



Medizinischer Dienst
Mecklenburg-Vorpommern

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 Mecklenburg-Vorpommern 2021

Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	06
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	08
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	11
4. Ergebnisse	Seite	12
5. Erkenntnisse	Seite	29
6. Maßnahmen	Seite	32
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	34

Vorwort

Der Bedarf nach Pflegeleistungen wächst von Jahr zu Jahr weiter. Knapp 62.000 umfangreiche Gutachten zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit haben unsere Gutachterinnen und Gutachter im vergangenen Jahr erstellt. Hinzu kamen vorläufige Stellungnahmen in Fällen mit besonders dringlichem Entscheidungsbedarf, Gutachten bei beantragten Umbaumaßnahmen in der Wohnung, zu Pflegehilfsmitteln und mehr.

Wir wissen, dass hinter den vieltausenden Anträgen, zu denen wir mit einer Begutachtung beauftragt werden, vieltausende Schicksale stehen. Es geht um Menschen, die sich mit der herausfordernden Frage auseinandersetzen müssen, wie Unterstützung organisiert werden kann, wenn sie selbst nicht mehr für sich oder einen nahen Angehörigen sorgen können. Eine zügige Antwort auf die Frage, welche Leistungen aus der Pflegeversicherung in Anspruch genommen werden können, ist in dieser Situation hilfreich und wichtig.

Deshalb haben wir auch 2021 auf ausführliche, strukturierte Telefoninterviews mit Versicherten, Angehörigen, Betreuern und Pflegekräften gesetzt, wenn die Corona-Lage Hausbesuche nicht zuließ. Zugleich haben wir in jenen Phasen, in denen das Pandemiegeschehen im Nordosten Deutschlands dies gut zuließ, in bewährter Weise die Begutachtungen im Hausbesuch

vorgenommen. Dass unsere Gutachterinnen sich vor Ort ein Bild von der Situation machen können, bleibt der Goldstandard für die Begutachtung. Dass dabei stets strenge Hygienevorschriften zum Schutz der Versicherten und unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu berücksichtigen waren und sind, ist für uns selbstverständlich.

Dieser Bericht informiert über die Zufriedenheit sowohl mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch als auch mit den telefonischen Begutachtungen. Wir freuen uns, dass die Befragten unseren Gutachterinnen und Gutachtern erneut sehr gute Arbeit bescheinigen. Zugleich nehmen wir die Hinweise zu den Themen auf, bei denen sich Befragte ein anderes Vorgehen gewünscht hätten – und beziehen diese in die Einarbeitung und Schulung unserer Pflegefachleute ein.

Einmal mehr zeigt der Bericht, dass den Befragten die Beratung zur konkreten Pflegesituation besonders wichtig ist – und dass sie sich mehr davon wünschen. Deshalb wird es auch zukünftig unser Ziel sein, den Versicherten aber auch anderen Akteuren mit unserer Expertise beratend zur Verfügung zu stehen und unser Beratungsangebot im Rahmen unserer Zuständigkeit auszubauen. Dass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen gut beraten und informiert sind ist uns wichtig.



Dr. Ina Bossow
Geschäftsführerin

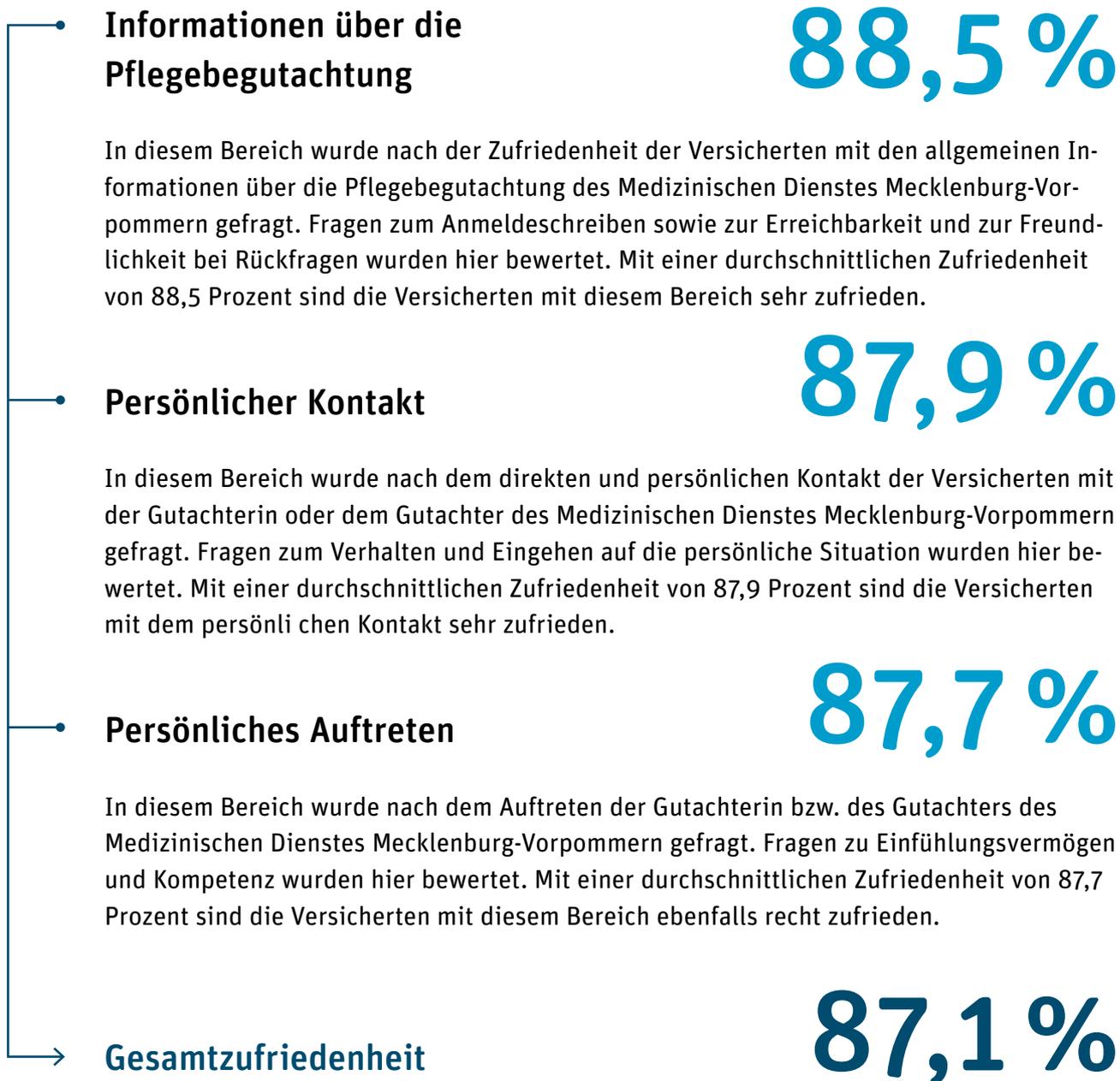


Diane Hollenbach
Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



87,7 Prozent der Befragten sind mit der persönlichen Begutachtung mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweiten Versichertenbefragung 2021, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.



Telefonische Begutachtung

Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

87,8 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg Vorpommern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,8 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

91,0 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg Vorpommern gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des oder der Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91,0 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Persönliches Auftreten

88,2 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

87,0 %

87,0 Prozent der Befragten sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweiten Versichertenbefragung 2021, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst sind die organisatorisch selbstständigen und fachlich unabhängigen sozialmedizinischen Beratungs- und Begutachtungsdienste für die gesetzlichen Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern unter anderem versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Eine Aufgabe des Medizinischen Dienstes ist die Begutachtung der Pflegebedürftigkeit im Auftrag der Pflegekassen. Der Medizinische Dienst prüft gemäß § 18 Absatz 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. Spätestens 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.

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

Den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (in den Richtlinien „wissenschaftliche Stelle“ genannt) geben die auf Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September 2013 vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands vor.

Der vorliegende Bericht des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2021.

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

Der Medizinische Dienst hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine persönliche Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Ist besonderer Infektionsschutz nötig, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Antragsteller bzw. der Antragstellerin und gegebenenfalls den Bezugspersonen.

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

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um pflegebedürftige, meist ältere Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen.

Um trotzdem eine Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Es wird empfohlen, dass eine Bezugsperson den Versicherten während des Telefoninterviews unterstützt, so dass alle Pflegegrad relevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen wurden bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch angewendet?**

Die Gutachterinnen und Gutachter halten sich streng an die jeweils aktuellen, für den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern geltenden Schutzmaßnahmen und Hygienebestimmungen.

Diese richten sich nach einem auf die Pandemielage abgestimmten Hygienekonzept der Medizinischen Dienste, das unter www.md-bund.de und www.medizinischerdienst.de abrufbar ist sowie nach den aktuell geltenden landesrechtlichen Regelungen.

Der Medizinische Dienst unterliegt der einrichtungsbezogenen Impfpflicht gegen SARS-CoV2.

2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder Medizinische Dienst eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung

Die Versichertenbefragung trägt entscheidend dazu bei, belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten zu gewinnen. Auf Basis der Befragung können beispielsweise Fragen wie

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

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

Für die persönliche Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung per strukturiertem Telefoninterview wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Die Inhalte der Fragebögen sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit

- mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- mit dem Ablauf der Begutachtung,
- dem persönlichen Auftreten,
- der Beratung,
- der Praktikabilität der telefonischen Begutachtung
- und zu sonstigen Anregungen.



Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien und berücksichtigt Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinien.

Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

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

**M+M Management + Marketing
Consulting GmbH**

Holländische Straße 198a, 34127 Kassel unter der Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die wissenschaftliche Begleitung der Versichertenbefragung stellt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jeder nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

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

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes, zum persönlichen oder telefonischen Kontakt und zum Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes. Eine Erhebung der Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst über 66.000 Begutachtungen zu Leistungen der Pflegeversicherung vorgenommen.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober bis Dezember 2021 daher nur in vertretbarem Umfang persönliche Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig im telefonischen Kontakt.

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

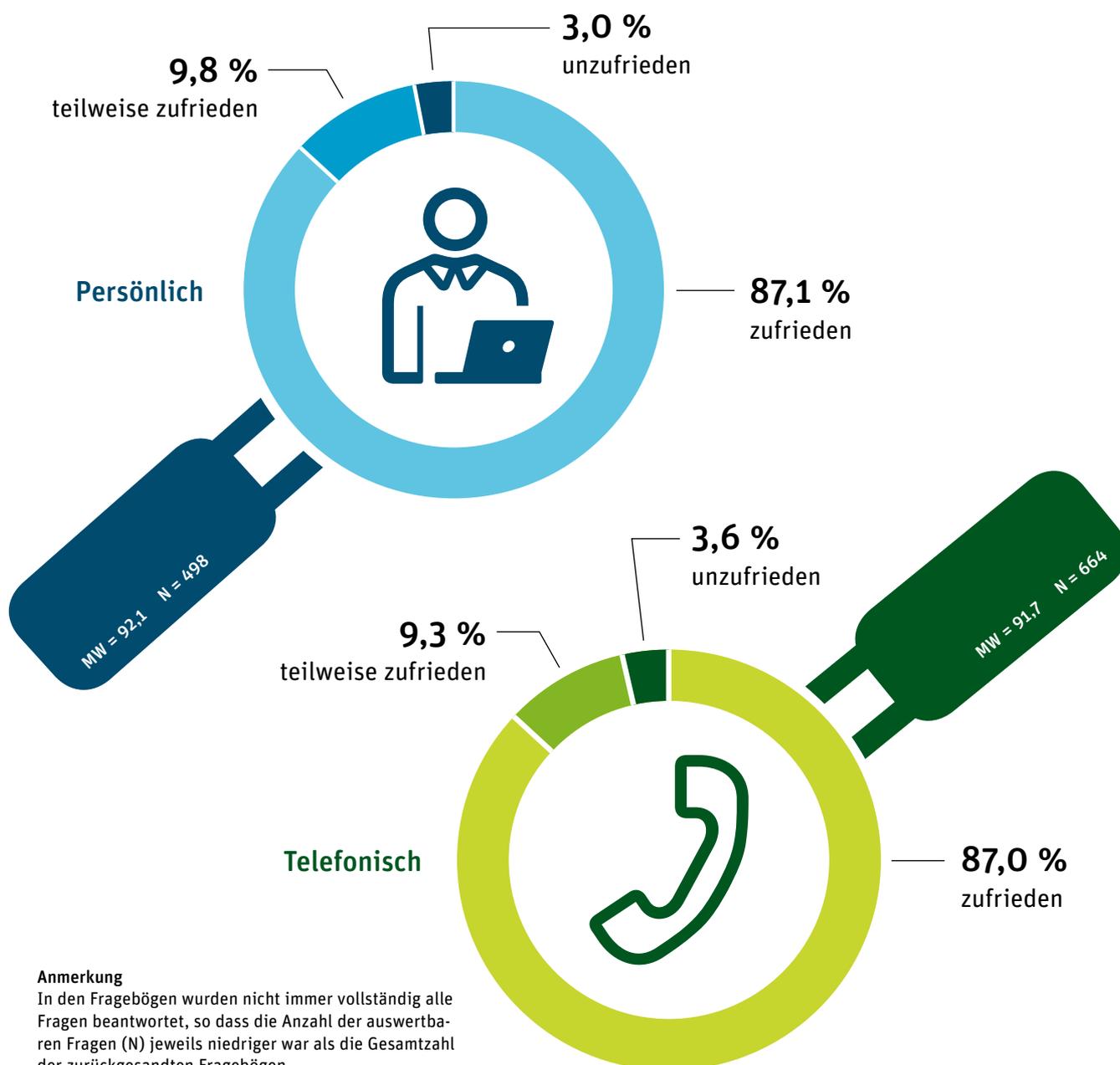
So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 im Einsatz.

Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung sind 2,5 Prozent der Versicherten, bei denen im Vorjahr eine persönliche Begutachtung im Hausbesuch stattfand, für die Befragung im Folgejahr einzubeziehen.

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern hat insgesamt 1.427 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 1.435 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtungen in Mecklenburg-Vorpommern versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden 535 Fragebögen zur Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 715 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,8 Prozent bzw. 49,8 Prozent.

4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern



Anmerkung

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

Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87,1 Prozent der Befragten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 87,0 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Begutachtung mit Hausbesuch 9,8 Prozent (9,3 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 3,0 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (3,6 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Den Befragten sind bei der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:

- a) verständliche Ausdrucksweise
- b) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- a) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- b) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

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 persönlicher Kontakt, Auftreten oder die angemessene Vorstellung sowohl im Hausbesuch als auch bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die bei der telefonischen Begutachtung eine besondere Rolle spielen, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder der Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

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

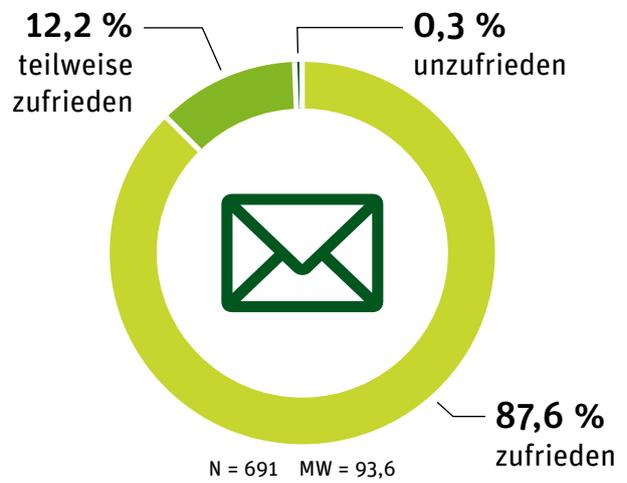
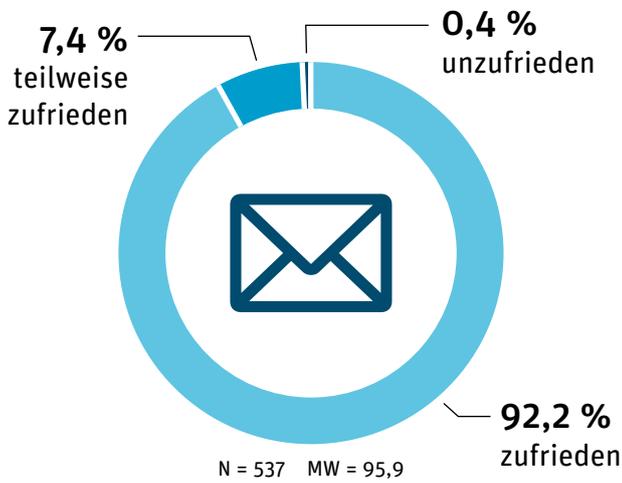
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 92,2 Prozent der Befragten, bei denen eine Begutachtung im Hausbesuch stattfand, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 87,6 Prozent). Sehr zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 86,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen sind 82,5 Prozent bei der Pflegebegutachtung

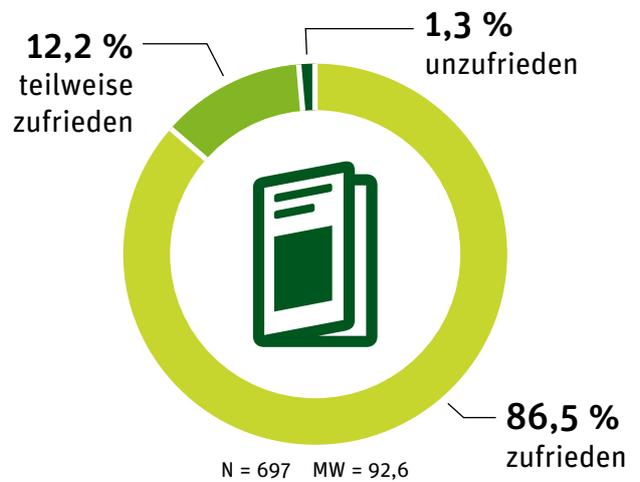
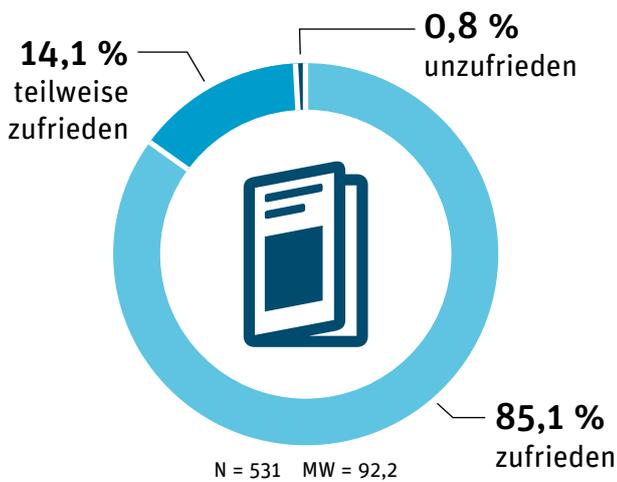
mit Hausbesuch bzw. 83,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein sehr hoher Zufriedenheitswert von 94,1 Prozent erzielt (93,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich hohe Anforderungen: Für 92,2 Prozent (96,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner beim Medizinischen Dienst wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



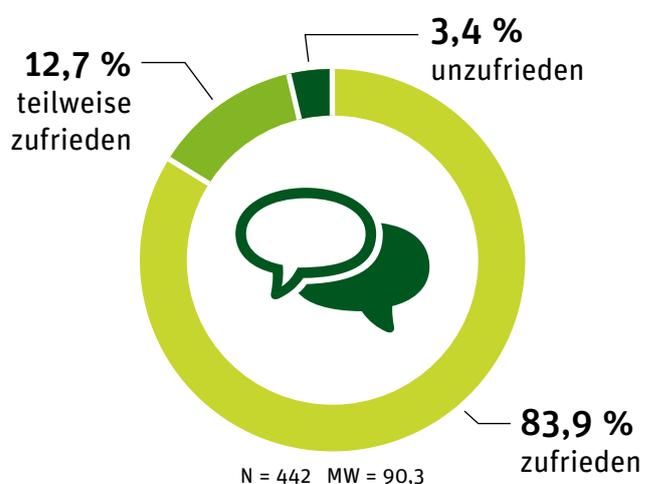
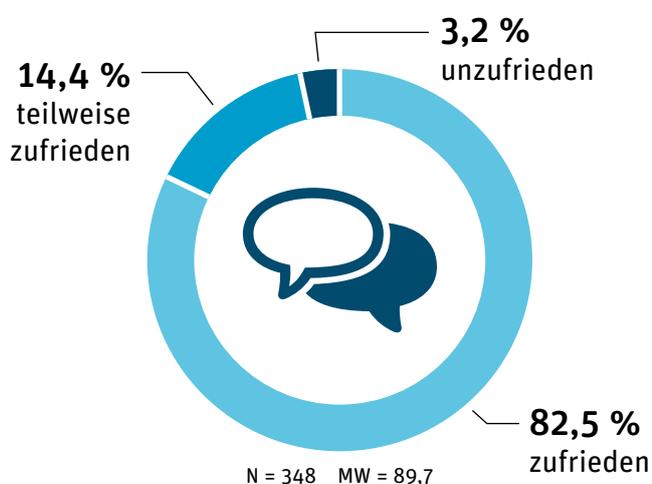
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



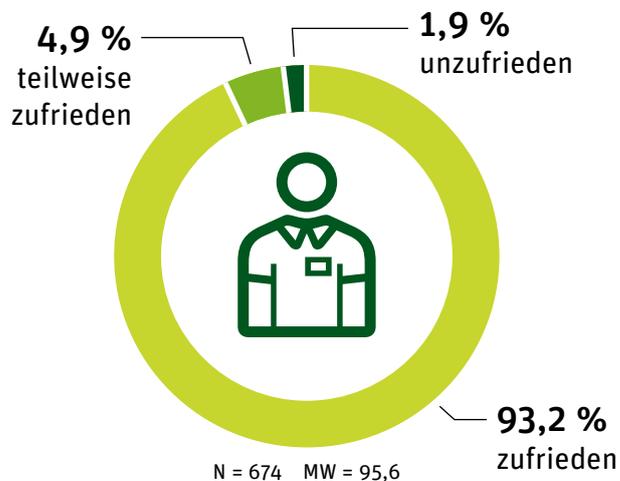
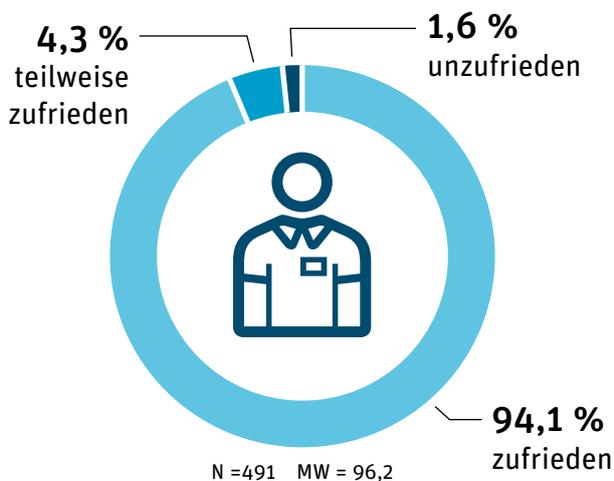
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

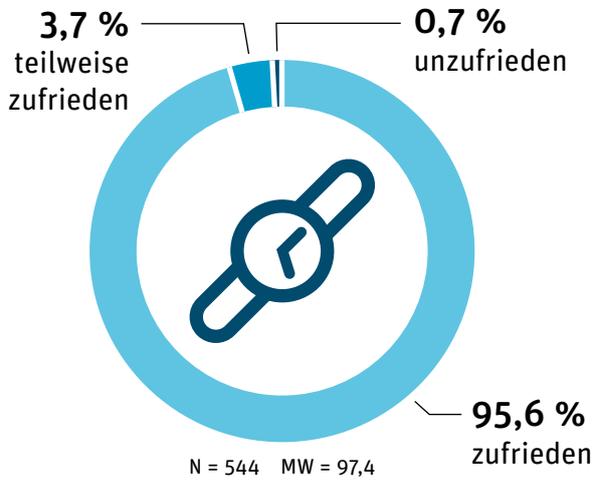
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (95,6 und 96,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 95,2 und 96,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 91,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (83,3 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85,1 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 88,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (89,5 bzw. 93,1 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 80,1 Prozent der Befragten zufrieden; 12,5 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,4 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,3 Prozent zufrieden; 11,3 sind teilweise zufrieden, und 5,4 Prozent sind unzufrieden.

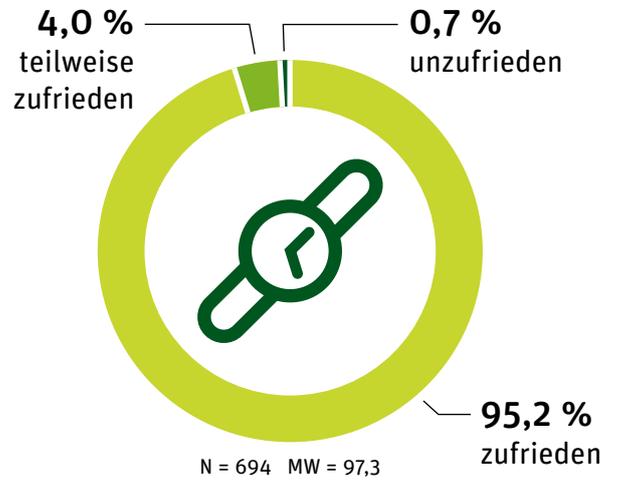
Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95,6 Prozent der Versicherten, bei denen im Hausbesuch begutachtet wurde, und für 95,5 Prozent derjenigen, bei denen telefonisch begutachtet wurde, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



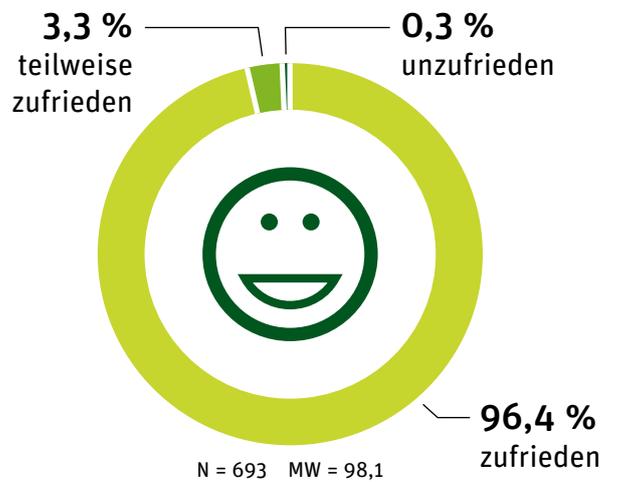
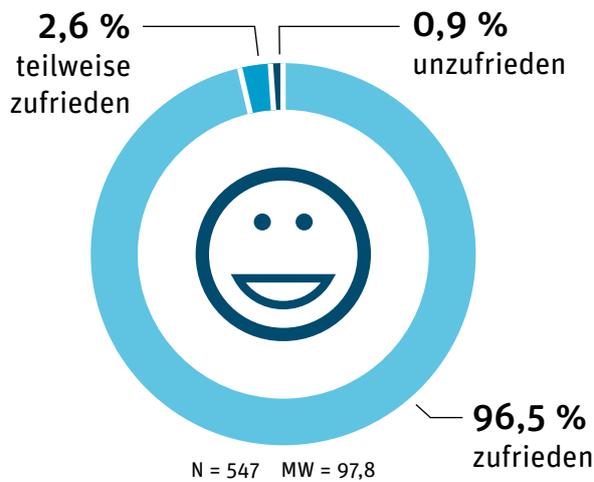
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



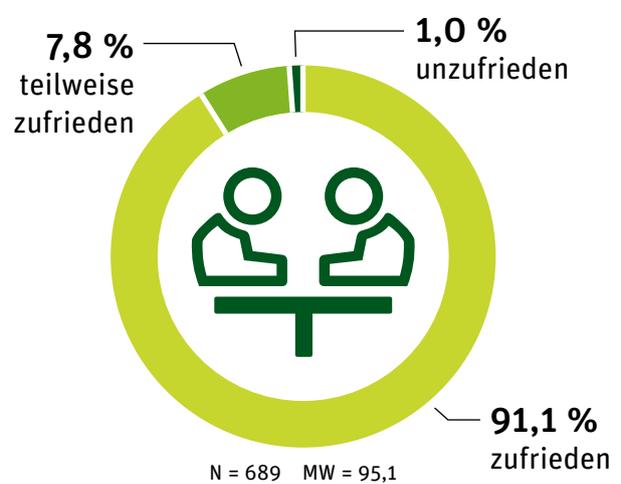
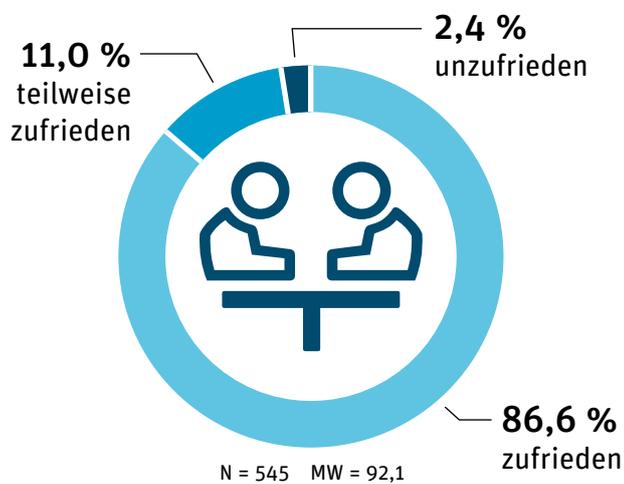
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



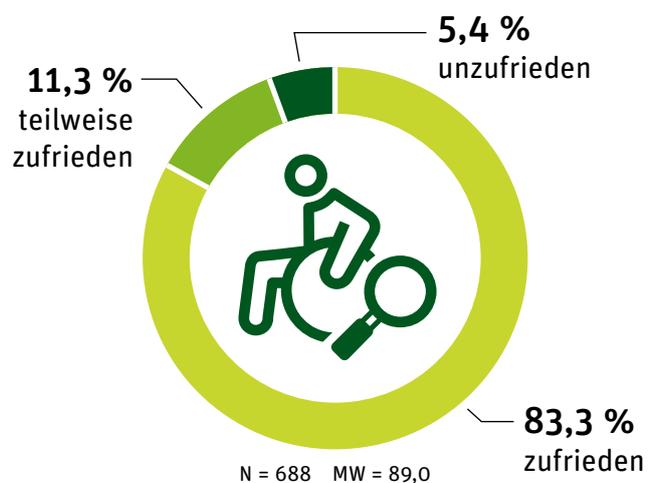
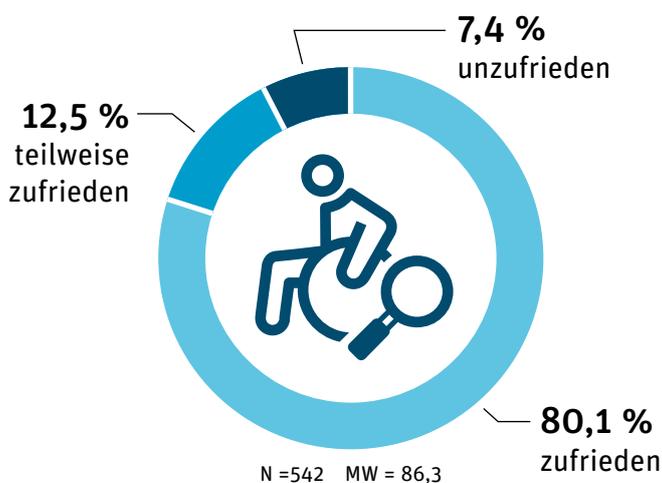
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



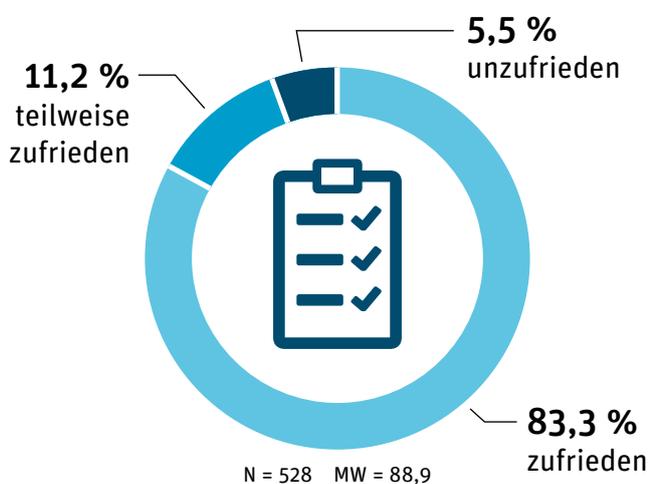
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

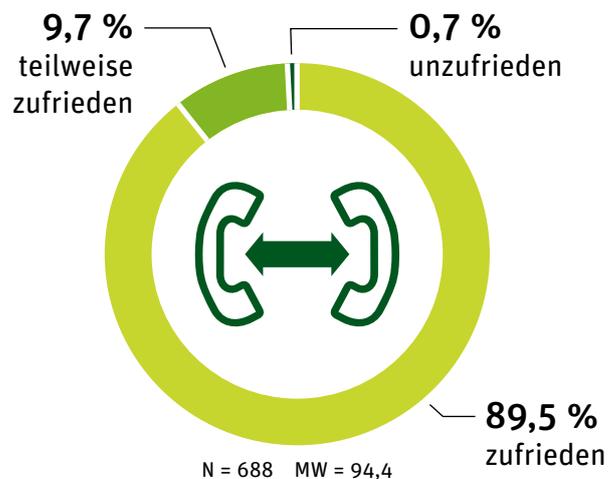
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

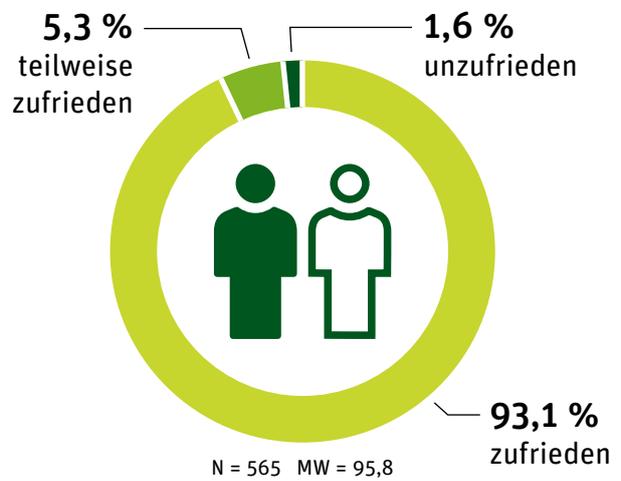
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



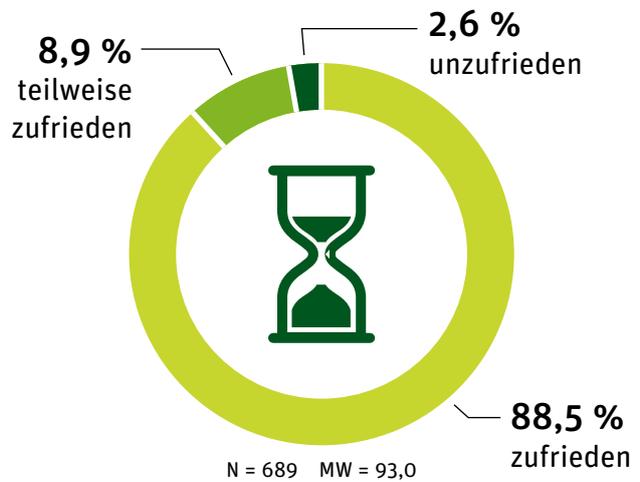
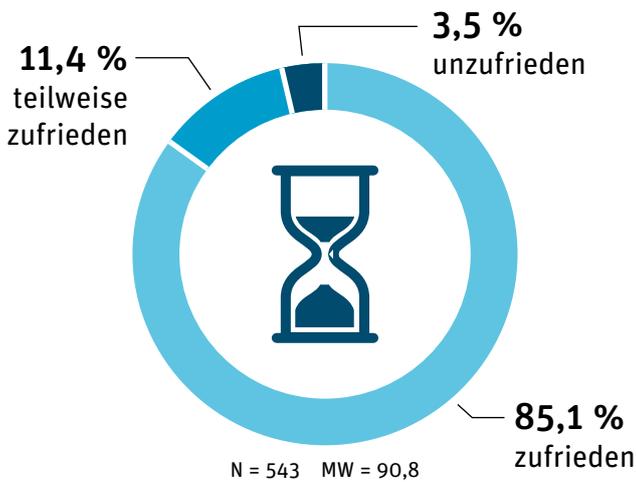
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

Hausbesuch Telefonisch

Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (91,9 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 90,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie der Einschätzung der Kompetenz des Gutachters oder der Gutachterin (Zufriedenheit: 90,7 Prozent im Hausbesuch bzw. 91,5 Prozent bei der telefonischen Begutachtung).

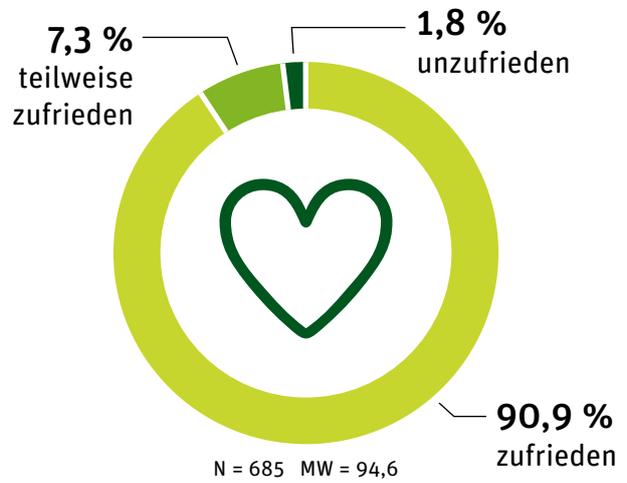
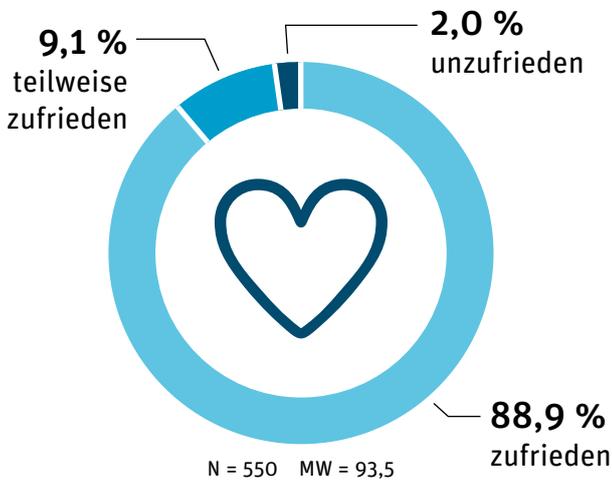
In den Bereichen, in denen nach respektvollem und einfühlsamem Umgang sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde liegt die Zufriedenheit mit Werten zwischen 87,2 Prozent und 90,9 Prozent ebenfalls hoch.

Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7,4 Prozent der Befragten, bei denen im Hausbesuch begutachtet wurde, äußern sich hier unzufrieden, 13,0 Prozent teilweise zufrieden und 79,6 Prozent zufrieden. Wichtig ist dieser Aspekt 93,1 Prozent der zu einem Hausbesuch Befragten.

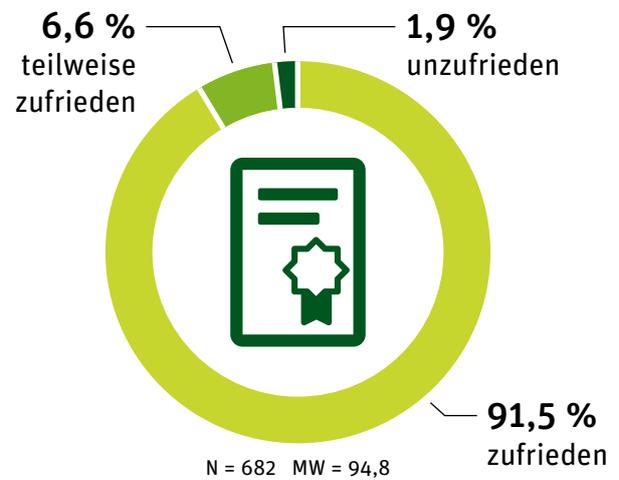
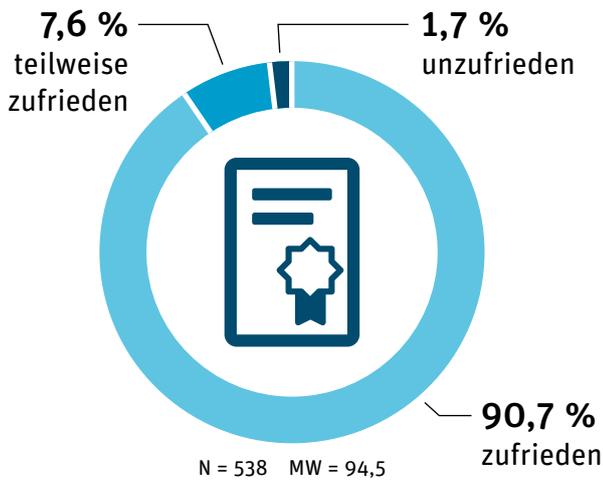
Bei den zu einer telefonischen Begutachtung Befragten äußerten sich 4,9 Prozent mit Blick auf Beratung und nützliche Hinweise unzufrieden, 15,2 Prozent teilweise unzufrieden und 79,8 Prozent zufrieden. 93 Prozent war das Thema wichtig.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



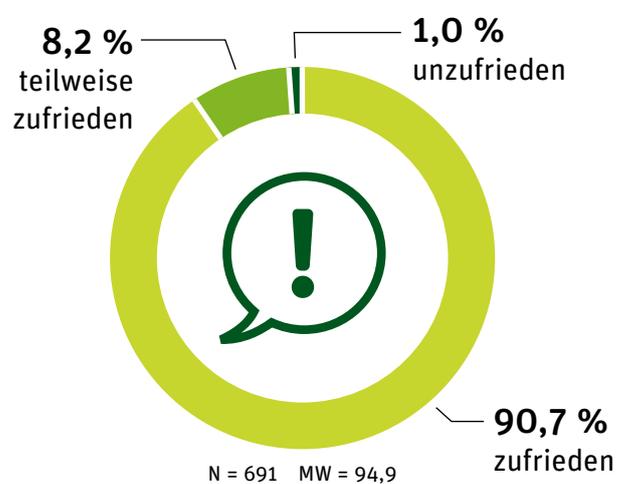
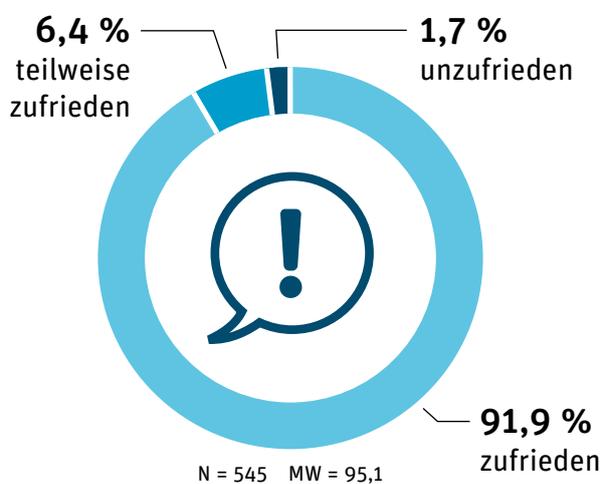
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



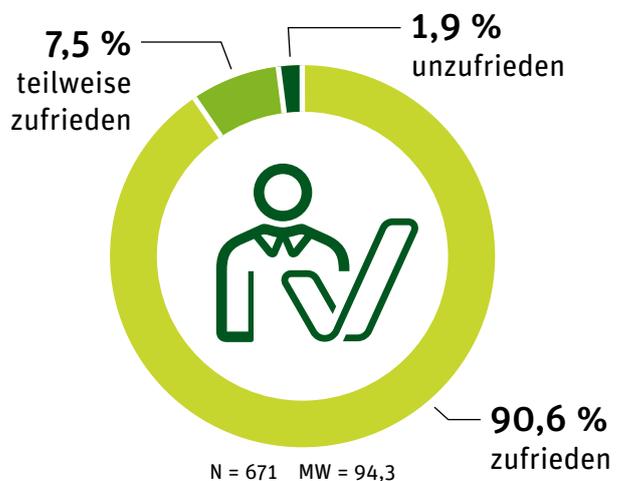
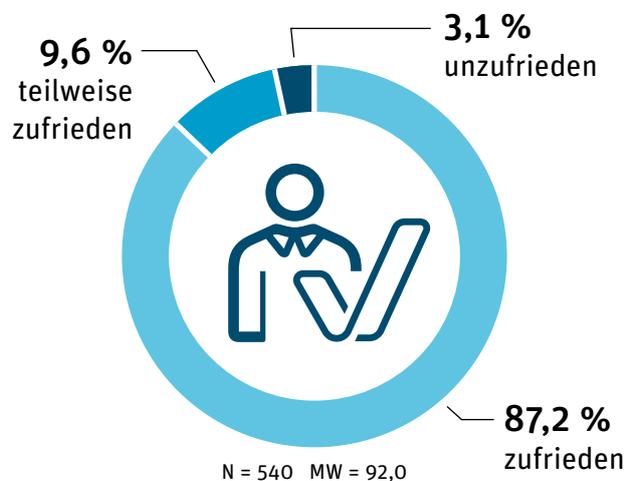
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



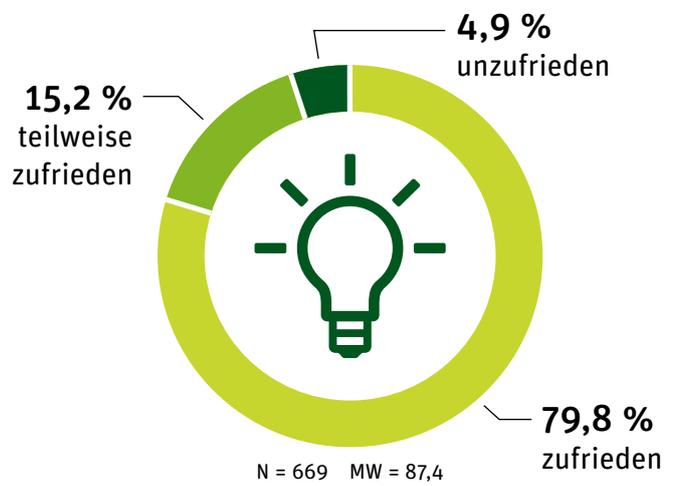
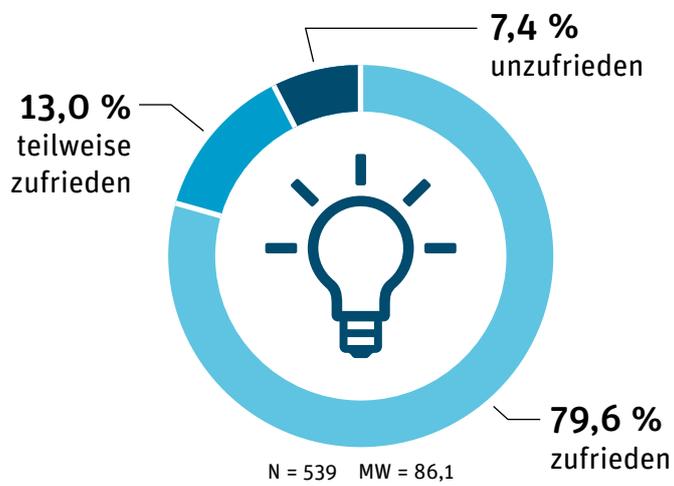
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht



Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

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

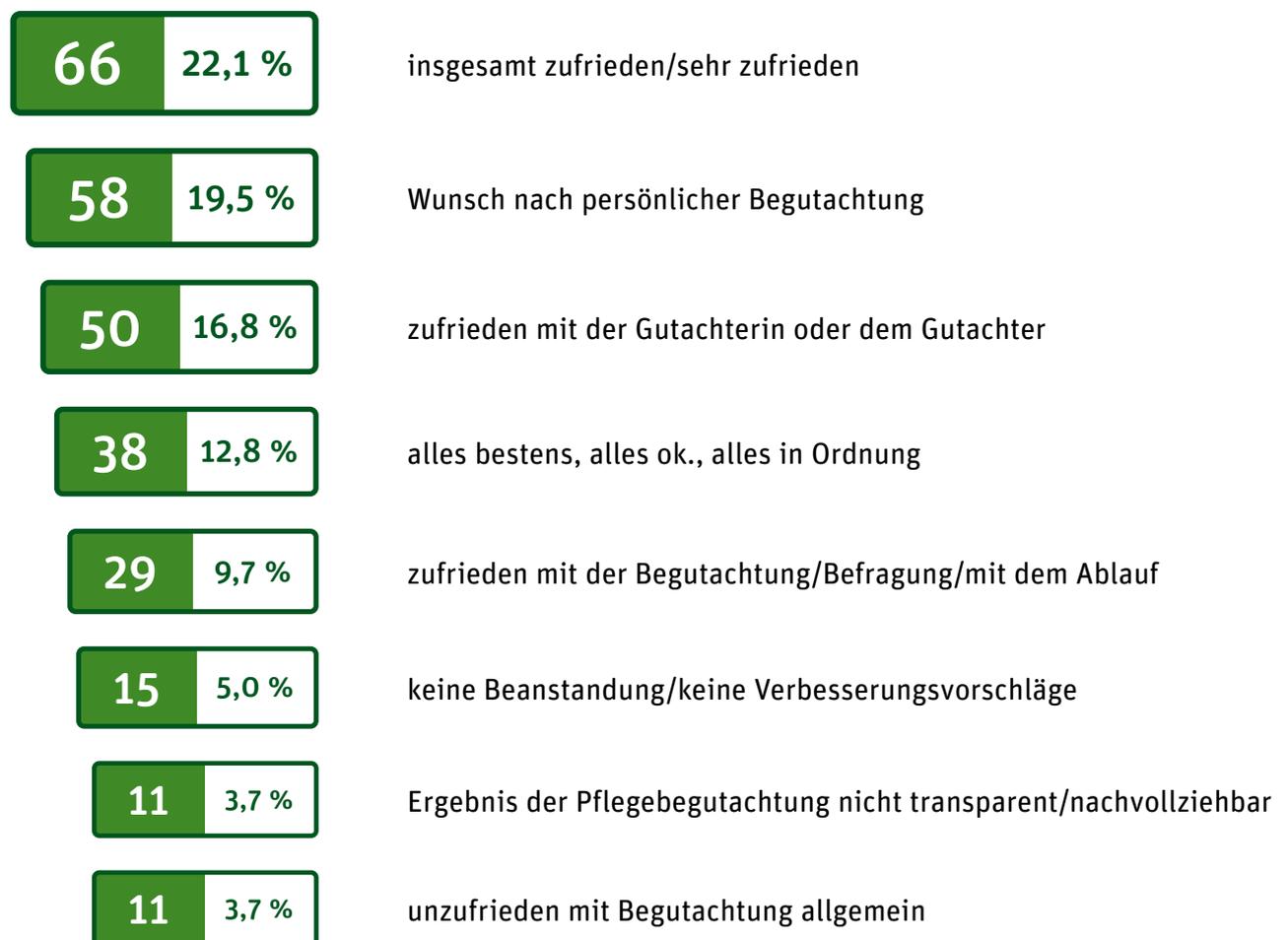
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (232 Kommentare von 193 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (379 Kommentare von 298 Befragten).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von 38,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 49,8 Prozent bei der telefonischen Begutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

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

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

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: 7,4 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 5,4 Prozent bei

der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 12,5 bzw. 11,3 Prozent sind lediglich teilweise zufrieden. Für 95,6 Prozent derjenigen, bei denen im Hausbesuch begutachtet wurde, und 95,5 Prozent derjenigen, bei denen telefonisch begutachtet wurde, ist dieser Aspekt besonders wichtig.

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 3,5 Prozent unzufrieden und 11,4 Prozent nur teilweise zufrieden. Bei der telefonischen Begutachtung sind 2,6 Prozent in diesem Punkt unzufrieden und 8,9 Prozent nur teilweise zufrieden. 94,6 Prozent der zu einem Hausbesuch Befragten und 96,3 Prozent der zu einer telefonischen Begutachtung Befragten bewerten diesen Aspekt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 7,4 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (4,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 13,0 Prozent (15,2 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 93,1 Prozent der Befragten nach Hausbesuch und 93 Prozent der Befragten nach telefonischer Begutachtung ist dieser Punkt wichtig.

Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen zur Begutachtung sind 3,2 Prozent (Befragung zu Hausbesuch) bzw. 3,4 Prozent (Befragung zu telefonischer Begutachtung) unzufrieden, 14,4 Prozent bzw. 12,7 Prozent sind nur teilweise zufrieden. Für 83,9 Prozent (Befragung zu Hausbesuch) bzw. 86,2 Prozent (telefonische Begutachtung) ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit diesem Verfahren ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede gering, teils schneidet die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit von 87,1 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 87,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung in der gegenwärtigen Pandemiesituation akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.



6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst 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
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

Die hohe Zufriedenheit mit der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter zeigt uns, dass wir mit unserer sorgfältigen Einarbeitung und den regelmäßigen Schulungsmaßnahmen richtig liegen. Zugleich bestärken uns die Ergebnisse darin, dass es richtig ist, das verständliche Erklären der Begutachtung immer wieder zum Gegenstand von Reflexionstreffen zu machen und in Fortbildungen zu berücksichtigen. Denn neben dem freundlichen, kompetenten und respektvollen Auftreten stufen die Befragten eine verständliche Ausdrucksweise und verständliche Erklärungen als besonders wichtige Qualitätsmerkmale für die Pflegebegutachtung ein.

Beim Wunsch nach ausreichend viel Zeit, alle für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, zeigt sich ein Spannungsfeld: 25 Tage nachdem ein Antrag auf einen Pflegegrad bei der Pflegekasse eingegangen ist, soll dem oder der Versicherten die Entscheidung vorliegen, ob ein Leistungsanspruch besteht oder nicht. Um diese Frist einhalten zu können, ist eine sorgsame und zielgerichtete Planung aller Begutachtungen notwendig. Dabei ist wichtig, dass die Planung so erfolgt, dass in jedem Einzelfall ausreichend Zeit für eine professionelle Begutachtung zur Verfügung steht und niemand zu lang auf den Gutachter oder die Gutachterin warten muss. Viele Versicherte sind mit der Balance, die wir dabei wählen, zufrieden. Ein Teil wünscht sich mehr Zeit. Das Bedürfnis nach mehr Beratung und Tipps zur Verbesserung der Pflegesituation und nach noch intensiverem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation zielen in die gleiche Richtung.

Wir wissen, wie groß der Beratungsbedarf beim Thema Pflege ist. Schon jetzt weisen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Begutachtungen gezielt auf zusätzliche Beratungsangebote von Pflegekassen und Pflegestützpunkten hin. Zugleich werden wir künftig als Medizinischer Dienst mit einem Service-Telefon unser Beratungsangebot ausbauen. Ziel ist es, dass sich die Versicherten, deren Familien und Bezugspersonen auf diesem Weg an uns wenden können und kompetent und professionell bei Fragen rund um die Pflege beraten werden.

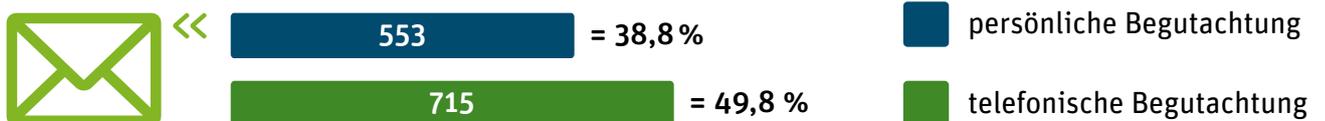
7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2021

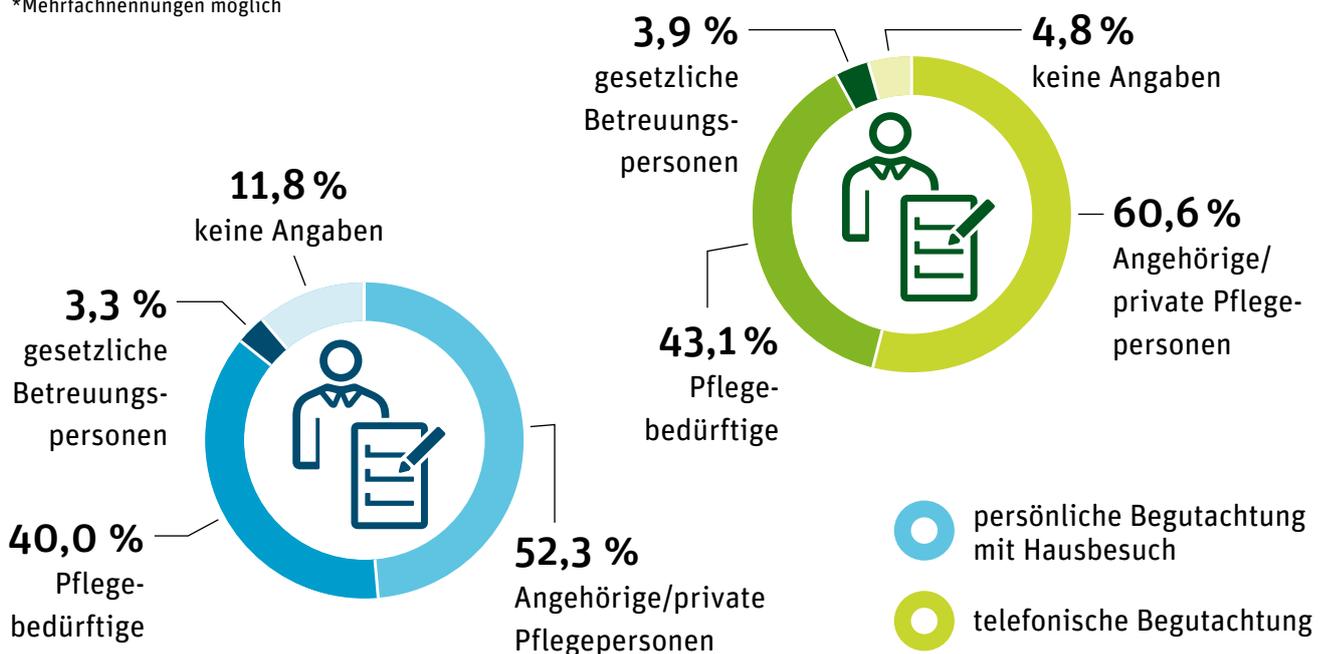


Rücklauf (Stand 15.01.2022)



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung 2021

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 telefonische Pflegebegutachtung

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst 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 Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpartnerinnen und 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 telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angeforderten Zeitraum?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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"/>
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

Medizinischer Dienst

persönliche Auftreten

Ihre Meinung ist uns wichtig!

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

Allgemeine Fragen

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein weiß nicht
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein
20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern 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.

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit

Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 553)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	87,1 %	9,8 %	3,0 %

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	92,2 %	7,4 %	0,4 %	82,3 %	16,3 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,1 %	14,1 %	0,8 %	79,2 %	19,6 %	1,2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	82,5 %	14,4 %	3,2 %	83,9 %	9,9 %	6,3 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,1 %	4,3 %	1,6 %	92,2 %	7,3 %	0,5 %

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: Persönlicher 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	95,6 %	3,7 %	0,7 %	86,8 %	12,0 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	96,5 %	2,6 %	0,9 %	89,2 %	9,7 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,6 %	11,0 %	2,4 %	94,5 %	4,8 %	0,7 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	80,1 %	12,5 %	7,4 %	95,6 %	4,4 %	0,0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,3 %	11,2 %	5,5 %	89,1 %	10,5 %	0,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,1 %	11,4 %	3,5 %	94,6 %	5,0 %	0,5 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin 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	88,9 %	9,1 %	2,0 %	94,3 %	5,4 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	7,6 %	1,7 %	94,2 %	5,6 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,9 %	6,4 %	1,7 %	94,9 %	5,1 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	87,2 %	9,6 %	3,1 %	93,6 %	6,1 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,6 %	13,0 %	7,4 %	93,1 %	6,4 %	0,5 %



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 715)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	87,0 %	9,3 %	3,6 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	87,6 %	12,2 %	0,3 %	85,8 %	13,4 %	0,9 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,5 %	12,2 %	1,3 %	84,1 %	15,4 %	0,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	83,9 %	12,7 %	3,4 %	86,2 %	11,6 %	2,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	93,2 %	4,9 %	1,9 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,2 %	4,0 %	0,7 %	91,3 %	8,4 %	0,3 %
Angemessene Vorstellung	96,4 %	3,3 %	0,3 %	88,7 %	10,3 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,1 %	7,8 %	1,0 %	95,0 %	5,0 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,3 %	11,3 %	5,4 %	95,5 %	4,2 %	0,3 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	89,5 %	9,7 %	0,7 %	95,7 %	4,1 %	0,2 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	93,1 %	5,3 %	1,6 %	87,7 %	8,7 %	3,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,5 %	8,9 %	2,6 %	96,3 %	3,7 %	0,0 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin 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	90,9 %	7,3 %	1,8 %	96,0 %	4,0 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,5 %	6,6 %	1,9 %	97,3 %	2,3 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise	90,7 %	8,2 %	1,0 %	97,7 %	2,3 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,6 %	7,5 %	1,9 %	96,8 %	3,0 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,8 %	15,2 %	4,9 %	93,0 %	6,3 %	0,7 %

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 Mecklenburg-Vorpommern
Lessingstraße 33
19059 Schwerin

Telefon: 0385 48936-00
E-Mail: info@md-mv.de
Internet: md-mv.de

Bearbeitung:

Diane Hollenbach, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern
Katja Schmidt, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net