	89,1 %	10,3 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	97,3 %	1,8 %	0,9 %	93,9 %	4,9 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,6 %	6,3 %	3,1 %	97,0 %	3,0 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	89,8 %	6,2 %	4,0 %	97,6 %	2,4 %	0,0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	93,5 %	4,7 %	1,9 %	91,4 %	8,0 %	0,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,6 %	6,3 %	4,1 %	97,6 %	2,4 %	0,0 %

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	93,4 %	4,4 %	2,2 %	96,9 %	2,5 %	0,6 %
Kompetenz des / der Gutachters/in	93,0 %	4,4 %	2,6 %	97,5 %	2,5 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise des / der Gutachters/in	92,5 %	6,6 %	0,9 %	97,5 %	2,5 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit des / der Gutachters/in	92,5 %	4,8 %	2,6 %	98,1 %	1,2 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	83,1 %	12,3 %	4,6 %	94,9 %	4,5 %	0,6 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:
- Pflegebedürftiger Angehöriger / private Pflegeperson gesetzlicher Betreuer

Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?
- zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das 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 ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input 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!

Einliches Auftreten des Gutachters

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="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.