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 2022

Inhalt

Vorwort ..... Seite 03

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick ..... Seite 04

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung ..... Seite 06

2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch ..... Seite 07

3. Das Konzept der Versichertenbefragung ..... Seite 10

4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung ..... Seite 11

5. Ergebnisse ..... Seite 12

6. Erkenntnisse ..... Seite 29

7. Maßnahmen ..... Seite 32

8. Zahlen, Daten, Fakten ..... Seite 34

Vorwort

Die Nachfrage nach Leistungen der Pflegeversicherung ist ungebrochen hoch. Die Antragszahlen, die bei Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs prognostiziert wurden, sind längst übertroffen. Über 70 000 Begutachtungen zum Thema Pflegegrad, aber auch zur Versorgung mit Pflegehilfsmitteln oder zur Anpassung des Wohnumfeldes, haben unsere Gutachterinnen und Gutachter in 2022 vorgenommen – mehr als je zuvor.

Wir wissen, wie sehr Menschen, die plötzlich Hilfe benötigen, weil sie oder ein Angehöriger pflegebedürftig geworden sind, auf schnelle Antwort auf ihren Antrag hoffen. Wir haben mehr Personal eingestellt, um die hohen Auftragsmengen zu bewältigen. Trotzdem müssen wir Aufträge konsequent so priorisieren, dass jene Fälle zuerst bearbeitet werden, in denen es um die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung geht. In der Konsequenz müssen Versicherte in weniger dringenden Fällen oft länger auf ein Gutachten warten, als das früher üblich war.

Mecklenburg-Vorpommern gehört zu den Bundesländern, in denen der Anteil der älteren Einwohnerinnern und Einwohner besonders hoch ist. Die stark wachsende Nachfrage nach Pflegeleistungen trifft jedoch den Nordosten nicht allein. Sie ist ein bundesweites Phänomen.

Gleichzeitig suchen Pflegeeinrichtungen und Krankenhäuser bundesweit dringend nach neuen Pflegefachkräften – und finden sie nur schwer. Es ist vor diesem Hintergrund aus unserer Sicht nicht zielführend, immer weitere Pflegefachleute aus der Versorgung abzuziehen und in der Pflegebegutachtung zu beschäftigen.

Das System der sozialen Pflegeversicherung kann nur funktionieren, wenn die Leistungen dem Bedarf angemessen sind. Eine sorgfältige Prüfung bleibt nötig. Aber das bedeutet nicht, dass in jedem Fall ein Hausbesuch angezeigt ist oder dass eine Begutachtung nach Aktenlage nur in streng begrenzten Ausnahmefällen zulässig bleiben muss. Wir halten es deshalb für dringend geboten, dass der Gesetzgeber neue Regeln für eine Flexibilisierung der Begutachtungsformate schafft.

Trotz aller Herausforderungen zeigt die Versichertenbefragung 2022 einmal mehr eine hohe Zufriedenheit mit der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter. Die Befragten legen großen Wert auf die Kompetenz unserer Fachkräfte, auf verständliche Erläuterungen, auf respektvolles Auftreten. Das sind Themen, auf die wir in der Einarbeitung, Fortbildungen und Schulungen besonders achten. Es freut uns deshalb sehr, dass die Befragung auch gerade in diesen Bereichen sehr gute Ergebnisse zeigt.

Dr. Ina Bossow
Vorstandsvorsitzende

Diane Hollenbach
Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Begutachtung im Hausbesuch

Informationen über die Pflegebegutachtung

87,3 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die 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 87,3 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der Kontakt

88,7 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,7 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung

87,5 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

86,5 %

86,5 Prozent der Versicherten sind mit der Begutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweiten Versichertenbefragung 2022, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

89,6 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen In formationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklen burg Vorpommern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufrieden heit von 89,6 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

91,6 %

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 Tele fonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständ lichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situa tion des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91,6 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

89,1 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Mecklenburg Vorpommern bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer Gesamtzufriedenheit von 89,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

89,4 %

89,4 Prozent der Versicherten sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizini-schen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweiten Ver-sichertenbefragung 2022, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

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

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

2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch

Der Eintritt von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Die Medizinischen Dienste sind sich dieser besonderen Situation bewusst. Ihr Ziel ist es, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass die zusätzliche Belastung möglichst gering bleibt. Es ist ihnen ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten.

Ein Teil der Versicherten, bei denen eine Begutachtung stattgefunden hat, wird zur Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes befragt. Es geht dabei um die Zufriedenheit mit dem Informationsmaterial des Medizinischen Dienstes, um organisatorische Fragen (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen), aber auch um wichtige Verhaltensgrundsätze im Kontakt der Gutachterinnen und Gutachter mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und bei der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang). Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

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

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

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

Der Medizinische Dienst Bund hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für den Versicherten besteht, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen.
In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ Warum telefonische Pflegebegutachtung?

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

→ Wie bewertet die Pflegewissenschaft die telefonische Pflegebegutachtung?

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

3. Das Konzept der Versichertenbefragung

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahr 2022 hat der Medizinische Mecklenburg-Vorpommern über 67000 Begutachtungen zum Vorliegen eines Pflegegrades vorgenommen.

Aufgrund der Corona-Pandemie bestand auch 2022 für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst bis ins dritte Quartal 2022 daher nur in vertretbarem Umfang Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig auf Basis eines Telefoninterviews.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, waren bereits 2021 zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt worden.

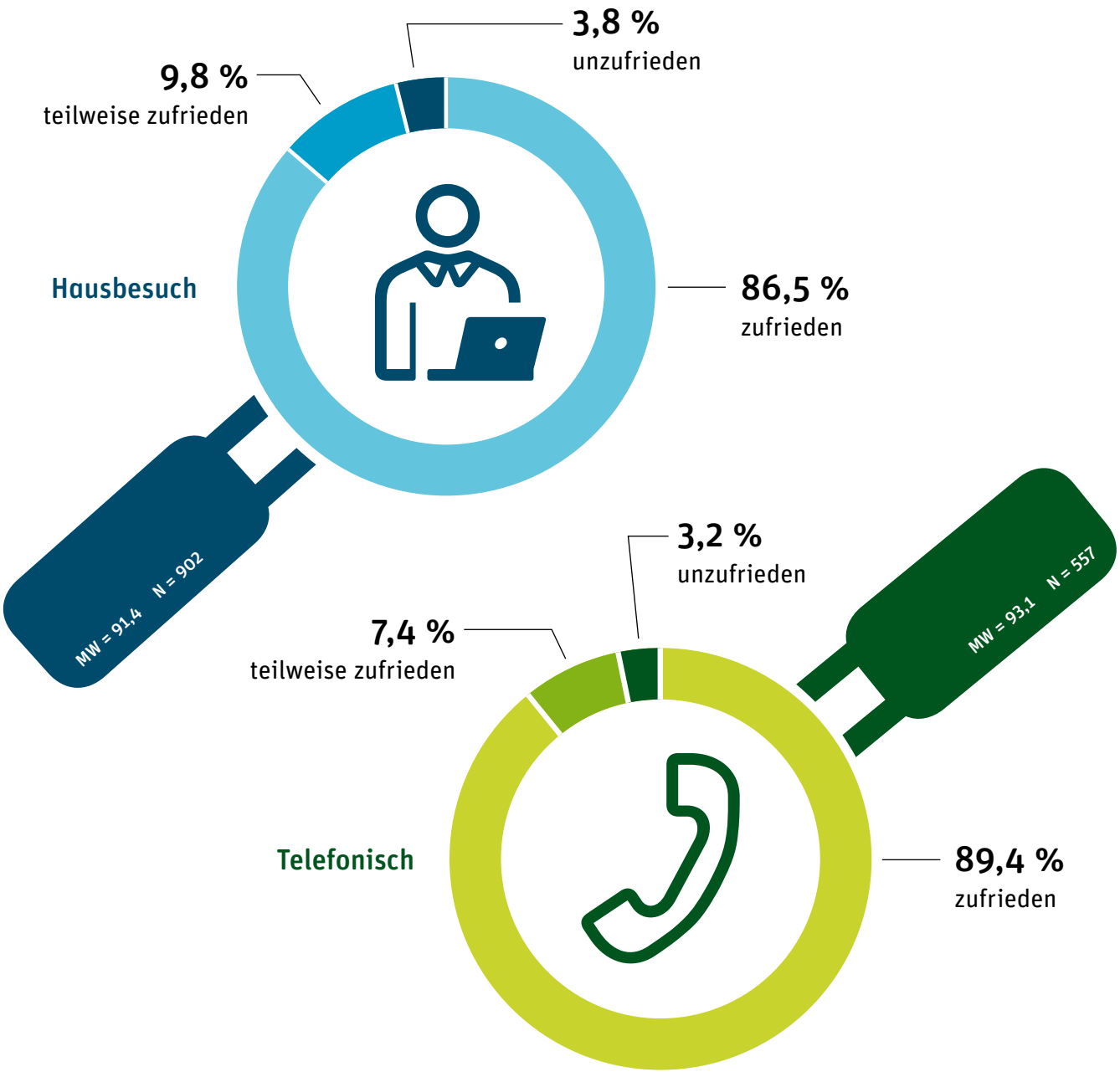
So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war in 2022 bis zum dritten Quartal im Einsatz.

Für die Befragung war eine Zahl von Versicherten einzubeziehen, die bei mindestens 2,5 Prozent der Menge der Begutachtungen im Hausbesuch bzw. der Begutachtungen per Telefoninterview des Jahres 2021 lag.

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern hat insgesamt 2265 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Zudem wurden ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 insgesamt 1649 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich Februar 2023 wurden davon 1001 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 649 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 44,2 Prozent für die Befragung zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 39,4 Prozent für die Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

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



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 86,5 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 89,4 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 9,8 Prozent (7,4 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 3,8 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (3,2 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

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

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

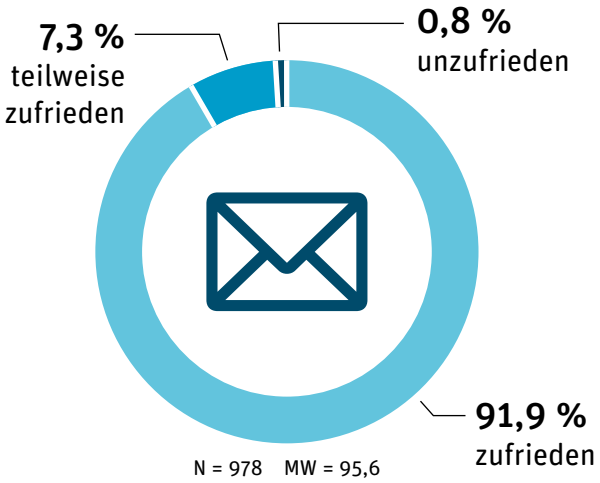
Die Ergebnisse im Einzelnen

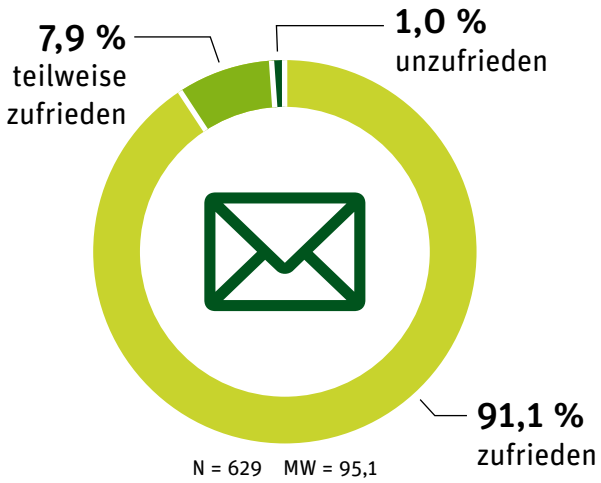
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch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

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

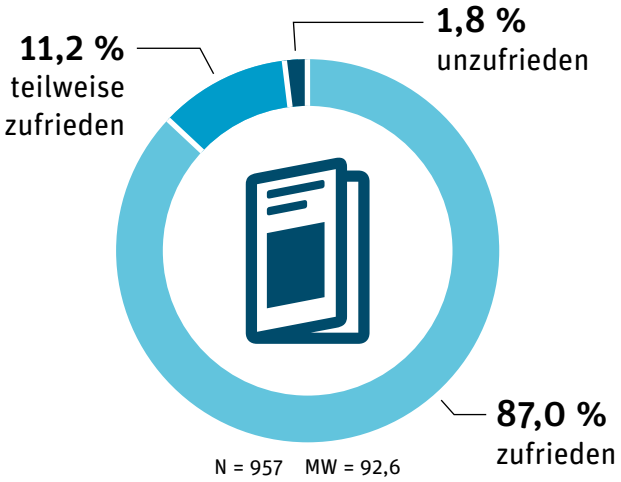
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 91,9 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 91,1 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (87,0 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 89,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen sind 78,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 83,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92,0 Prozent erzielt (94,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,3 Prozent (95,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.

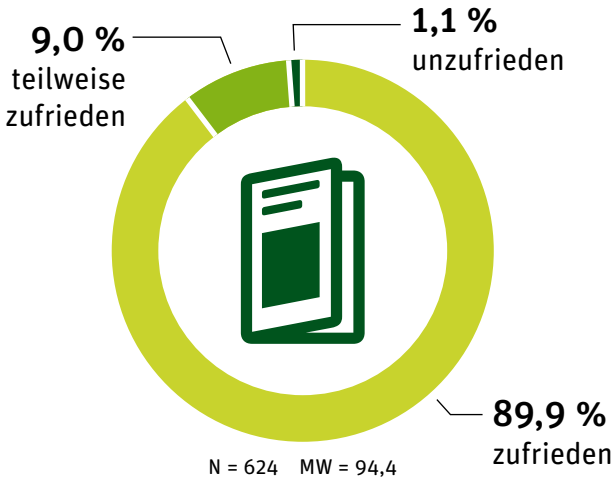
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung





Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

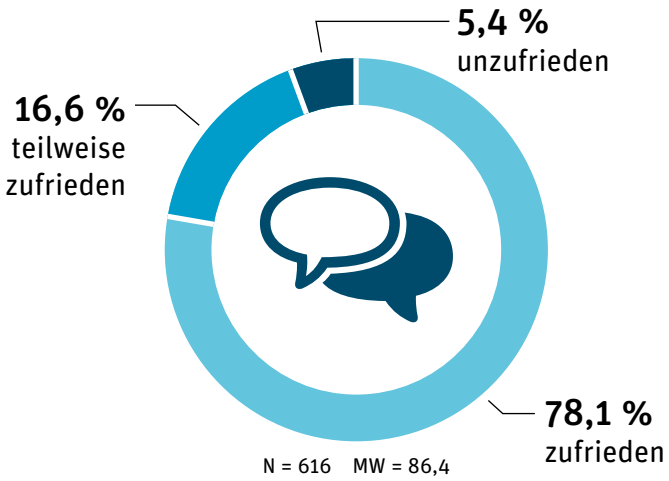


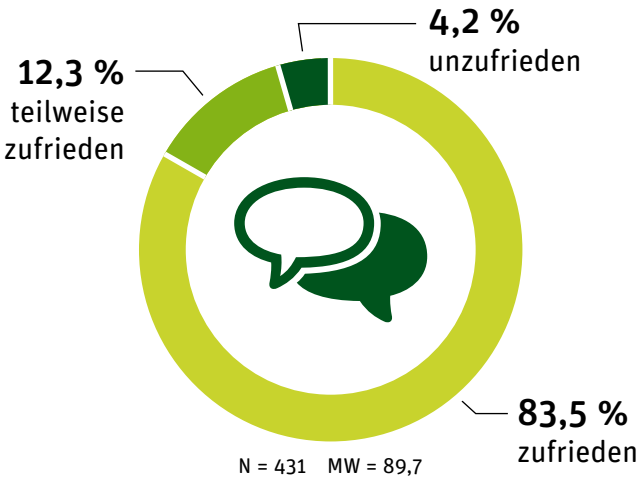


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

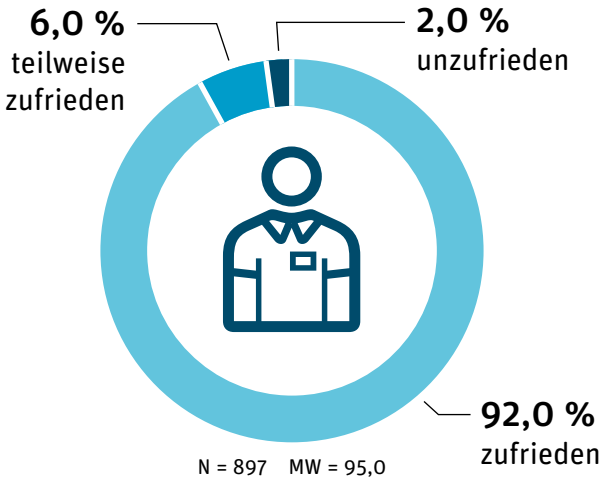
Hausbesuch Telefonisch

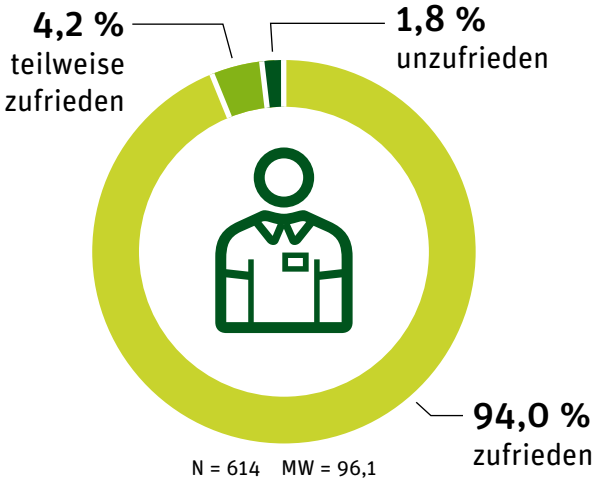
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen





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

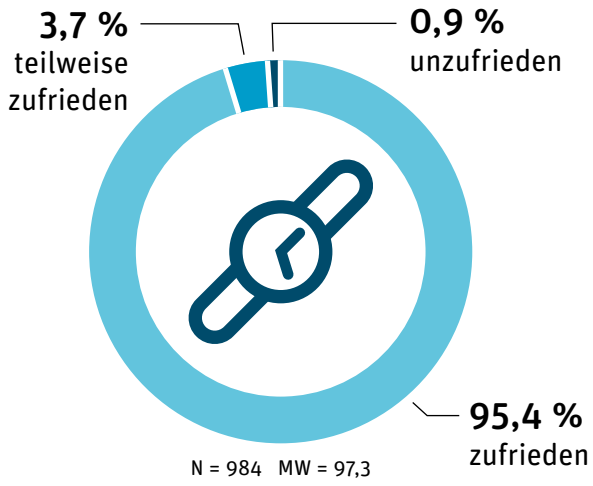
Fragenbereich B: Der Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (95,4 und 96,5 Prozent beim Hausbesuch bzw. 95,6 und 96,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85,9 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, 90,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (85,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (86,9 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 90,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

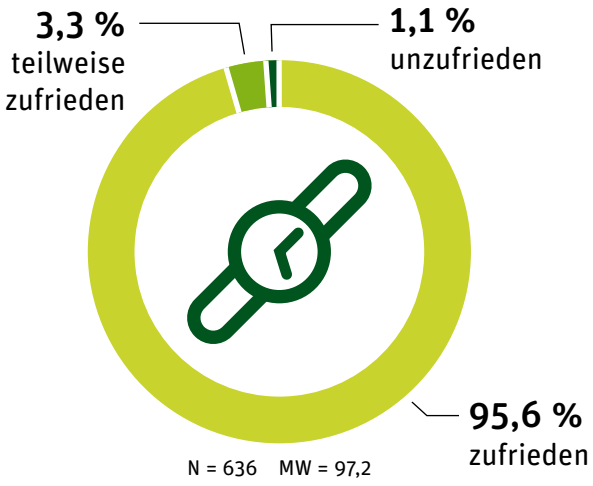
Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (90,7 bzw. 93,2 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 81,9 Prozent der Befragten zufrieden; 11,6 Prozent sind teilweise zufrieden und 3,1 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,8 Prozent zufrieden; 12,5 Prozent sind teilweise zufrieden, und 3,8 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für rund 96 Prozent der Versicherten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar – sowohl beim Hausbesuch als auch beim Telefoninterview.

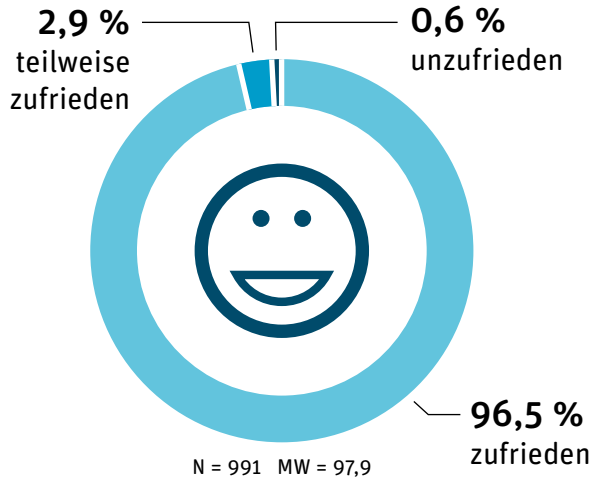
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

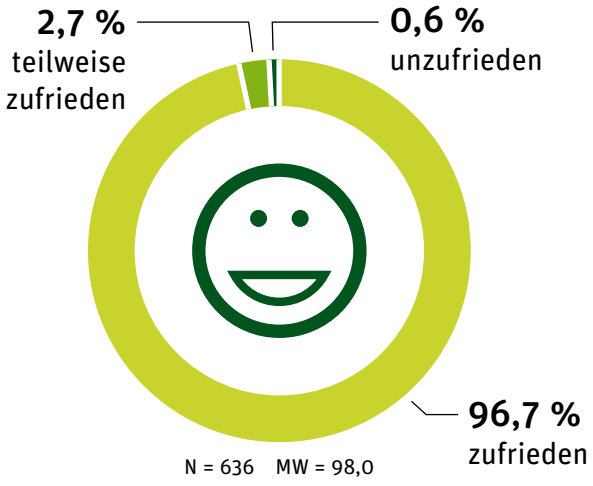


Telefonat im angekündigten Zeitraum



Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

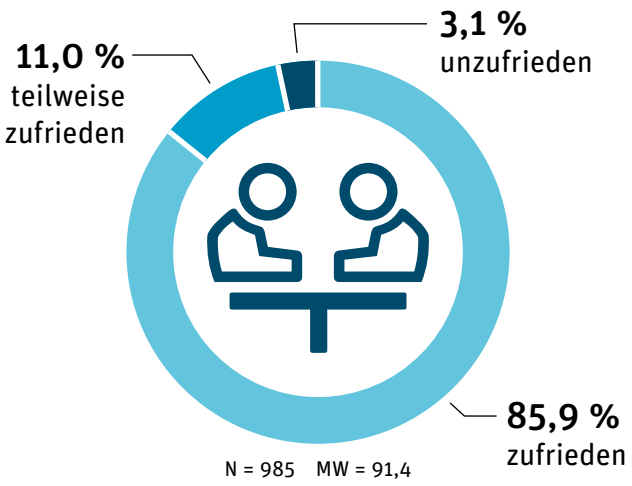


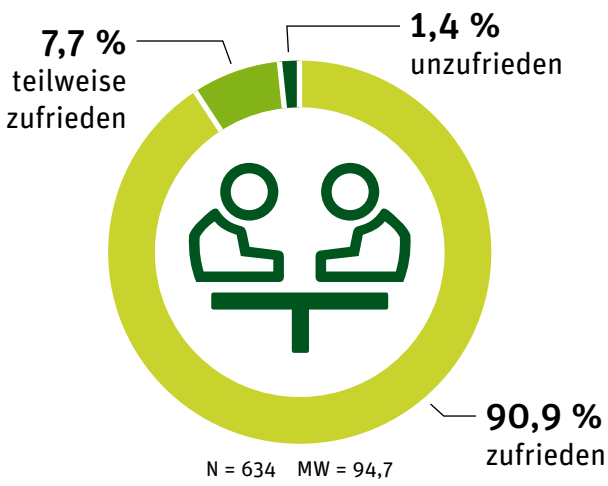


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

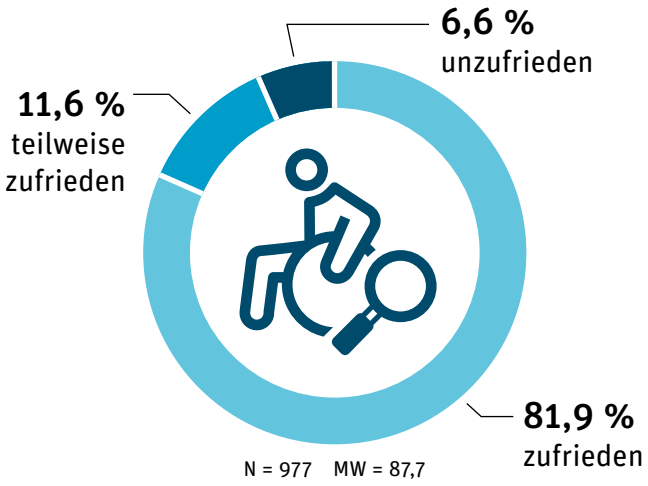
Hausbesuch Telefonisch

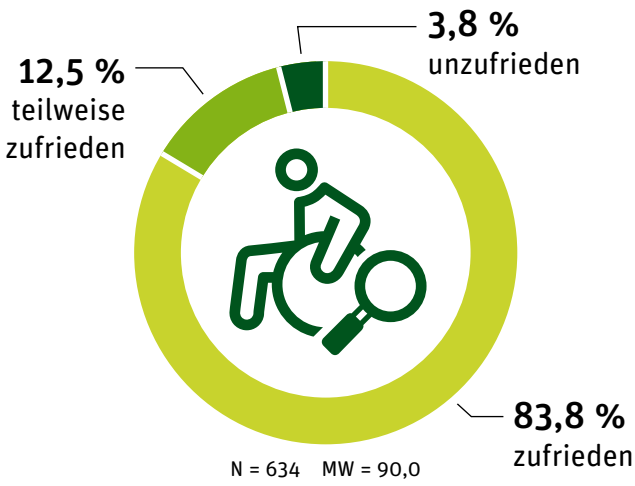
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter





Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

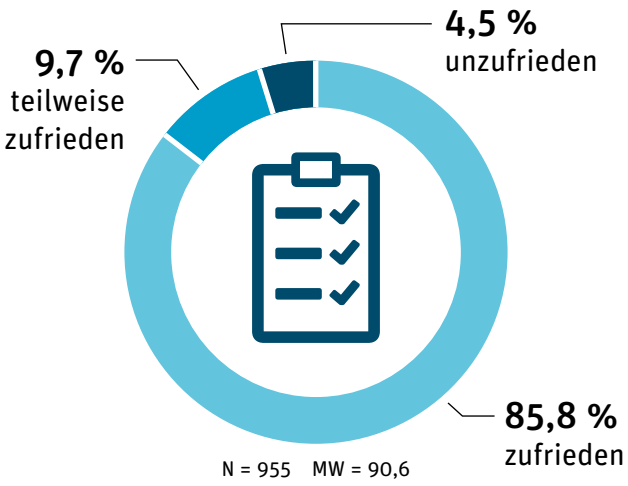




Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

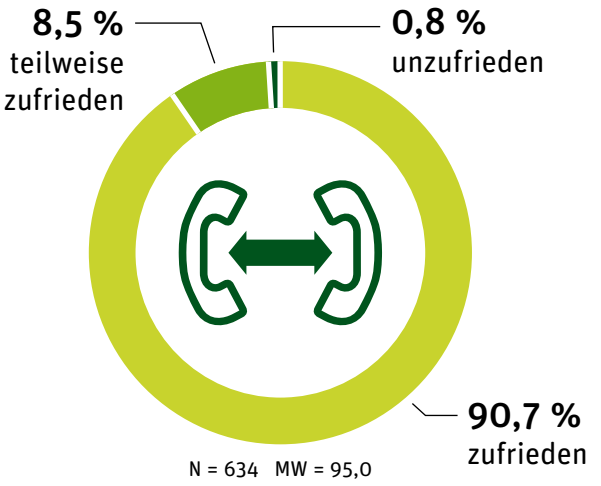
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

Wurde bei der Pflege-begutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt

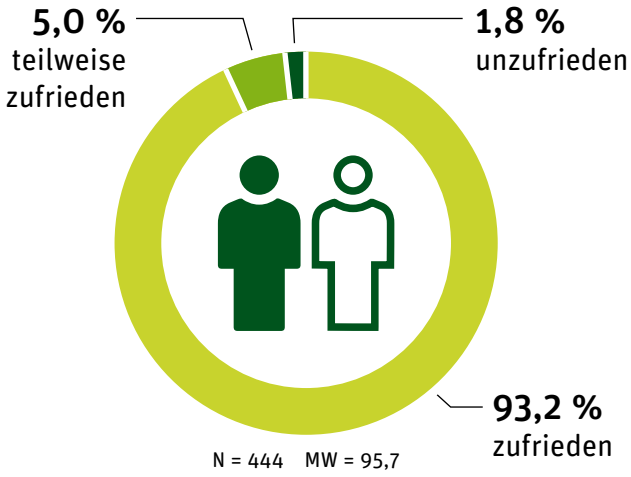


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

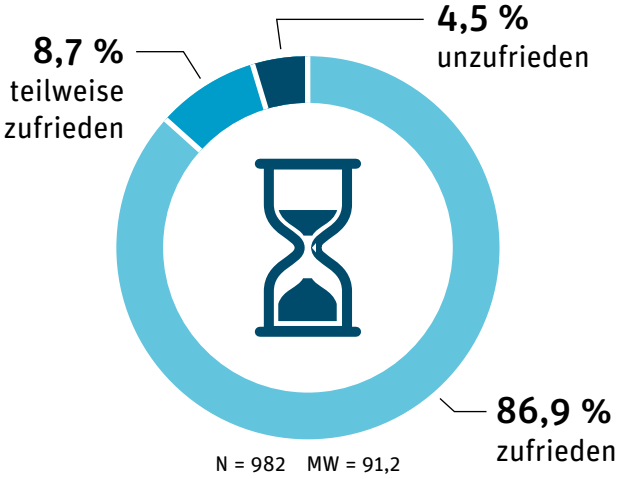
Hausbesuch Telefonisch

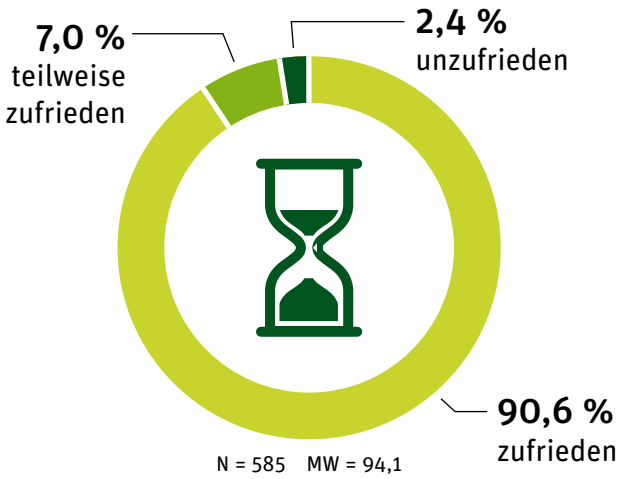
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat

Wurde bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt



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





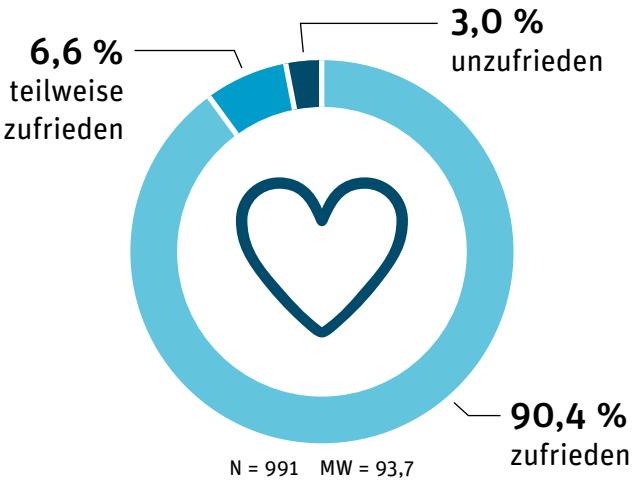
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

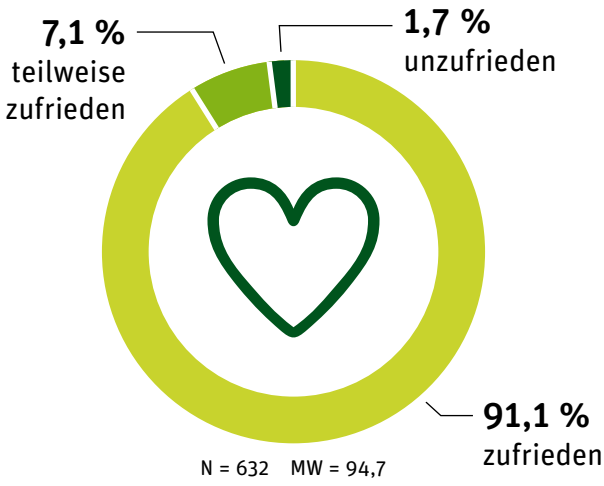
Hausbesuch Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

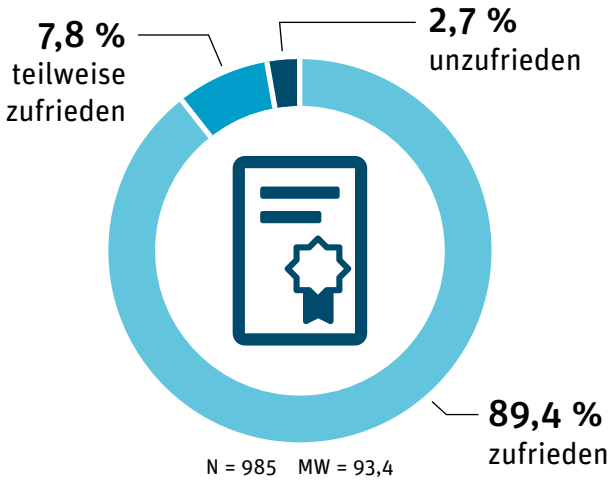
Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten zufrieden. Sowohl beim Thema verständliche Ausdrucksweise als auch bei den Fragen nach respektvollem und einfühlsamem Umgang sowie nach der Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin und Gutachter wurden jeweils Zufriedenheitswerte um die 90 Prozent erzielt. Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7,4 Prozent (5,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 12,6 Prozent (15,0 bei der telefonischen Begutachtung) nur teilweise zufrieden. Für rund 93 der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt. Als noch wichtiger wurden die übrigen Themen in diesem Fragekomplex eingestuft – vor allem Kompetenz und verständliche Ausdrucksweise.

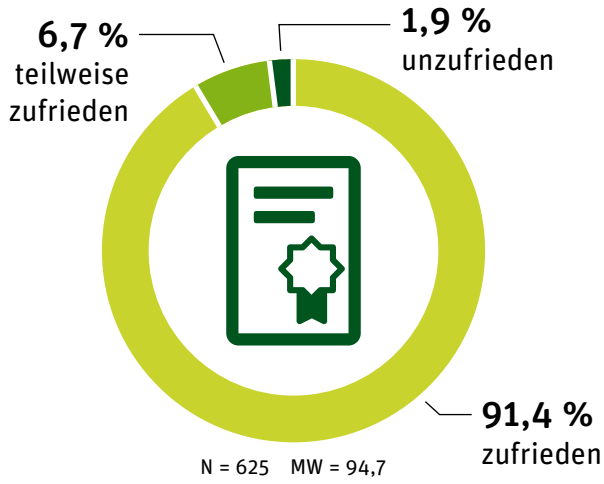
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten





Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

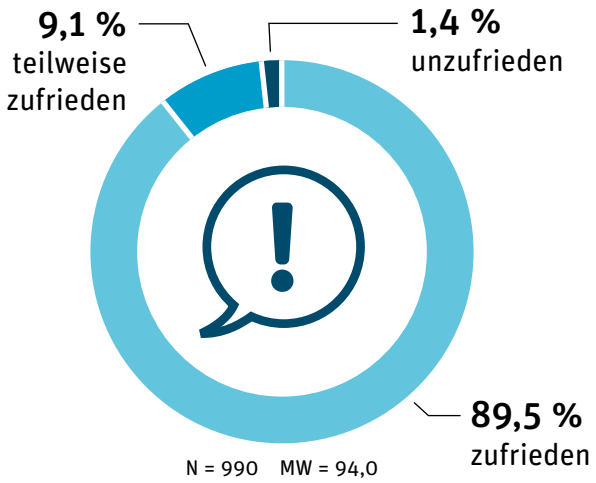


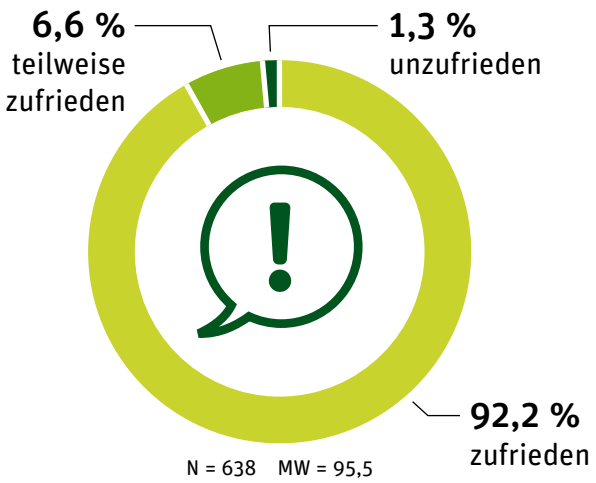


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

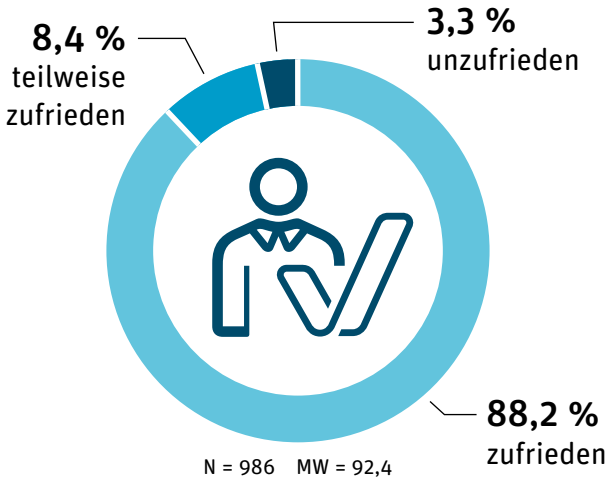
Hausbesuch Telefonisch

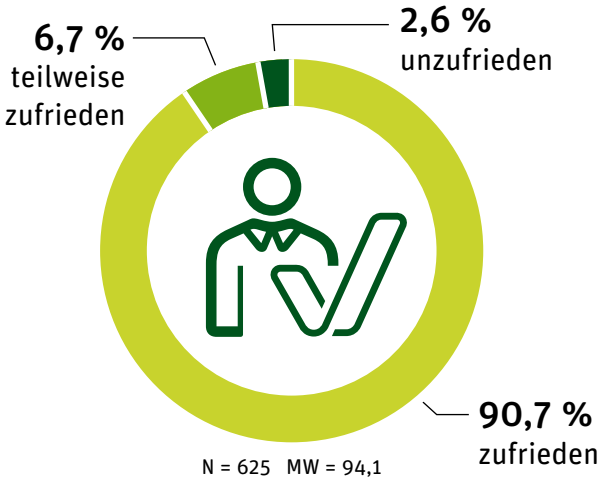
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters





Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

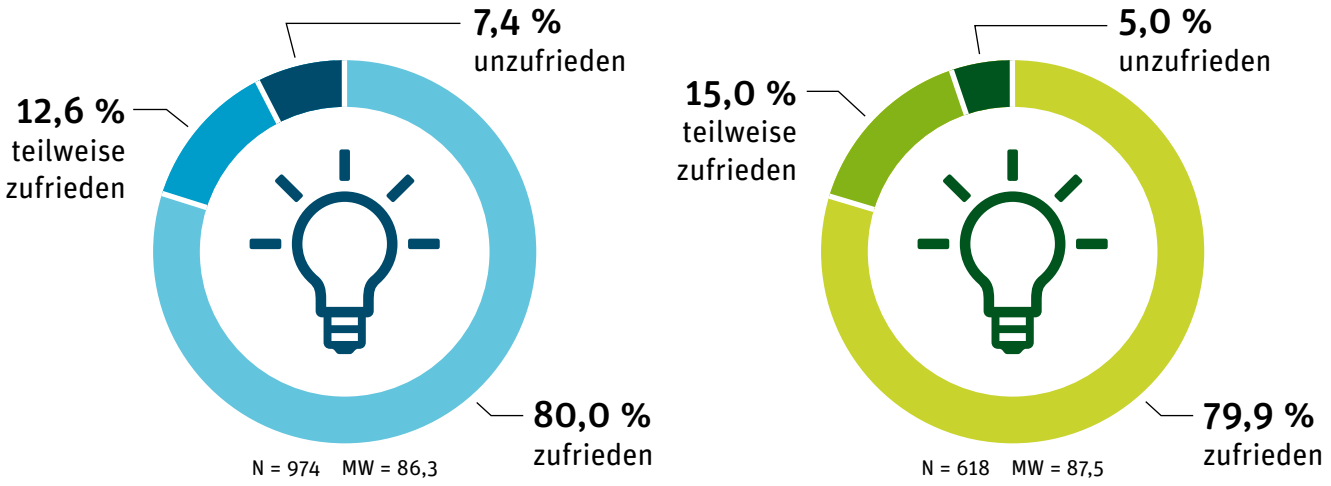




Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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.

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

Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

ja nein weiß nicht

Telefonische Begutachtung

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

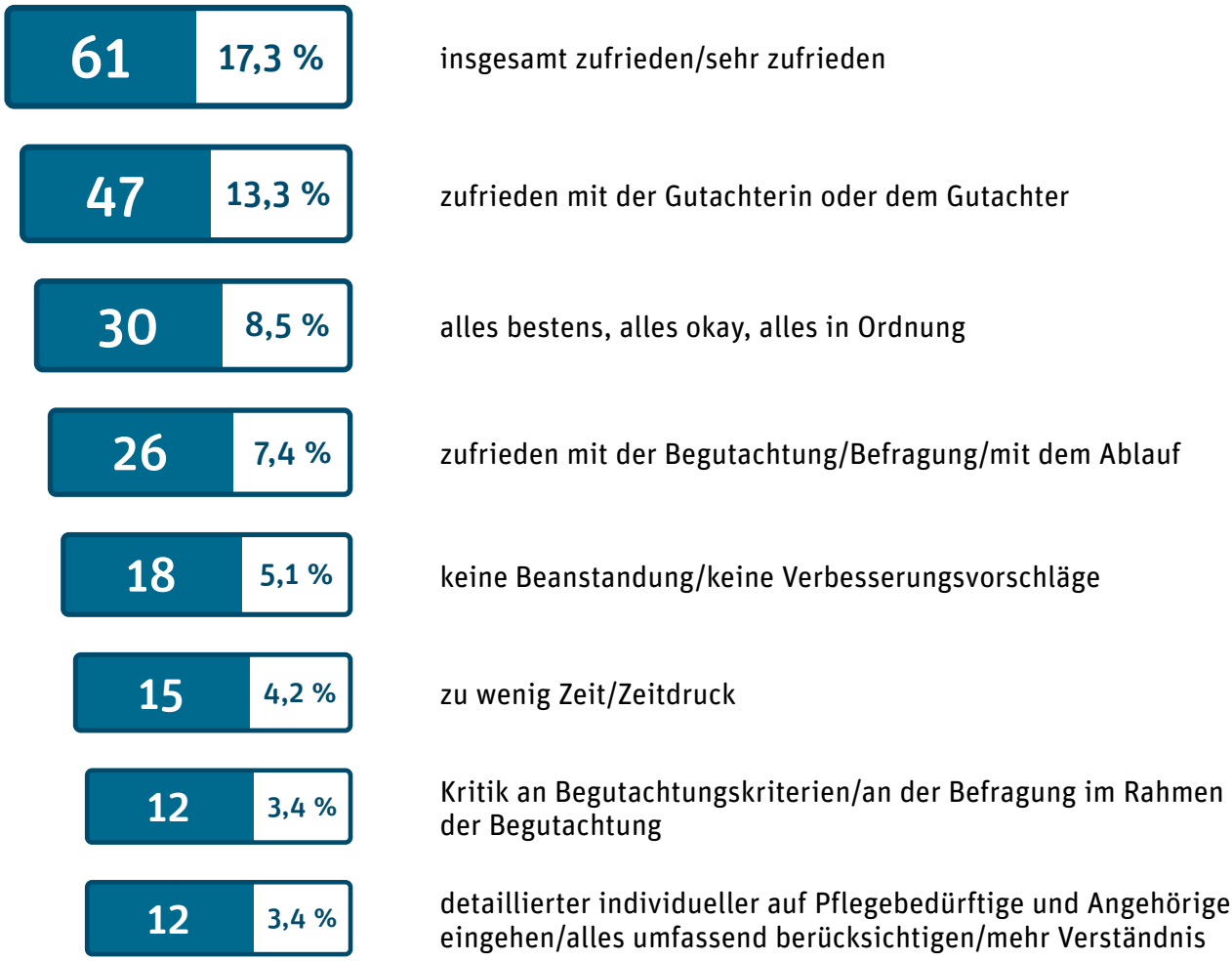
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

ja nein weiß nicht

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

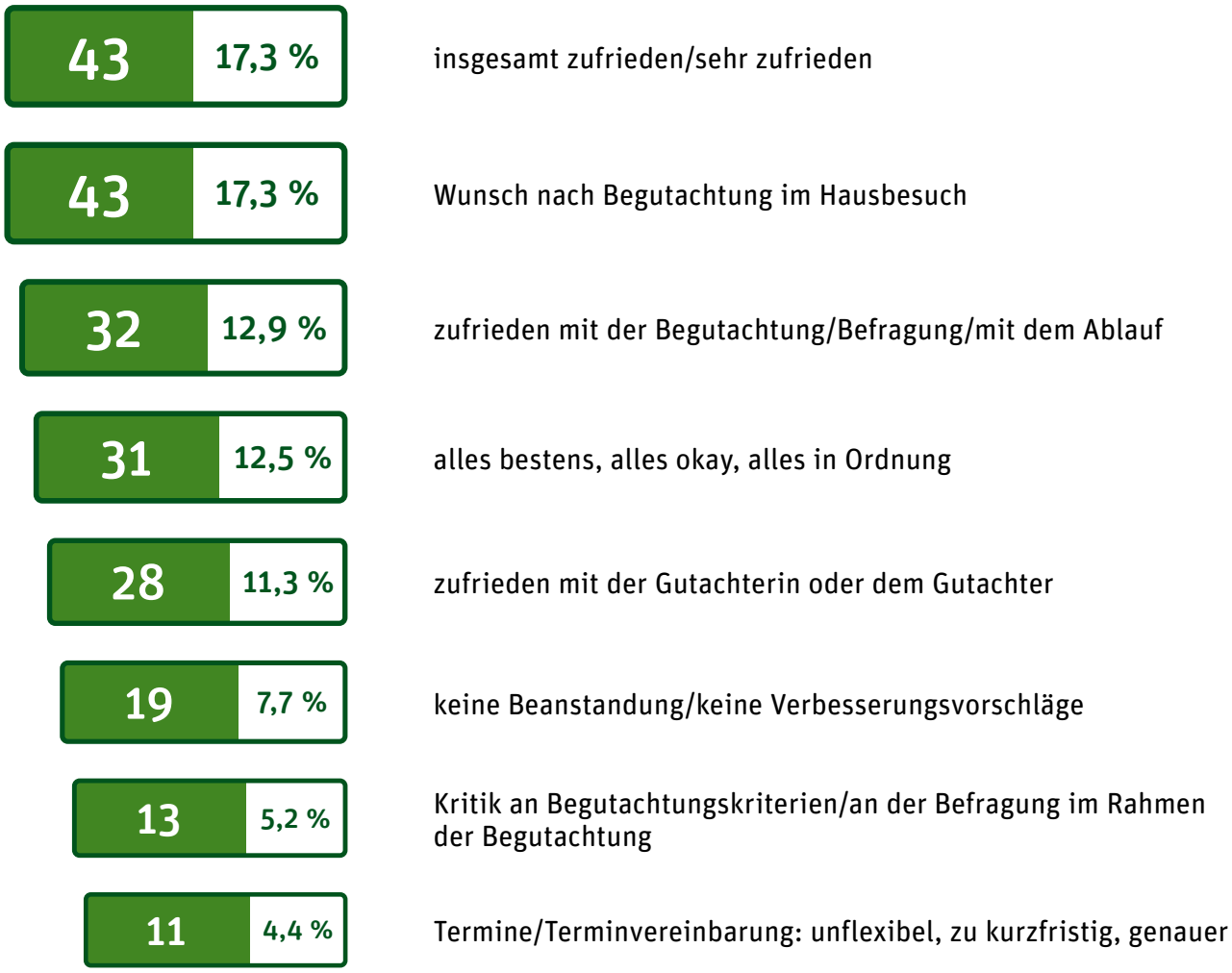
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (430 Kommentare von 353 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (315 Kommentare von 248 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen, auch im Gesundheitswesen, überdurchschnittlichen Rücklaufquoten von 39,4 Prozent bei der telefonischen Begutachtung und 44,2 Prozent bei der persönlichen Begutachtung belegen das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Da- tenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern bei Versicherten, 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 Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:
Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6,6 Prozent bei der Pflegebegutachtung in Hausbesuch bzw. 3,8 Prozent bei der telefonischen Begutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 11,6 Prozent (Hausbesuch) 12,5 Prozent (telefonische Begutachtung) sind lediglich teilweise zufrieden. Für 96 bzw. 94 Prozent der Befragten ist dieser Aspekt bei der Pflegebegutachtung besonders wichtig.

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 4,5 Prozent unzufrieden (2,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). 8,7 Prozent (Hausbesuch) bzw. 7,0 Prozent (telefonische Begutachtung) sind nur teilweise zufrieden.96,1 Prozent der Befragten, bei denen einen Hausbesuch stattfand (95,5 Prozent bei telefonischer Begutachtung), bewerteten diesen Punkt 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 im Hausbesuch (5,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 12,6 Prozent (15,0 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 93,2 Prozent der Befragten, bei denen ein Hausbesuch stattfand (93,5 Prozent bei der telefonischen Begutachtung) ist dieser Aspekt wichtig.

Verbesserungsbedarf wird bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern für Rückfragen zur Begutachtung gesehen. 5,4 Prozent der Befragten, bei denen im Hausbesuch begutachtet wurde; und 4,2 Prozent der Versicherten, bei denen eine telefonische Begutachtung stattfand, waren in diesem Punkt unzufrieden. 16,6 Prozent bzw. 12,3 Prozent waren nur teilweise zufrieden. Für 82,1 Prozent (Hausbesuch) bzw. 85,4 Prozent (telefonische Begutachtung) ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen ein wichtiges Qualitätsmerkmal.

Unabhängig vom Begutachtungsformat stuften die Befragten die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter sowie eine verständliche Ausdrucksweise als besonders wichtige Qualitätsmerkmale ein. Hier wurden hohe Zufriedenheitswerte erzielt.

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 dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich der Ergebnisse der Befragung nach Hausbesuch und nach telefonischer Begutachtung sind die Unterschiede der Zufriedenheit gering. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet zum Teil besser ab.

7. Maßnahmen

Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen und Einflussfaktoren für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. resultierenden Wechselwirkungen von Maßnahmen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

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

Abgeleitete Maßnahmen

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 der Kompetenz und dem respektvollen Auftreten stufen die Befragten eine verständliche Ausdrucksweise und verständliche Erklärungen als besonders wichtige Qualitätsmerkmale für die Pflegebegutachtung ein.

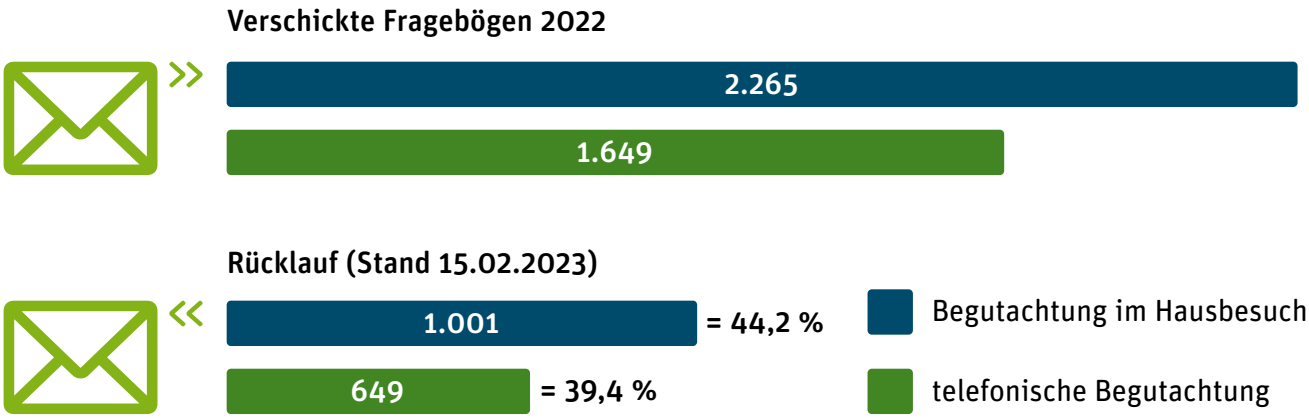
Beim Wunsch nach ausreichend viel Zeit, alle für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, zeigt sich ein Spannungsfeld: 25 Tage nachdem ein Antrag auf einen Pflegegrad bei der Pflegekasse eingegangen ist, soll dem oder der Versicherten die Entscheidung vorliegen, ob ein Leistungsanspruch besteht 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.

Die telefonische Erreichbarkeit für Rückfragen zur anstehenden Pflegebegutachtung wollen wir verbessern. Stark angewachsene Auftragszahlen und ein hoher Krankenstand im Jahr 2022 im Kontext der Corona-Pandemie haben unser Service-Team vor hohe Herausforderungen gestellt.

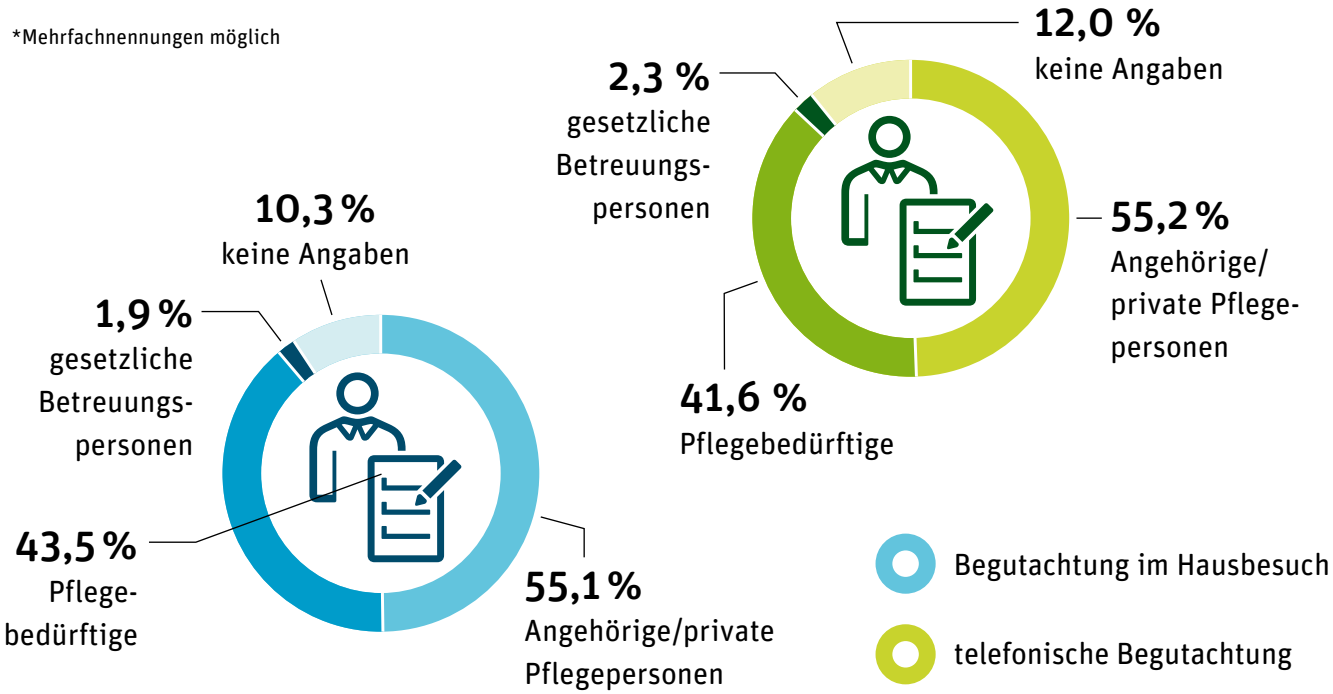
8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



Medizinischer Dienst
Mecklenburg-Vorpommern

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

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

☒ Pflegebedürftige Person ☐ Angehöriger / private Pflegeperson ☐ Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

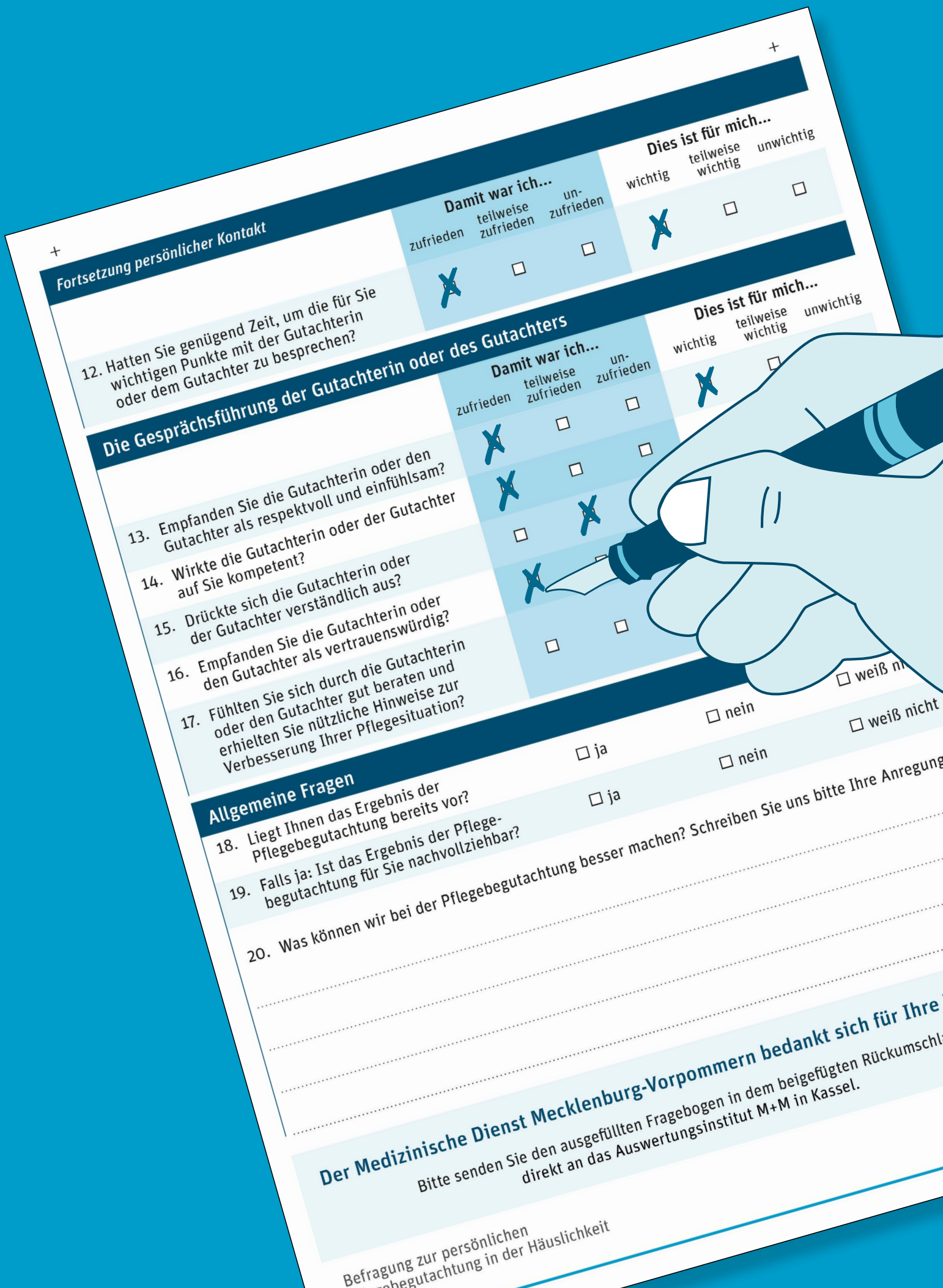
☒ zufrieden ☐ teilweise zufrieden ☐ unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

Der persönliche Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	☒	☐	☐	☐	☐	☐
ing die Gutachterin oder der Gutachter f Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐



Fortsetzung persönlicher Kontakt

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

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

	Damit war ich... zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	Dies ist für mich... wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	X	☐	☐	X	☐	
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	X	☐	☐			
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	X	☐	☐			
16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	☐	X	☐			
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	X	☐	☐			

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 Anregung

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern bedankt sich für Ihre

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

Befragung zur persönlichen
begutachtung in der Häuslichkeit

Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.001)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	86,5 %	9,8 %	3,8 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,9 %	7,3 %	0,8 %	85,0 %	13,4 %	1,5 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,0 %	11,2 %	1,8 %	84,4 %	14,1 %	1,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,1 %	16,6 %	5,4 %	82,1 %	14,2 %	3,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner	92,0 %	6,0 %	2,0 %	94,3 %	5,2 %	0,6 %

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

Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: **Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter**	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	95,4 %	3,7 %	0,9 %	88,1 %	10,6 %	1,3 %
Angemessene Vorstellung	96,5 %	2,9 %	0,6 %	90,9 %	8,7 %	0,4 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85,9 %	11,0 %	3,1 %	94,9 %	4,9 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81,9 %	11,6 %	6,6 %	96,1 %	3,5 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,8 %	9,7 %	4,5 %	90,4 %	9,3 %	0,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,9 %	8,7 %	4,5 %	96,1 %	3,6 %	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 dem Versicherten	90,4 %	6,6 %	3,0 %	95,2 %	4,4 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,4 %	7,8 %	2,7 %	96,0 %	3,7 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,5 %	9,1 %	1,4 %	96,3 %	3,3 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	88,2 %	8,4 %	3,3 %	95,5 %	4,4 %	0,1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,0 %	12,6 %	7,4 %	93,2 %	6,7 %	0,1 %

Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 649)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	89,4 %	7,4 %	3,2 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,1 %	7,9 %	1,0 %	86,7 %	12,0 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	89,9 %	9,0 %	1,1 %	86,2 %	13,0 %	0,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	83,5 %	12,3 %	4,2 %	85,4 %	11,4 %	3,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	94,0 %	4,2 %	1,8 %	95,2 %	4,1 %	0,6 %

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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,6 %	3,3 %	1,1 %	92,5 %	6,7 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	96,7 %	2,7 %	0,6 %	90,2 %	8,8 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,9 %	7,7 %	1,4 %	92,6 %	7,0 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,8 %	12,5 %	3,8 %	94,2 %	5,6 %	0,2 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	90,7 %	8,5 %	0,8 %	94,9 %	4,9 %	0,2 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	93,2 %	5,0 %	1,8 %	89,1 %	7,6 %	3,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	90,6 %	7,0 %	2,4 %	95,5 %	4,5 %	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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	91,1 %	7,1 %	1,7 %	94,8 %	5,2 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	6,7 %	1,9 %	97,6 %	2,4 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise	92,2 %	6,6 %	1,3 %	96,4 %	3,6 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	6,7 %	2,6 %	95,5 %	4,3 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,9 %	15,0 %	5,0 %	93,5 %	6,1 %	0,4 %

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