

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt 2024



Inhalt

| | |
|-----------|---|
| 02 | Vorwort |
| 04 | Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick |
| 06 | 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung |
| 07 | 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch |
| 09 | 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung |
| 10 | 4. Ergebnisse |
| 28 | 5. Erkenntnisse |
| 30 | 6. Maßnahmen |
| 32 | 7. Zahlen, Daten, Fakten |



Pflegekompetenzen vertrauen und wertschätzen

Mit 116.562 pflegefachlichen Empfehlungen haben die Pflegefachkräfte des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt 2024 die pflegerische Versorgung der Menschen im Land unterstützt.

Neben 108.900 Pflegebegutachtungen gehören dazu auch Empfehlungen zu Pflegehilfsmitteln und zu Maßnahmen zur Verbesserung des individuellen oder gemeinsamen Wohnumfelds.

Ein Teil der Menschen, für die wir den individuellen Pflegebedarf festgestellt haben, bzw. deren Angehörige, Betreuungs- oder Pflegeperson, befragt ein unabhängiges Institut anschließend nach der Zufriedenheit mit der Umsetzung.

Die Versichertenbefragung 2024 enthält in diesem Jahr auch Ergebnisse zur Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview. Diese Alternative ist für gewisse Konstellationen inzwischen möglich.

Die Zukunft liegt aber ganz klar bei der Videobegutachtung, welche den Einblick in das Wohnumfeld ermöglicht und gleichzeitig noch persönlicher ist, da sich alle Gesprächsbeteiligten sehen. Der Wunsch der Pflegebedürftigen bleibt aber bei der Umsetzung immer wichtig.

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2024 zeigen uns, dass für die Menschen die Begutachtung per Telefoninterview fast genauso zufriedenstellend ist wie ein Hausbesuch. Die Rückmeldungen zeigen uns aber auch Verbesserungspotenziale, um uns weiterzuentwickeln.

Insgesamt 3.080 Fragebögen wurden für die Befragung verschickt. Bis zum 15.02.2025 kamen 1.394 Fragebögen zurück – 621 (43,7%) zum Telefoninterview und 773 (46,6%) zum Hausbesuch. Das zeigt uns den Stellenwert der Befragung, über die ein ganz persönliches Feedback möglich ist.

Insgesamt sind in den Rückmeldungen 92,1 Prozent mit dem Gesamtprozess der Pflegebegutachtung im Hausbesuch zufrieden und 91,0 Prozent mit dem strukturierten Telefoninterview. Das zeigt uns, dass unsere Kolleginnen und Kollegen, die am Gesamtprozess beteiligt sind, nicht nur inhaltlich, sondern auch menschlich überzeugen. Dafür kann ich mich nur in gewohnter Weise bedanken.

Der nun folgende Bericht veranschaulicht einerseits die Stärken der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und andererseits des strukturierten Telefoninterviews. Die persönlichen Rückmeldungen zu beiden Verfahren spiegeln zudem die Wünsche der Befragten. Aus diesen und den Ergebnissen leiten wir die dargestellten Maßnahmen ab. Denn trotz einer stetig steigenden Zahl an Aufträgen, bleibt unser Ziel, den Antragstellerinnen und Antragstellern auf zufriedenstellende Weise einen zeitnahen Zugang zu den oft dringend benötigten Pflegeleistungen zu ermöglichen. Dafür sollten wir den erfahrenen Pflegefachkräften auch offiziell all die Kompetenzen zusprechen, die sie ohnehin bereits mitbringen.

Jens Hennicke
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde hier nach der Zufriedenheit mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **91,3 Prozent** der zur Umsetzung im Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **88,6 Prozent** der zum strukturierten Telefoninterview befragten Personen zeigten sich damit zufrieden.



91,3 %



88,6 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Auftreten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **92,8 Prozent** waren die rückmeldenden Personen im Hausbesuch mit diesem Kontakt zufrieden. **93,6 Prozent** der rückmeldenden Personen zum strukturierten Telefoninterview zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



92,8 %



93,6 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **93,2 Prozent** waren die zum Hausbesuch zurückmeldenden Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **91,8 Prozent** der Personen ein, die eine Rückmeldung zum strukturierten Telefoninterview gaben.



93,2 %



91,8 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **92,1 Prozent** der zur Begutachtung mit Hausbesuch befragten Personen damit zufrieden waren. Das trifft ebenso auf **91,0 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen nach der Begutachtung mit strukturierten Telefoninterview gefragt wurde.



92,1 %



91,0 %

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Er schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, stellt den Pflegegrad fest und bewertet die Pflegesituation.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder führen mit ihr ein Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung² im Begutachtungsverfahren. Diese sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienst Bund unter www.md-bund.de eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht ist Teil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

¹ Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

² Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Wenn Pflegebedürftigkeit eintritt oder zunimmt, ist das für die Betroffenen und ihre Angehörigen stets herausfordernd. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes sind sich ihrer besonderen Rolle in dieser Situation bewusst. Damit die Begutachtung nicht als zusätzliche Belastung empfunden wird, ist eine verständnisvolle, respektvolle und individuelle Vorgehensweise unabdingbar.

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

Wie zufrieden die Versicherten, deren Angehörige oder Pflege- und Betreuungspersonen mit der Begutachtung waren und welche Aspekte dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen, an welchen Punkten nach Möglichkeit stärker auf die Bedürfnisse der begutachteten Personen bzw. der anderen Teilnehmenden eingegangen werden sollte und geben wertvolle Hinweise darauf, wie der Medizinische Dienst künftig noch dienstleistungsorientierter agieren kann.

Kein Ziel der jährlichen Befragung ist, die Zufriedenheit der Versicherten mit dem aus der Pflegebegutachtung resultierenden Pflegegrad und den entsprechenden Leistungen der Pflegeversicherung zu ermitteln. Allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich dieser Aspekt auch auf die Bewertung der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich und unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle.

Etwa einen Monat nach der Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt. Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung und nach den Begutachtungsrichtlinien.

Die Fragen sind in drei Bereiche unterteilt und es ist auch Platz für persönliche Anmerkungen. Mithilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

Die drei Fragebereiche umfassen:

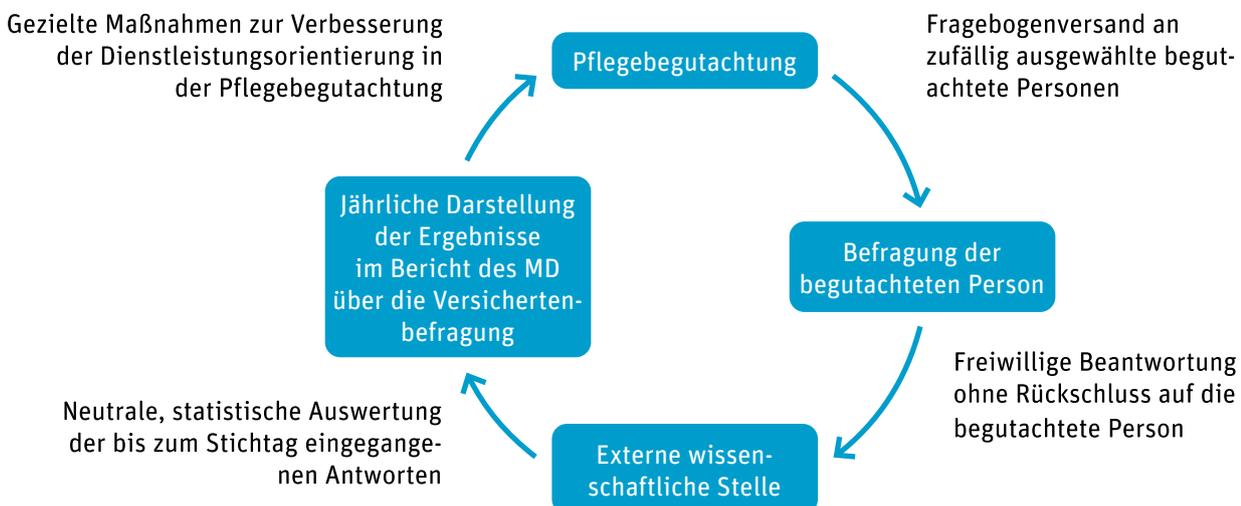
1. **Informationen über die Pflegebegutachtung:** organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen).

2. **Persönlicher Kontakt** mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue).

3. **Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters:** Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang).

Nicht alle pflegebedürftigen Menschen sind in der Lage, aktiv an der Versichertenbefragung teilzunehmen. Deshalb können alternativ oder unterstützend auch Angehörige sowie private Pflege- oder gesetzliche Betreuungspersonen den Fragebogen ausfüllen.

Ablauf der Versichertenbefragung



3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung ist in den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung festgelegt und umfasst 2,5 % der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch ein Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 61.819 Begutachtungen im Hausbesuch durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens 1.546 begutachtete Personen

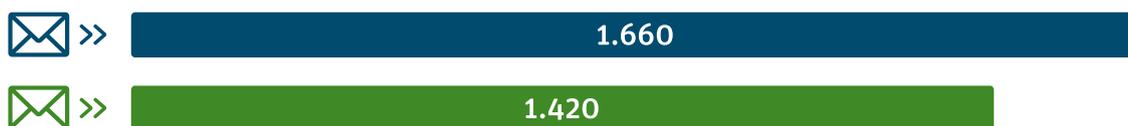
im Anschluss einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat 1.660 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Februar 2025 wurden davon 773 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 46,6 Prozent.

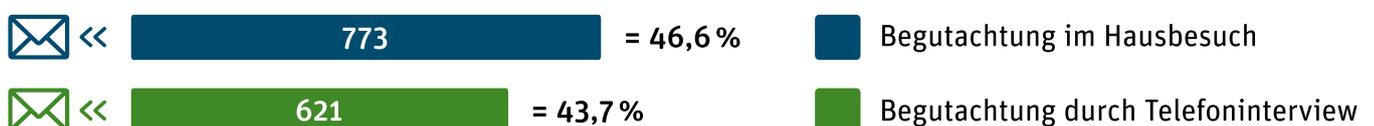
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt 1.420 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 621 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 43,7 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024

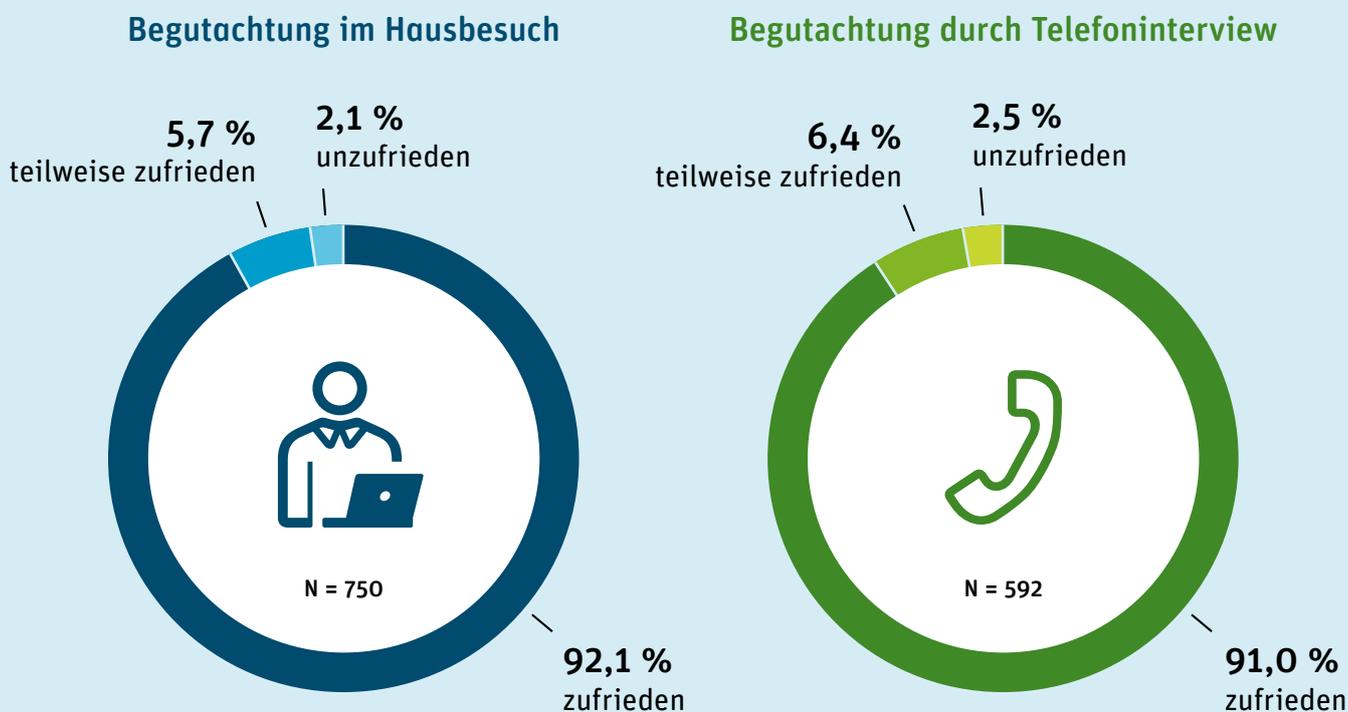


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

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



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war mit den Begutachtungen im Hausbesuch (92,1 Prozent zufrieden) ebenso wie mit den Telefoninterviews (91 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 5,7 Prozent der zum Hausbesuch befragten Personen und 6,4 Prozent der zum Telefoninterview Befragten. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 2,1 Prozent; mit der Begutachtung per Telefoninterview 2,5 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig der befragten Person die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt in Kapitel 7.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 96,4 Prozent zum Hausbesuch und 96,8 Prozent der zum Telefoninterview befragten Personen zufrieden.

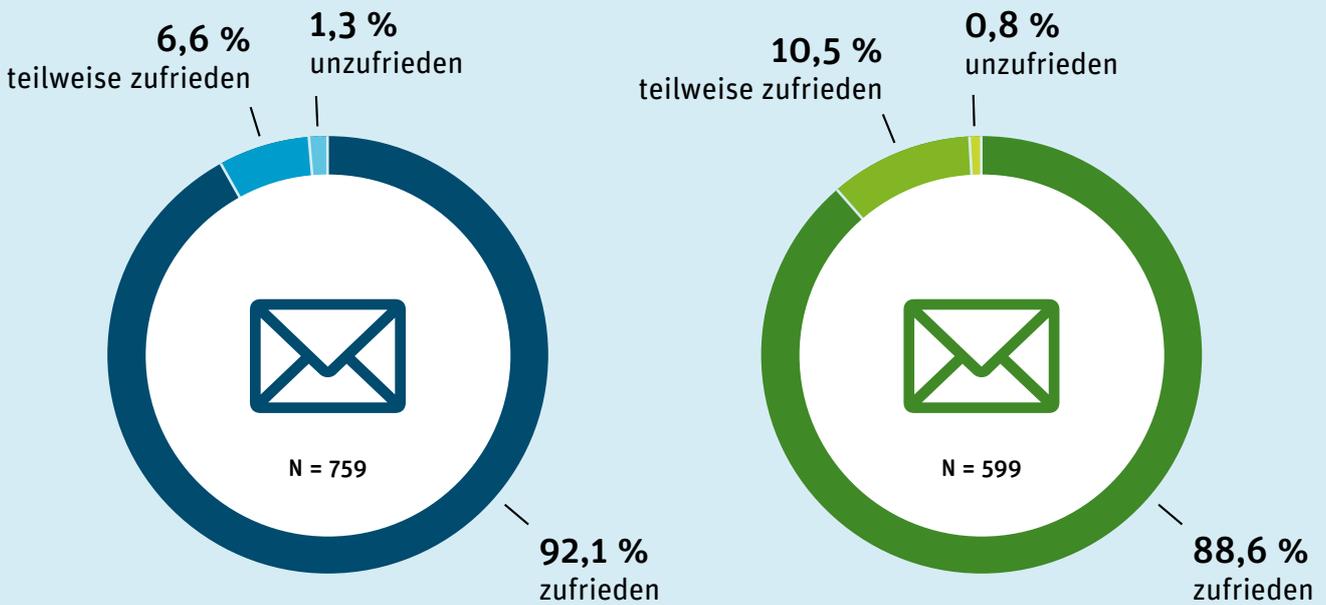
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 92,1 Prozent zum Hausbesuch Befragten, dass sie damit zufrieden sind. Bei den Rückmeldenden zum Telefoninterview waren es 88,6 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten zu 90,8 Prozent (Hausbesuch) bzw. 86,0 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren durch Anmeldeschreiben oder Faltblatt.

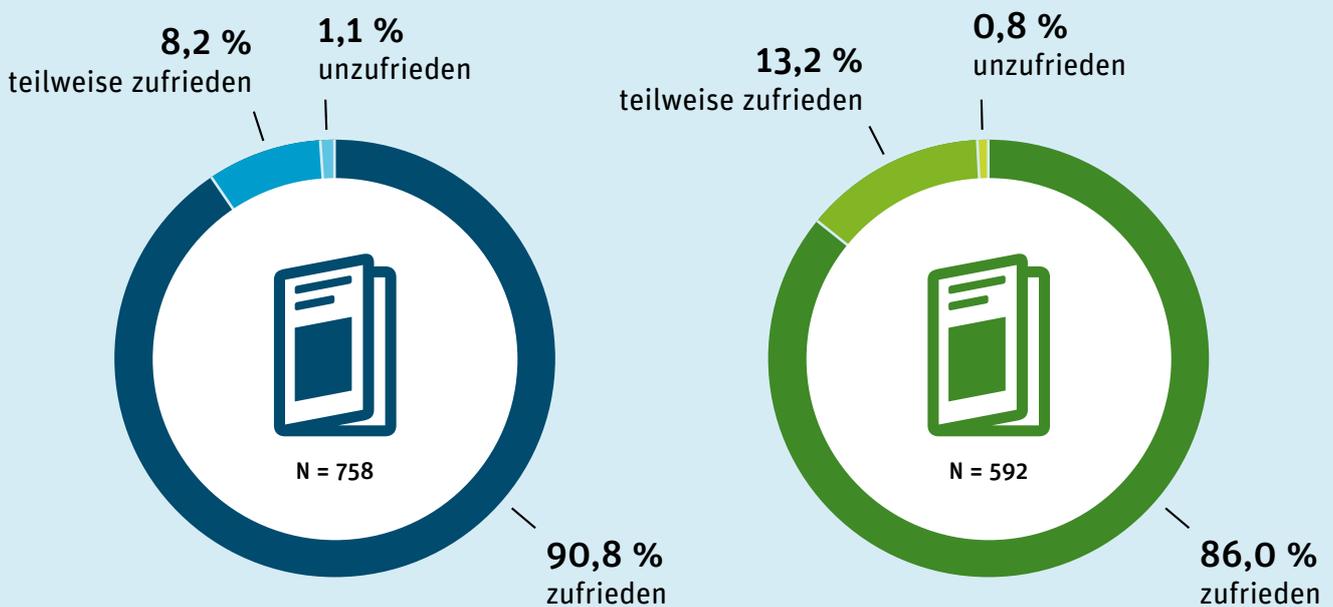
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen waren in den Rückmeldungen zum Hausbesuch 86,1 Prozent zufrieden. In den Antworten zum Telefoninterview waren es 82,9 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



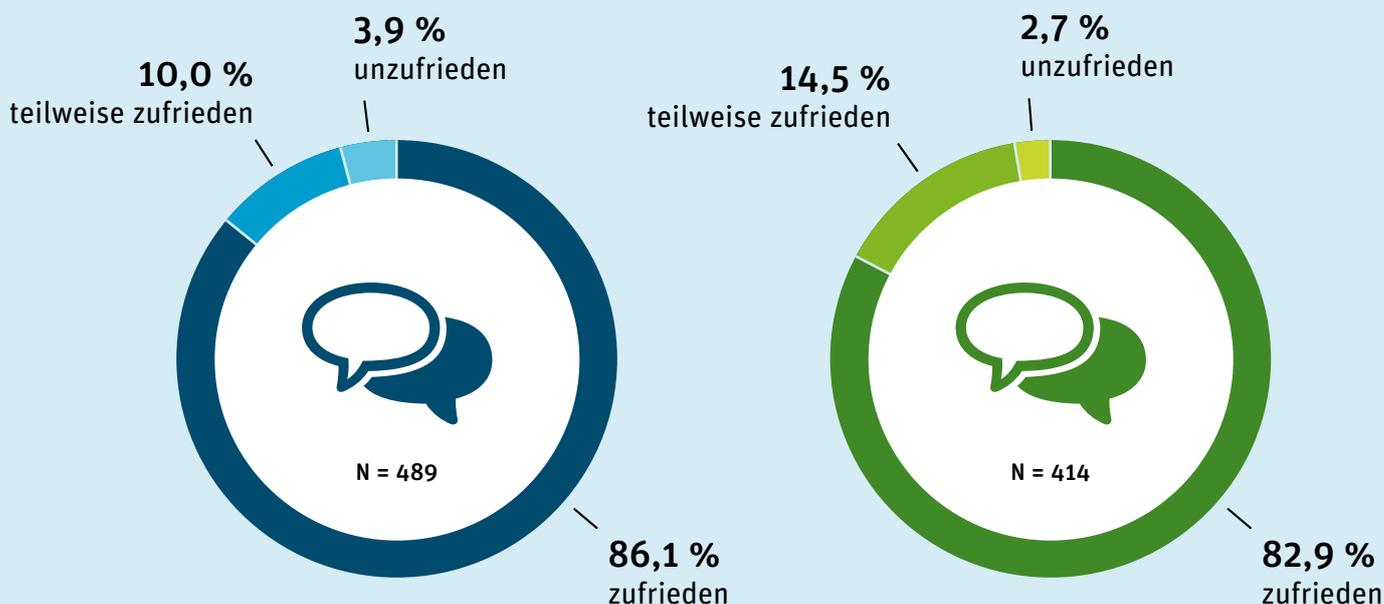
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



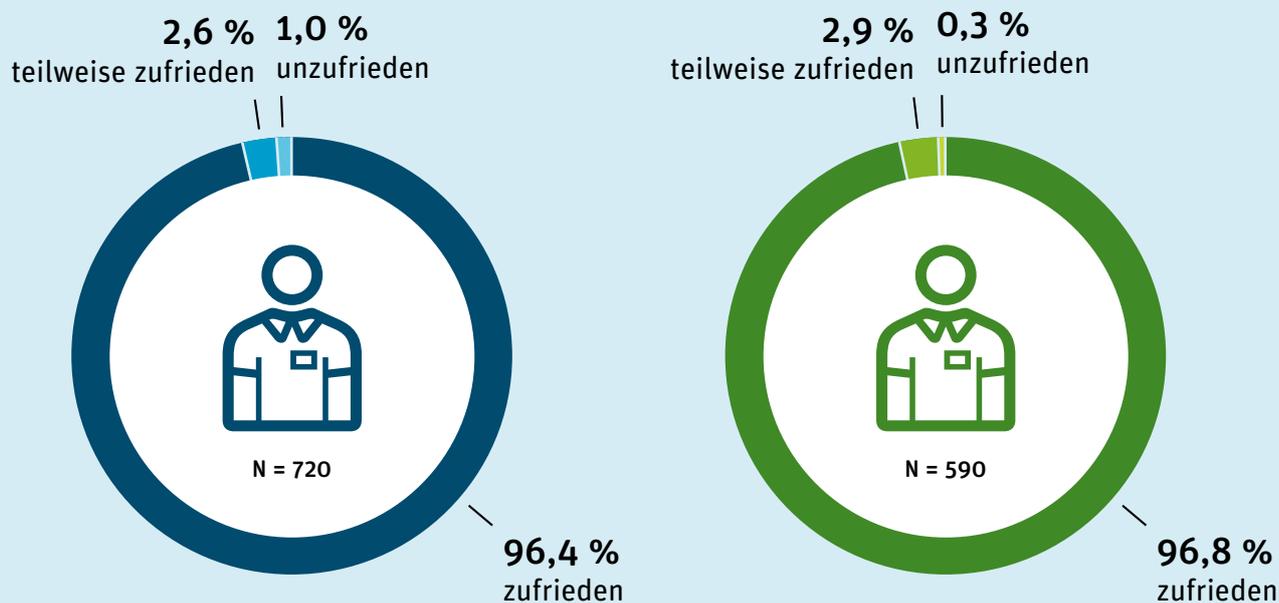
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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 Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte erreichte sowohl beim Hausbesuch (97,5 Prozent) als auch beim Telefoninterview (97,9 Prozent) die Termintreue – also das Eintreffen oder Anrufen im angekündigten Zeitraum.

Die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters wurde für den Hausbesuchen (96,1 Prozent) und das Telefoninterview (97,4 Prozent) ebenfalls mit hohen Zufriedenheitswerten bewertet.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter (93,4 Prozent Hausbesuch, 93,6 Prozent Telefoninterview) und dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation (88,6 Prozent Hausbesuch, 87,4 Prozent Telefoninterview).

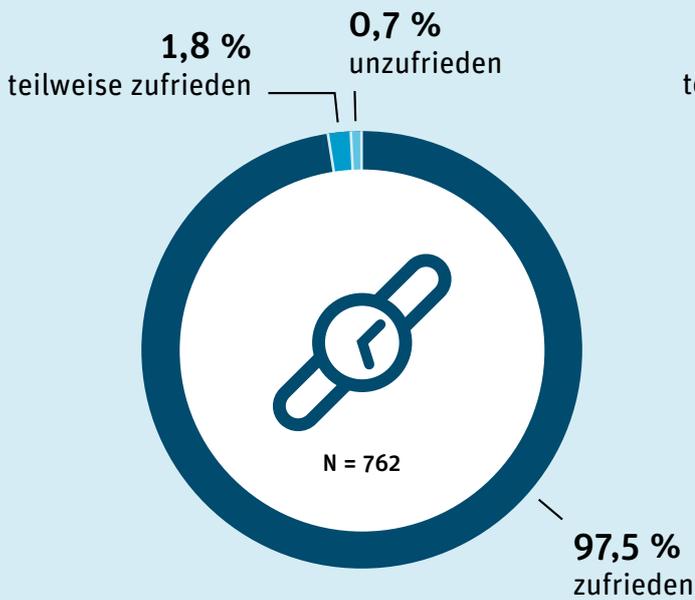
Zur Begutachtung im Hausbesuch wurde nach dem Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen gefragt. Hiermit waren 89,1 Prozent in den Rückmeldungen zufrieden, 8,3 Prozent teilweise zufrieden und 2,6 Prozent unzufrieden.

Zum Telefoninterview wurde gefragt, ob weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden konnten. Zufrieden waren damit 95,5 Prozent, teilweise zufrieden 2,8 Prozent und unzufrieden 1,8 Prozent.

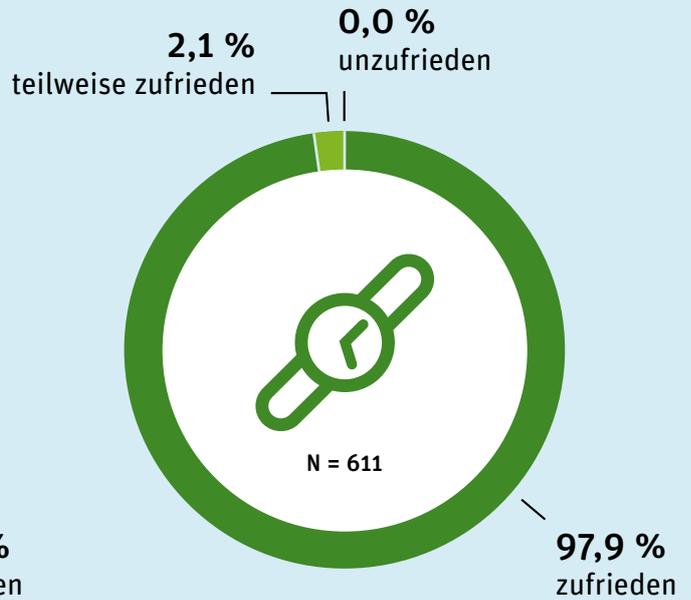
Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hiermit waren 92,1 Prozent der zum Hausbesuch Befragten zufrieden; beim Telefoninterview waren es 90,1 Prozent.



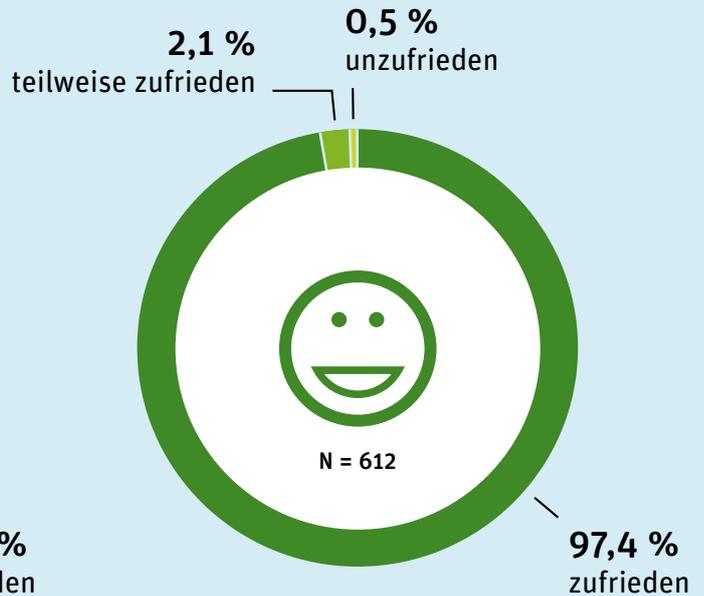
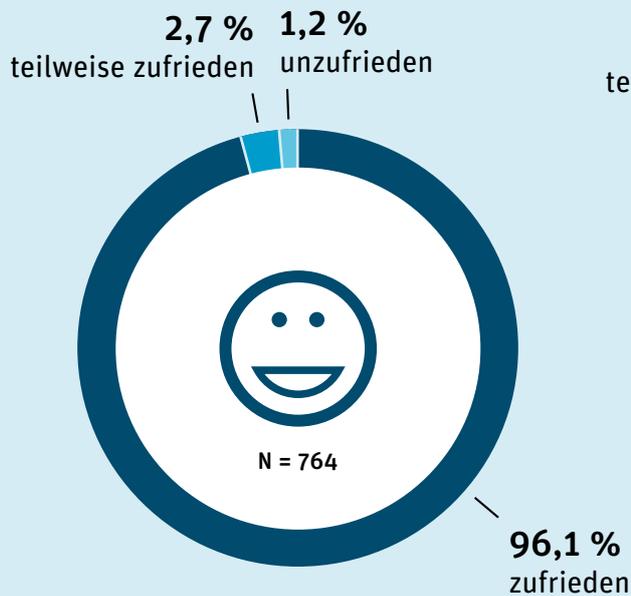
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



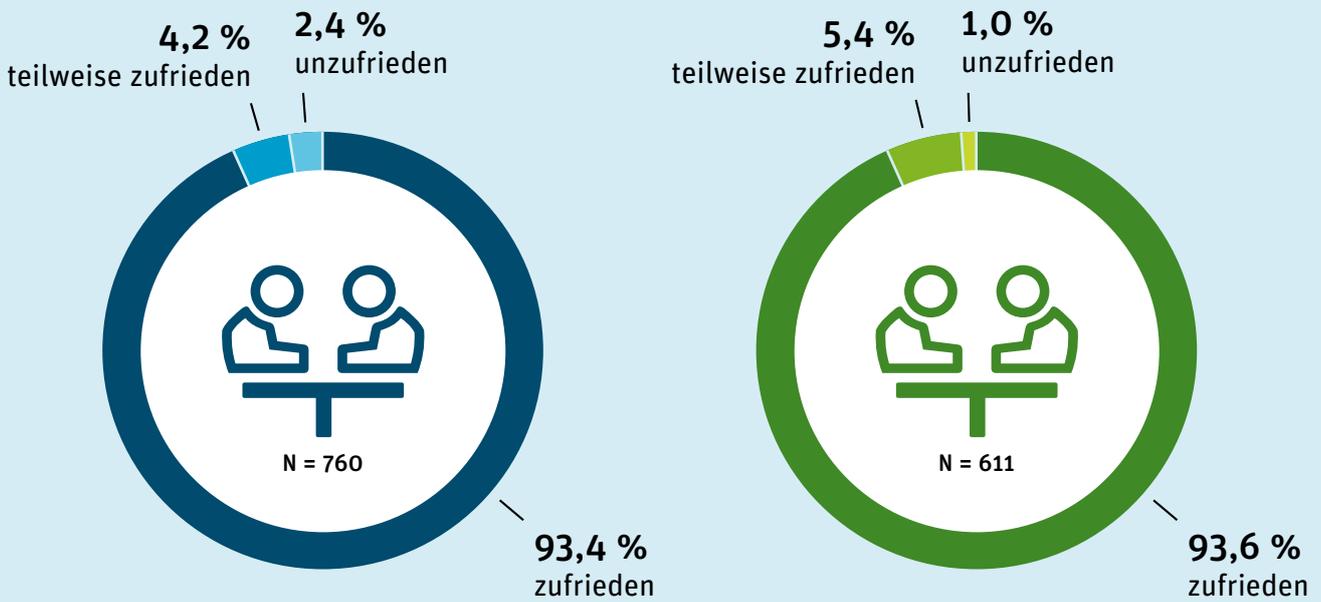
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



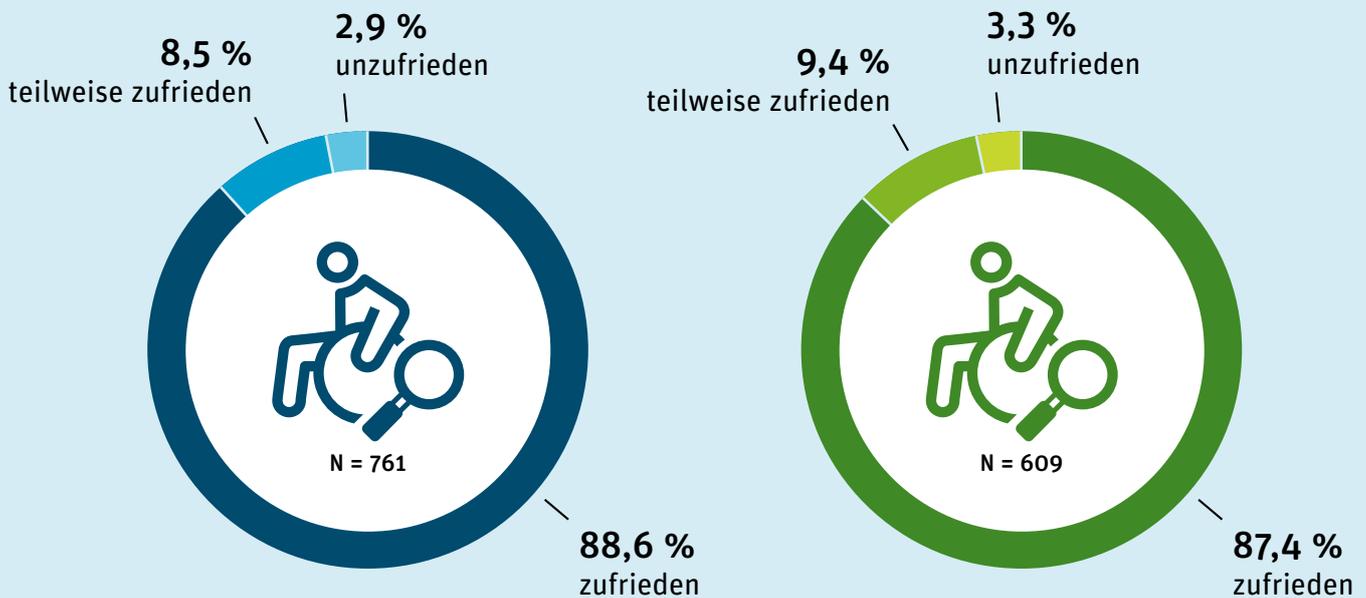
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



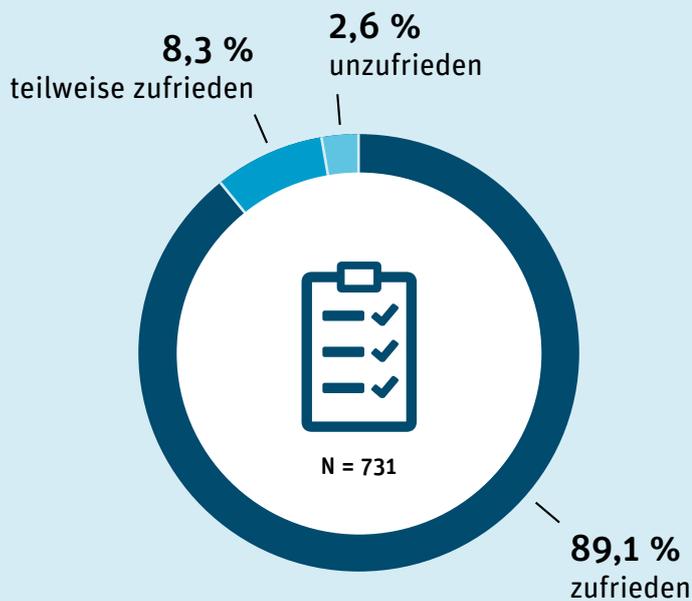
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



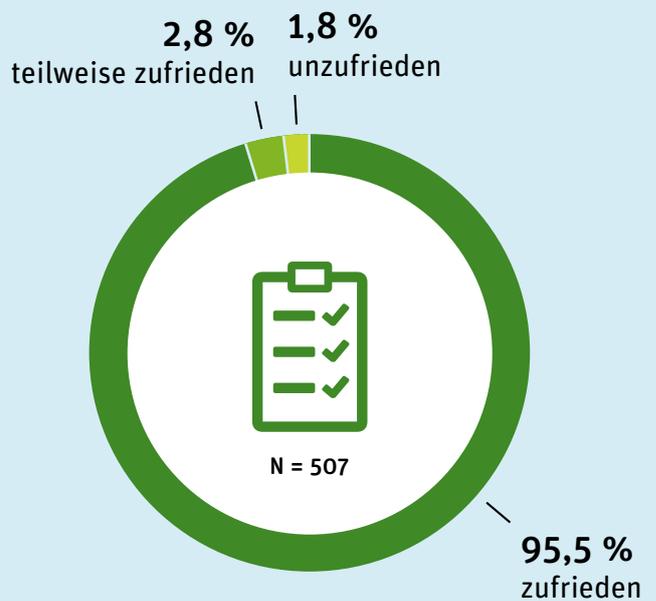
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

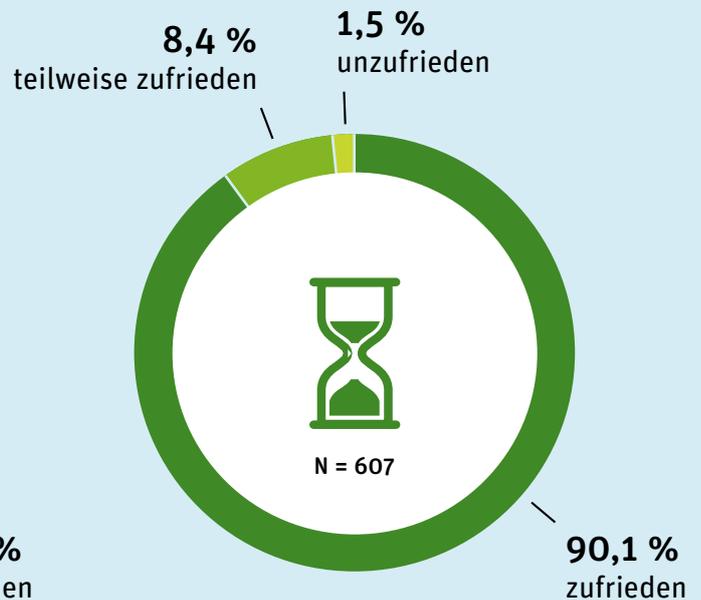
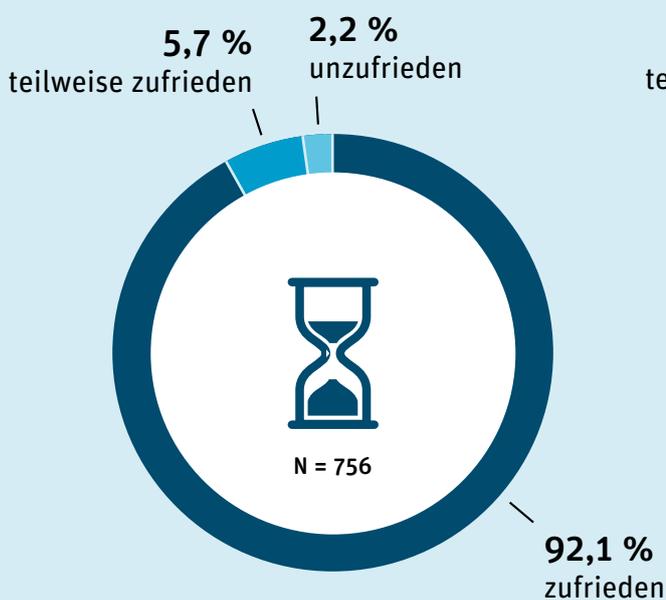
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (94,1 Prozent bei Begutachtung im Hausbesuch, 92,9 Prozent bei der Begutachtung im Telefoninterview) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang (95 Prozent Hausbesuch, 94,4 Prozent Telefoninterview) ebenso wie zur Kompetenz (94,7 Prozent Hausbesuch, 94,2 Prozent Telefoninterview) und Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin bzw. des Gutachters (94,2 Prozent Hausbesuch, 93,2 Prozent Telefoninterview).

Beim Kriterium „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“ waren die Rückmeldenden zum Hausbesuch zu 88,0 Prozent zufrieden, zu 9,6 Prozent teilweise zufrieden und zu 2,4 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung im Telefoninterview waren 84,2 Prozent zufrieden, 12,3 Prozent teilweise zufrieden und 3,5 Prozent unzufrieden.

A)



B)

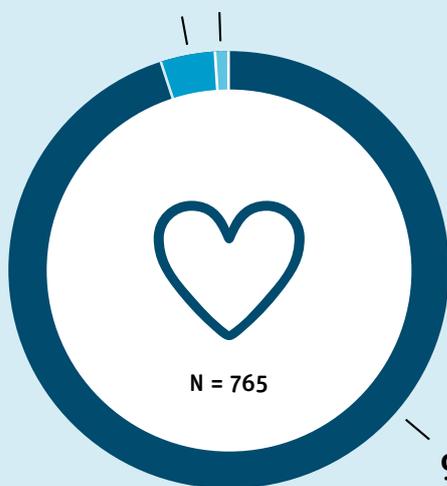


C)



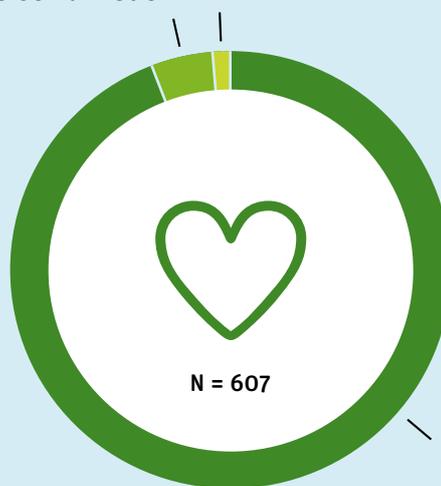
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

3,9 % teilweise zufrieden
1,0 % unzufrieden



95,0 %
zufrieden

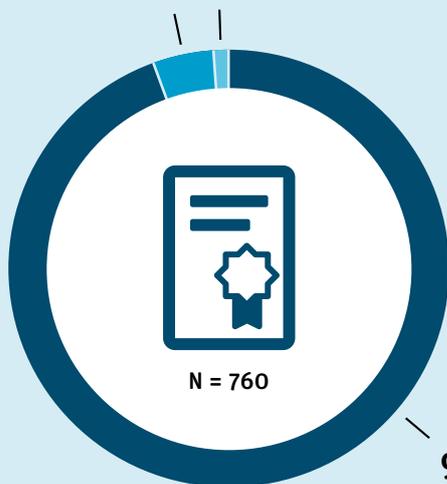
4,3 % teilweise zufrieden
1,3 % unzufrieden



94,4 %
zufrieden

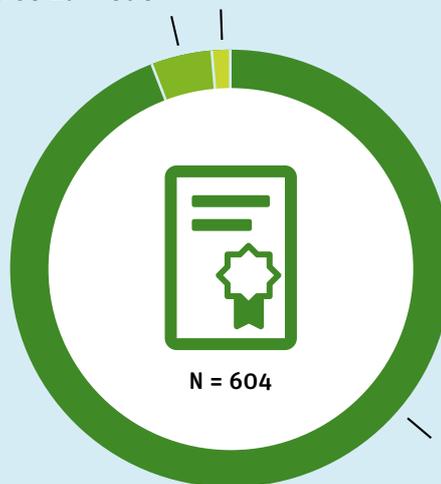
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

4,2 % teilweise zufrieden
1,1 % unzufrieden



94,7 %
zufrieden

4,6 % teilweise zufrieden
1,2 % unzufrieden

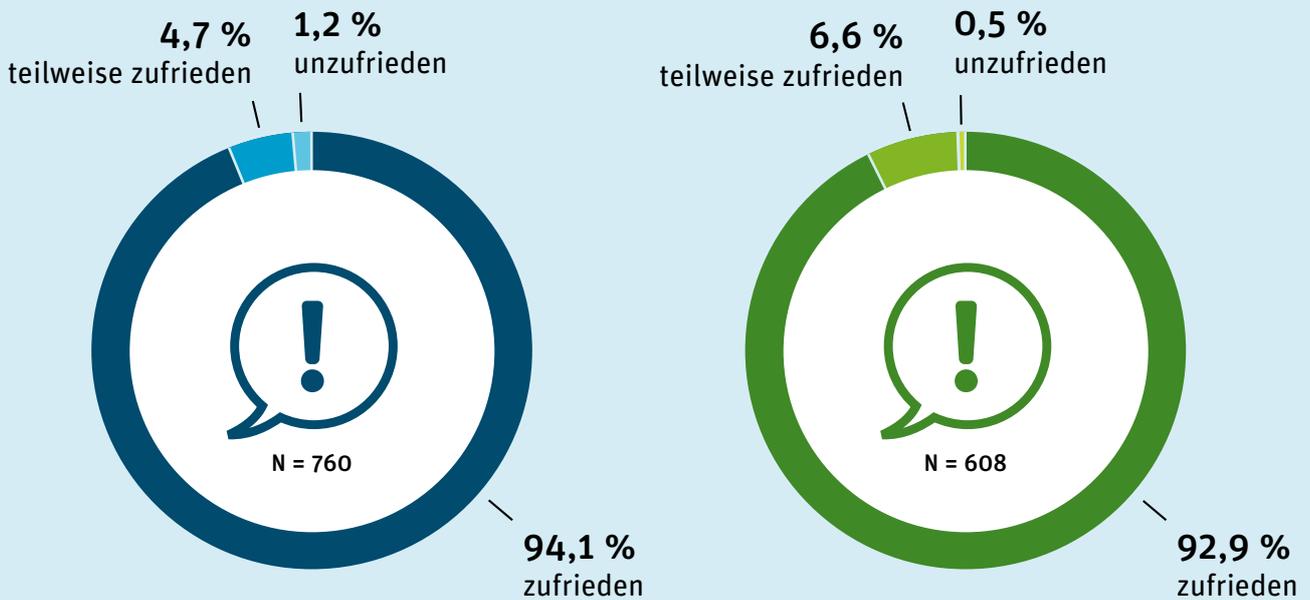


94,2 %
zufrieden

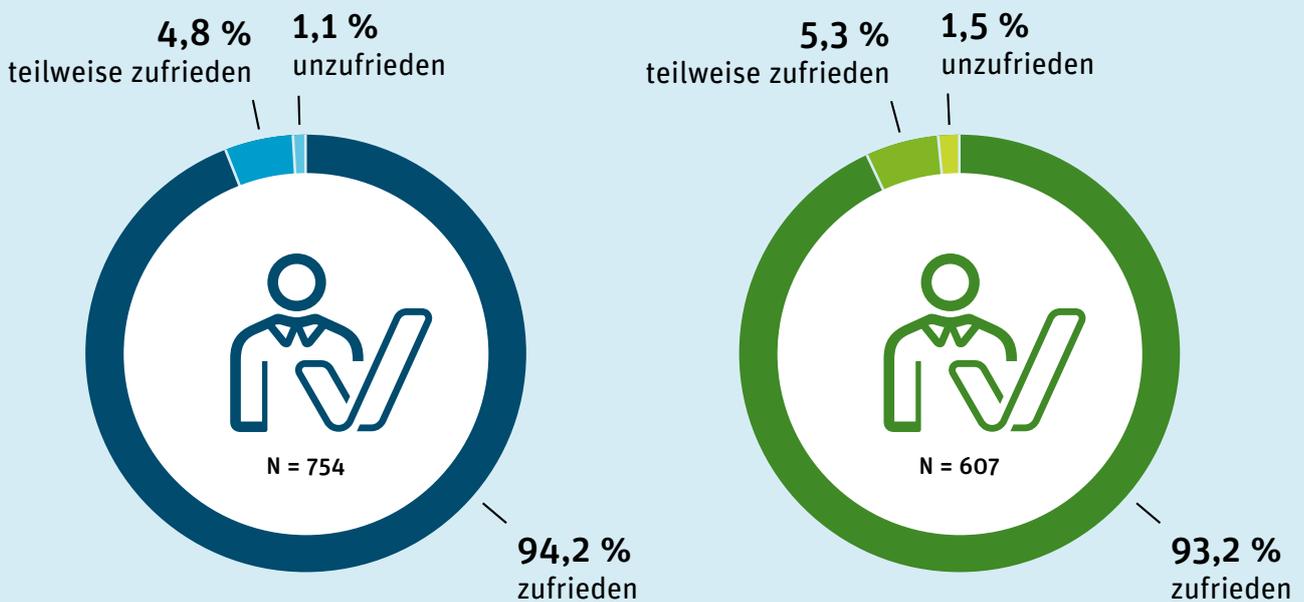
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



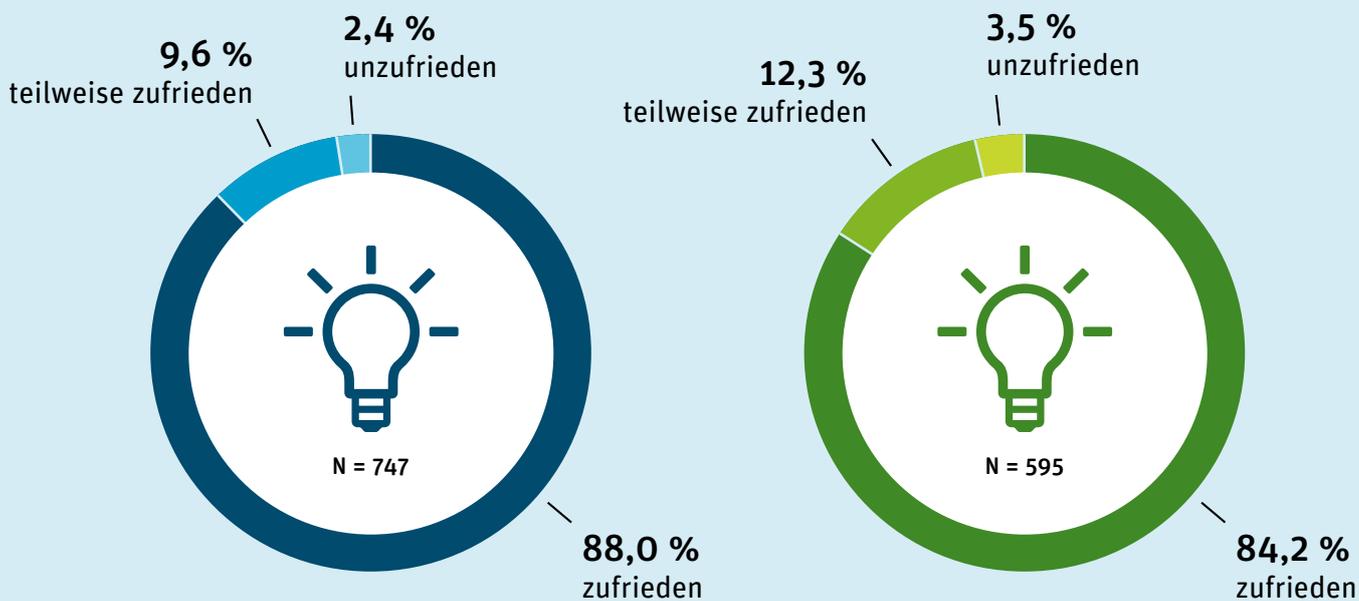
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien 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

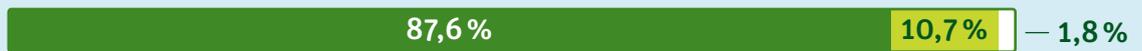


Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht

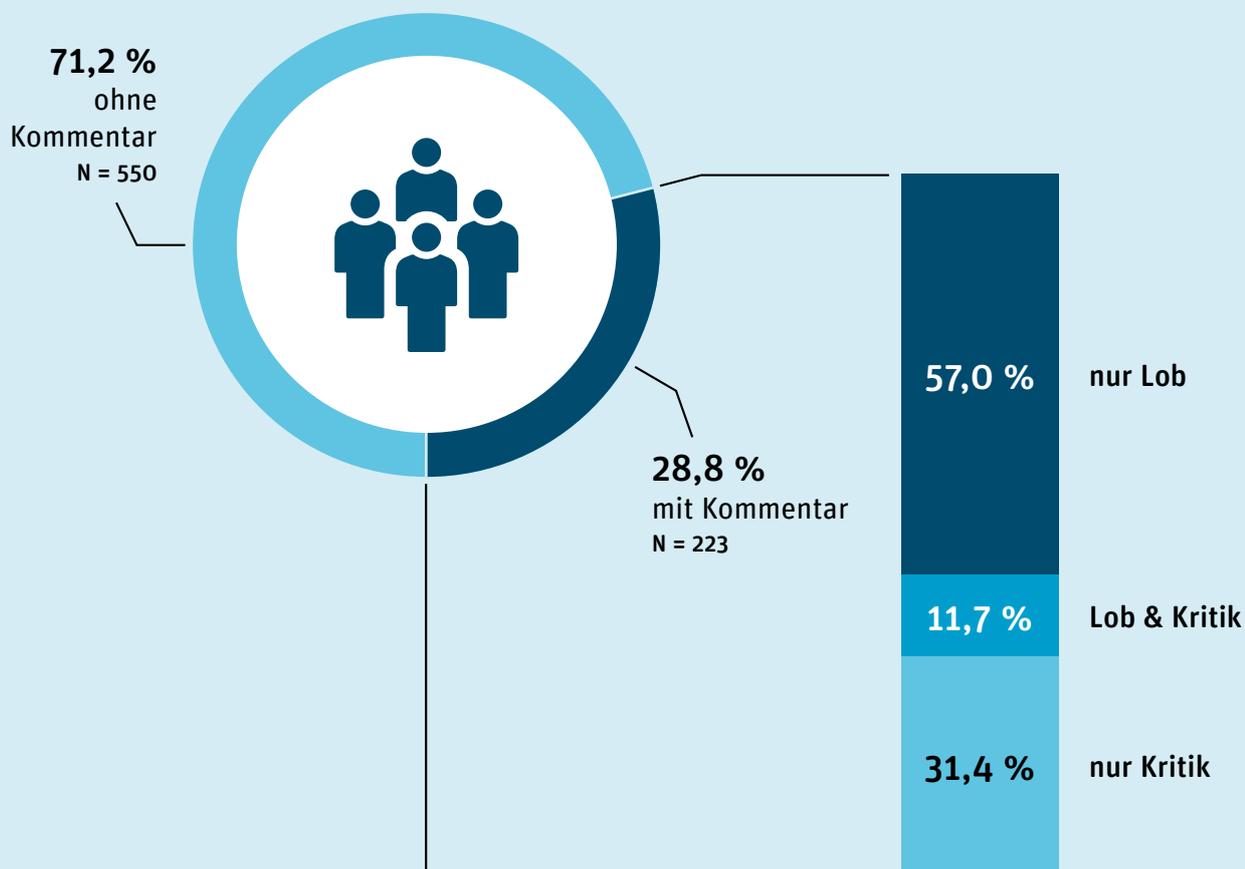
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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 (223 Kommentare von 773 Befragten).



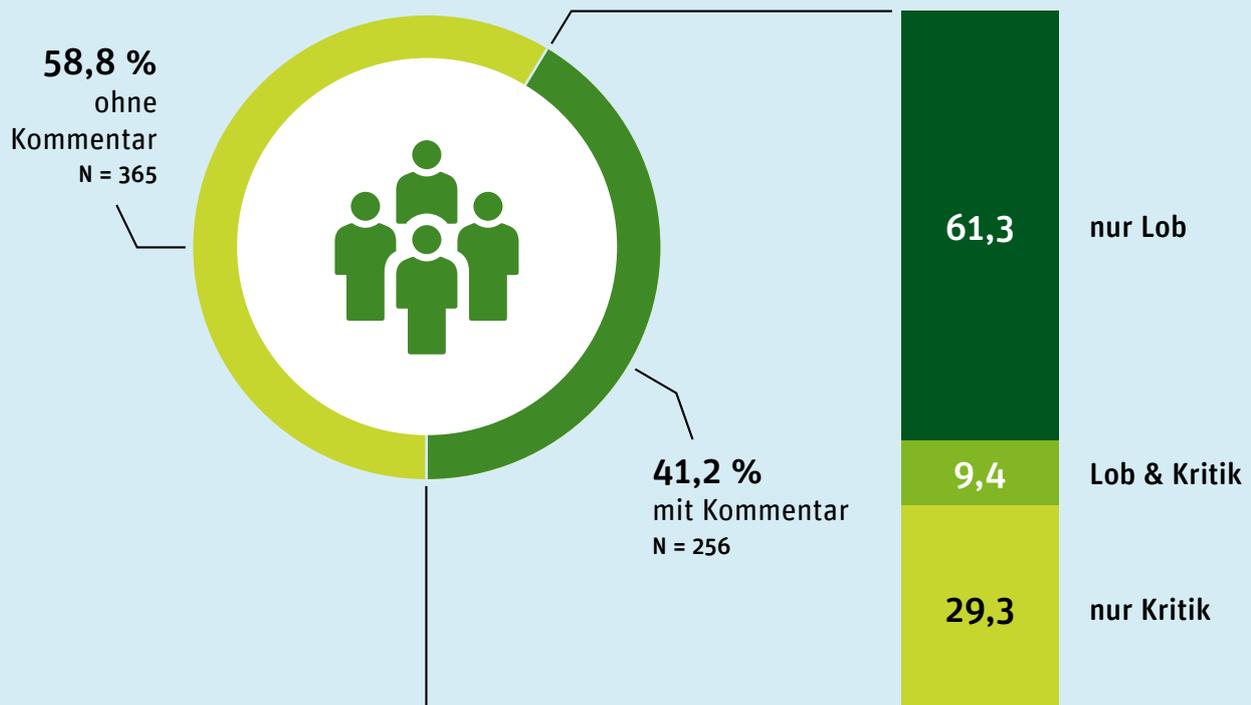
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung durch Telefoninterview

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 (256 Kommentare von 621 Befragten).



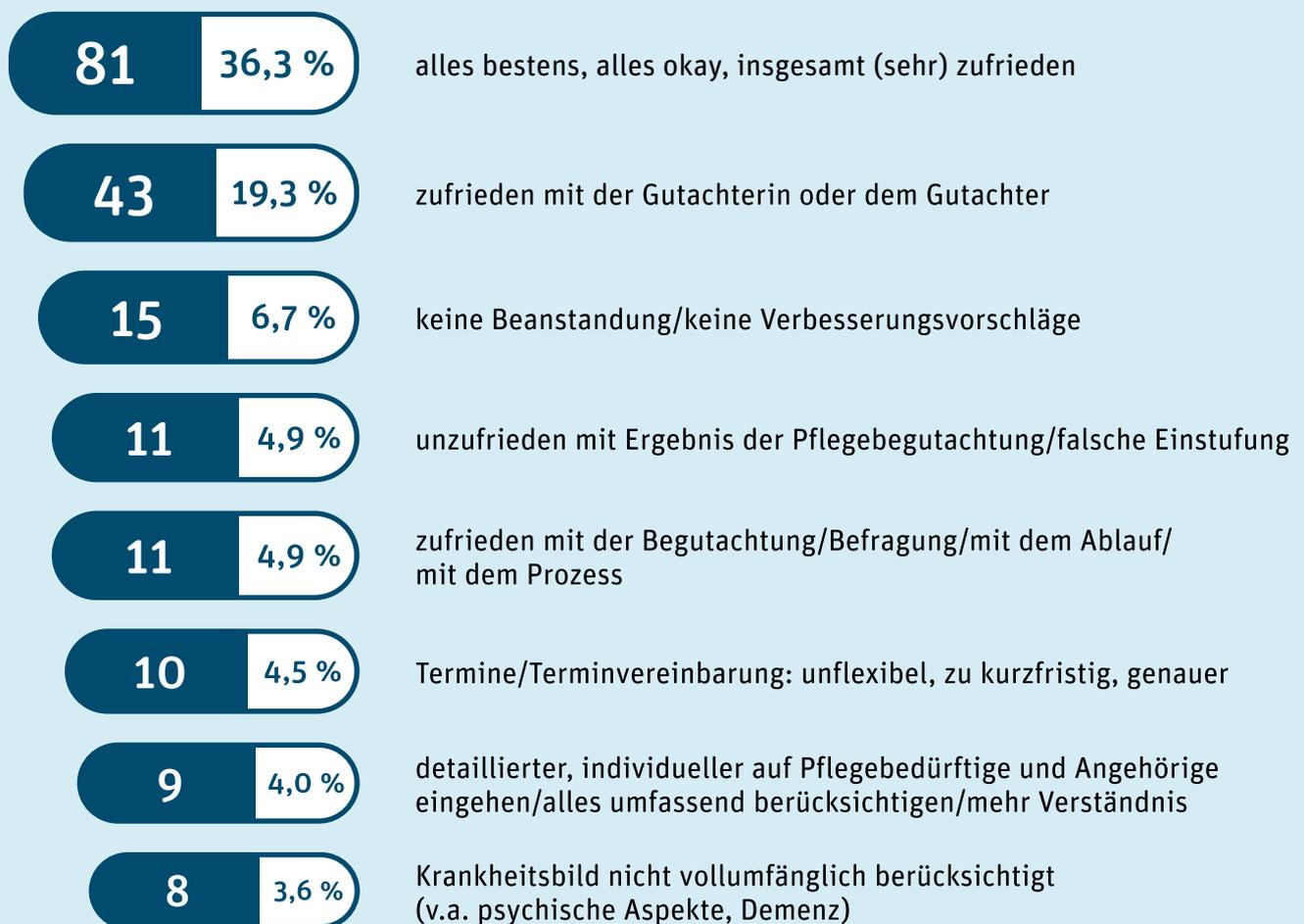
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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 (267 Kommentare von 223 Befragten).





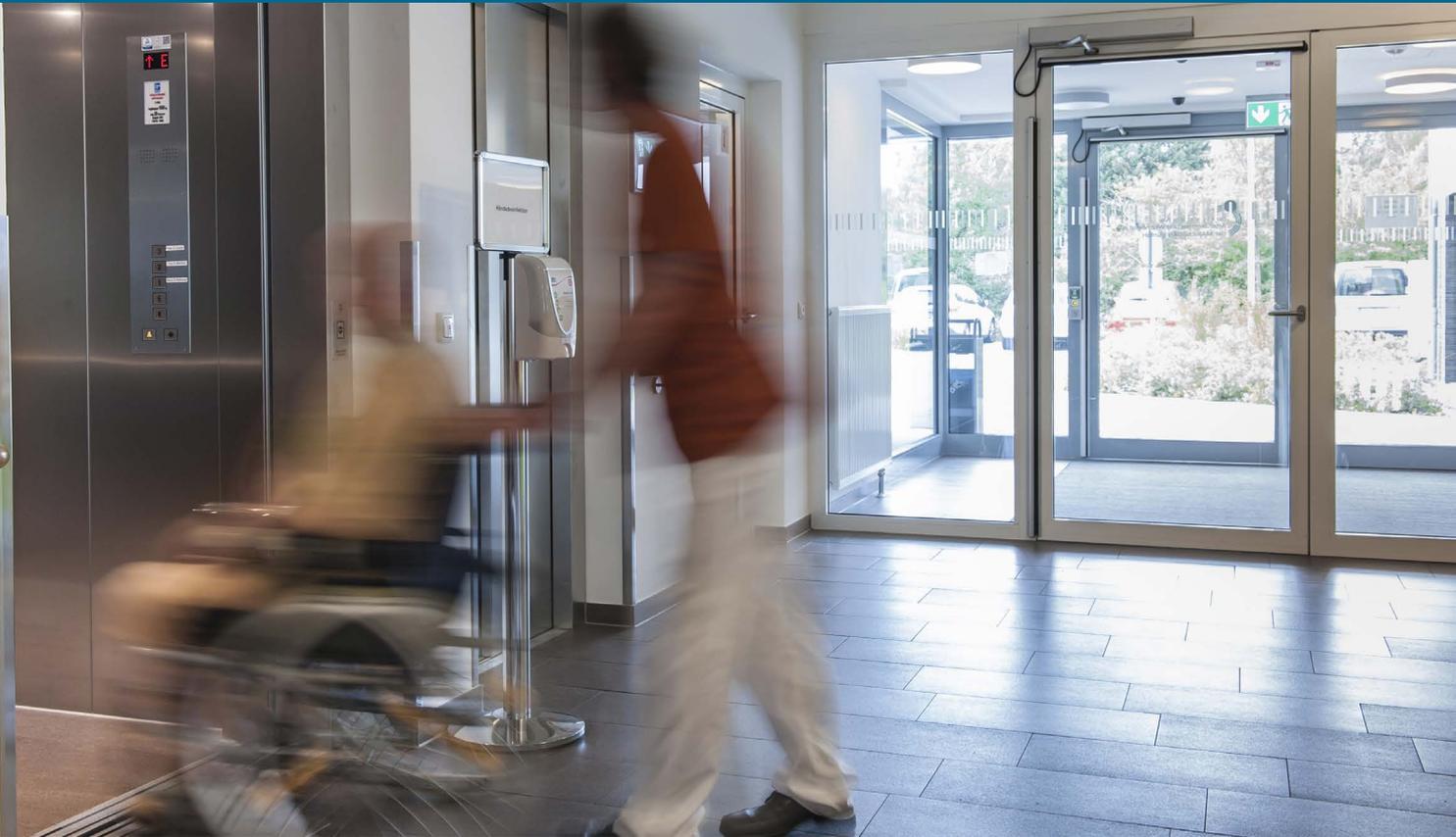
Begutachtung durch Telefoninterview

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 (311 Kommentare von 256 Befragten).



5. Erkenntnisse



Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials aufgrund einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) bringt repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zur Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Themen in der Pflegebegutachtung sind.

Insgesamt zeigen die Rückmeldungen der begutachteten Personen, der Angehörigen, privaten Pflege- oder gesetzlichen Betreuungspersonen hohe Zufriedenheitswerte mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch in den individuellen Rückmeldungen. Diese frei formulierten Kommentare enthielten

zu den Hausbesuchen zu 57,0 Prozent und zum Telefoninterview zu 61,3 Prozent Lob.

Eine Betrachtung der Zufriedenheitswerte allein würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse sowie Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

2. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte. Beim Telefoninterview lautete die Frage: Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen wichtig. Im Vergleich zu anderen Kriterien war die Zufriedenheit mit diesem Punkt jedoch weniger hoch. Das zeigt den Wunsch nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen Rückmeldenden wichtig. Der Grad der Zufriedenheit war im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch. Ähnlich wie im Vorjahr ist darin der Wunsch nach mehr Zeit innerhalb der Begutachtung zu erkennen.

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

Die Beratung innerhalb der Begutachtung ist vielen befragten Personen wichtig. Die Erwartungen an eine gute Beratung sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – die Zufriedenheit damit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch aus.

6. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt erhielt von den befragten Personen im Vergleich zu anderen Kriterien die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Obwohl dieses Kriterium gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier – wie auch im Vorjahr – ein Verbesserungspotenzial.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen in der Gegenüberstellung von Wichtigkeit und Zufriedenheit zu allen einzelnen Aspekten, in welchen Punkten der Begutachtungsprozess serviceorientiert weiterzuentwickeln ist.

Die größten Abstände zwischen Wichtigkeit und Zufriedenheit ergaben sich sowohl für die Begutachtungen im Hausbesuch als auch im Telefoninterview in den Punkten: Eingehen auf die individuelle Pflegesituation, gute Beratung und genügend Zeit.

Diese sind Ausgangspunkt für die abgeleiteten Maßnahmen. Zusätzlich beziehen wir hierbei noch die Rückmeldungen in den individuellen Kommentaren ein. Daraus ergaben sich für die Begutachtungen im Hausbesuch noch der Hinweis zu Terminvereinbarungen/-änderungen, welche als unflexibel und zu kurzfristig angesehen werden. Für die Begutachtungen im Telefoninterview zeigt sich darüber hinaus noch der Wunsch nach persönlicher Begutachtung.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation. Dafür bestehen in den Begutachtungs-Richtlinien entsprechende Kriterien. Diese sind den Versicherten natürlich in der Regel unbekannt und schwer einzuschätzen. Dadurch kann sich Unzufriedenheit ergeben, etwa wenn Unterlagen oder Informationen, die den

Versicherten wichtig erscheinen, am Ende keinen Einfluss in das Gutachten finden, weil diese für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit keine Relevanz haben. In der Folge sieht die begutachtete Person ihre individuelle Pflegesituation nicht gewürdigt.

Wichtig ist deshalb, den Versicherten innerhalb der Begutachtung die Vorgaben der Richtlinien aufzuzeigen. In Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen sowie unter Einbeziehung des Gesprächsleitfadens für pflegfachliche Gutachterinnen und Gutachter werden unsere Mitarbeitenden kontinuierlich befähigt die Individualität der Pflegesituation im Kontext zum Begutachtungsinstrument zu berücksichtigen. Maßnahmen zum Eingehen auf die individuelle Pflegesituationen werden regelmäßig im Austausch zwischen den Gutachterinnen und Gutachter thematisiert und zudem innerhalb der Einarbeitung als wesentlicher Bestandteil vermittelt. Das Weiterbildungsangebot wurde außerdem mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews gezielt ausgebaut und wird auch künftig fortgesetzt.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation steht im Fokus des täglichen Handelns unserer Mitarbeitenden. Unabhängig davon, ob die Begutachtung im Hausbesuch oder im strukturierten Telefoninterview stattfindet, steht die zu begutachtende Person im Mittelpunkt. Mit den Versicherten oder deren Angehörigen, Betreuungs- oder Pflegepersonen werden die Gespräche daher so geführt, dass Sachverhalte erläutert werden bzw. Lösungswege aufgezeigt werden.



Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Die eigentliche Beratungsfunktion liegt per Gesetz bei den Pflegekassen. Dennoch unterstützt der Medizinische Dienst ebenfalls, indem z. B. Anlaufstellen benannt werden, die bei den jeweiligen Fragen weiterhelfen können. Auch auf die weitergehenden Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren wird immer wieder hingewiesen.

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

Im Jahr 2024 führten die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt 108.900 Pflegebegutachtungen durch. Das waren über 2.500 (2,4 %) mehr als noch im Jahr zuvor. Die jährlich weiter steigende Zahl der Aufträge, der ausgeprägte Fachkräftemangel und der dringende Bedarf in der pflegerischen Versorgung, veranlassen den Medizinischen Dienst, personelle wie zeitliche Ressourcen mit alternativen Begutachtungsformen optimal auszuschöpfen. Die Ergebnisse der Versichertenbefragung bestätigen das strukturierte Telefoninterview als zufriedenstellende Option.

Für jedes Begutachtungsgespräch steht aber immer nur eine gewisse Zeit zur Verfügung, innerhalb der aber auch die für die Teilnehmenden wichtigen Punkte angemessen besprochen werden sollen. Damit ein möglichst großes Zeitfenster dafür bleibt, wird der Prozess der Pflegebegutachtung beim Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt kontinuierlich verbessert. Fachliche Begleitungen der Gutachterinnen und Gutachter helfen etwa, Optimierungspotenziale aufzuzeigen. Das können zum Beispiel Synergieeffekte im Rahmen der Begutachtung sein, die zeitlichen Druck abbauen und neben dem Erfassen der wichtigen Begutachtungsaspekte Raum zum Austausch schaffen.

Zeit für den Austausch zu individuell wichtigen Punkten lässt sich auch gewinnen, wenn die Versicherten, ihre Angehörigen oder Betreuungs- und Pflegepersonen die Begutachtung gut vorbereiten. Ideal dafür ist der vom Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zur Verfügung gestellten Selbstauskunftsbogen zur Pflegesituation. Damit können bereits im Vorfeld viele erforderliche Angaben übermittelt werden. Das und das Bereitlegen relevanter Dokumente schafft im Begutachtungsgespräch die Zeit für die Punkte, die persönlich wichtig sind.

Terminbelange

Um die Versorgung pflegebedürftiger Personen sicherzustellen, hat der Gesetzgeber festgelegt, dass bei Erstanträgen und ambulanten Höherstufungsanträgen die Pflegekasse die Entscheidung innerhalb von 25 Arbeitstagen den Versicherten mitzuteilen hat. Dieser zeitliche Rahmen erfordert bei den Medizinischen Diensten als Dienstleister für die Pflegebegutachtung eine komplexe Planung und setzt den Terminvergaben zeitliche Grenzen. Damit die geplanten Termine den Versicherten bzw. deren gesetzlichen Betreuern sicher bekannt sind, erhalten diese parallel zur postalischen Terminanmeldung eine SMS-Benachrichtigung, wenn mit dem Auftrag eine Mobilfunknummer an den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt übermittelt worden ist. Drei Tage vor dem Begutachtungstermin kommt eine zweite SMS zur Terminerinnerung, sodass noch besser sichergestellt werden kann, dass eine rechtzeitige Terminabsage aus zwingenden Gründen (z. B. Krankenhausaufenthalt) oder die Übermittlung einer dauerhaften Adressänderung möglich sind bzw. die Begutachtung wie geplant stattfinden kann.

Neben den telefonischen Kontaktmöglichkeiten können mit der E-Mail-Adresse auch unabhängig von den Servicezeiten jederzeit Informationen übermittelt werden, zum Beispiel wenn ein Begutachtungstermin bis 14:00 Uhr nicht realisierbar ist. Nach persönlicher Absprache können dann auch Termine bis 18:00 Uhr vereinbart werden.

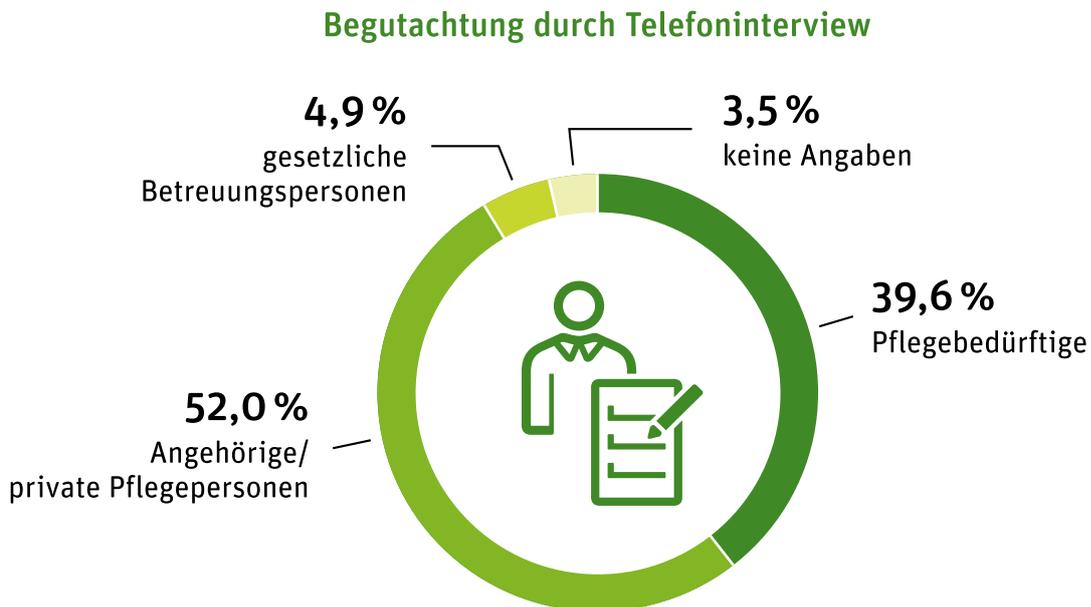
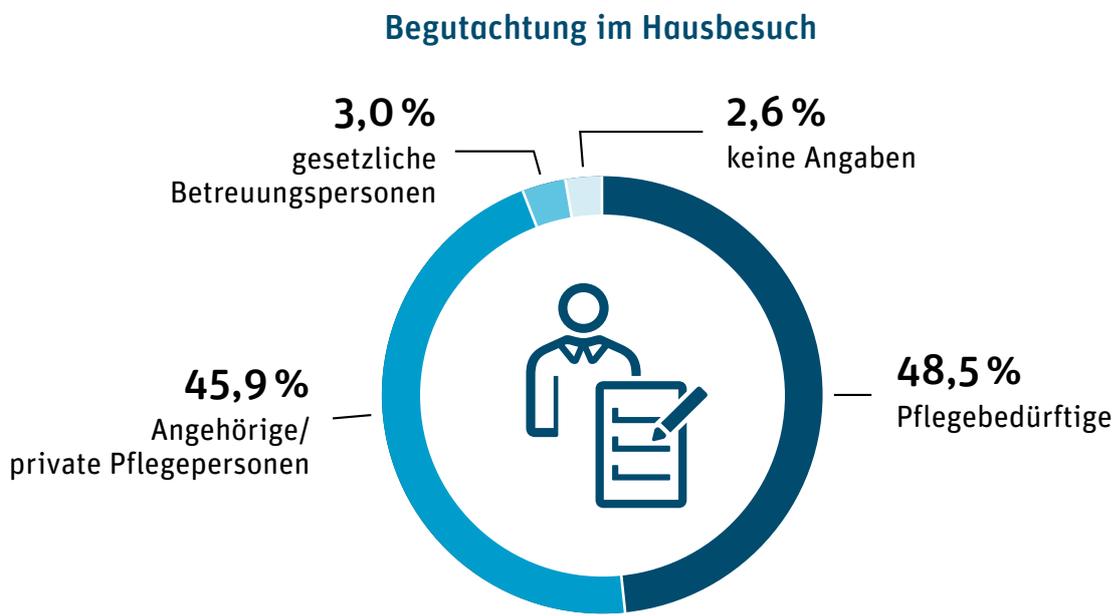
Wunsch nach persönlicher Begutachtung

Wenngleich verschiedene Begutachtungsformen (Telefoninterview, Hausbesuch, Aktenlage) unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben möglich sind, haben Versicherte stets die Möglichkeit, den Wunsch eines Hausbesuches mitzuteilen. Das Anschreiben zur Anmeldung einer Begutachtung weist darauf hin: „Falls eine telefonische Begutachtung nicht gewünscht wird oder dieser Termin aus zwingenden Gründen nicht stattfinden kann, informieren Sie uns bitte umgehend“. Gelegentlich kommt es vor, dass die antragstellende Person erst im Rahmen des Telefonkontaktes den Wunsch konkret äußert, auch hier wird das Telefonat beendet und ein Hausbesuch terminiert.

7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2024

+

+

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

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 3. Empfanden Sie das Anmeldebeschreiben 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 Medizinischen Dienst durch Mithilfe von Schrift 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 sich beim Medizinischen Dienst bei Rückfragen verständlich machen? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Waren die Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

+

Bitte wenden >

+

+

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen? | <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

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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.

+

+



Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

| Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 773) | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden |
|---|-----------|---------------------|-------------|
| Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt? | 92,1 % | 5,7 % | 2,1 % |

| 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 | 92,1 % | 6,6 % | 1,3 % | 87,3 % | 11,6 % | 1,1 % |
| Information durch Faltblatt und Anschreiben | 90,8 % | 8,2 % | 1,1 % | 85,2 % | 13,6 % | 1,2 % |
| Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen | 86,1 % | 10,0 % | 3,9 % | 85,0 % | 10,4 % | 4,6 % |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner | 96,4 % | 2,6 % | 1,0 % | 97,5 % | 1,2 % | 1,3 % |

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien 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 | 97,5 % | 1,8 % | 0,7 % | 88,9 % | 10,5 % | 0,6 % |
| Angemessene Vorstellung | 96,1 % | 2,7 % | 1,2 % | 89,9 % | 9,5 % | 0,6 % |
| Verständliche Erklärung des Vorgehens | 93,4 % | 4,2 % | 2,4 % | 94,9 % | 4,6 % | 0,5 % |
| Eingehen auf die individuelle Pflagesituation | 88,6 % | 8,5 % | 2,9 % | 96,6 % | 3,0 % | 0,3 % |
| Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen | 89,1 % | 8,3 % | 2,6 % | 90,8 % | 8,6 % | 0,7 % |
| Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen | 92,1 % | 5,7 % | 2,2 % | 97,5 % | 2,2 % | 0,3 % |

| 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 den Versicherten | 95,0 % | 3,9 % | 1,0 % | 97,5 % | 2,4 % | 0,2 % |
| Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters | 94,7 % | 4,2 % | 1,1 % | 97,8 % | 2,1 % | 0,2 % |
| Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters | 94,1 % | 4,7 % | 1,2 % | 96,6 % | 3,0 % | 0,3 % |
| Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters | 94,2 % | 4,8 % | 1,1 % | 95,8 % | 4,0 % | 0,2 % |
| Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflagesituation | 88,0 % | 9,6 % | 2,4 % | 95,3 % | 4,2 % | 0,5 % |



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

| Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 621) | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden |
|---|-----------|---------------------|-------------|
| Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt? | 91,0 % | 6,4 % | 2,5 % |

| 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 | 88,6 % | 10,5 % | 0,8 % | 83,0 % | 16,4 % | 0,6 % |
| Information durch Faltblatt und Anschreiben | 86,0 % | 13,2 % | 0,8 % | 87,1 % | 12,1 % | 0,8 % |
| Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Sachsen-Anhaltes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen | 82,9 % | 14,5 % | 2,7 % | 84,0 % | 13,1 % | 2,9 % |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner | 96,8 % | 2,9 % | 0,3 % | 97,3 % | 2,3 % | 0,4 % |

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung durch Telefoninterview

| 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 |
| Telefonat im angekündigten Zeitraum | 97,9 % | 2,1 % | 0,0 % | 93,2 % | 6,3 % | 0,6 % |
| Angemessene Vorstellung | 97,4 % | 2,1 % | 0,5 % | 91,8 % | 7,6 % | 0,6 % |
| Verständliche Erklärung des Vorgehens | 93,6 % | 5,4 % | 1,0 % | 94,8 % | 5,0 % | 0,2 % |
| Eingehen auf die individuelle Pflugesituation | 87,4 % | 9,4 % | 3,3 % | 95,8 % | 4,0 % | 0,2 % |
| Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen | 95,5 % | 2,8 % | 1,8 % | 88,0 % | 9,8 % | 2,3 % |
| Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen | 90,1 % | 8,4 % | 1,5 % | 94,7 % | 5,3 % | 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 den Versicherten | 94,4 % | 4,3 % | 1,3 % | 95,8 % | 4,2 % | 0,0 % |
| Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters | 94,2 % | 4,6 % | 1,2 % | 96,2 % | 3,8 % | 0,0 % |
| Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters | 92,9 % | 6,6 % | 0,5 % | 96,8 % | 3,2 % | 0,0 % |
| Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters | 93,2 % | 5,3 % | 1,5 % | 95,0 % | 5,0 % | 0,0 % |
| Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation | 84,2 % | 12,3 % | 3,5 % | 91,8 % | 8,0 % | 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 5661-3350
E-Mail: info.kommunikation@md-san.de
Internet: www.md-san.de

Autoren:

Simone Fiedler, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt
Christine Probst, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net