



Medizinischer Dienst
Sachsen-Anhalt

**Versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung des
Medizinischen Dienstes
Sachsen-Anhalt 2022**

Inhalt

Vorwort	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	Seite	06
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch	Seite	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung	Seite	10
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	11
5. Ergebnisse	Seite	12
6. Erkenntnisse	Seite	29
7. Maßnahmen	Seite	32
8. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	34



Wir übernehmen Verantwortung

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat im Jahr 2022 für rund 95.273 Menschen im Land die Voraussetzungen für einen Pflegegrad festgestellt.

Da dieser Personenkreis durch eine Infektion, z. B. mit dem Corona-Virus, i. d. R. besonders gefährdet ist, fand die Pflegebegutachtung bis Mitte 2022 zum Teil auch telefonisch statt. Eine anerkannte Alternative, mit der seit Anfang 2020 für die Antragstellenden sichergestellt werden konnte, dass auch in der Pandemie zeitnah Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und der damit verbundenen Versorgung besteht.

Ergänzend zur bundesweit einheitlichen Zufriedenheitsbefragung der Medizinischen Dienste mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, war bis zum dritten Quartal 2022 ein Fragebogen zur Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung im Einsatz. Der Bericht der Versichertenbefragung 2022 umfasst daher sowohl die Ergebnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Pflegebegutachtung.

In der Befragung 2022 zeigen die Ergebnisse zur persönlichen Begutachtung:

- Von den im Jahr 2022 insgesamt 1.571 versandten Fragebögen zur persönlichen Begutachtung im Hausbesuch kamen 758 Antworten bis zum 15. Februar 2023 zurück. Die Rücklaufquote von 48,2 % gilt als sehr hoch und verdeutlicht den Stellenwert der Befragung für die Betroffenen.

- In den Rückantworten haben 93,3 % Prozent ihre vollste Zufriedenheit mit dem Gesamtprozess der persönlichen Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt übermittelt. In Teilen waren weitere 4,5 % zufrieden und 2,2 % äußerten sich unzufrieden.

Die Ergebnisse zur telefonischen Begutachtung 2022 zeigen:

- Von den insgesamt 1.210 Fragebögen, die im Jahr 2022 zur telefonischen Begutachtung versandt wurden, gingen 443 Rückantworten bis zum 15. Februar 2023 ein. Mit 36,6 % ist die Rücklaufquote auch hier analog zum Stellenwert der Befragung hoch.
- In den Rückmeldungen zeigten sich 89,4 % mit dem Gesamtprozess des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt rund um die telefonische Begutachtung absolut zufrieden. Weitere 7,9 % der Antwortenden war teilweise damit zufrieden und 2,7 % äußerten sich unzufrieden.

Dieses wichtige Feedback bestätigt uns in seiner Gesamtheit, dass unsere pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter ihre Aufgabe im zurückliegenden Jahr wieder kompetent und zugleich sensibel, wertschätzend und respektvoll umgesetzt haben. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle bei ihnen ebenso bedanken wie bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die den Gesamtprozess rund um die Pflegebegutachtungen im Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt ebenfalls unterstützen.



Hierzu zählen sowohl die Fachbereiche Auftragsmanagement und Dienstleistungen mit Gutachterservice, Tourenplanung und telefonischer Unterstützung wie auch der Fachservice Pflege und das Beschwerdemanagement. Neben allen formalen und fachlichen Aspekten geht bei den Kollegen nie das Zwischen- und Mitmenschliche verloren. Dahingehend sehen alle Beteiligten die Rückmeldungen stets als wertvolle Chance, ihre Arbeit weiter zu optimieren.

Der nachfolgende Bericht veranschaulicht die Stärken beider Umsetzungswege und welche feinen Nuancen zwischen persönlicher und telefonischer Begutachtung bestehen. Vor allem zeigt die Gegenüberstellung aber auch im Jahr 2022 wieder, dass die Menschen zwischen beiden kaum signifikante Unterschiede empfinden. Eine wichtige Botschaft, die zeigt, dass die telefonische Begutachtung bei den Menschen anerkannt ist und eine praktikable Alternative zum Hausbesuch darstellt.

Mit der Corona-Pandemie wurde den Medizinischen Diensten die telefonische Pflegebegutachtung gesetzlich ermöglicht. Zum 30. Juni 2022 endete diese Möglichkeit.

Angesichts der stetig steigenden Zahl an Anträgen zur Feststellung von Pflegebedarf und dem parallel bestehenden Fachkräftemangel sehen die Medizinischen Dienste den bedachten Einsatz von alternativen Begutachtungsformen wie strukturierten Telefoninterviews oder Videobegutachtungen als unerlässliche Ergänzung zum Hausbesuch,

um dem wachsenden Pflegebedarf zukunftssicher zu begegnen. Eine Gesetzesgrundlage zur flexiblen Wahl der Begutachtungsform kann dabei helfen, Pflegebedarf weiterhin zeitnah zu ermitteln. Ein Hausbesuch ist immer auch eine belastende Ausnahmesituation, die nicht in jedem Fall zwingend notwendig ist. So kann z. B. im Bereich der Palliativversorgung oder bei fortgeschrittenen Krebserkrankungen der Pflegebedarf auch ohne einen persönlichen Besuch festgestellt werden. Das schützt die betroffenen Menschen vor Infektionen und ist gleichzeitig weniger aufreibend.

Mit der Möglichkeit zur Wahl alternativer Begutachtungsformen ließe sich die im individuellen Fall passende Begutachtungsform wählen. Das wiederum kann zu noch höherer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung beitragen.

Magdeburg, den 11. April 2023

Jens Hennis
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Begutachtung im Hausbesuch

Informationen über die Pflegebegutachtung

90,0 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Hier wurden Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,0 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der Kontakt

94,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt mit der pflegefachlichen Gutachterin oder dem pflegefachlichen Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Verhalten oder Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier beantwortet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 94,0 Prozent sind die Versicherten mit dem persönlichen Kontakt überaus zufrieden.

Die Gesprächsführung

93,1 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der pflegefachlichen Gutachterin oder des pflegefachlichen Gutachters vom Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt gefragt. Hier wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz eingeschätzt. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 93,1 Prozent sind die Antwortenden mit diesem Bereich ebenfalls überaus zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

93,3 %

93,3 Prozent der antwortenden Menschen sind mit der Begutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgt.



Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

89,1 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Beantwortet wurden Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,1 Prozent sind Antwortenden mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

92,9 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die pflegfachliche Gutachterin oder den pflegfachlichen Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Beantwortet wurden Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können. Außerdem wurden Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,9 Prozent sind die Antwortenden mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

91,6 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der pflegfachlichen Gutachterin bzw. des pflegfachlichen Gutachters des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz. Die Antwortenden sind mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91,6 Prozent mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

89,4 %

89,4 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

Für die Begutachtung kommen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte in die Häuslichkeit oder in das Alten- oder Pflegeheim. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt. Im Zuge der Corona-Pandemie wurde in den Jahren 2021 und 2022 ergänzend eine telefonische Pflegebegutachtung gesetzlich ermöglicht.

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

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für die Medizinischen Dienste auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass die Medizinischen Dienste eine Versichertenbefragung durchführen, daraus Erkenntnisse ableiten und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formulieren. Die Medizinischen Dienste haben hierüber einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch

Für die Versicherten und ihre Angehörigen bedeuten der Eintritt von Pflegebedürftigkeit und das Pflegebegutachtungsverfahren eine große Belastung. Die Medizinischen Dienste führen die Begutachtung in respektvoller und wertschätzender Weise durch, um die Belastungen für die Versicherten so gering wie möglich zu halten.

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

Eine Erhebung der Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

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

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. Bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

→ **Aufgrund welcher Kriterien wurde festgelegt, ob eine Pflegebegutachtung im Hausbesuch oder eine telefonische Pflegebegutachtung stattfindet?**

Der Medizinische Dienst Bund hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für den Versicherten besteht, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen.

In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen, meist älteren Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen. Um trotzdem eine persönliche Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und für Anträge, die bis Ende Juni 2022 bei der Pflegekasse eintreffen, ermöglicht. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Wie bewertet die Pflegewissenschaft die telefonische Pflegebegutachtung?**

Die Medizinischen Dienste haben eine wissenschaftliche Evaluation der telefonischen Pflegebegutachtung in Auftrag gegeben, um belastbare Informationen zu gewinnen, ob die Pflegebegutachtung mittels Telefoninterview als ergänzendes Begutachtungsinstrument in bestimmten Fällen eine sinnvolle Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch darstellt. Erste Erkenntnisse deuten darauf hin, dass die telefonische Pflegebegutachtung in bestimmten Fällen ein passendes Instrument für die Erhebung des Pflegegrades sein könnte. So könnte etwa in Fällen, in denen schon ein Pflegegrad vorliegt und ein Höherstufungsantrag vom Versicherten gestellt wurde, eine telefonische Pflegebegutachtung zum Einsatz kommen.



3. Das Konzept der Versichertenbefragung

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

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

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

Für die Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

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

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

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

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Für rund 95.273 Menschen im Land hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt im Jahr 2022 die Voraussetzungen für einen Pflegegrad festgestellt.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 bis 2022 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt daher in der Zeit von März 2020 bis ins dritte Quartal 2022 Pflegebegutachtungen im Hausbesuch nur in vertretbarem Umfang durchgeführt. Die Begutachtung erfolgte in dieser Zeit stattdessen häufig mittels strukturiertem Telefoninterview.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch als auch der telefonischen erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 bis zum dritten Quartal 2022 im Einsatz.

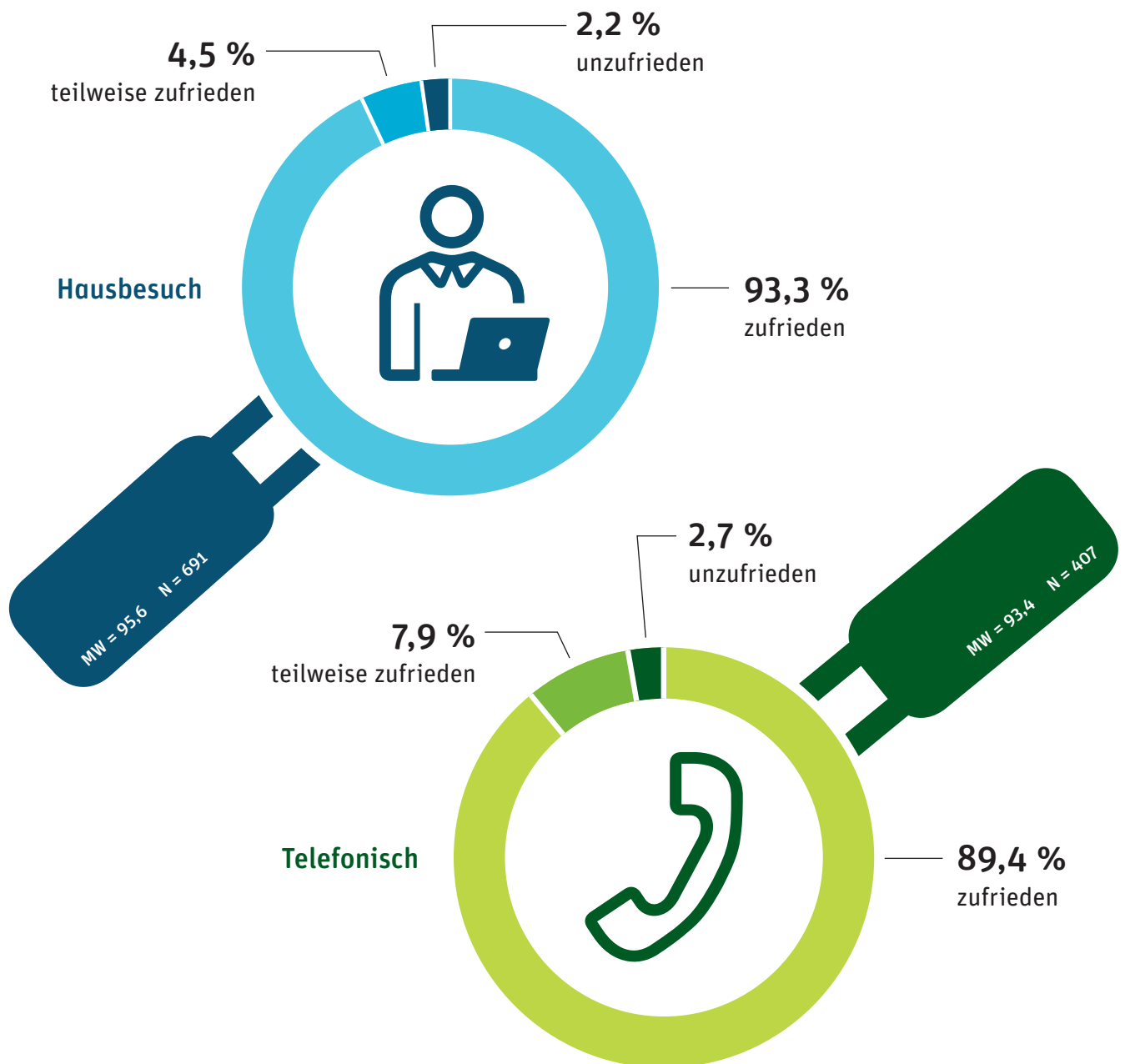
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (3.700 Hausbesuche aus dem Jahr 2021), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 93 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2022 entsprach.

Für Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung wurde ebenfalls die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr telefonisch begutachtet wurden (60.300 telefonische Pflegebegutachtungen aus dem Jahr 2021) für die Befragung im Jahr 2022 zu Grunde gelegt.

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat insgesamt 1.571 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 wurden insgesamt 1.210 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 758 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 443 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 48,2 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 36,6 Prozent für die Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt



Gesamtzufriedenheit

In den Rückmeldungen zeigen sich insgesamt 93,3 Prozent mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 89,4 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch sind 4,5 Prozent – bei der telefonischen Pflegebegutachtung 7,9 Prozent. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch zeigten sich 2,2 Prozent und 2,7 Prozent mit der telefonischen Pflegebegutachtung.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie die Kontaktaufnahme, die Gesprächsführung oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 38 bis 41.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

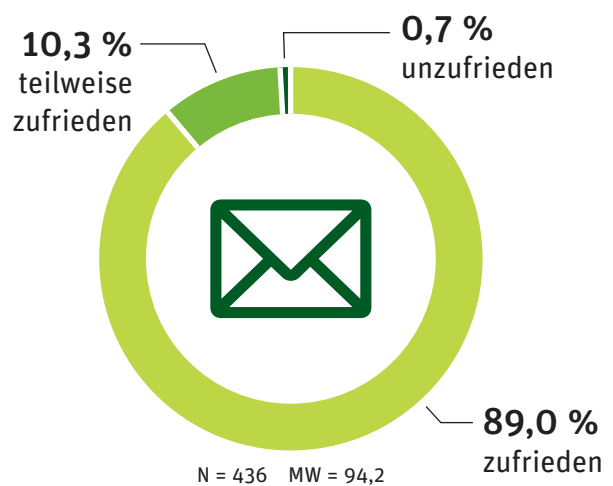
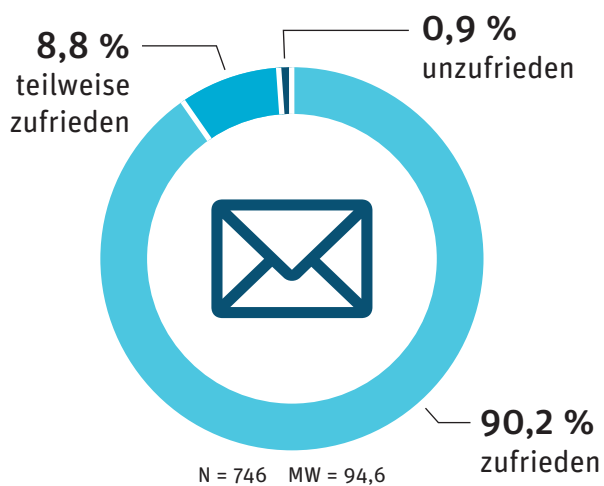
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreiben zur persönlichen Begutachtung im Hausbesuch sind 90,2 Prozent der antwortenden Menschen, zufrieden. Mit dem Anmeldeschreiben zur telefonischen Pflegebegutachtung sind in den Rückmeldungen 89,0 Prozent zufrieden.

Mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren zeigen sich in den Antworten zur persönlichen Begutachtung im Hausbesuch 88,5 Prozent zufrieden und 87,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

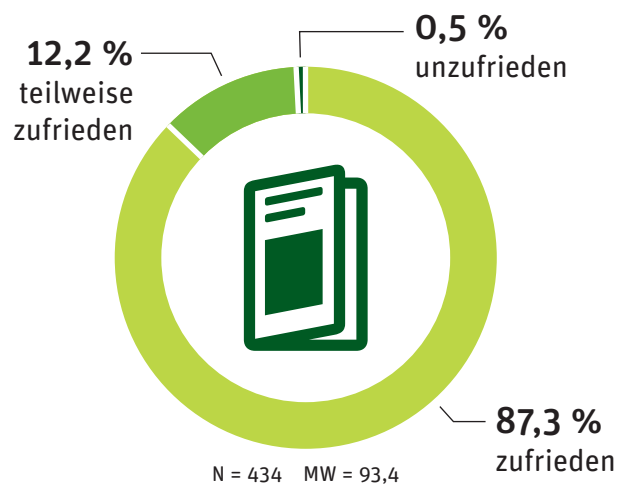
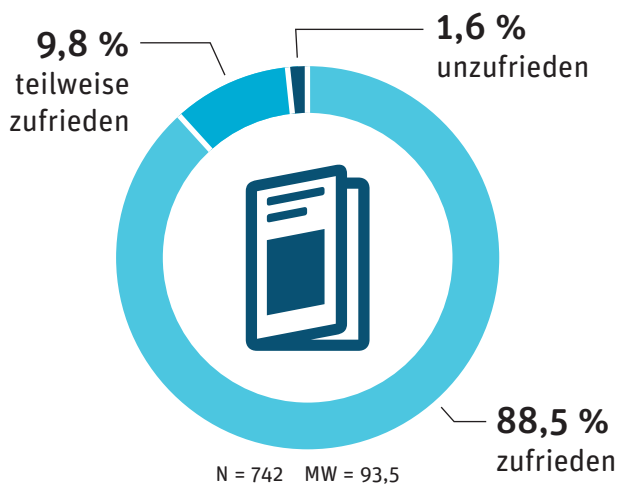
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen sind 85,1 Prozent der Rückmeldungen zum Hausbesuch zufrieden (84,8 Prozent zur telefonischen Pflegebegutachtung). In puncto Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird von 96,3 Prozent nach einem Hausbesuch und von 95,3 Prozent nach einer telefonischen Pflegebegutachtung eine Zufriedenheit gespiegelt. Die erfragten Eigenschaften sind für die antwortenden Menschen enorm wichtig. Das melden 96,2 Prozent zum Hausbesuch und 97,2 Prozent zur telefonischen Begutachtung.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



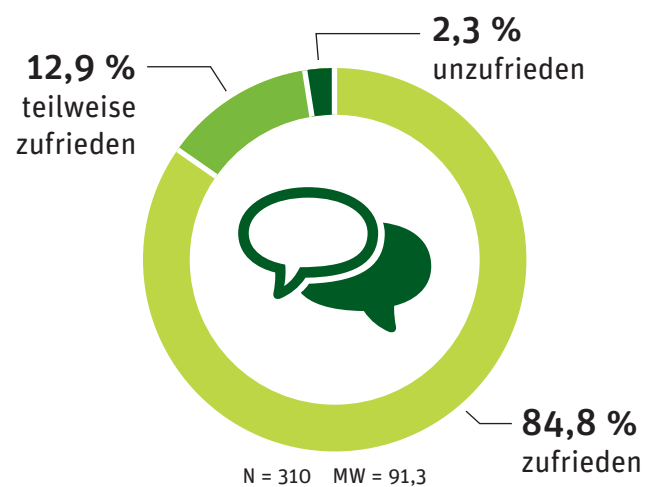
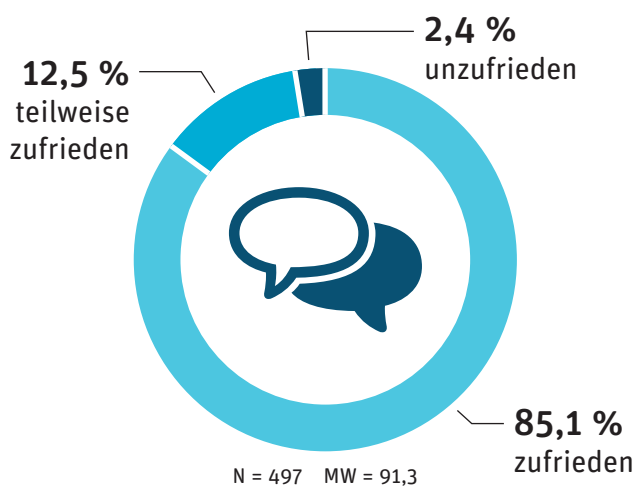
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



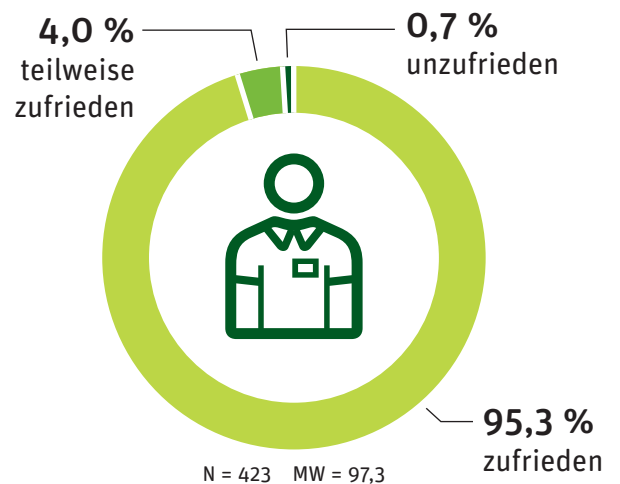
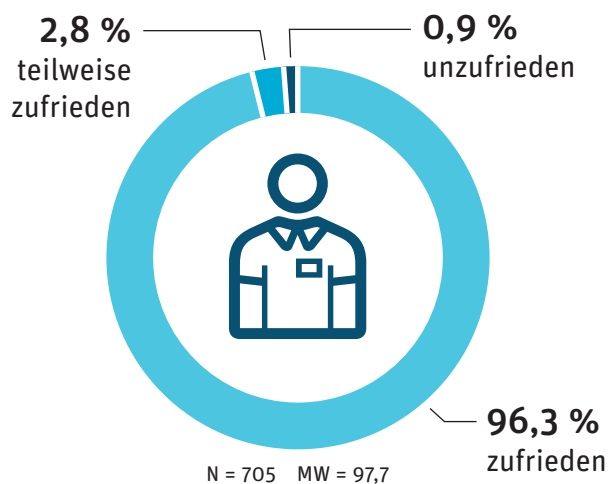
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der Kontakt

In diesem Bereich erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (99,1 und 98,1 Prozent bei Hausbesuchen bzw. 95,9 und 96,8 Prozent bei Telefonaten). Sehr zufrieden sind die Menschen auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (93,7 Prozent bei Hausbesuchen, 92,0 Prozent bei telefonischen Gesprächen). Dieser Aspekt ist den Antwortenden auch mit 96,4 und 96,2 Prozent überaus wichtig. Auch das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten werten die antwortenden Menschen mit 96,0 Prozent bei Hausbesuchen und 95,9 Prozent bei Telefoninterviews grundsätzlich als sehr wichtig. 89,9 Prozent und 87,4 Prozent sind damit zufrieden.

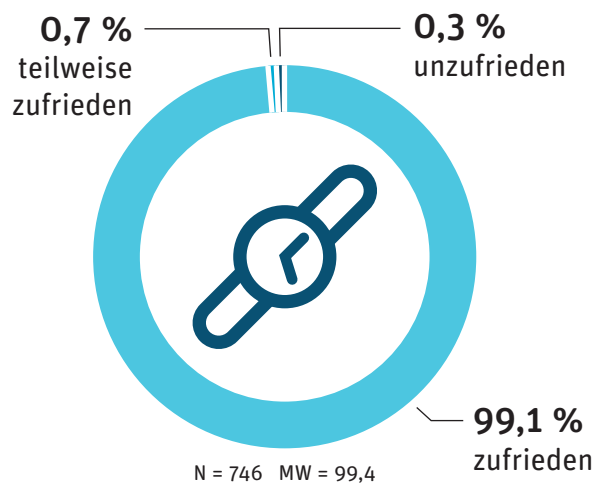
Am wichtigsten ist allerdings genügend Zeit, um alle wichtigen Punkte zu besprechen (96,7 Prozent Wichtigkeit bei Hausbesuchen und telefonischen Pflegebegutachtungen). Mit 93,0 und 90,8 Prozent fallen die Rückmeldungen dazu zufrieden aus.

Bei den persönlichen Begutachtungen im Hausbesuch wurde ergänzend nach dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten gefragt. 90,4 Prozent melden hier ihre Zufriedenheit zurück.

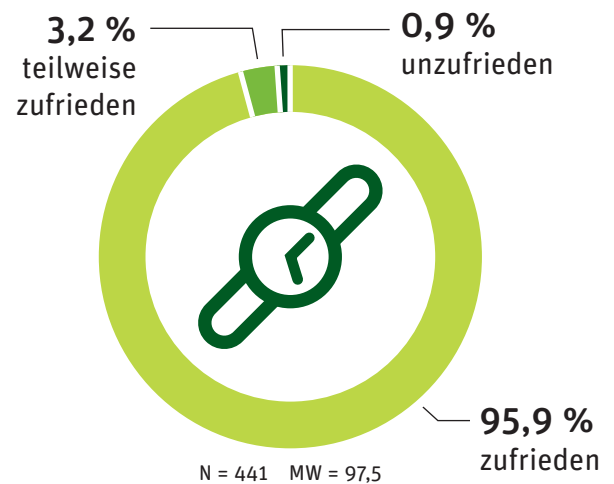
Für die telefonische Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Die Rückmeldungen fallen zu 93,4 und 93,8 Prozent zufrieden in diesen Punkten aus.



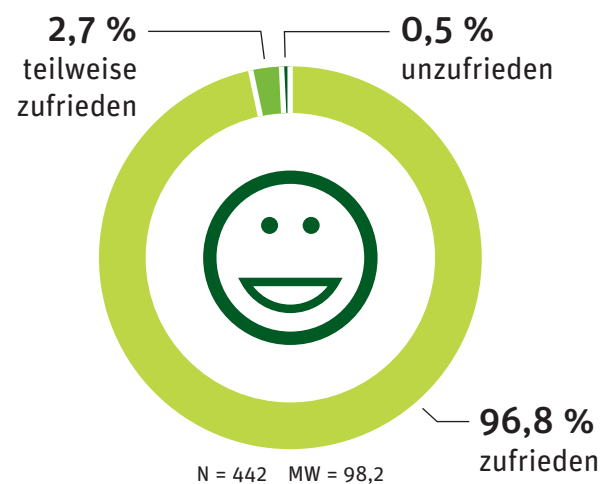
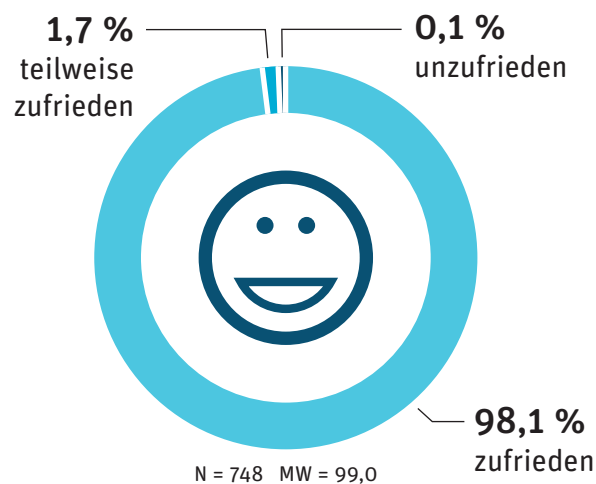
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



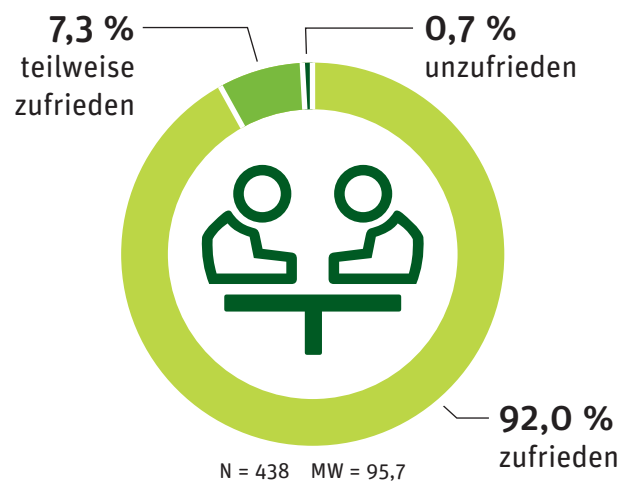
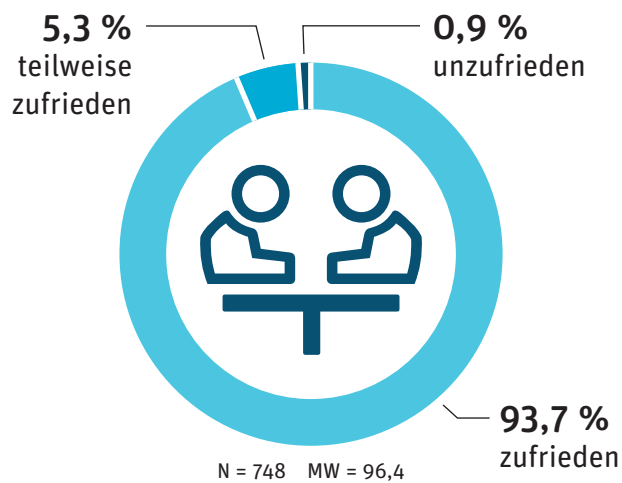
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



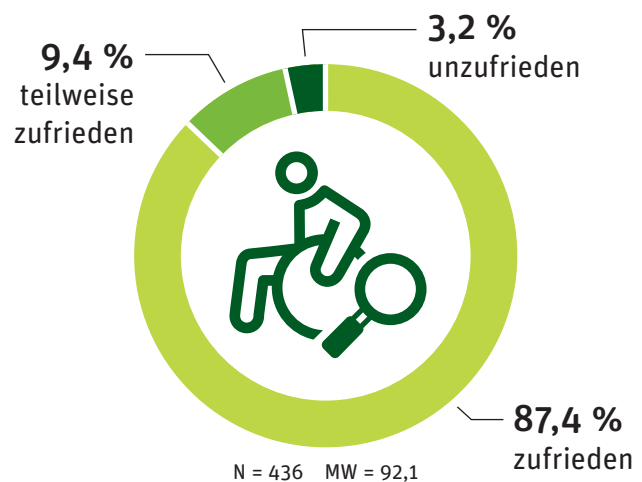
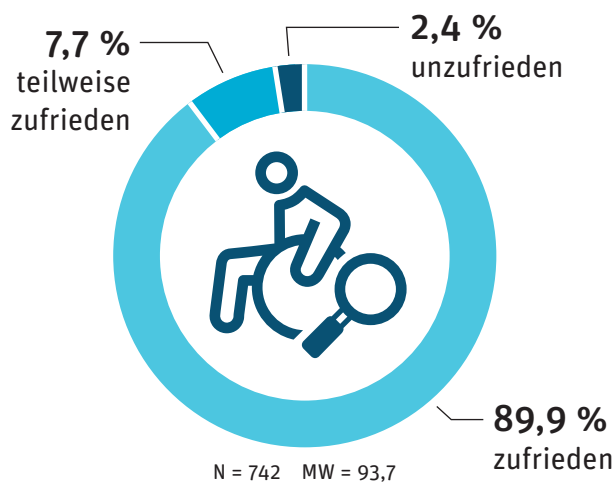
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



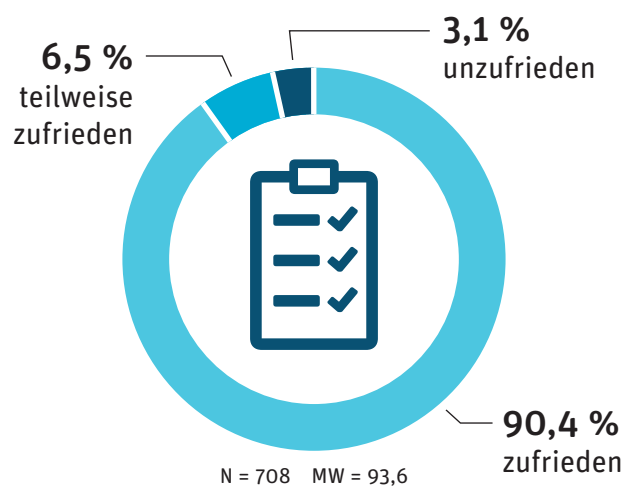
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



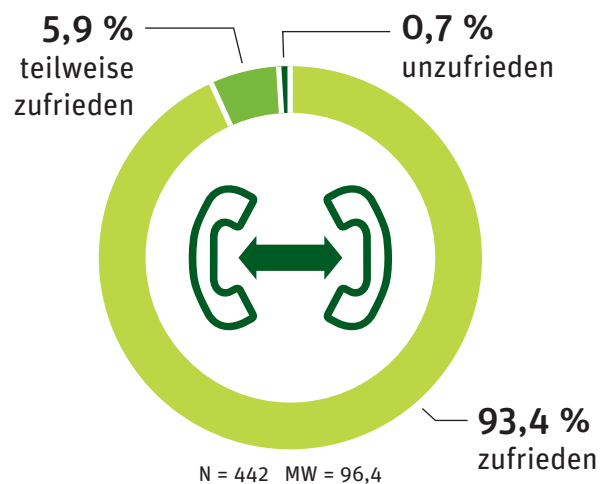
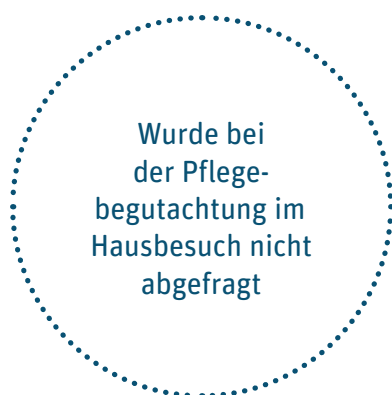
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



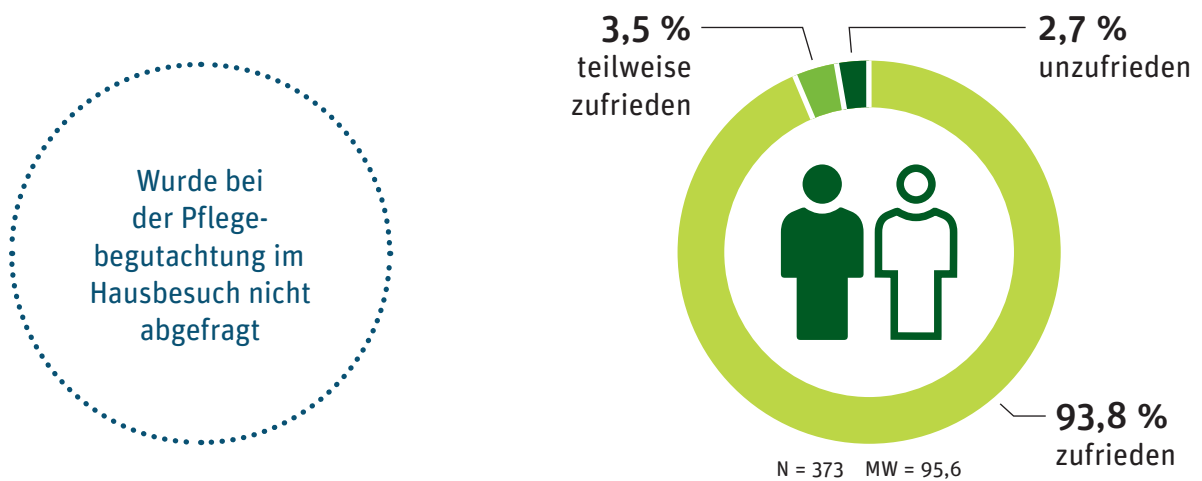
Gute, verständliche Telefonverbindung



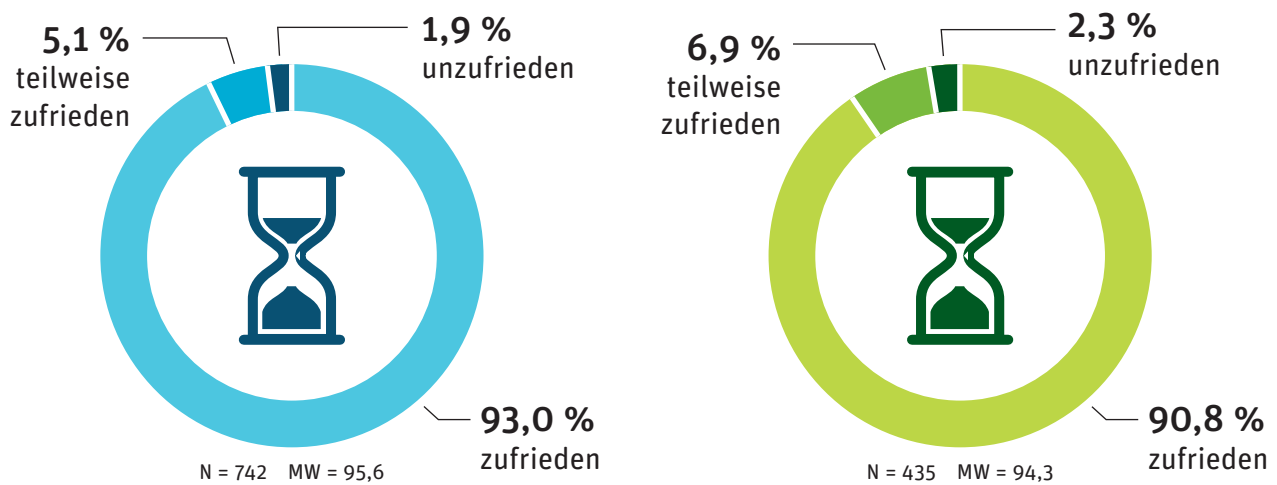
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

Hausbesuch Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

In diesem Bereich zeigt sich für die persönliche Begutachtung im Hausbesuch die höchste Zufriedenheit mit der Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters (96,6 Prozent). Mit 93,6 Prozent fällt die Zufriedenheit damit auch bei der telefonischen Begutachtung sehr hoch aus und wird hier gleichzeitig am wichtigsten empfunden (97,4 Prozent). In der persönlichen Begutachtung wird mit 96,4 Prozent die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin bzw. des Gutachters verständlicherweise am wichtigsten bewertet. Die Zufriedenheit damit liegt bei den Hausbesuchen mit 94,1 Prozent und 93,3 Prozent bei den telefonischen Pflegebegutachtungen sehr hoch.

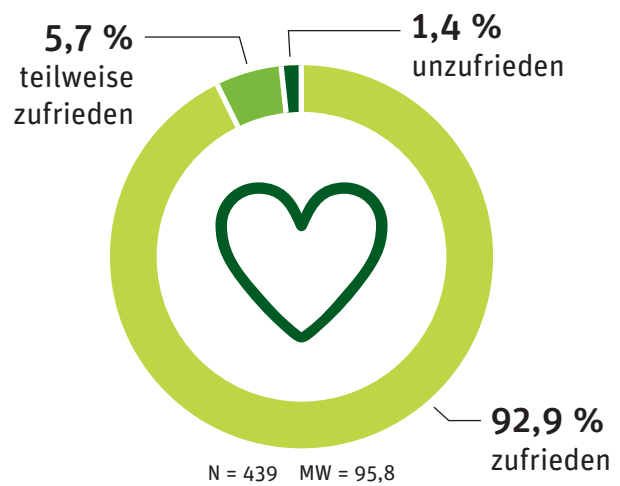
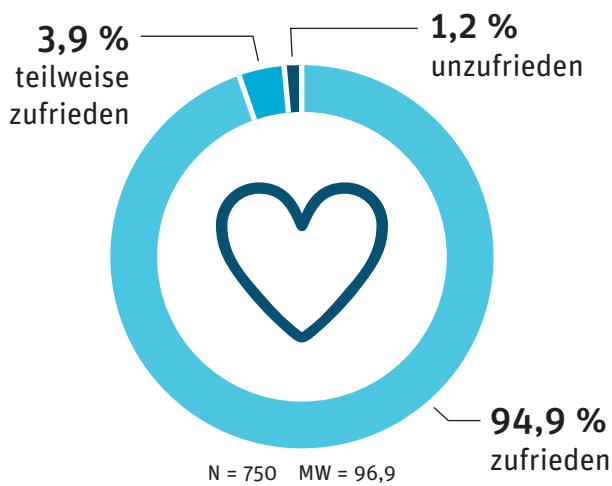
Bei den telefonischen Begutachtungen sind die antwortenden Menschen mit der verständlichen Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters am zufriedensten (93,8 Prozent). Bei den persönlichen Begutachtungen sind damit 94,5 Prozent zufrieden.

Mit 94,9 Prozent in der persönlichen Begutachtung als auch 92,9 Prozent in der telefonischen Begutachtung stellen die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt die Menschen auch mit ihrem respektvollen und einfühlsamen Umgang gegenüber den Versicherten zufrieden.

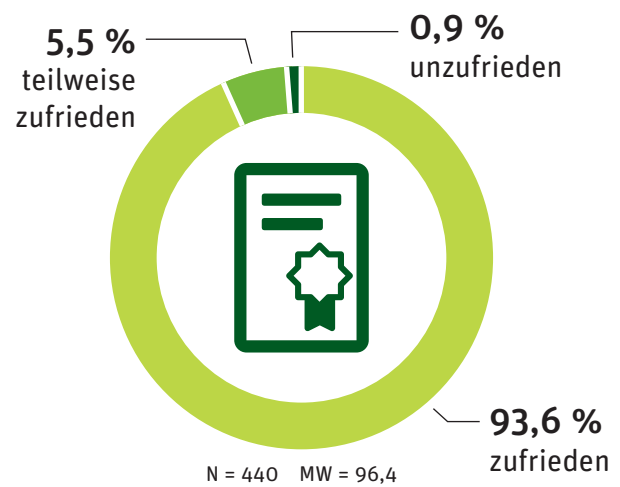
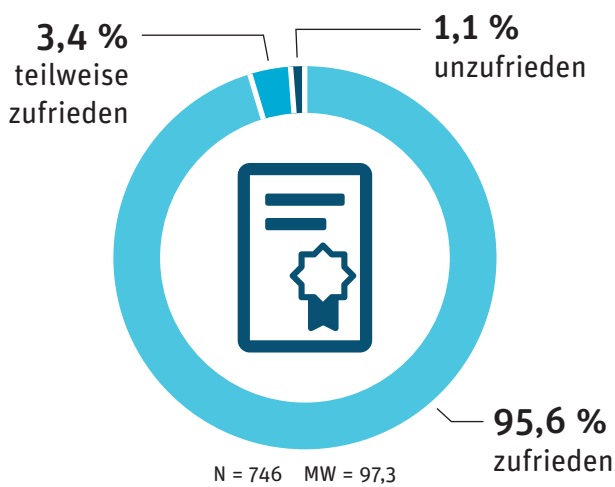
Verbesserungspotential wird hinsichtlich einer guten Beratung und nützlicher Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation gesehen. Bei den Hausbesuchen sind 86,2 Prozent damit zufrieden, 10,2 Prozent nur teilweise zufrieden und 3,6 Prozent unzufrieden. Bei den telefonischen Pflegebegutachtungen sind 84,1 Prozent damit zufrieden, 12,9 Prozent teilweise zufrieden und 3 Prozent unzufrieden.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



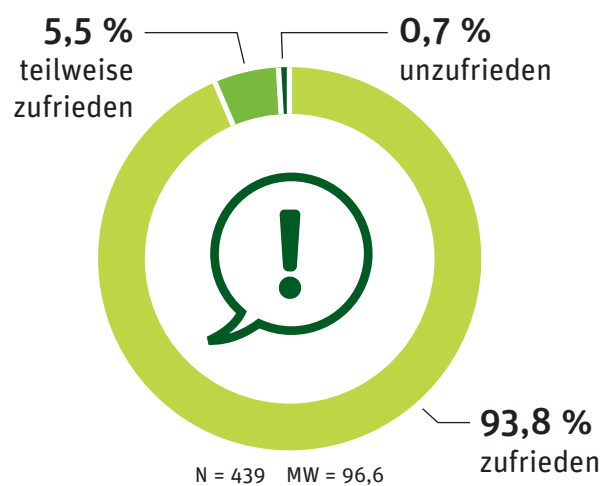
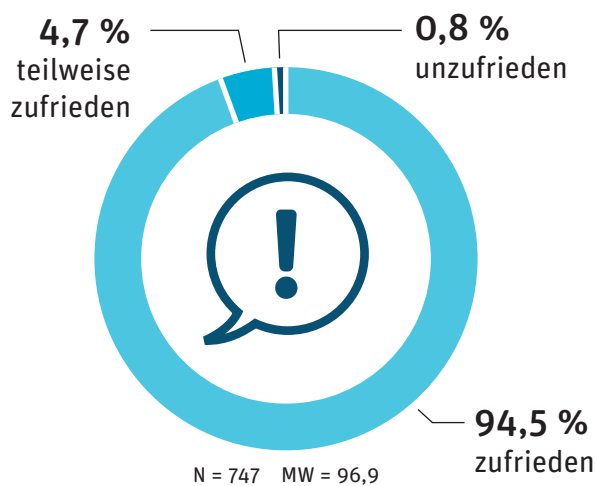
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



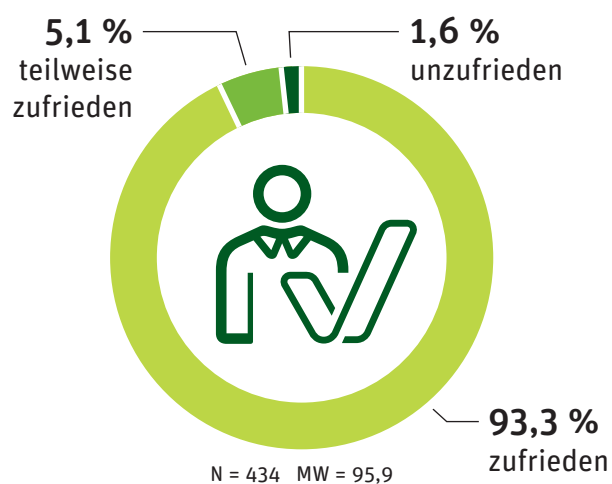
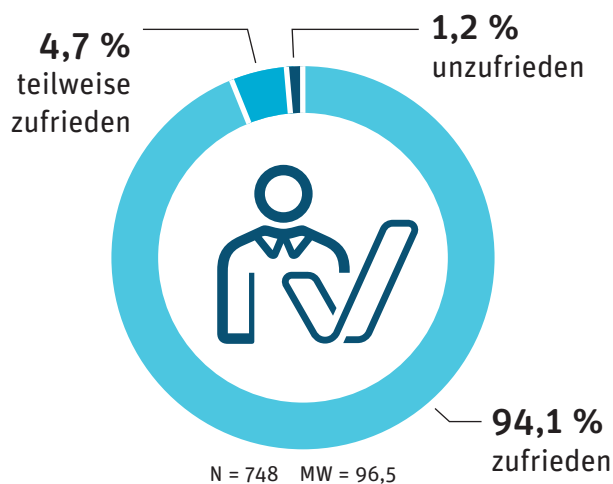
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



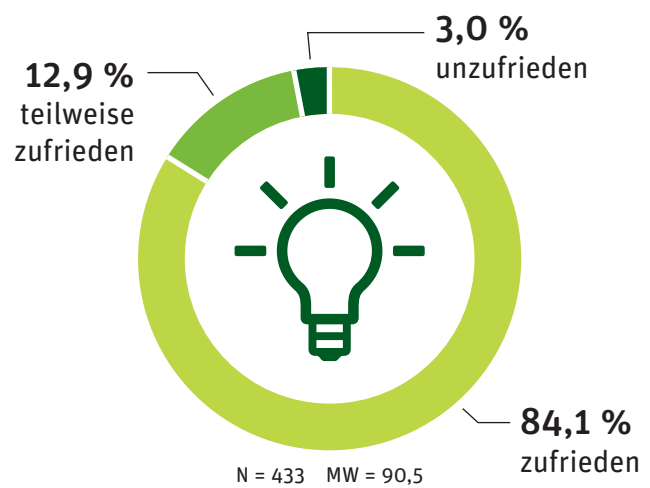
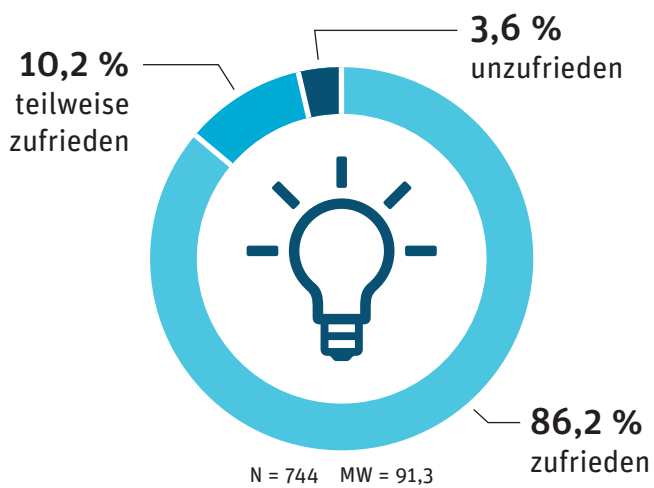
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

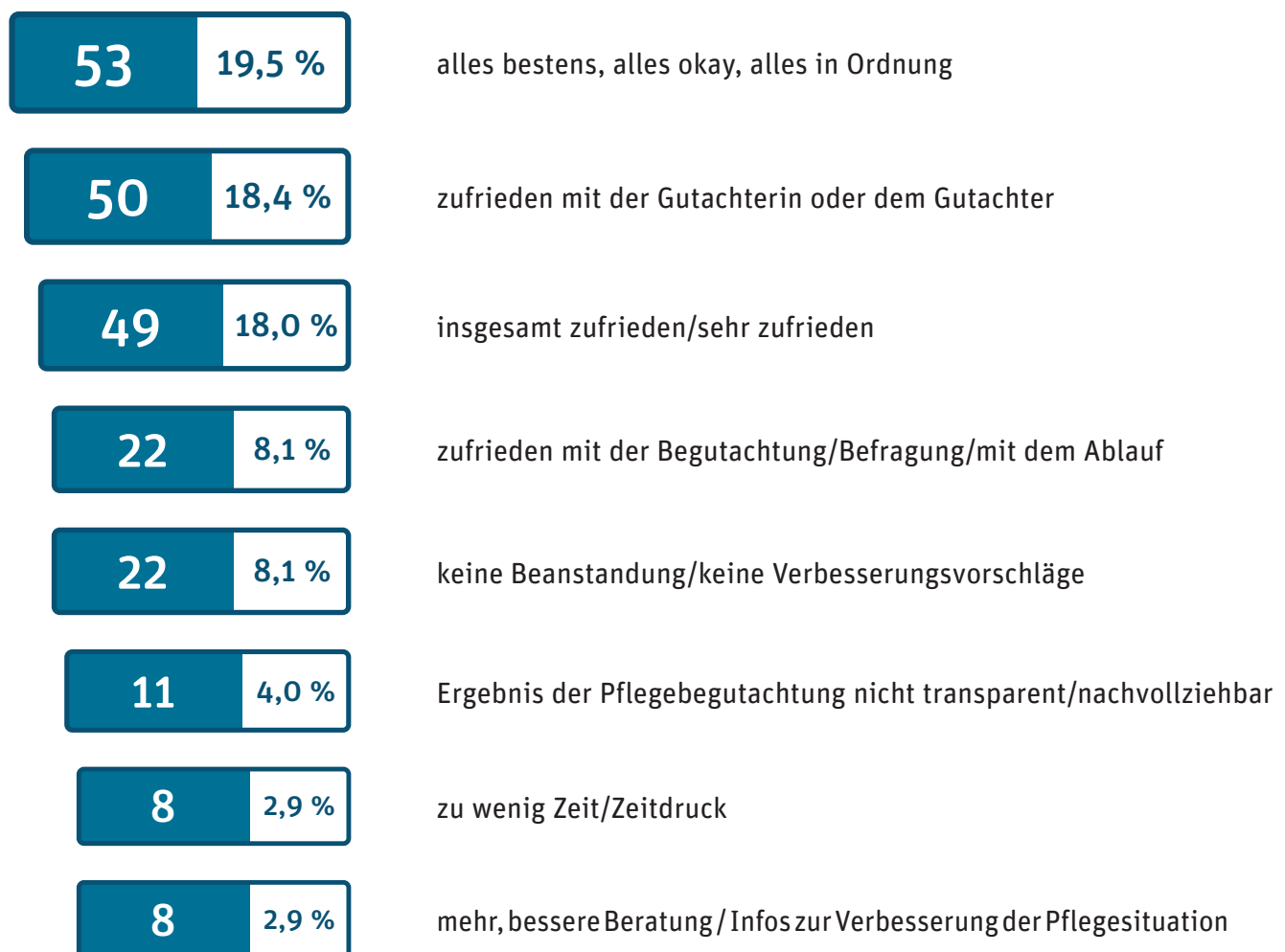


■ ja ■ nein ■ weiß nicht

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

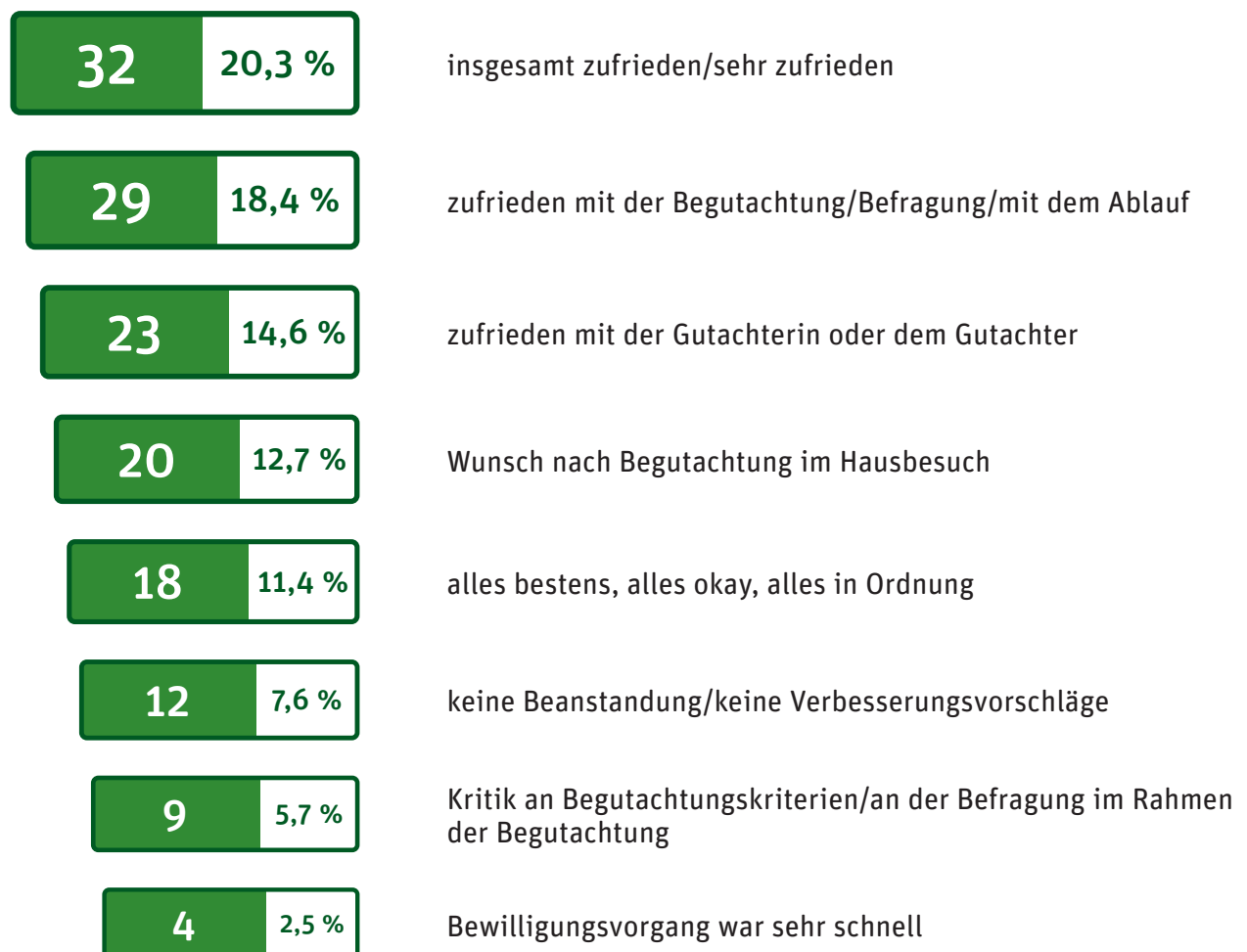
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (323 Kommentare von 272 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (190 Kommentare von 158 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 48,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, und fast 37 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt mitzuteilen. Sie ermöglichen damit zugleich die Grundlage für repräsentative Auswertungen.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Aus der Versichertenbefragung 2022 leitet der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt folgende Erkenntnisse ab:

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich der Ergebnisse der Befragung nach Hausbesuch und nach telefonischer Begutachtung sind die Unterschiede der Zufriedenheit gering.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch (93,3 Prozent) und der telefonischen Pflegebegutachtung (89,4 Prozent) liegt fast gleichauf. Ein eindeutiges Zeichen, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung ebenfalls sehr zufrieden sind.

In der Gesamtheit der Rückmeldungen zeigt sich, dass die antwortenden Menschen bei den Punkten »Gute Beratung und nützliche Hinweise«, »Erreichbarkeit bei Rückfragen« und »Eingehen auf die individuelle Pflegesituation« das meiste Optimierungspotential sehen.

Besonders wichtig ist den antwortenden Menschen die »Kompetenz der Gutachterin bzw. des Gutachters«, die »Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner« im Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt sowie »Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen«. Bei den persönlichen Begutachtungen mit Hausbesuch sind außerdem die »Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters« und die » Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter« von besonderer Wichtigkeit.

Mit den Ergebnissen der Rückmeldungen zu den persönlichen und den telefonischen Pflegebegutachtungen haben sich die Fachexperten aus dem Geschäftsbereich Pflege im Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt eingehend auseinandergesetzt und daraus Maßnahmen abgeleitet, um den Gesamtprozess im Sinne aller Beteiligten weiter zu verbessern.





7. Maßnahmen

Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen wir tun?).

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen und Einflussfaktoren für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. resultierenden Wechselwirkungen von Maßnahmen

- 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
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen wurden die allgemein gültigen Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die Rückmeldungen zu Hausbesuchen wie auch zu telefonischen Begutachtungen den Wunsch, dass die individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat diesbezüglich seine Gutachterinnen und Gutachter verstärkt sensibilisiert und das Thema in regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt. Wo erforderlich, wurde auch mit individuellen Coaching-Maßnahmen gearbeitet. Diese Maßnahmen werden weiter fortgesetzt und wurden durch Fragebögen ergänzt, welche schon im Vorfeld die Pflegebegutachtungen mit Hinweisen der Betroffenen unterstützen.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung der Pflegebedürftigen. Daher orientieren sich die Pflegebegutachtungen durch den Medizinischen Dienst an den gesetzlich festgelegten Fristen. Um diese sicherzustellen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche und der telefonischen Interviews erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, die für eine Pflegebegutachtung zur Verfügung stehende Zeit so aufzuteilen, dass auch die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Dafür wird der Prozess der Pflegebegutachtung beim Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt kontinuierlich analysiert und mit dem Ziel weiter verbessert, die begrenzte Begutachtungszeit so zu optimieren, dass ein möglichst großer Zeitraum geschaffen wird, in dem ein Austausch zu den Punkten möglich ist, die den Versicherten, deren Angehörigen sowie den Pflegepersonen wichtig sind.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

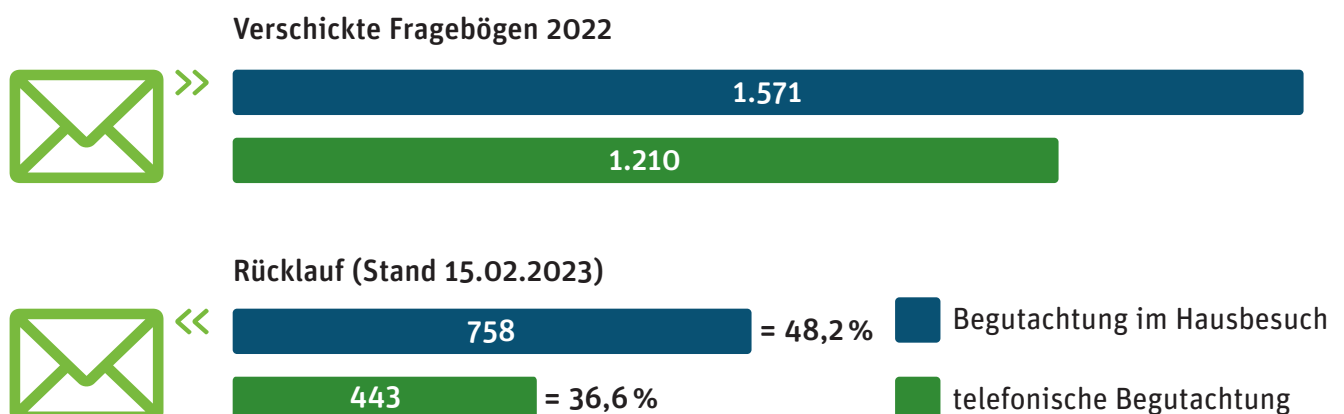
Der Wunsch nach einer guten Beratung und nützlichen Hinweisen, um die jeweilige Pflegesituation zu verbessern, hat für den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt einen hohen Stellenwert hinsichtlich seiner Dienstleistungsqualität, auch wenn kein gesetzlicher Auftrag zur Beratung besteht. Versicherten, Angehörigen oder Pflegepersonen werden daher Informationen zur Verfügung gestellt und Anlaufstellen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. So bieten die Pflegekassen ihren Versicherten beispielsweise eine unterstützende Pflegeberatungen an. Dem Wunsch nach ausführlicher Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation kann in diesem Rahmen zeitlich eingehender entsprochen werden. Hilfreiche Anlaufstellen können zudem die Pflegestützpunkte in Sachsen-Anhalt sein.

Erreichbarkeit bei Rückfragen

Mit einer Ausweitung seiner Servicezeiten hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt bereits aktiv seine Erreichbarkeit für Anliegen rund um die Pflegebegutachtung verbessert. Um insbesondere berufstätigen Angehörigen oder Pflegepersonen zu entsprechen, wurde die Erreichbarkeit unter der Woche bis 19 Uhr verlängert und darüber hinaus um den Samstag von 09:00 bis 14:00 Uhr erweitert. Damit nach Möglichkeit alle Anrufe sofort entgegengenommen werden können, wurden dafür zusätzlich die personellen Kapazitäten erhöht.

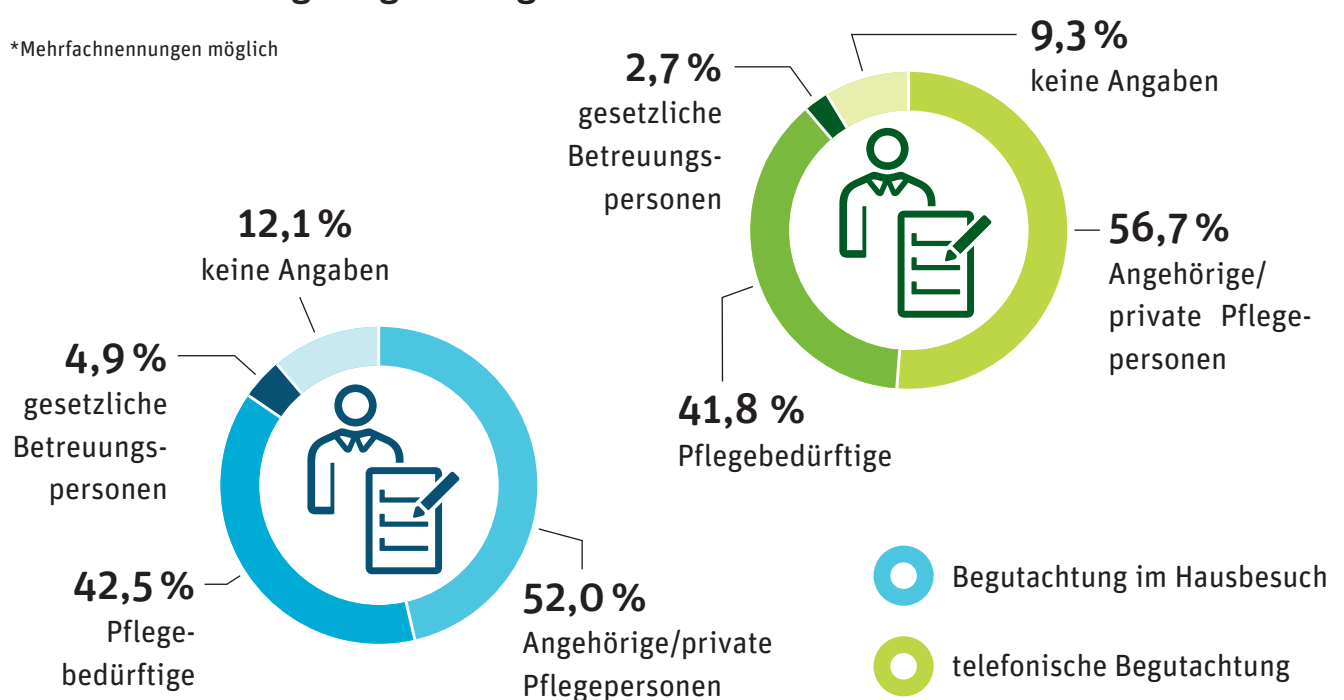
8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst
Sachsen-Anhalt

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:

☒ Pflegebedürftige Person

☐ Angehöriger /
private Pflegeperson

☐ Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?

☒ zufrieden

☐ teilweise zufrieden

☐ unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

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

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

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

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

Damit war ich...

zufrieden

teilweise
zufrieden

un-
zufrieden

Dies ist für mich...

wichtig

teilweise
wichtig

unwichtig

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

Der persönliche Kontakt

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

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

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

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

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

Damit war ich...

zufrieden

teilweise
zufrieden

un-
zufrieden

Dies ist für mich...

wichtig

teilweise
wichtig

unwichtig

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☐

Fortsetzung persönlicher Kontakt

12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

Damit war ich...	Dies ist für mich...
zufrieden	wichtig
teilweise zufrieden	teilweise wichtig
unzufrieden	unwichtig
☒	☒
☐	☐
☐	☐

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

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

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

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

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

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

Damit war ich...	Dies ist für mich...
zufrieden	wichtig
teilweise zufrieden	teilweise wichtig
unzufrieden	unwichtig
☒	☒
☒	☐
☐	☐
☒	☐
☐	☐

Allgemeine Fragen

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ☐ ja ☐ nein ☐ weiß nicht

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

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

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt bedankt sich für Ihre Teilnahme.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigelegten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut M+M in Kassel.

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit



Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 758)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt?	93,3 %	4,5 %	2,2 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,2 %	8,8 %	0,9 %	86,1 %	12,2 %	1,7 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	88,5 %	9,8 %	1,6 %	85,4 %	12,7 %	1,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	85,1 %	12,5 %	2,4 %	83,6 %	13,6 %	2,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	96,3 %	2,8 %	0,9 %	96,2 %	3,8 %	0,0 %

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



Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	99,1 %	0,7 %	0,3 %	90,8 %	8,5 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	98,1 %	1,7 %	0,1 %	92,3 %	7,4 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	93,7 %	5,3 %	0,9 %	96,4 %	3,5 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	89,9 %	7,7 %	2,4 %	96,0 %	3,8 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	90,4 %	6,5 %	3,1 %	90,7 %	8,6 %	0,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	93,0 %	5,1 %	1,9 %	96,7 %	3,3 %	0,0 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	94,9 %	3,9 %	1,2 %	95,8 %	4,1 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	95,6 %	3,4 %	1,1 %	95,5 %	4,0 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	94,5 %	4,7 %	0,8 %	96,2 %	3,6 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	94,1 %	4,7 %	1,2 %	96,4 %	3,5 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	86,2 %	10,2 %	3,6 %	93,9 %	5,1 %	1,1 %



Telefonische Begutachtung

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 433)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt?	89,4 %	7,9 %	2,7 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische 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	89,0 %	10,3 %	0,7 %	88,2 %	11,3 %	0,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,3 %	12,2 %	0,5 %	86,5 %	12,3 %	1,2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	84,8 %	12,9 %	2,3 %	84,1 %	11,5 %	4,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	95,3 %	4,0 %	0,7 %	97,2 %	1,9 %	0,9 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,5 %	3,2 %	0,9 %	94,0 %	6,0 %	0,0 %
Angemessene Vorstellung	96,8 %	2,7 %	0,5 %	89,4 %	9,4 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	92,0 %	7,3 %	0,7 %	96,2 %	3,2 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	87,4 %	9,4 %	3,2 %	95,9 %	3,8 %	0,3 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	93,4 %	5,9 %	0,7 %	94,2 %	5,3 %	0,6 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	93,8 %	3,5 %	2,7 %	88,7 %	8,0 %	3,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	90,8 %	6,9 %	2,3 %	96,7 %	2,7 %	0,6 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	92,9 %	5,7 %	1,4 %	94,2 %	4,9 %	0,9 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	93,6 %	5,5 %	0,9 %	97,4 %	2,0 %	0,6 %
Verständliche Ausdrucksweise	93,8 %	5,5 %	0,7 %	95,9 %	3,8 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	93,3 %	5,1 %	1,6 %	94,6 %	4,8 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	84,1 %	12,9 %	3,0 %	93,0 %	6,5 %	0,6 %

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013, geändert durch den Beschluss vom 05.12.2016

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt
Breiter Weg 19c
39104 Magdeburg

Telefon: +49 391 5661-0
E-Mail: kontakt@md-san.de
Internet: www.md-san.de

Bearbeitung:

Félice Baer, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt
Christine Probst, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net