

**MDK**

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
NORD

✓ **Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung**

ERGEBNISBERICHT

**2015**



# Inhalt

Vorwort .....	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	05
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	06
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	08
4. Ergebnisse .....	Seite	09
5. Erkenntnisse .....	Seite	14
6. Maßnahmen .....	Seite	15
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	20

## IMPRESSUM

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

**Herausgeber:** MDK Nord, Hammerbrookstr. 5, 20097 Hamburg, Telefon: 040/25169-0, Telefax: 040/25169-509, E-Mail: [info@mdk-nord.de](mailto:info@mdk-nord.de), Internet: [www.mdk-nord.de](http://www.mdk-nord.de)

**Bearbeitung:** Jan Gömer, Pressesprecher MDK Nord

**Titelbild:** Medizinische Dienste der Krankenversicherung

**Grafische Gestaltung:** Tino Nitschke, Berlin, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)

**Fotonachweis:** Robert Kneschke, Fotolia (Titel + S. 8), Bacho Foto, Fotolia (S. 5), Sergey Nivens, Fotolia (S. 14), svetlana67, Fotolia (S. 23)

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



## Wir übernehmen Verantwortung

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

zu 85 Prozent sind die Versicherten mit der Arbeit der MDK-Pflegegutachter zufrieden. Das ist eine Gesamtnote der Befragung, die mich sehr freut! Ist sie doch eine Bestätigung der täglichen Arbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Und ich freue mich, dass der MDK Nord sich damit gegenüber dem Vorjahr sogar noch etwas steigern konnte.

Ich danke den rund 770 Versicherten in Schleswig-Holstein und Hamburg, die sich Zeit für die Befragung genommen und alles gewissenhaft bedacht und ausgefüllt haben. Das sind 37 Prozent aller verschickten Fragebögen und somit ebenfalls mehr als im Vorjahr. Damit haben uns alle Teilnehmer sehr geholfen, um unsere Dienstleistung für die Pflegeversicherung einzuordnen.

Wichtig ist mir dabei vor allem, wie unsere Gutachter bei ihren Haus- und Heimbefuchen auftreten, wie sie zu den Antragstellerinnen und Antragstellern den Kontakt suchen und wie gut sie über alles Wichtige informieren. Dass der MDK Nord in all diesen Teilbereichen durchgängig eine Zufriedenheit von gut 85 Prozent erreicht hat, sehe ich ebenfalls als Bestätigung an.

So hohe Zufriedenheitswerte sind für einen Gutachterdienst sicher nicht selbstverständlich. Denn nicht jeder Antragsteller wird 2015 das Ergebnis bekommen haben, das er sich erhofft haben mag. Als umso wichtiger sehe ich es deshalb an, dass wir den Betroffenen in den persönlichen Gesprächen verdeutlichen konnten, was es mit den vielen Einzelfragen auf sich hat und wie der Besuch unserer Mitarbeiter dazu dient, die ganz persönliche Pflegebedürftigkeit jedes Einzelnen objektiv einzustufen. Die Rückmeldungen bestätigen, dass uns das offenbar gut gelungen ist.

Dabei ist sicher nicht immer ausreichend bekannt, dass unser Vorgehen bei den Begutachtungen wesentlich den gesetzlichen Vorgaben folgt und bundesweit einheitlich ist. Ebenso wie die kurzen Fristen zwischen Antragstellung und unseren Haus- und Heimbefuchen. Die Zahl der Anträge hat 2015 erneut zugenommen; die Arbeitsbelastung und der zeitliche Druck auf unsere Gutachter damit auch. In diesem Spannungsfeld gelingt es dem MDK Nord dennoch, qualitativ hochwertig und zügig die Pflegebedürftigkeit der Versicherten einzustufen. Die Ergebnisse dieser Versichertenbefragung werden wir jetzt nutzen, um unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Für das Jahr 2016 wird sich der Aufwand zur Begutachtung weiter steigern, steht doch die Umstellung auf den „Neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff“ an. Bereits heute stehen wir hohen Erwartungen der Versicherten und deren Angehörigen gegenüber. Es bleibt spannend.

Ihr

**Peter Zimmermann,**  
Geschäftsführer des MDK Nord

### Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Anmeldebeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **85 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

85 %

### Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters der Medizinischen Dienste vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **84 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich immer noch sehr zufrieden.

84 %

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

### Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **85 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich etwas weniger zufrieden als mit den allgemeinen Informationen.

85 %

# 85 % Gesamtzufriedenheit

**85 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Nord zufrieden. Das ist das Ergebnis der zweiten bundesweiten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

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

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

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

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

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

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

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

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2015.

## 1. Gesetzlicher Auftrag



## 2. Zielsetzung und Methodik

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

**Ausdrücklich formulierte Ziele der Medizinischen Dienste hinsichtlich dieser Befragungen sind:**

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

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

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

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

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

**Der Fragenkatalog umfasst Fragen**

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

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

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

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

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

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

**Holländische Straße 198a**

**34127 Kassel**

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

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

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

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

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

### 3. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Der MDK Nord hat im Jahre 2014 71.639 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

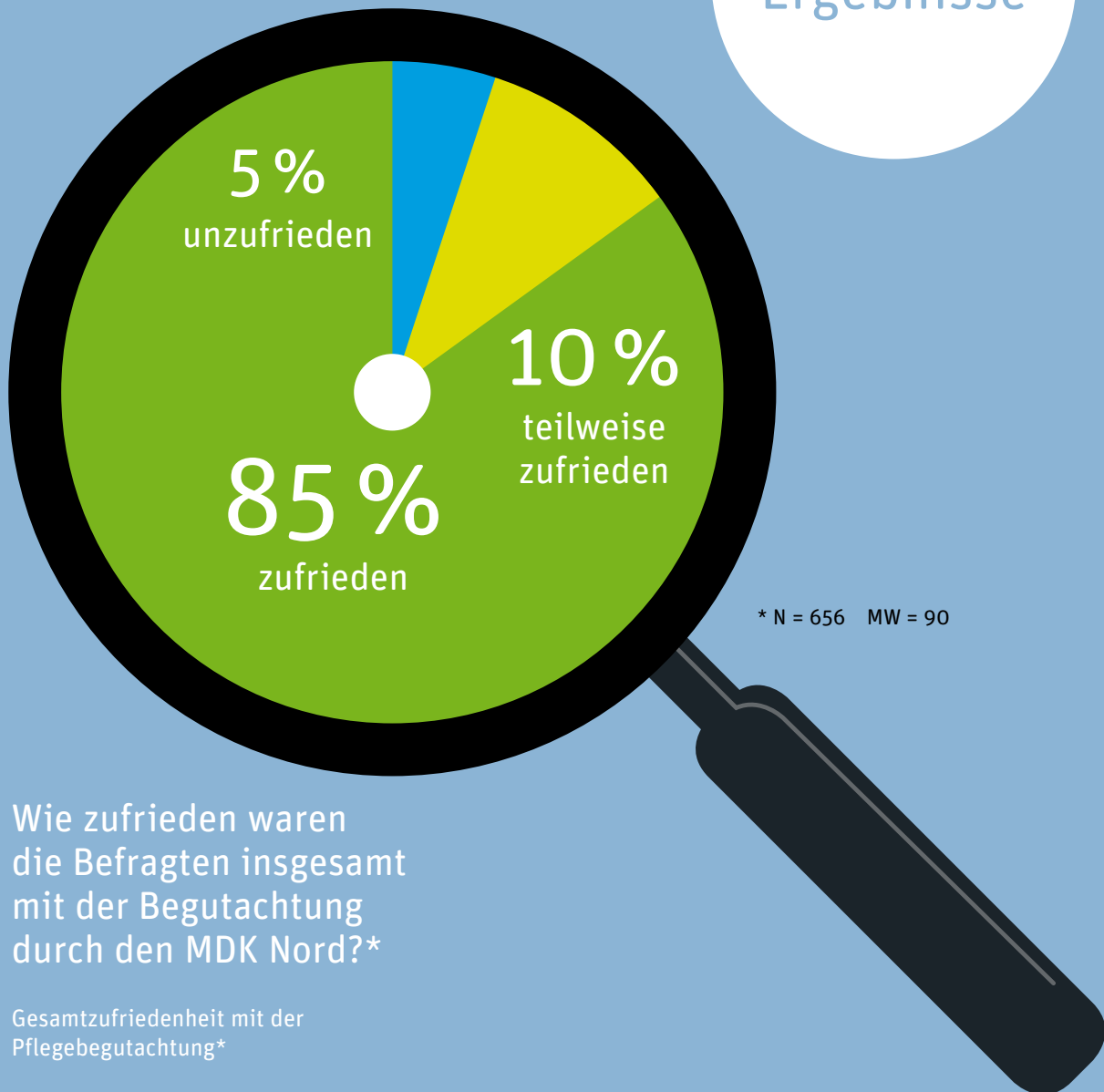
Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Einzelne MDK haben deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebogen entsprechend erhöht.

Dementsprechend hat der MDK Nord im Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2015 2.071 Fragebögen versendet, von denen 773 Fragebögen bis einschließlich 15. März 2016 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 37,3%.





## 4. Ergebnisse



Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Nord?\*

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung\*

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.

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

Insgesamt sind 85 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Nord zufrieden; 10 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden.

Den Befragten sind im Rahmen der Pflegebegutachtung vor allem zwei Punkte besonders wichtig:

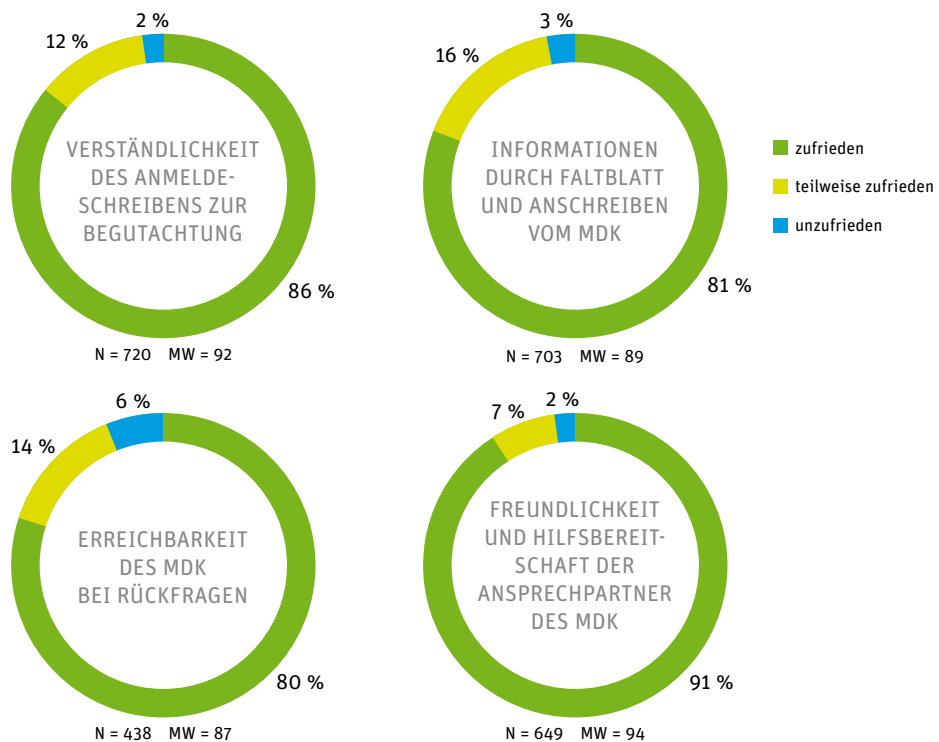
- a) das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- b) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen.

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

### Die Ergebnisse im Einzelnen:

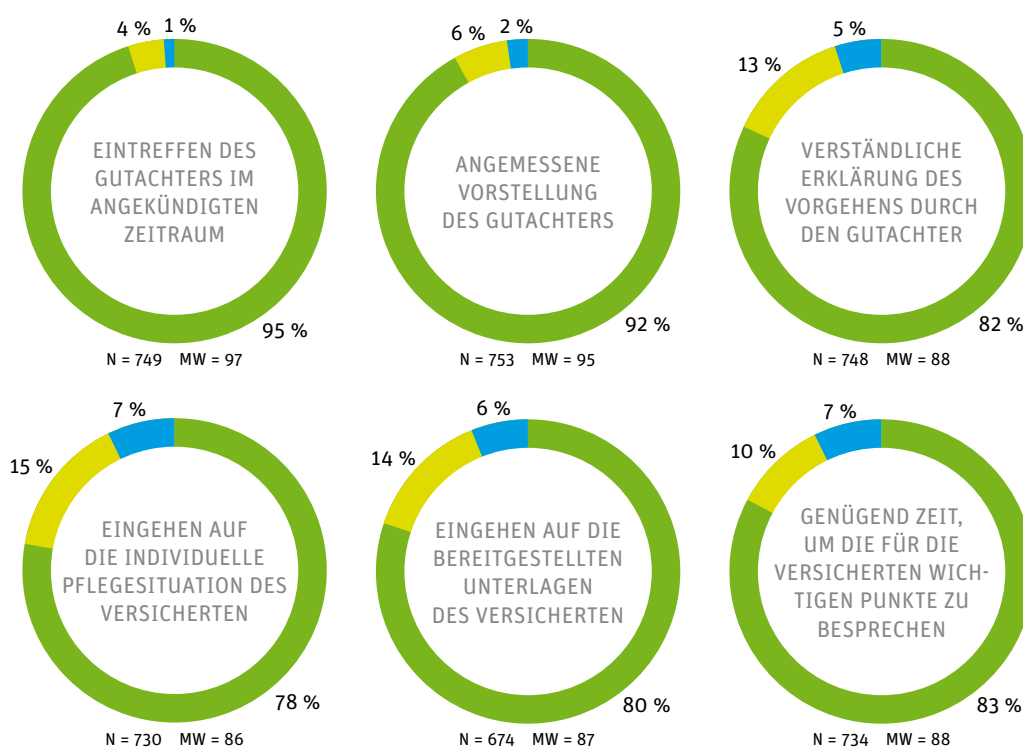
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

#### FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGELEGUTACHTUNG



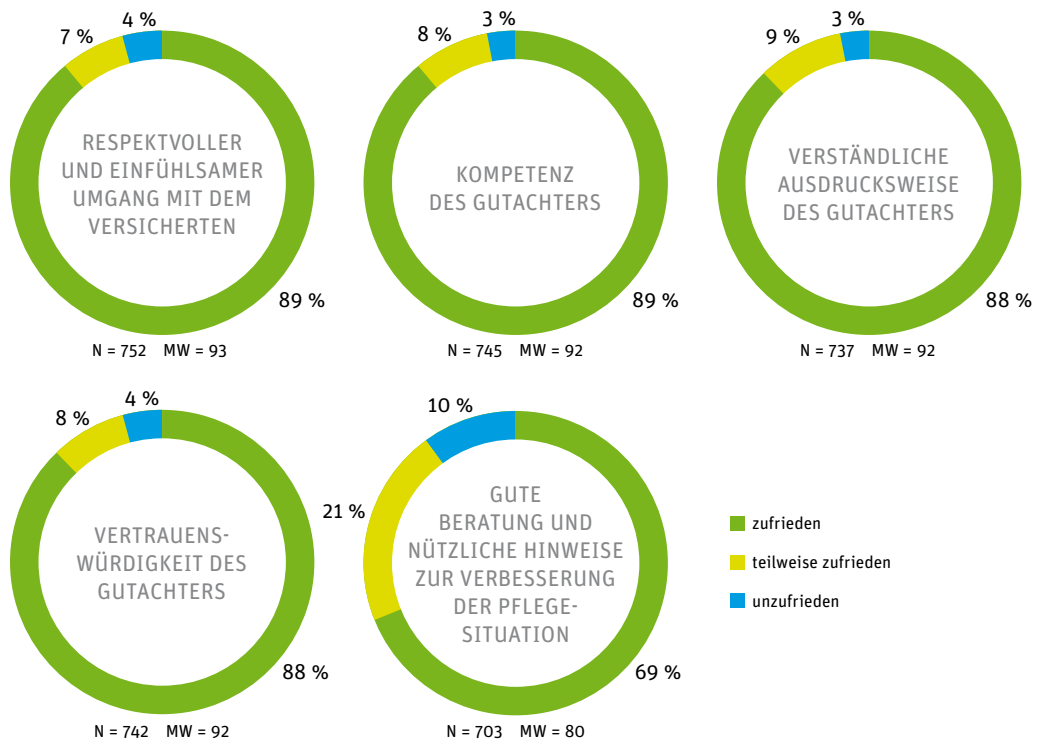
Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 86 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (81 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (80 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner liegt der Zufriedenheitswert bei 91 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 94 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (92 Prozent) und bei der Termintreue (95 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (82 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (80 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (83 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten sind 78 Prozent der Befragten zufrieden, 15 Prozent teilweise zufrieden und 7 Prozent unzufrieden. Dies stellt mit 94 Prozent ein für die Versicherten sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar (Wichtigkeit).

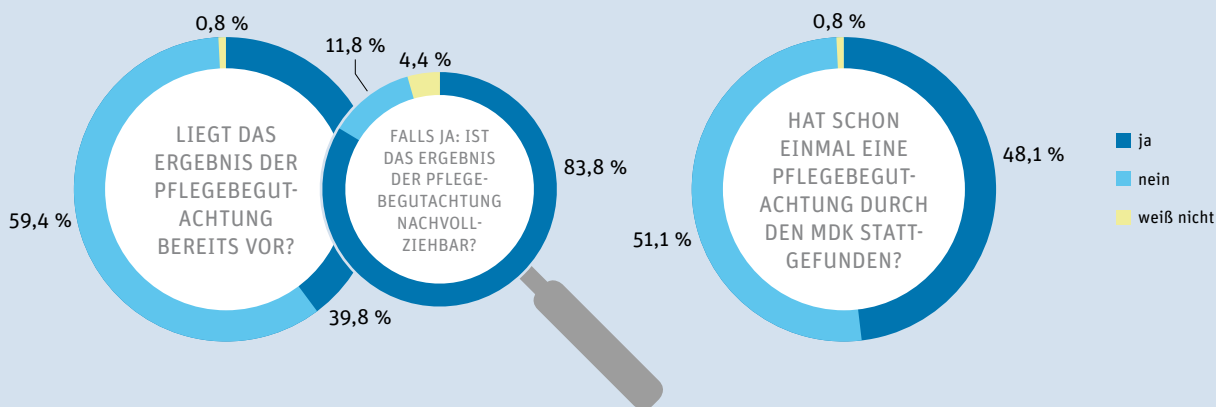
FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (89 Prozent) und der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (88 Prozent) sowie der Kompetenz des Gutachters (89 Prozent) gefragt wurde. Auch bewerten ca. neun von zehn Befragten die Gutachter als vertrauenswürdig. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 10 Prozent sind hiermit unzufrieden und 21 Prozent nur teilweise zufrieden – für 89 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

Zu ergänzen bleibt, dass der gesetzliche Auftrag der Gutachter in erster Linie die Klärung pflege-relevanter Sachverhalte betrifft, für umfassende Beratung stehen andere Strukturen - z.B. die Pflegekassen oder unabhängige Pflegeberatungsstellen zur Verfügung.

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



Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen“ ergab folgende Hinweise:

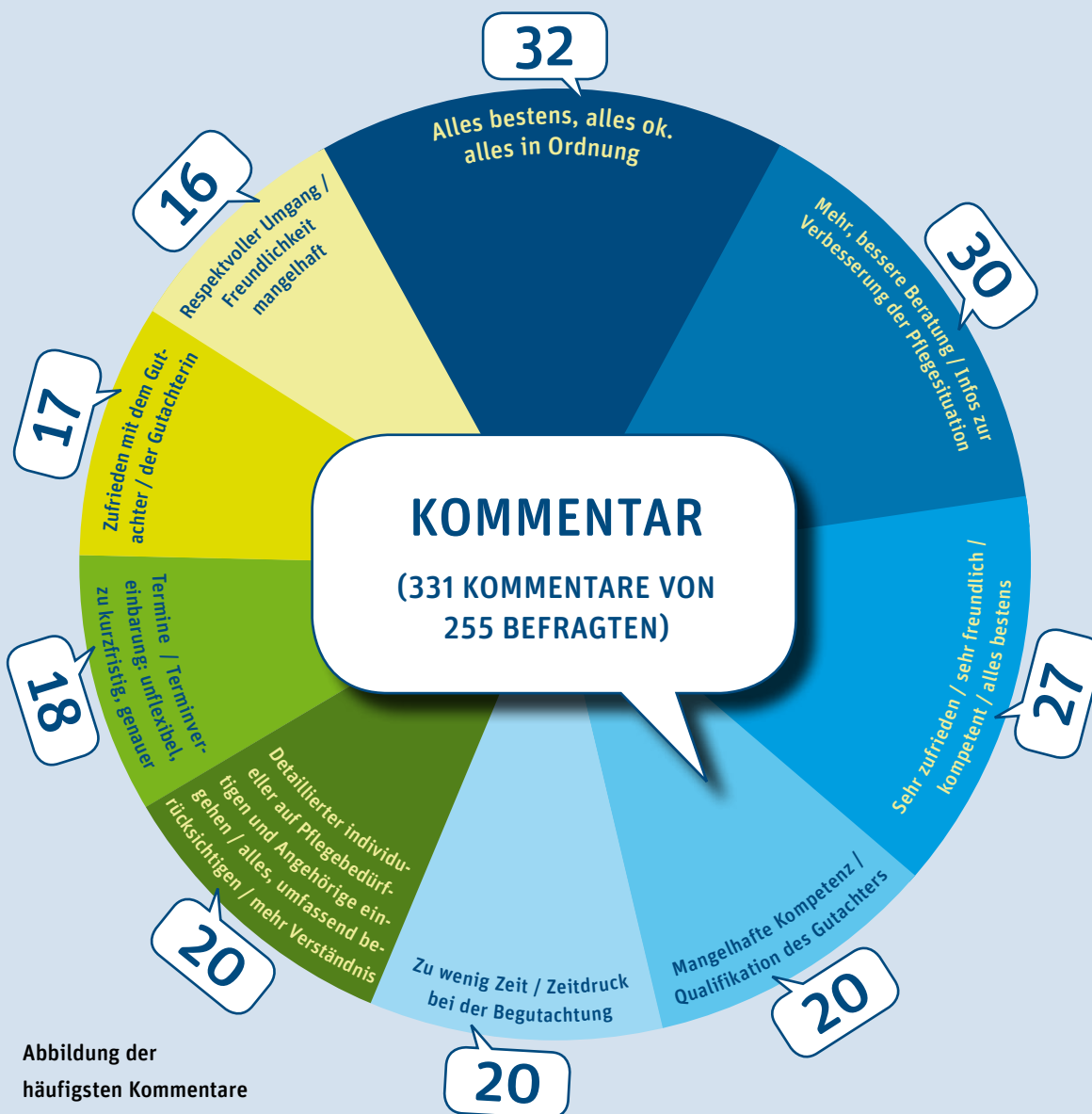


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).

## 5. Erkenntnisse

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

Grundsätzlich ist durchwegs eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern zu verzeichnen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift aber alleine zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotentiale erkannt werden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 15 Prozent lediglich teilweise zufrieden. Verglichen mit den Vorjahresergebnissen zeichnet sich eine positive Tendenz ab.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 10 Prozent hiermit unzufrieden und 21 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 7 Prozent unzufrieden und 10 Prozent nur teilweise zufrieden.

Des Weiteren ergibt sich, gemessen an den Anforderungen der Versicherten, auch Handlungsbedarf bei der verständlichen Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter. 5 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden und 13 Prozent nur teilweise zufrieden.



## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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



### AUS DIESEM GRUND IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN WICHTIG:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK Nord beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

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

Der MDK Nord hat in Vorbereitung der individuellen Ergebnisanalyse der Versichertenbefragung tiefergehende Auswertungen der Antworten vorgenommen. Dabei stellte sich heraus, dass insbesondere die Ergebnisse der Fragen zu „Eingehen auf individuelle Pflegesituation“, „genügend Zeit“, „respektvollen und einfühlsamen Umgang“, „Geben nützlicher Hinweise“ im Wesentlichen repräsentativ für das Gesamtergebnis des MDK Nord sind. Weiter ergaben die Auswertungen, dass das Ergebnis der Zufriedenheit mit der Arbeit des MDK Nord maßgeblich davon abzuhängen scheint, ob das Begutachtungsergebnis bereits zum Zeitpunkt der Beantwortung des Fragebogen dem Versicherten bekannt war, und falls ja, ob dieser das Ergebnis nachvollziehen konnte oder nicht.

Die Ergebnisse dieser Analysen stellen wir im Folgenden grafisch dar. Daraus ergeben sich folgende für alle vier Fragen gültige Feststellungen: Das Ergebnis entspricht in etwa der Gesamtzufriedenheit, sofern dem Versicherten das Ergebnis der Begutachtung nicht bekannt ist.

Anders die Situation, wenn dem Versicherten das Ergebnis bekannt ist: Die Zufriedenheitswerte erreichen höchste Werte, wenn das Ergebnis der Begutachtung dem Versicherten nachvollziehbar erscheint, sinken jedoch z. T. deutlich unter 50 Prozent, wenn es nicht nachvollzogen werden kann.

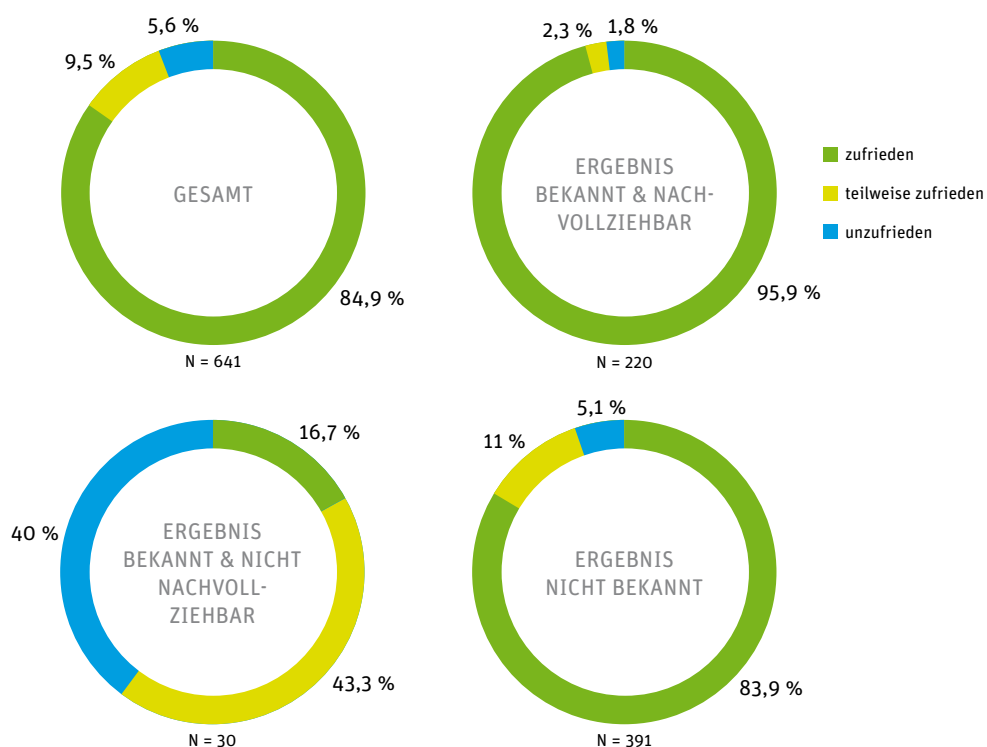
Für die Ableitung von Maßnahmen ist selbstverständlich auch die zweite Gruppe der Versicherten relevant, jedoch erscheint der Zugang zur Ableitung von Maßnahmen bei der relativ kleinen Gruppe derjenigen besser, die das Ergebnis entweder nicht kennen oder es nachvollziehen können und dennoch kritische Stellungnahmen abgeben.

Dabei ist eine Aufklärung über das zu erwartete Begutachtungsergebnis durch den Gutachter des MDK Nord im Rahmen der Begutachtung aus zwei wesentlichen Gründen nicht möglich.

1. Das Ergebnis der gutachterlichen Empfehlung an die Pflegekasse steht am Ende des Hausbesuches auch für den Gutachter noch nicht fest, sondern erst nach Fertigstellung des schriftlichen Gutachtens, in der Regel also erst am Ende des Tages.
2. Gutachten der Medizinischen Dienste haben empfehlenden Charakter; der endgültige Leistungsbescheid (das Ergebnis) wird von den Pflegekassen erstellt und mitgeteilt.

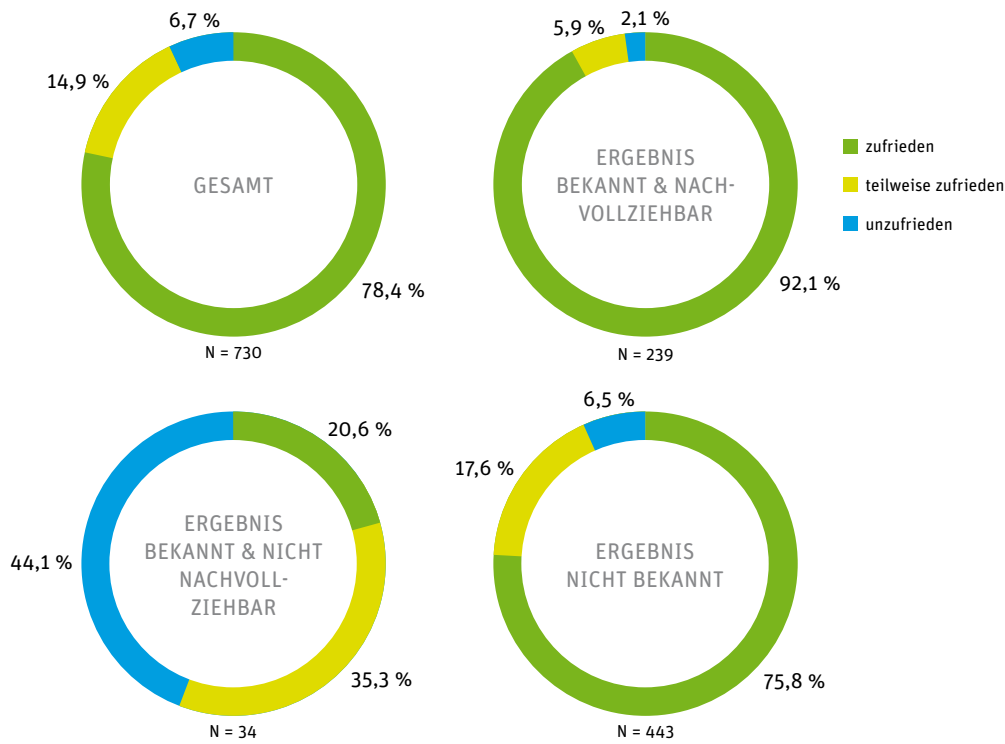
An dieser Stelle darf nochmals erwähnt werden, dass die Gutachter der Medizinischen Dienste unabhängig und insbesondere nicht weisungsgebunden sind, insbesondere nicht in Hinsicht auf ein bestimmtes Begutachtungsergebnis. Ihre Empfehlungen basieren allein auf fachlichem Hintergrund und den einschlägigen Begutachtungsrichtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Begutachtung von Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches.

GESAMTZUFRIEDENHEIT NORD

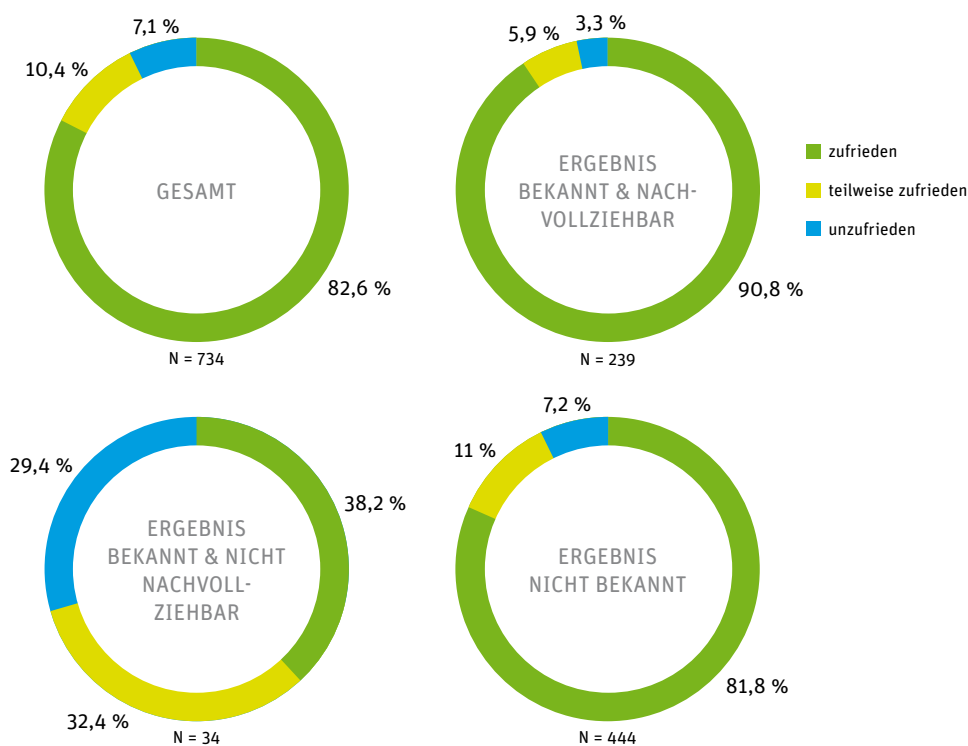




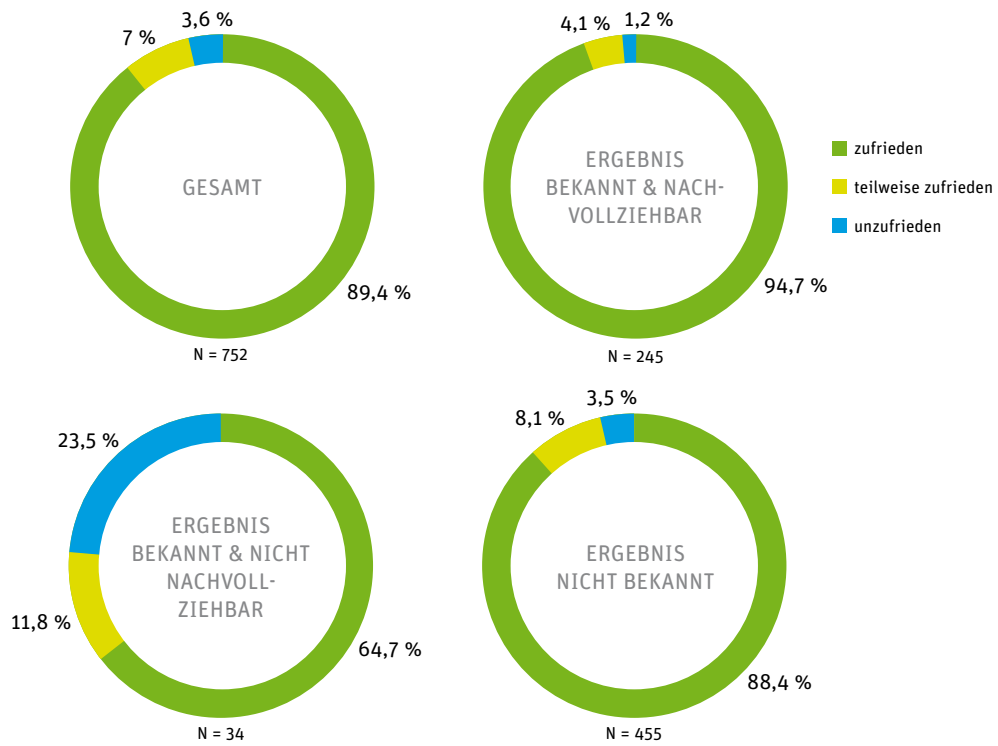
EINGEHEN AUF INDIVIDUELLE PFLEGESITUATION



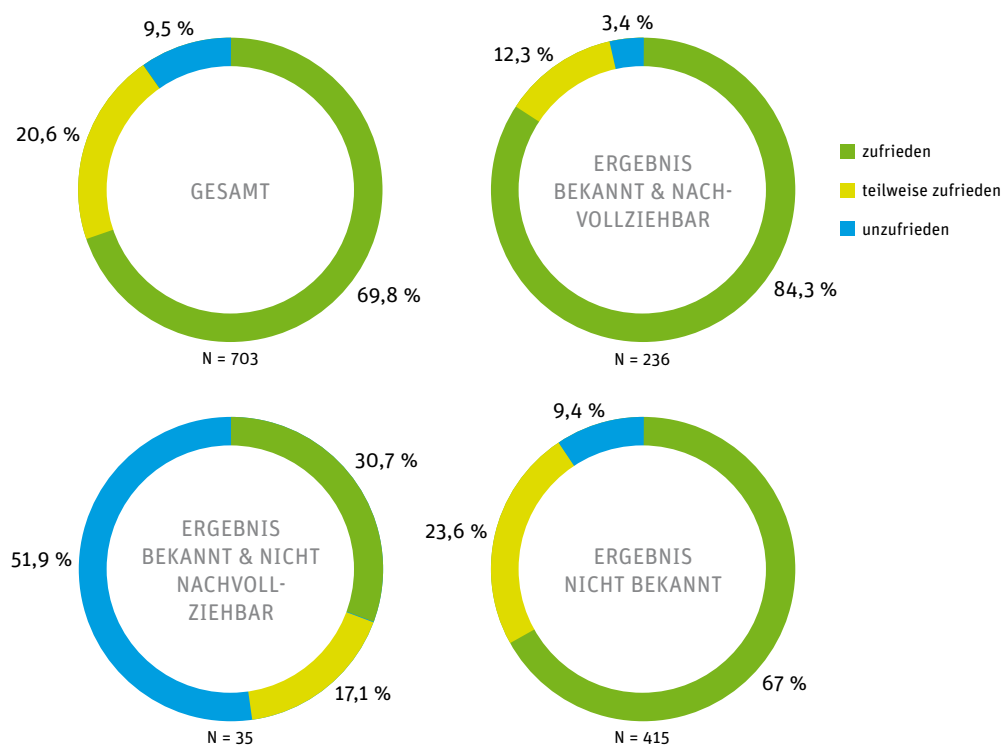
GENÜGEND ZEIT



RESPEKTIVOLL UND EINFÜHLSAM



NÜTZLICHE HINWEISE



## 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

Da die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Gutachter des MDK Nord wie schon im Vorjahr wesentlich davon abzuhängen scheint, ob das Ergebnis/der Leistungsbescheid von den Versicherten nachvollzogen werden kann, werden wir gemeinsam mit den Pflegekassen darauf hinwirken, das Ergebnis der Begutachtung noch verständlicher darzustellen. Insgesamt zeigt sich erfreulicherweise eine positive Tendenz, derzeit durch akzentuiertere Ausprägung der Einzelergebnisse.

Der MDK Nord hat bereits in den vergangenen Jahren nicht nur seine Prozesse durch eine externe Unternehmensberatung prüfen lassen, sondern auch regelmäßig Maßnahmen zur Optimierung technischer und organisatorischer Prozesse ergriffen. Diese werden konsequent fortgeführt.

So wurde das gutachtenerstellende Werkzeug, die Software, dahingehend verändert, dass es dem Gutachter vor Ort und im Nachgang die Arbeit erleichtert. Außerdem sind Plausibilitätsprüfungen automatisiert und qualitätsgesicherte Texthilfen eingeführt worden. Begleitend werden regelmäßige Fortbildungen und (freiwillige) Supervisionen zehn Mal im Jahr angeboten sowie weitere Möglichkeiten zum persönlichen Austausch umgesetzt und fortgeführt. Regelmäßig wird hierzu auch externer Sachverstand hinzugezogen.

### 6.2.1 Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter:

- Wir werden die Gutachter weiterhin sensibilisieren, ihr Vorgehen bei der Begutachtung transparent und nachvollziehbar darzustellen
- Wir werden vorhandene Informationsmedien (z. B. Flyer) für die Versicherten und ihre Angehörigen anpassen und gezielter einsetzen

### 6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

- Wir werden die Gutachter – wie bereits im Vorjahr begonnen – sensibilisieren, noch mehr die individuelle Pflegesituation zu berücksichtigen, wobei die Begutachtungsrichtlinien die Grenzen vorgeben.

### 6.2.3 Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen:

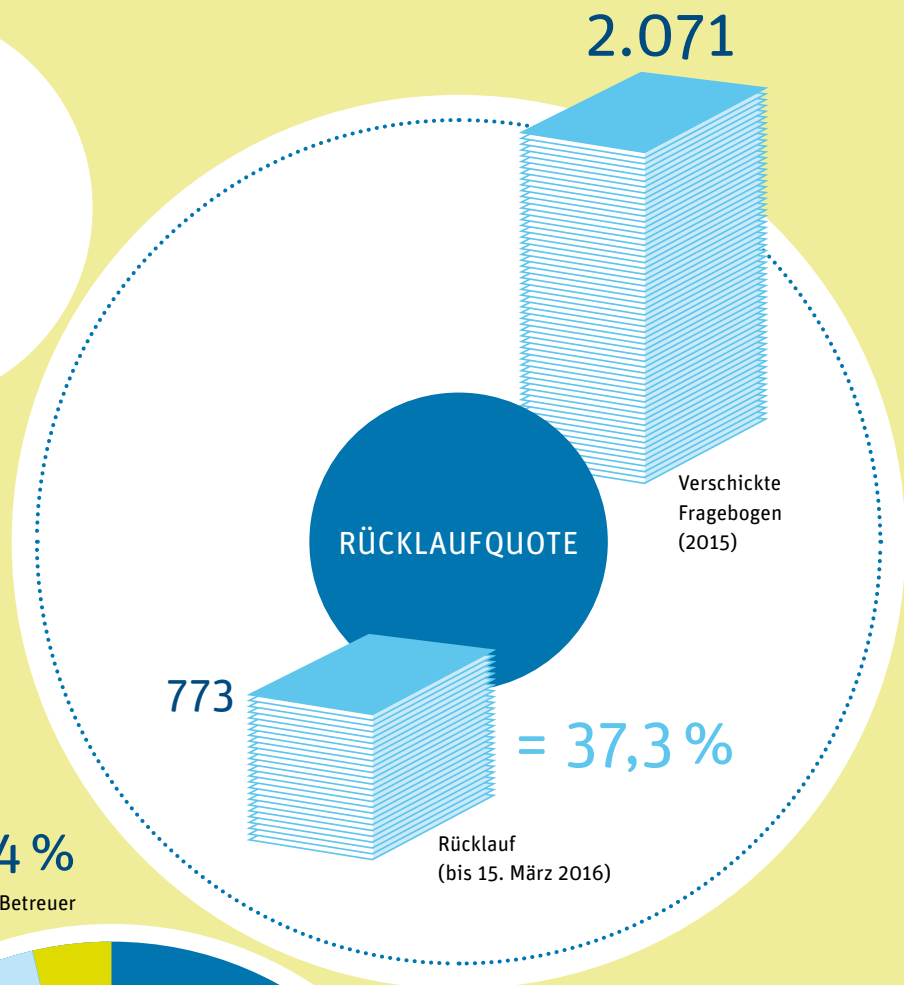
- Hier stehen alle Beteiligten vor einem Dilemma: Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von fünf Wochen nach Antragsstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den MDK Nord stattzufinden. Hierbei ist jedem Versicherten die Uhrzeit des Besuchs mit einer Zeitspanne von zwei Stunden anzukündigen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche erforderlich.

Das erkennbare Spannungsfeld zwischen den nachvollziehbaren Wünschen der einzelnen Versicherten nach mehr Zeit, kurzen Begutachtungsfristen und raschen Entscheidungen durch die Pflegekassen lässt sich nur bedingt auflösen.

### 6.2.4 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

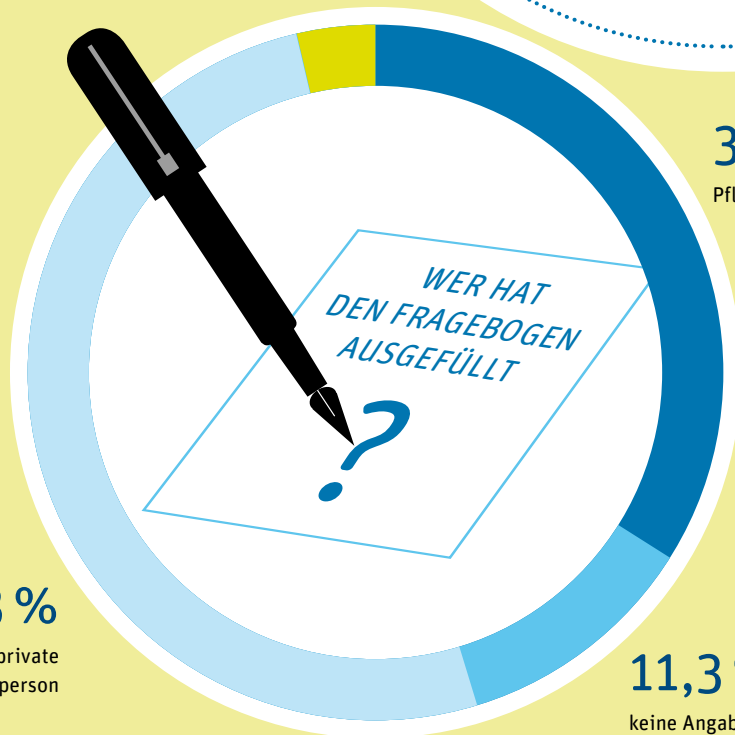
- Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können (gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und Zentren).
- Wir haben konkrete Absprachen mit den Pflegekassen über Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und Angehörigen durch Gutachter des MDK Nord getroffen.

7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



**3,4 %**  
gesetzlicher Betreuer

**34,0 %**  
Pflegerbedürftiger



**51,3 %**  
Angehöriger / private  
Pflegerperson

**11,3 %**  
keine Angaben

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	85 %	10 %	5 %			
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit			Wichtigkeit		
	Damit waren die Befragten ...			Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	86 %	12 %	2 %	80 %	19 %	1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	81 %	16 %	3 %	78 %	21 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	80 %	14 %	6 %	81 %	13 %	6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	91 %	7 %	2 %	94 %	5 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95 %	4 %	1 %	87 %	11 %	2 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	92 %	6 %	2 %	88 %	11 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	82 %	13 %	5 %	92 %	7 %	1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	78 %	15 %	7 %	94 %	5 %	1 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	80 %	14 %	6 %	87 %	12 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83 %	10 %	7 %	96 %	3 %	1 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	89 %	7 %	4 %	94 %	5 %	1 %
Kompetenz des Gutachters	89 %	8 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	88 %	9 %	3 %	94 %	6 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	88 %	8 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	69 %	21 %	10 %	89 %	10 %	1 %

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Befragung zur Pflegebegutachtung 2015**

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

**Gesamtzufriedenheit**

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

**Informationen über die Pflegebegutachtung**

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

**Der persönliche Kontakt**

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

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Typisches Auftreten des Gutachters**

- Empfanden Sie den Gutachter als kompetent und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

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

**Allgemeine Fragen**

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein  weiß nicht
- 20. Hat bei Ihnen schon einmal eine Pflegebegutachtung durch den MDK stattgefunden?  ja  nein
- 21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

**Der MDK bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

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