



Medizinischer Dienst
Sachsen-Anhalt

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

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt 2023



Inhalt

Vorwort	Seite	01
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	02
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	Seite	04
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch	Seite	05
3. Das Konzept der Versichertenbefragung	Seite	06
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	07
5. Ergebnisse	Seite	08
6. Erkenntnisse	Seite	24
7. Maßnahmen	Seite	26
8. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	28



Wir übernehmen Verantwortung

Im Jahr 2023 ging der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt 106.315 Mal der Frage nach, ob und in welchem Umfang ein Pflegebedarf besteht.

Im Gegensatz zum Vorjahr, enthält die Versichertenbefragung 2023 keine Ergebnisse zur telefonischen Begutachtung, da die neue langfristige gesetzliche Grundlage hierfür erst mit dem Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG) für Höherstufungen und Widersprüche geschaffen wurde. Die Zukunft liegt aber ganz klar bei der Videobegutachtung, welche mit dem Gesetz zur Beschleunigung der Digitalisierung (DigiG) zunächst als Alternative zum Telefoninterview folgen soll. In beiden Fällen bleibt der Wunsch der Pflegebedürftigen bei der Umsetzungswahl aber wichtig.

Gerade für die Erstbegutachtung und bei dem persönlichen Wunsch ist ein Hausbesuch prioritär. Im Hinblick darauf ist das Ergebnis der Versichertenbefragung 2023 umso erfreulicher. Darin zeigt sich, dass die persönliche Begutachtung für die Menschen zufriedenstellend umgesetzt werden konnte. Darauf ruhen wir uns aber nicht aus, sondern schauen von Neuem, was wir weiter tun können. Die persönlichen Rückmeldungen aus der Befragung helfen uns dabei sehr.

In der Befragung 2023 zeigen die Ergebnisse zur persönlichen Pflegebegutachtung:

- Von den 1920 zur persönlichen Begutachtung im Hausbesuch verschickten Fragebögen im

Jahr 2023 kamen bis zum 15. Februar 2024 818 Antworten zurück. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,6 Prozent, was wiederum den Stellenwert der Befragung verdeutlicht.

- Insgesamt sind 94,5 Prozent mit dem Gesamtprozess der persönlichen Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden.

An diesem Feedback sehen wir, dass unsere pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter ihre Aufgaben im Jahr 2023 wieder kompetent und respektvoll umgesetzt haben. Für diese Leistung bedanke ich mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche den Gesamtprozess rund um die Pflegebegutachtungen im Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt unterstützen.

Der nachfolgende Bericht veranschaulicht die Stärken der persönlichen Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Angesichts des weiter steigenden Pflegebedarfs freuen wir uns, mit Telefoninterview und Telebegutachtung den Menschen auch künftig weiter einen zeitnahen Zugang zu den Pflegeleistungen ermöglichen zu können.

Jens Henicke
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

92,6 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,6 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

Der Kontakt

95,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 95,0 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

Die Gesprächsführung

95,5 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 95,5 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

94,5 %

94,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

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

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

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

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

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

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

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

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

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

3. Das Konzept der Versichertenbefragung

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

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

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

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

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

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

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

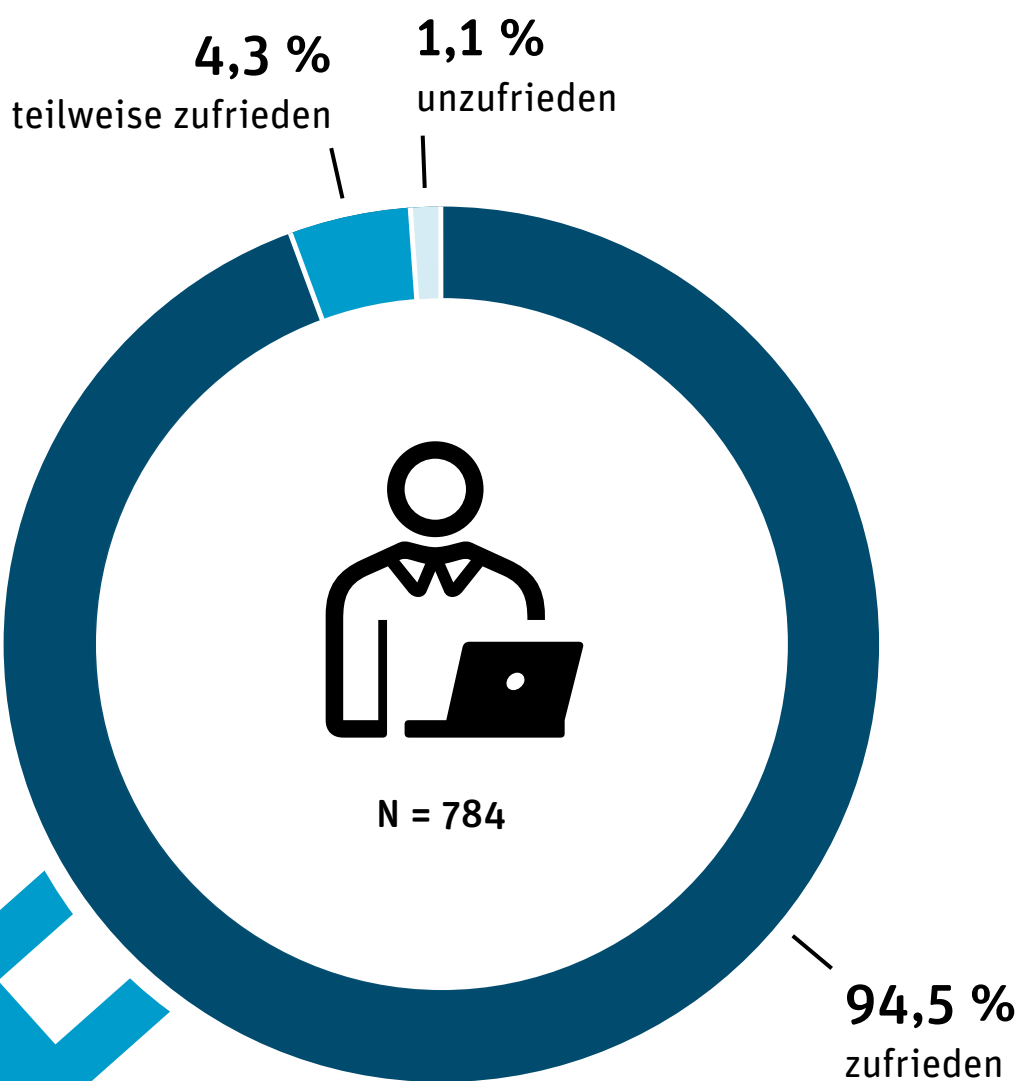
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (53.593 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 1.340 zu versendenden Fragebögen entsprach.

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat insgesamt 1.920 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 818 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,6 Prozent.

5. Ergebnisse

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



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 94,5 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Teilweise zufrieden sind 4,3 Prozent und 1,1 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

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

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 32 und 33.

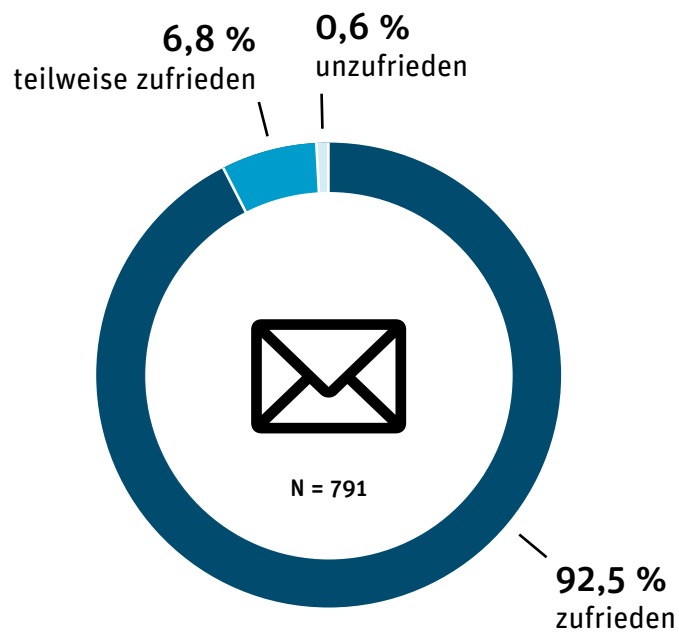
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 92,5 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen sind 86,9 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

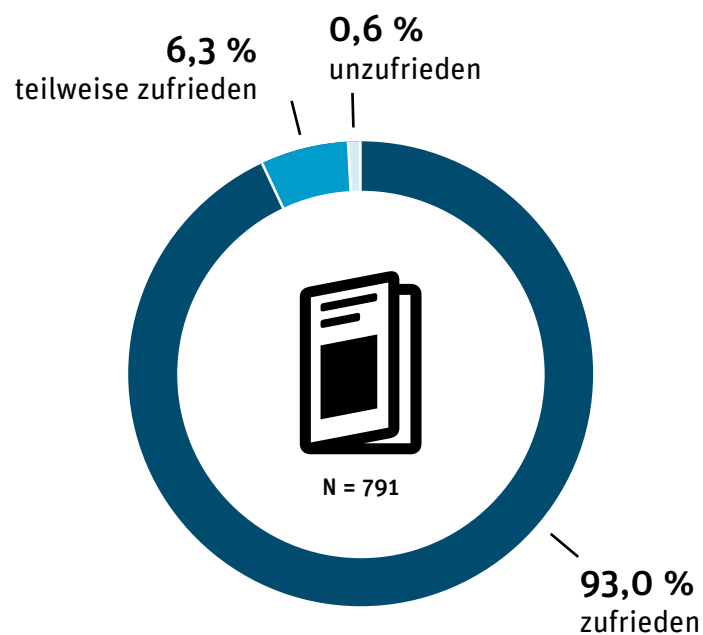
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 98,0 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 96,3 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

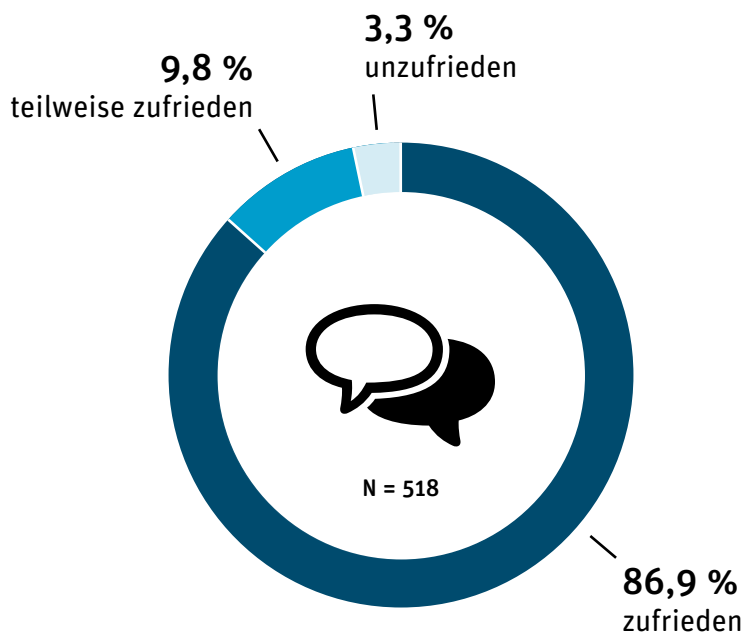


Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

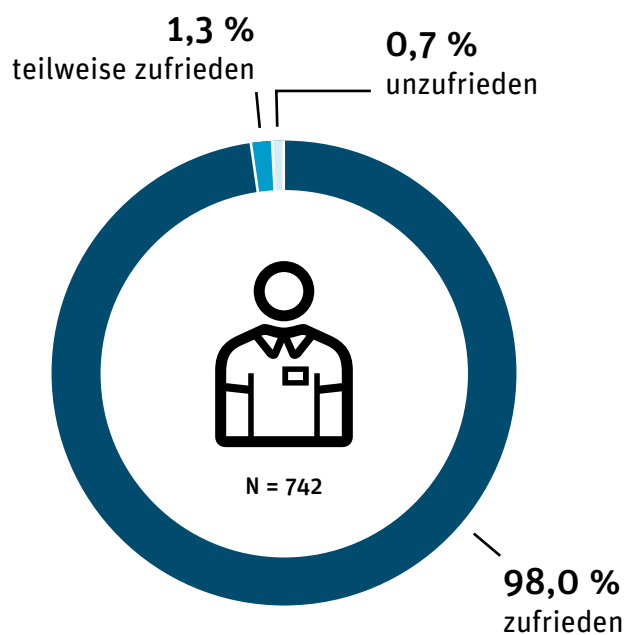


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes 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.

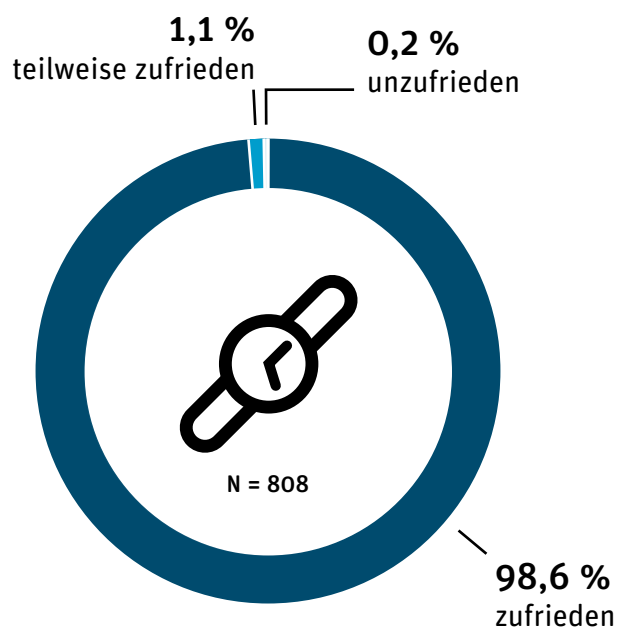
Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (98,6 bzw. 98,1 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (94,8 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (91,9 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (93,9 Prozent).

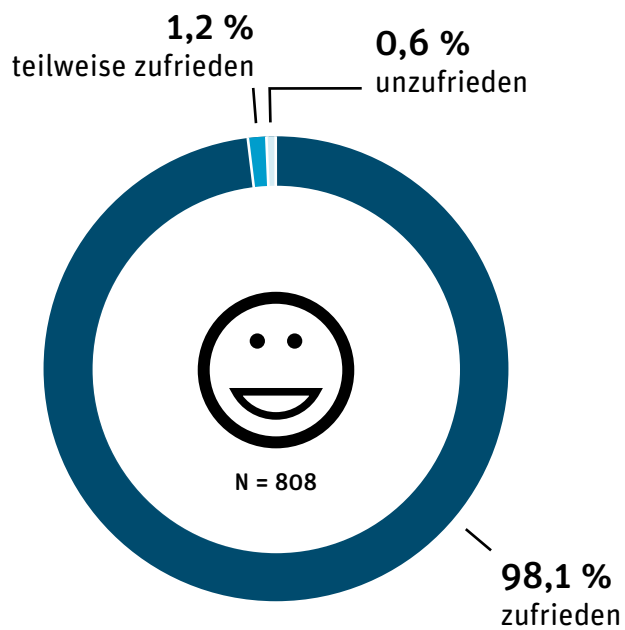
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 92,9 Prozent der Befragten zufrieden; 5,4 Prozent sind teilweise zufrieden und 1,8 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 96,9 Prozent der Begutachteten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

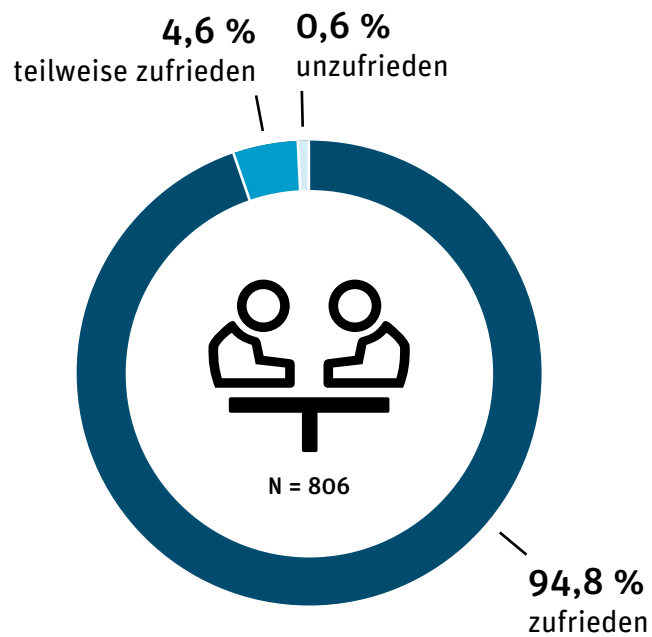


Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

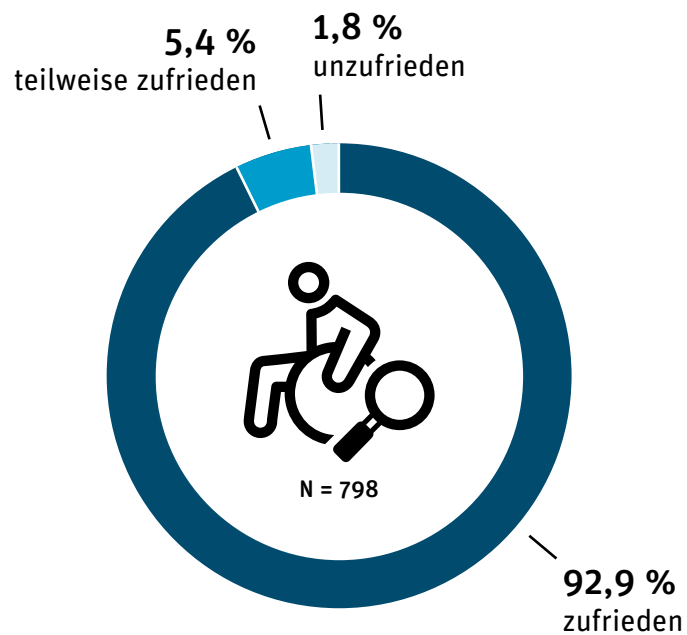


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

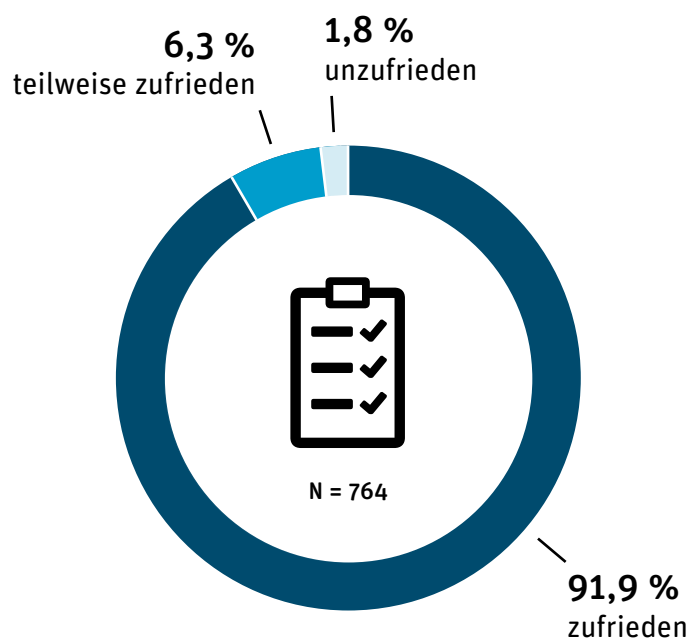


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

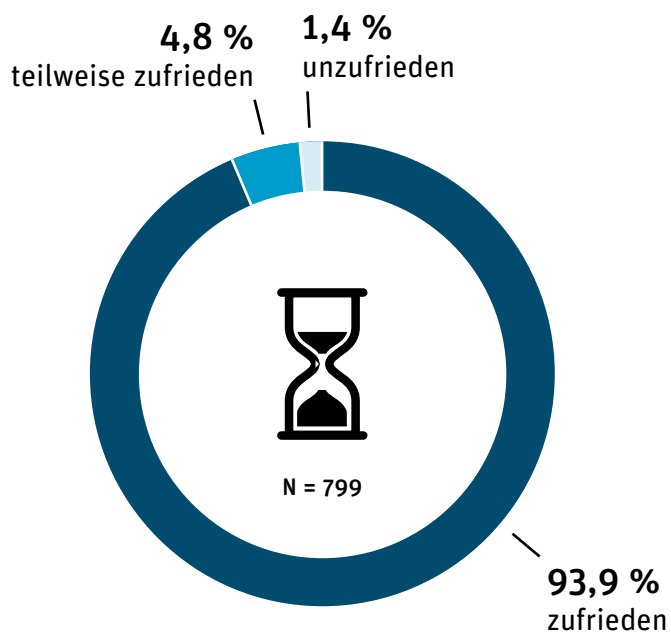


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



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



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

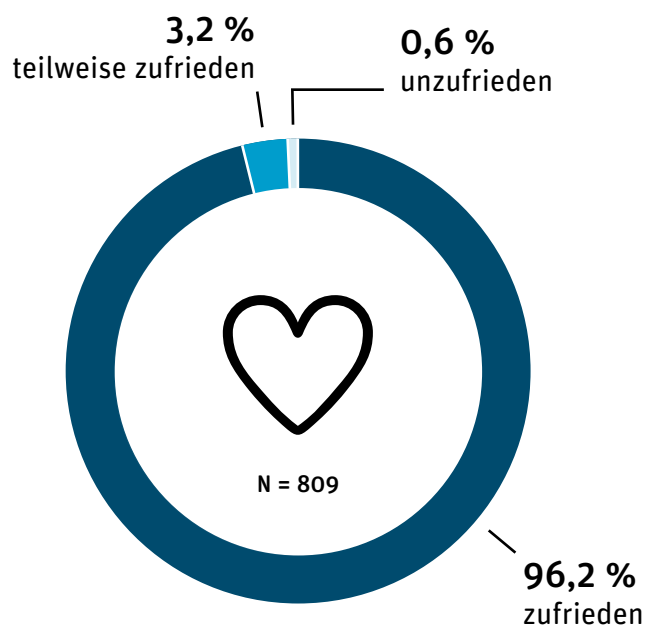
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (96,8 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

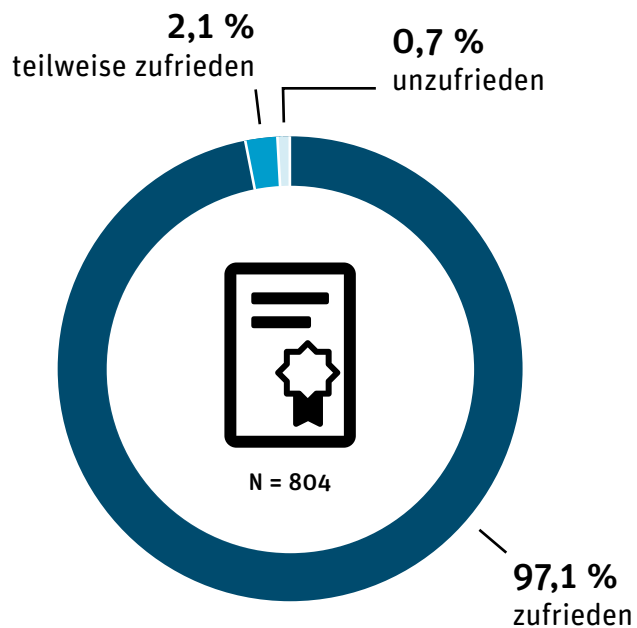
Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 2,0 Prozent sind hiermit unzufrieden und 7,3 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 95,5 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

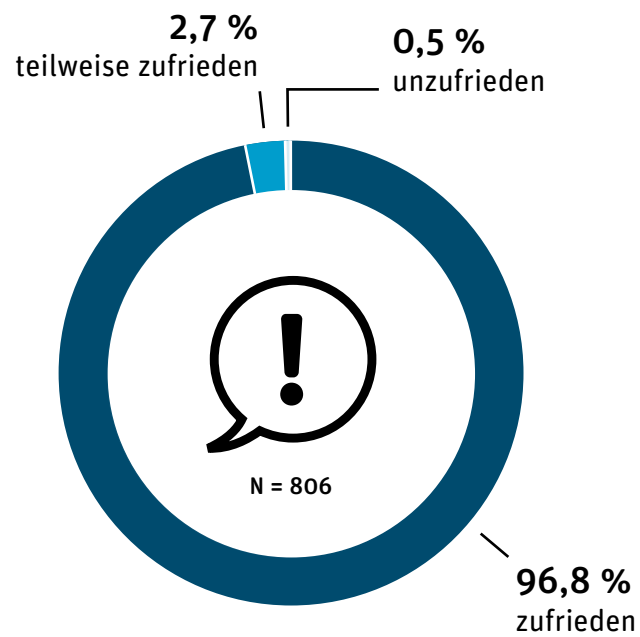


Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

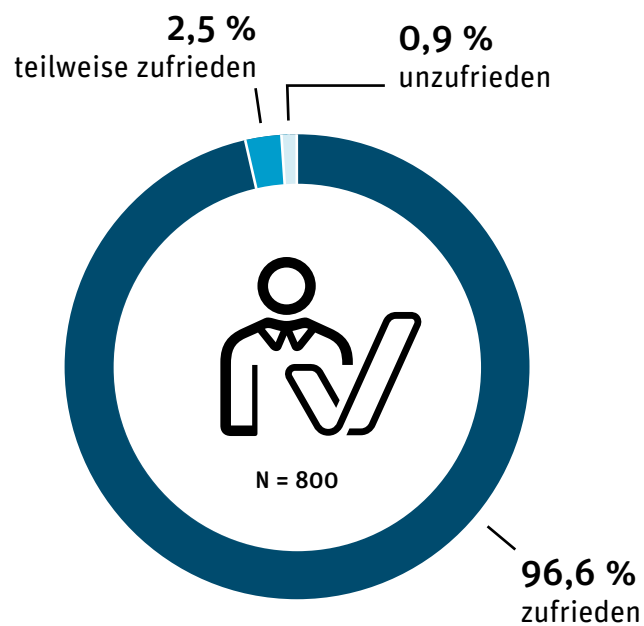


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

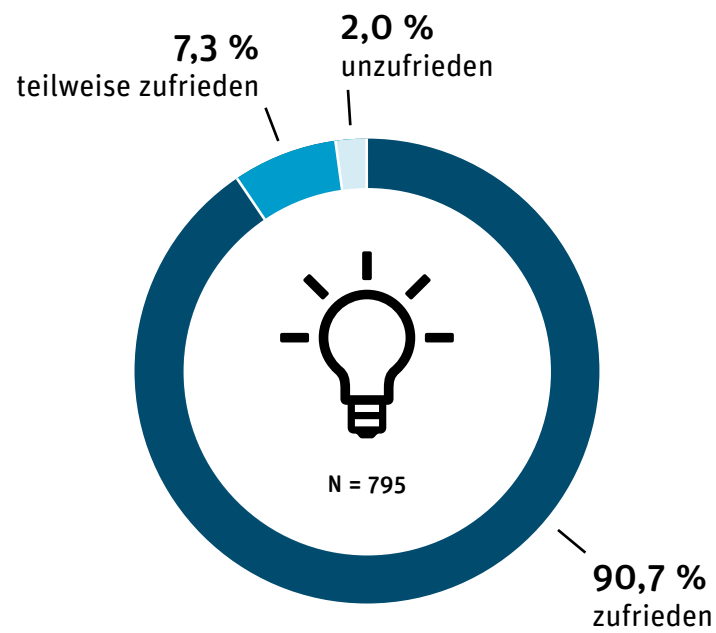


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



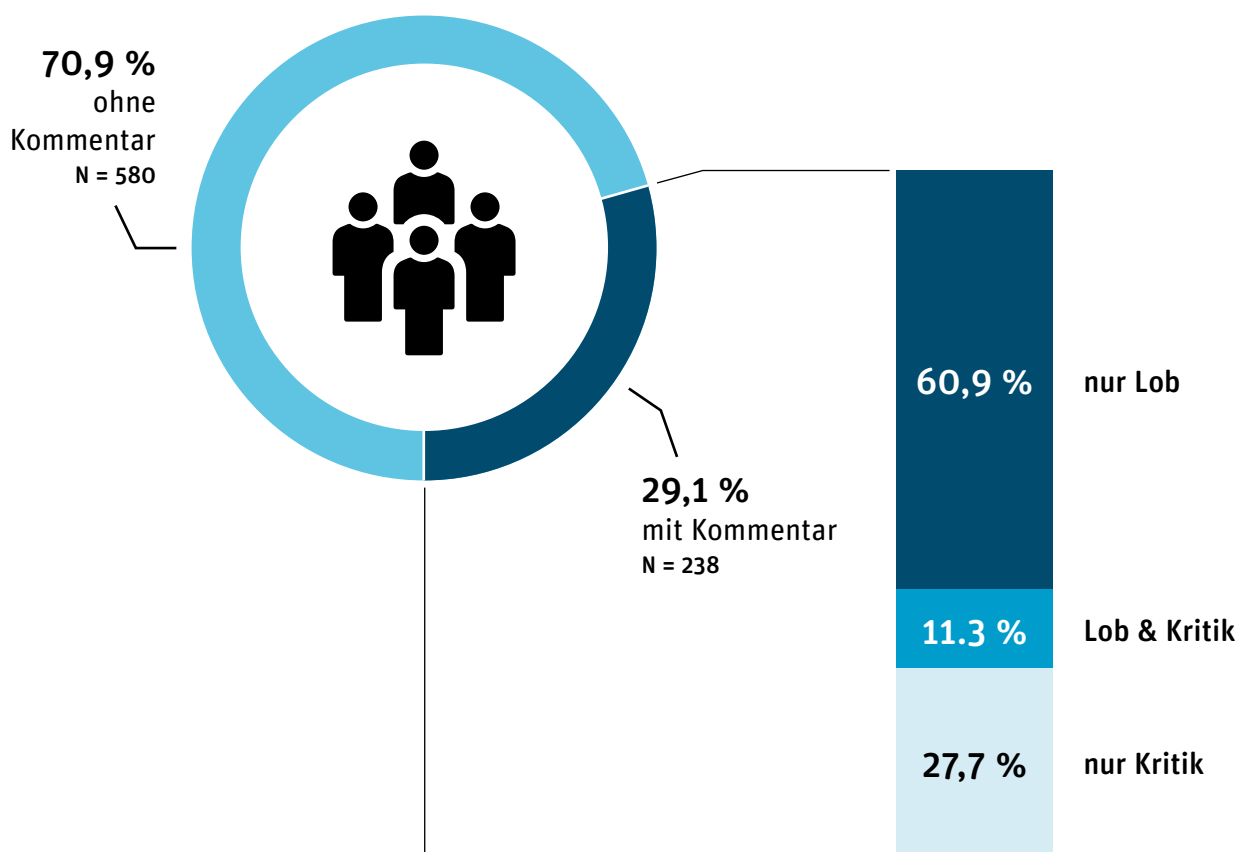
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
 nein
 weiß nicht

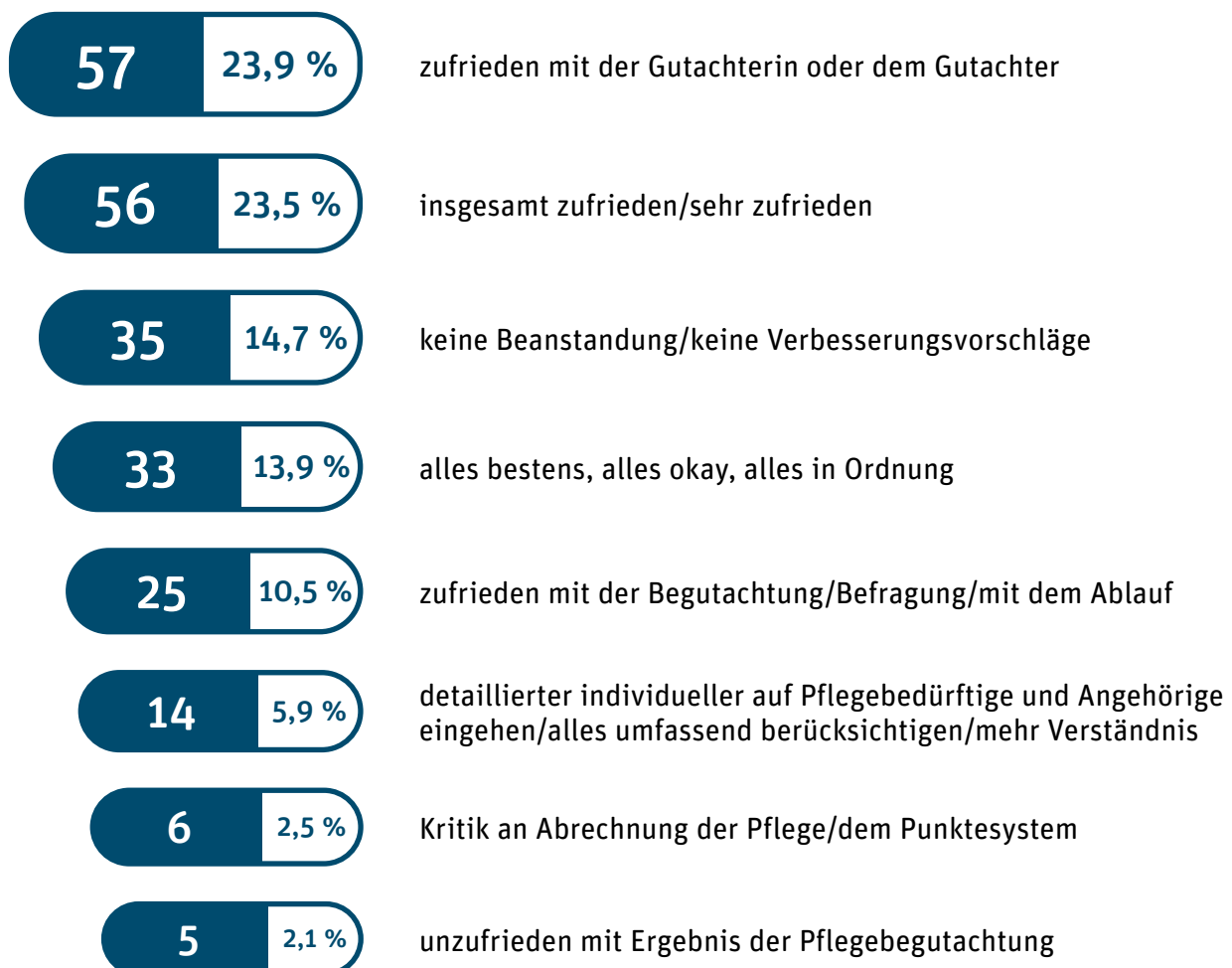
Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (238 Kommentare von 818 Befragten).



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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (326 Kommentare von 238 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 42,6 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 60,9 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

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

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 1,8 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 5,4 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 92,9 Prozent sind zufrieden. Für etwa 96,9 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 33 oben).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 93,9 Prozent zufrieden. 1,4 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 4,8 Prozent sind teilweise zufrieden. 96,4 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

90,7 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 2,0 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 7,3 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 95,5 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 86,9 damit zufrieden sind, teilen 3,3 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 9,8 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 85,7 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen wichtig.



7. Maßnahmen

Verbesserungsmaßnahmen

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

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

Hier signalisieren die Menschen uns ihren Wunsch, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Der genaue Blick auf die individuellen Pflegesituation ist die Grundlage für das Gutachten des Medizinischen Dienstes, das nach den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches erstellt wird. Die in den

Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien für eine Einschätzung des Pflegegrades und die dafür relevanten Informationen, sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Informationen der Versicherten, die für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das führt dazu, dass Versicherte möglicherweise unzufrieden sind, wenn ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten keine Berücksichtigung finden und sie dadurch ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt sehen.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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 Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt für jede Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Dabei ist es ein wichtiges Anliegen, diese Zeit so zu nutzen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird dafür im Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt kontinuierlich verbessert. Ziel ist die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Medizinischen Dienstes zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente, unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen.

In einem Flächenland wie Sachsen-Anhalt sind auch die Fahrtwege ein wichtiger Zeitfaktor. Der Einsatz alternativer Begutachtungsformen per Telefon oder Video wird künftig dazu beitragen, dass, trotz steigender Begutachtungszahlen und zunehmendem Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung mit genügend Zeit für den gemeinsamen Austausch möglich bleibt.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert, obwohl dafür kein gesetzlicher Auftrag besteht.

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat deshalb den Informationsflyer „Selbständigkeit im Blick – Informationen rund um die Pflegebegutachtung“ erstellt. Ergänzend zum persönlichen Austausch bei jedem Hausbesuch soll dieser den Menschen hilfreiche Informationen zu Ansprechpersonen sowie weitergehenden Beratungs- und Unterstützungsangeboten an die Hand geben. In diesem Informationsflyer wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können.

8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023



Rücklauf (Stand 15.02.2024)

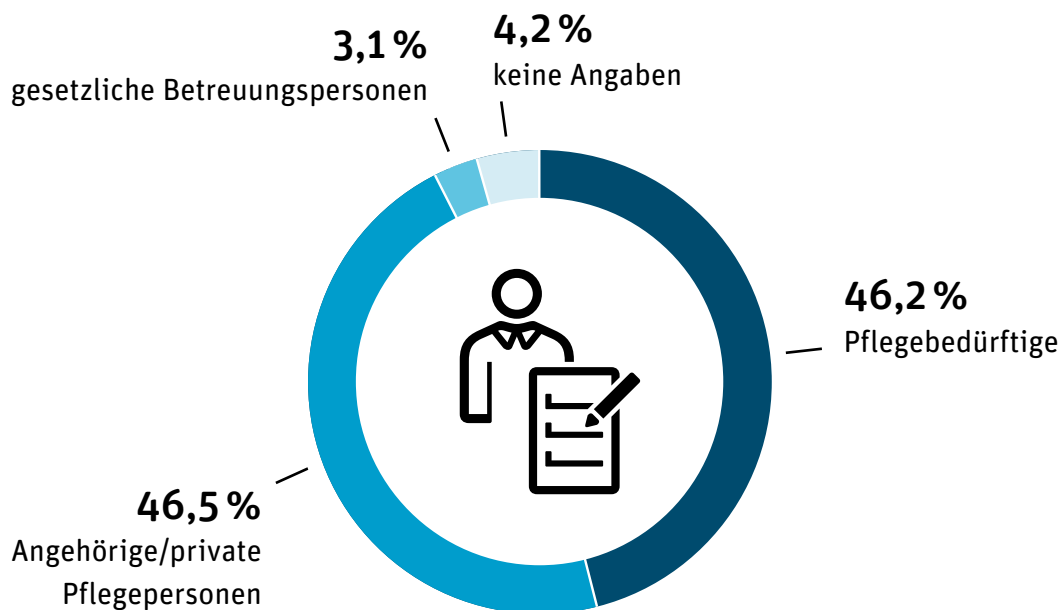


= 42,6 %



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

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

- Pflegebedürftige Person
 Angehöriger / private Pflegeperson
 Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

Der persönliche Kontakt

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

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

wichtig
 teilweise wichtig
 unwichtig

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

zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

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	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

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

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

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

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

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

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

Allgemeine Fragen

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

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

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

.....

.....

.....

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt bedankt sich für Ihre Teilnahme

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

V1.0 • 2023

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 818)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt?	94,5 %	4,3 %	1,1 %

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	92,5 %	6,8 %	0,6 %	87,4 %	11,5 %	1,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	93,0 %	6,3 %	0,6 %	86,1 %	13,2 %	0,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	86,9 %	9,8 %	3,3 %	85,7 %	10,4 %	3,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	98,0 %	1,3 %	0,7 %	96,3 %	2,8 %	0,8 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	98,6 %	1,1 %	0,2 %	91,2 %	8,1 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	98,1 %	1,2 %	0,6 %	93,4 %	6,3 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	94,8 %	4,6 %	0,6 %	96,6 %	3,4 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	92,9 %	5,4 %	1,8 %	96,9 %	3,1 %	0,0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	91,9 %	6,3 %	1,8 %	93,0 %	6,8 %	0,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	93,9 %	4,8 %	1,4 %	96,4 %	3,4 %	0,2 %

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	96,2 %	3,2 %	0,6 %	96,8 %	2,9 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	97,1 %	2,1 %	0,7 %	97,7 %	2,0 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	96,8 %	2,7 %	0,5 %	97,5 %	2,3 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	96,6 %	2,5 %	0,9 %	97,2 %	2,7 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	90,7 %	7,3 %	2,0 %	95,5 %	4,3 %	0,2 %

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

Autoren:

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

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net