
Ergebnisse der MDK Nord-Versichertenbefragung veröffentlicht

Zufrieden mit der Pflegebegutachtung

Die große Mehrheit der pflegebedürftigen Menschen in Schleswig-Holstein und Hamburg schätzt die Arbeit des MDK Nord hoch ein: 83 Prozent sind einer Befragung zufolge mit ihrer eigenen Pflegestufen-Begutachtung insgesamt sehr zufrieden. Grundlage dieser Versichertenbefragung ist die im vergangenen Jahr eingeführte Dienstleistungsrichtlinie des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes, die ein jährliches Meinungsbild fordert.

Die positive Bewertung der Pflegegutachter in Schleswig-Holstein und Hamburg deckt sich mit dem Durchschnitt dieser ersten bundesweiten Versichertenbefragung, der nur geringfügig darüber liegt. Für diese Befragung hat das unabhängige Marktforschungs-Unternehmen M+M mit Sitz in Kassel seit Januar 2014 die Fragebögen ausgewertet. So konnte die Neutralität gewährleistet und jede Form der Beeinflussung ausgeschlossen werden. Für die Untersuchung sind bundesweit 2,5 Prozent der Pflegebedürftigen befragt worden, die im Vorjahr (2013) von den Medizinischen Diensten für eine Pflegestufe im Rahmen der sozialen Pflegeversicherung begutachtet worden sind.

Den Rückmeldungen auf die 15 Einzelfragen zufolge ist die Zufriedenheit im Bereich des MDK Nord besonders hoch bei dem respektvollen und einfühlsamen Umgang der Gutachter mit den Pflegebedürftigen (86 Prozent). Außerdem werden die Gutachter von 87 Prozent der Befragten als „kompetent“ und von 85 Prozent als „vertrauenswürdig“ angesehen. Aus den Rückmeldungen geht jedoch nach weiterer Analyse auch hervor, dass sich ein geringer Teil der Versicherten mehr Beratung zur Verbesserung ihrer Pflegesituation wünscht. Das versuchen die MDK Nord-Gutachter nach Möglichkeit umzusetzen, stoßen aber hier an Grenzen des sinnvoll machbaren, auch in Abgrenzung zu Beratungspflichten der Pflegekassen.

Schon jetzt muss der einzelne Gutachter in rund einer Stunde im intensiven persönlichen Kontakt die Pflegesituation erfassen und einen umfangreichen Fragenkatalog abarbeiten. Für diese Aufgabe achtet der MDK Nord besonders auf die fachliche und soziale Kompetenz seiner Mitarbeiter. Regelmäßige Schulungen sollen ihnen dabei helfen, auch in schwierigen Situationen ihre Arbeit verlässlich und einfühlsam zu leisten.

Zu berücksichtigen ist bei der Zufriedenheit auch, dass es ein Gutachterdienst naturgemäß nicht allen "recht machen" kann. Dabei wird die Arbeit der Gutachter zunehmend geprägt durch Presseberichte, die die gesetzlichen Ansprüche der Versicherten gelegentlich missverständlich darstellen. Hier bemühen sich die Mitarbeiter des MDK Nord auch durch Öffentlichkeitsarbeit sachlich aufzuklären.

Für die Versichertenbefragung 2014 sind in Schleswig-Holstein und Hamburg 1730 Fragebögen an Versicherte verschickt worden. Bei einer Rücklaufquote von 35 Prozent sind rund 600 Fragebögen in die Auswertung eingeflossen.

Pressekontakt: Jan Gömer, Pressesprecher, Tel. 040 25 169-1163, jan.goemer@mdk-nord.de