

MDK Westfalen-Lippe

✓ Versicherten-
befragung zur
Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

2017



Inhalt

| | |
|---|-----------------|
| Vorwort | Seite 03 |
| Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick | Seite 04 |
| 1. Gesetzlicher Auftrag | Seite 05 |
| 2. Zielsetzung und Methodik | Seite 06 |
| 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung | Seite 08 |
| 4. Ergebnisse | Seite 09 |
| 5. Erkenntnisse | Seite 14 |
| 6. Maßnahmen | Seite 15 |
| 7. Zahlen, Daten, Fakten | Seite 17 |

IMPRESSUM

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013

Herausgeber:
Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Westfalen-Lippe
Roddestr. 12
48153 Münster
Telefon: 0251 5354-0
Telefax: 0251 5354-299
E-Mail: info@mdk-wl.de
Internet: www.mdk-wl.de

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, Berlin, www.einundalles.net

Fotonachweis: MDK (Titel + S. 8), Bacho Foto, Fotolia (S. 5),
Sergey Nivens, Fotolia (S. 16), svetlana67, Fotolia (S. 20)

Anmerkung: Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird die männliche Form verwendet, schließt dies die weibliche mit ein.



Partner und Berater der Versicherten

Die Pflegereform 2017 hat ein neues Kapitel in der Geschichte der gesetzlichen Pflegeversicherung aufgeschlagen. Mit der Einführung des neuen Pflegebegriffs war auch ein ganz neues Begutachtungsverfahren verbunden. Neben der Einteilung in fünf Pflegegrade statt in drei Pflegestufen wurde der Fokus in der Begutachtung weg vom Hilfebedarf in Minuten hin zum Grad der Selbstständigkeit geändert. Damit wurde in der Pflegeversicherung ein echter Paradigmenwechsel vollzogen. Die umstrittene „Minutenzählerei“ hat ein Ende, jetzt steht die Erfassung des Grades der Selbstständigkeit mit seinem tatsächlichen Unterstützungsbedarf im Mittelpunkt.

Für den MDK Westfalen-Lippe bedeutete die Pflegereform eine große Herausforderung, denn wir sahen uns mit einer großen Flut von Begutachtungsaufträgen konfrontiert: Um 27 Prozent lagen die Aufträge über denen des Vorjahres. Wir haben die Aufgabe dennoch gemeistert. Und dass wir das wohl recht gut gemacht haben, beweist die aktuelle Versichertenbefragung. Unsere guten Zustimmungswerte aus 2016 konnten wir nochmal deutlich steigern: Die Gesamtzufriedenheit ist von 86 Prozent auf 91 Prozent angestiegen. Ein größeres Kompliment konnten die Versicherten den Mitarbeitern des MDK Westfalen-Lippe eigentlich gar nicht machen.

Auch wenn die Zufriedenheitswerte hoch sind - man kann es immer noch besser machen. Das ist natürlich auch unser Anspruch. Denn wir wissen, dass unsere Begutachtungen für die Versicherten und ihre Angehörigen eine hohe Bedeutung haben und neben der reinen fachlichen Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch Sensibilität, Kommunikationsstärke und Beratungskompetenz gefragt sind. Wir sind ja nicht nur Gutachter, wir beraten die Versicherten neutral und unabhängig und geben ihnen so in schwierigen Situationen wichtige Orientierung.

Es ist unser Wille, diesem Anspruch noch besser gerecht zu werden.

Dr. Ulrich Heine
Geschäftsführer

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Anmeldebeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

88 %

Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91 Prozent sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.

91 %

Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Westfalen-Lippe vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

91 %

91%

Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Westfalen-Lippe sind 91 Prozent der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis von unserer jüngsten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag des Medizinischen Dienstes durchgeführt hat.

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung. Unter anderem führt der MDK im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus seine Auftraggeber in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Mit seinen objektiven und fachlich fundierten Bewertungen trägt der MDK zu einer im Einzelfall und in der Gesamtheit angemessenen und einheitlichen Versorgung aller gesetzlich Versicherten mit den jeweils notwendigen Leistungen bei.

Der MDK prüft gemäß § 18 Abs. 1 SGB XI im Auftrag der Pflegekassen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches erfüllt sind und welche Stufe der Pflegebedürftigkeit vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter sind sich dabei stets bewusst, dass sie in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der Betroffenen berühren und dass ihre Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für den einzelnen Versicherten und seine Angehörigen haben.

Es ist dem MDK Westfalen-Lippe daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen es dem Medizinischen Dienst ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverband definieren erstmals einen Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Homepage. Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2017.

1. Gesetzlicher Auftrag



2. Zielsetzung und Methodik

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

Ausdrücklich formulierte Ziele hinsichtlich dieser Befragungen sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung
- Informationen zu gewinnen zum Zweck der internen Kommunikation von Versicherten-zufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiter des MDK betreffen

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

- „Wie wird unsere Dienstleistung vom Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
 - „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen der Versicherten?“
 - „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
 - „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit der Versicherten?“
- können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung einer Dienstleistung.

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

Der Fragenkatalog umfasst Fragen

- zur Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- zum Ablauf der Begutachtung,
- zum persönlichen Auftreten des Gutachters,
- zur Beratung durch den Gutachter und
- zu sonstigen Anregungen.

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

Besonderen Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage sind, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, die Zufriedenheitsbewertung vorzunehmen.

Der Fragenkatalog stellt insgesamt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie der Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Holländische Straße 198a

34127 Kassel

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jeder der im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Versicherte erhielt den Fragebogen maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, der keine Rückschlüsse auf die Person des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jeder Versicherte zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Zusendung der Antworten (ausgefüllte Fragebögen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete.

Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

3. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2016 hat der MDK Westfalen-Lippe 152.105 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

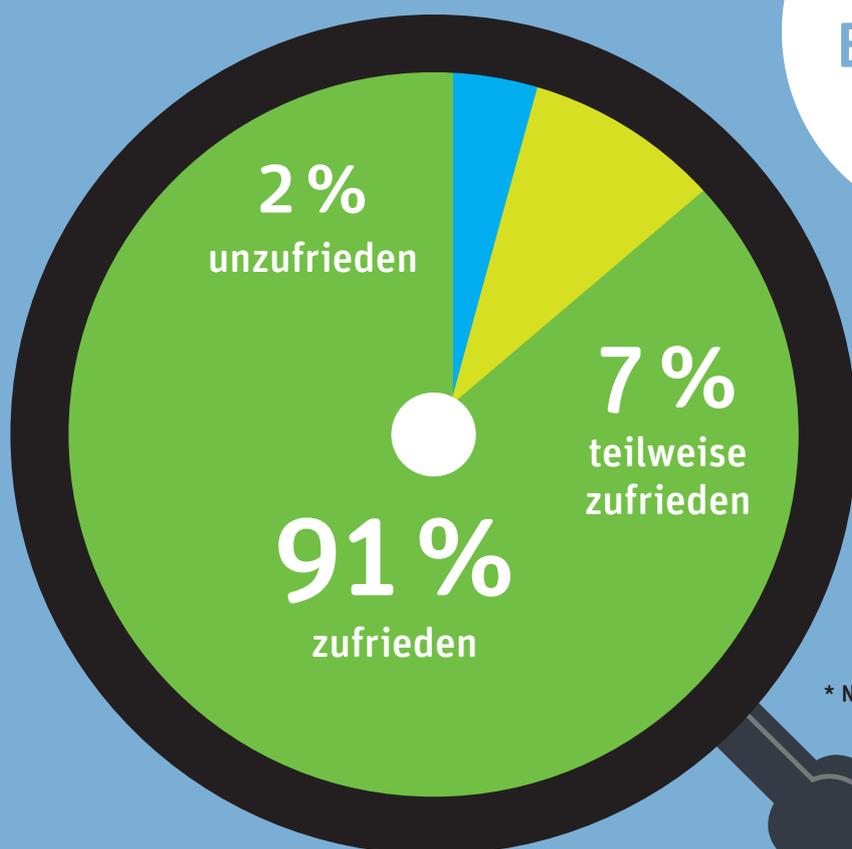
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2017 hat der MDK Westfalen-Lippe dementsprechend 3.875 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Februar 2018 wurden davon 1.686 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,5 %.



4. Ergebnisse



* N = 1485 MW = 94

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Westfalen-Lippe?*

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung*

In den Fragebögen wurden die Fragen nicht immer vollständig beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

Die Mittelwerte der Zufriedenheit (MW) wurden entsprechend einer dreistufigen Skala von 0 (= unzufrieden), 50 (= teilweise zufrieden) bis 100 (= zufrieden) berechnet.

Insgesamt sind 91 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Westfalen-Lippe zufrieden; 7 Prozent sind teilweise zufrieden und 2 Prozent unzufrieden.

Den Befragten des MDK Westfalen-Lippe sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

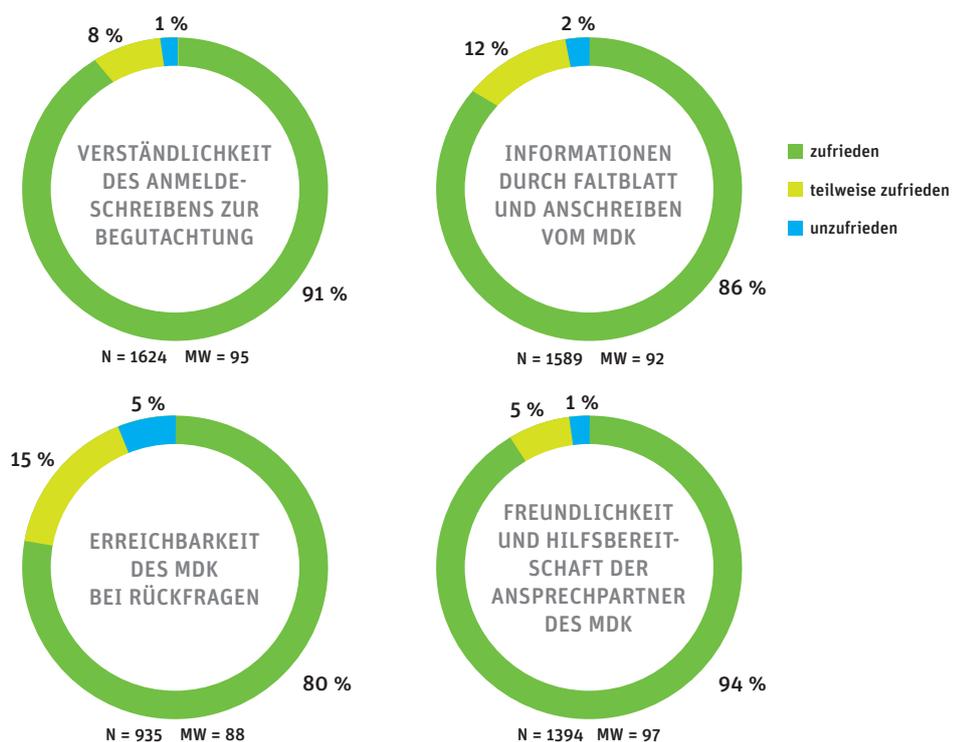
- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit des Gutachters
- b) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- c) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters
- d) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten
- e) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- f) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter
- g) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK
- h) Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem sehr hohen Niveau. Sowohl mit den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch mit den die Gutachter direkt betreffenden Sachverhalten des persönlichen Kontaktes und dem Auftreten der Gutachter bescheinigen die Befragten dem MDK Westfalen-Lippe eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

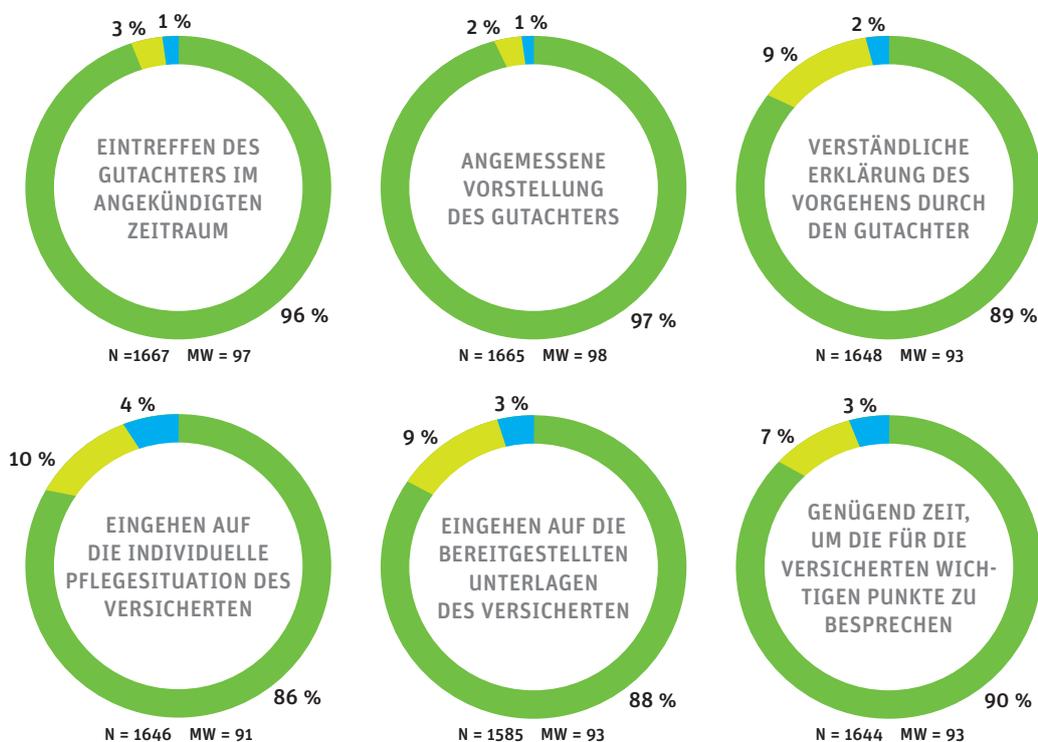
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGELEGUTACHTUNG



Mit den Informationen des MDK Westfalen-Lippe über die Pflegebegutachtung im Anmeldeschreiben sind durchschnittlich 91 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (86 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (80 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Westfalen-Lippe liegt der Zufriedenheitswert bei 94 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 93 Prozent wichtig).

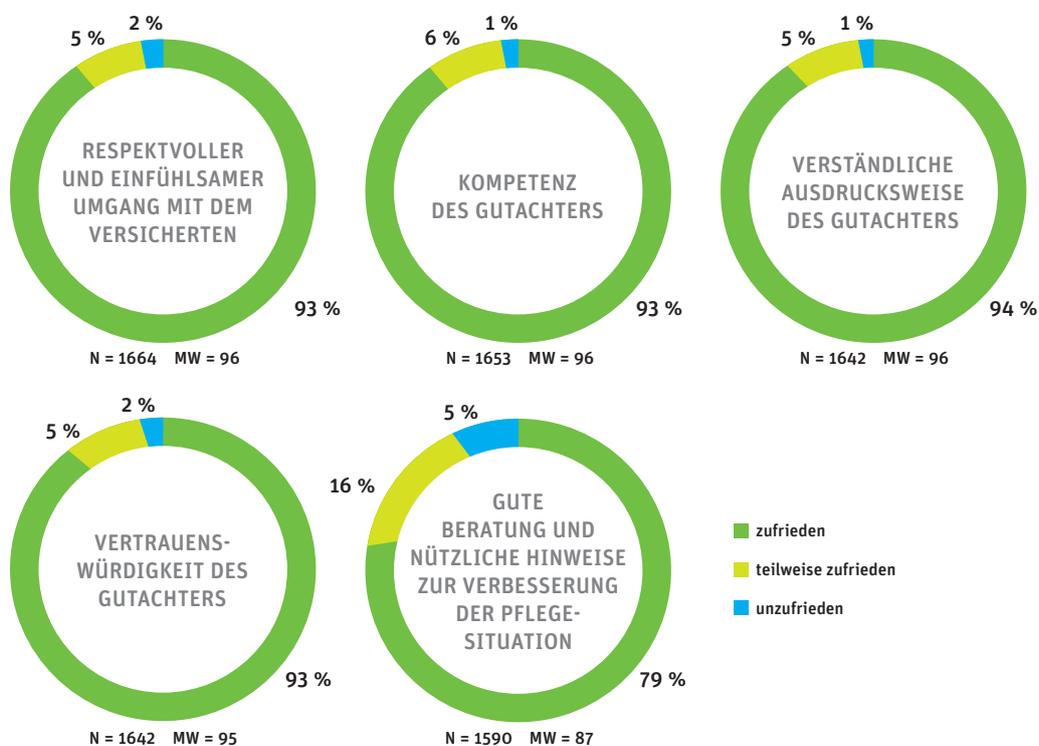
FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (96 Prozent) und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (97 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (89 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (86 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (90 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (95 Prozent).

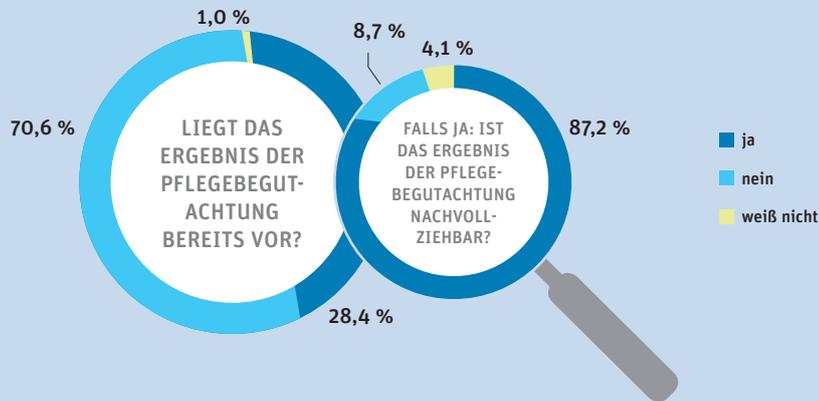
Zudem stellt für 96 Prozent der Versicherten das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 86 Prozent der Befragten zufrieden, 10 Prozent teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Das persönliche Auftreten der Gutachter hat für die Befragten eine hervorgehobene Wichtigkeit. Besonders wichtig sind den Befragten ein respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten (97 Prozent) und die verständliche Ausdrucksweise des Gutachters (98 Prozent). Die Zufriedenheitswerte in diesen hervorgehobenen Bereichen liegen in Westfalen-Lippe besonders hoch bei 93 Prozent beziehungsweise 94 Prozent. Die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach der Kompetenz des Gutachters und der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters gefragt wurde liegen bei jeweils 93 Prozent. Ein Verbesserungspotenzial sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Für 94 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 5 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

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



Die Befragten gaben darüber hinaus noch folgende Hinweise, Meinungen und Vorschläge:

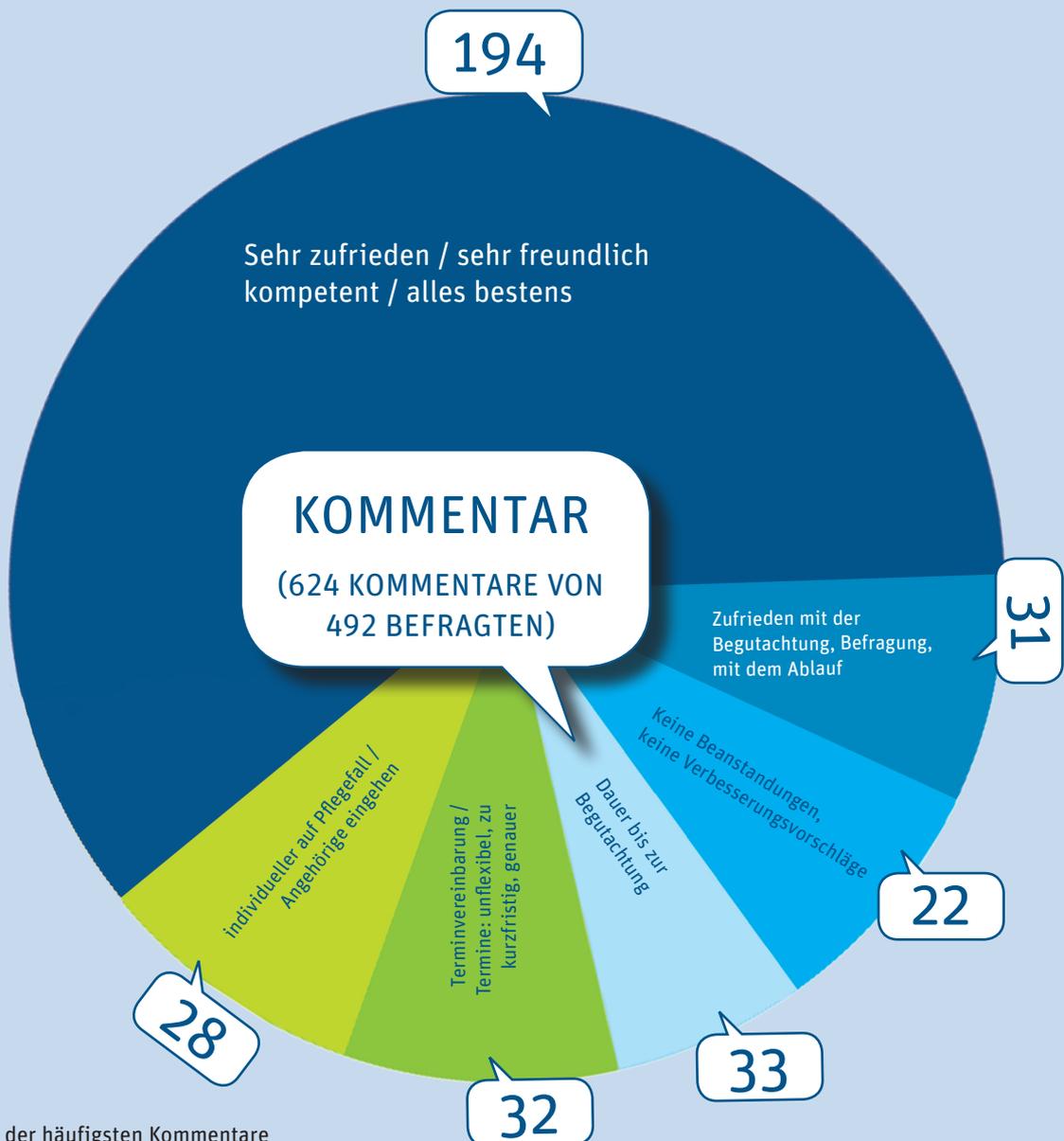


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist durchweg eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen / privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern zu verzeichnen, die im Vergleich zum Vorjahr noch einmal deutlich gesteigert werden konnte.

Zufriedenheitswerte alleine reichen uns aber nicht aus. Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotentiale erkannt werden.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 5 Prozent hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

Weiterhin besteht auch der Wunsch der Versicherten, dass bei der Begutachtung vor Ort noch intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird; so sind hiermit 4 Prozent unzufrieden und 10 Prozent nur teilweise zufrieden.

Viele Befragte wünschen, dass der MDK Westfalen-Lippe bei Rückfragen besser erreichbar ist: 5 Prozent sind hiermit unzufrieden und 15 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Bei dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen sind 3 Prozent unzufrieden und 9 Prozent nur teilweise zufrieden. Ähnlich verhält es sich bei der verständlichen Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter. Hier sind 2 Prozent unzufrieden und 9 Prozent nur teilweise zufrieden. Schließlich sind mit der Information durch das Faltblatt und das Anschreiben 2 Prozent unzufrieden und 12 Prozent nur teilweise zufrieden.

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und Maßnahmen lag in erster Linie darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Im Weiteren wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse eruiert. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).



6. Maßnahmen

AUS DIESEM GRUND IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN WICHTIG:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- 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 (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Westfalen-Lippe die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 Beratung durch die Gutachter und Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

Eine gute Beratung ist den Pflegebedürftigen und den Pflegepersonen wichtig – uns auch. Daher werden wir unsere Gutachter diesbezüglich weiterhin verstärkt professionalisieren, sodass sie im Rahmen ihrer Begutachtungen die Versicherten und deren Pflegepersonen noch stärker als bisher über die lokal verfügbaren Hilfsangebote, Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen informieren können. Hierzu werden wir unsere Gutachter zudem mit schriftlichem Informationsmaterial über ergänzende Leistungen der Sozialhilfeträger ausstatten. Damit werden wir die Beratungskompetenz unserer Gutachter weiter stärken.

6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation / Unterlagen des Versicherten:

Jede Pflegesituation ist nicht nur für den Betroffenen sondern genauso für dessen Angehörigen oder Pflegeperson/-en besonders. Um in der konkreten Begutachtungssituation hierauf noch besser und individueller eingehen zu können, haben wir schon in den letzten Jahren in den Teambesprechungen der Gutachter krankheits- und diagnosespezifische Besonderheiten verstärkt thematisiert. Ebenso ist und war dieser Aspekt Gegenstand der individuellen Coaching-Maßnahmen unserer Gutachter.

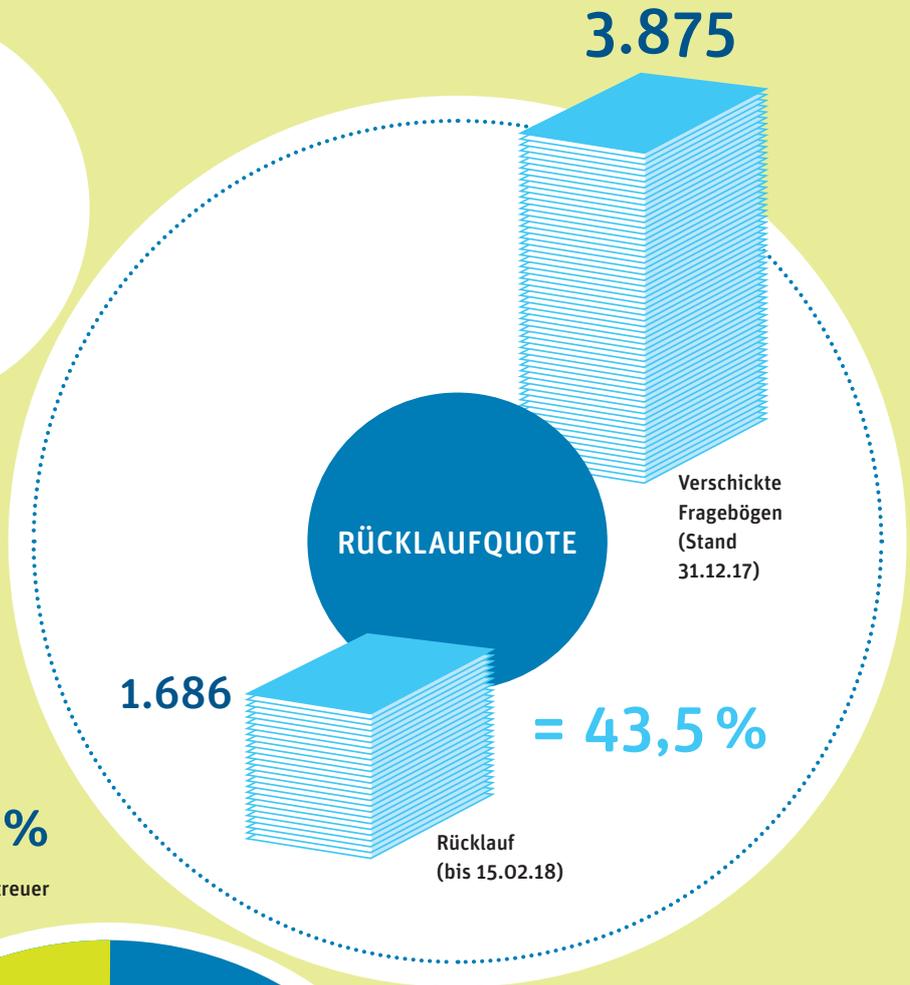
Wie sich aus der aktuellen Befragung ergibt, hatten diese Maßnahmen einen positiven Effekt. Um uns im genannten Bereich noch weiter zu verbessern, werden wir deshalb die genannten Maßnahmen auch zukünftig hierzu nutzen bzw. fortführen.

6.2.3 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen:

Es ist unser erklärtes Ziel für Versicherte und deren Angehörigen noch besser erreichbar zu sein. Wir wollen dies durch einen vermehrten Personal- und Technikeinsatz sicherstellen, so dass uns zukünftig Terminänderungen ohne lästige Wartezeiten telefonisch mitgeteilt werden können. Außerdem ist bereits jetzt eine Telefonhotline installiert, die den Antragsstellern und Pflegepersonen für aktuelle fachliche Fragen zur Verfügung steht bzw. diese zufriedenstellend und kompetent beraten kann.



**7.
Zahlen,
Daten,
Fakten**



2,3%
gesetzlicher Betreuer



29%
Pflegebedürftiger

10,8%
keine Angaben

57,9%
Angehöriger / private
Pflegeperson

| Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung | | | | | | |
|---|--|---------------------|---------------------|---|-------------------|-----------|
| | zufrieden | | teilweise zufrieden | | unzufrieden | |
| Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK? | 91 % | | 7 % | | 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 | 91 % | 8 % | 1 % | 78 % | 20 % | 2 % |
| Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK | 86 % | 12 % | 2 % | 78 % | 20 % | 2 % |
| Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen | 80 % | 15 % | 5 % | 79 % | 14 % | 7 % |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK | 94 % | 5 % | 1 % | 93 % | 5 % | 2 % |
| Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt | | | | | | |
| Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum | 96 % | 3 % | 1 % | 87 % | 12 % | 1 % |
| Angemessene Vorstellung des Gutachters | 97 % | 2 % | 1 % | 87 % | 12 % | 1 % |
| Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter | 89 % | 9 % | 2 % | 94 % | 6 % | 0 % |
| Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten | 86 % | 10 % | 4 % | 96 % | 4 % | 0 % |
| Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten | 88 % | 9 % | 3 % | 87 % | 12 % | 1 % |
| Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen | 90 % | 7 % | 3 % | 95 % | 5 % | 0 % |
| Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters | | | | | | |
| Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten | 93 % | 5 % | 2 % | 95 % | 4 % | 1 % |
| Kompetenz des Gutachters | 93 % | 6 % | 1 % | 97 % | 3 % | 0 % |
| Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters | 94 % | 5 % | 1 % | 96 % | 4 % | 0 % |
| Vertrauenswürdigkeit des Gutachters | 93 % | 5 % | 2 % | 96 % | 4 % | 0 % |
| Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation | 79 % | 16 % | 5 % | 90 % | 9 % | 1 % |

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2017

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

Gesamtzufriedenheit

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

Informationen über die Pflegebegutachtung

| | Damit war ich ... | | | Dies ist für mich ... | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Fühlten Sie sich vom MDK durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Konnten Sie den MDK bei Rückfragen einfach erreichen? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Waren die Ansprechpartner des MDK freundlich und hilfsbereit? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Der persönliche Kontakt

| | Damit war ich ... | | | Dies ist für mich ... | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wichtiges Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als kompetent und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Wurde sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- Fühlten Sie sich durch 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 |
| Empfanden Sie den Gutachter als kompetent und einfühlsam? | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent? | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Wurde sich der Gutachter verständlich aus? | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig? | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation? | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Allgemeine Fragen

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein
- 20. Wo hat die Pflegebegutachtung stattgefunden? zu Hause im Pflegeheim sonst...
- 21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der MDK Westfalen-Lippe bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.