

✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

**2019**



# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>02</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>05</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>06</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>09</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>10</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>20</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>21</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>24</b>

## Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes 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 Westfalen-Lippe

Roddestr. 12

48153 Münster

Telefon: 0251 5354-0

Telefax: 0251 5354-299

E-Mail: [info@mdk-wl.de](mailto:info@mdk-wl.de)

Internet: [www.mdk-wl.de](http://www.mdk-wl.de)

Bearbeitung: Dr. Stephan Knoblich, Dr. Paul-Ulrich Menz, Olaf Plotke

Bilder: MDS

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

# Wir übernehmen Verantwortung

Der Blick zurück auf das Jahr 2019 erscheint von heute aus wie der Blick zurück in eine längst vergangene Zeit. Während ich diese Zeilen schreibe, sind bereits umfangreiche Maßnahmen eingeleitet, um die Menschen vor der Corona-Pandemie zu schützen. Es ist eine Herausforderung, der sich auch der MDK Westfalen-Lippe aktiv stellt. Viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich freiwillig gemeldet, um in Gesundheitsämtern und vielen weiteren Einrichtungen der Gesundheitsversorgung jetzt mitzuhelfen. Denn der MDK Westfalen-Lippe ist Teil unseres Gesundheitssystem und übernimmt in Krisenzeiten hier genauso Verantwortung wie er es stets auch in „normalen“ Zeiten tut.

In diesem Bericht geht es um die Zufriedenheit mit unserer Arbeit im Bereich der Pflegebegutachtung. Hier haben wir im vergangenen Jahr 185.000 Begutachtungen bei den Versicherten zu Hause durchgeführt. Seit Ausbruch der Pandemie ist das unmöglich, denn der Schutz der Versicherten, ihrer Angehörigen sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Pflegeeinrichtungen und natürlich auch in unserm Unternehmen ist uns wichtig. Bis Ende September 2020 ist die Pflegebegutachtung in der Wohnung der Versicherten ausgesetzt. Damit Pflegebedürftige dennoch Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten, hat der MDK Westfalen-Lippe die Begutachtung auf ein strukturiertes, sachermittelndes Telefongespräch umgestellt. Wir haben federführend zusammen mit den anderen MDK in Deutschland dieses Verfahren entwickelt und einen Fragebogen erstellt, der den Versicherten vorab zugeschickt wird. So können diese sich auf diese neue Form der Begutachtung vorbereiten. Ich bin froh, dass wir auch im Rahmen dieses

Gesprächs noch ausreichend Möglichkeit haben werden, wichtige Fragen von Versicherten und Angehörigen rund um das Thema Pflege zu beantworten. Denn das haben die Ergebnisse der jüngsten Versichertenbefragung, die hier vor Ihnen liegt, wieder deutlich gezeigt: Die Versicherten schätzen an unseren pflegefachlichen Gutachterinnen und Gutachtern, dass sie von ihnen neutrale Informationen erhalten. Als unabhängiges Begutachtungs- und Beratungsunternehmen des Systems der Pflegeversicherung sind wir keinem Leistungserbringer verpflichtet, sondern arbeiten allein im Dienste der Versicherten.

Die Versicherten wissen das und nutzen die Begutachtung immer auch für Fragen rund um das Thema Pflege. Unsere Gutachterinnen und Gutachter sind allesamt Pflegefachkräfte mit langer Berufserfahrung und geben gerne Antworten auf die drängenden Fragen, die Versicherte und Angehörige haben.

Ich freue mich, dass die Versicherten unsere Arbeit honorieren und uns dafür auch im vergangenen Jahr wieder ein gutes Zeugnis ausgestellt haben. Knapp 90 Prozent Gesamtzufriedenheit mit unserer Arbeit - darauf sind wir stolz.

Doch in der herausfordernden Zeit, in der wir jetzt leben, bleibt für den Blick zurück nur wenig Zeit. Wir arbeiten nun an mehreren Stellen im Gesundheitssystem mit. Im Mittelpunkt aller unserer Anstrengungen steht dabei aber immer der Mensch.

Münster, den 15. April 2020



Dr. Martin Rieger

Geschäftsführer des MDK Westfalen-Lippe

## Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

### Informationen über die Pflegebegutachtung

87,2 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

90,2 %

### Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des MDK Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,2 Prozent sind die Versicherten mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

89,3 %

### Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des MDK Westfalen-Lippe bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,3 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

89,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den MDK Westfalen-Lippe zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig und neutral durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den MDK geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

89,6 %

# 1. Gesetzlicher Auftrag

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

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

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

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, sind eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste 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 den Medizinischen Diensten daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, re-

spektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen dem Medizinischen Dienst ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands definieren den 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 MDK einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Der vorliegende Bericht des MDK Westfalen-Lippe informiert über die Ergebnisse seiner Versichertenbefragung des Jahres 2019.



## 2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt der MDK Westfalen-Lippe jährlich eine schriftliche 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 Vorgehensweise 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 tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen unsere Leistungen/unser Service die Erwartungen?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit?“

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 der Pflegebegutachtung der MDK.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen (siehe Seiten 27-28). 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,
- zur Beratung 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.

Besonderer 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 waren, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und 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 die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

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

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

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jeder im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen max. zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf seine Person zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben. Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede Person zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte. Die Be-

antwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Der Versand der ausgefüllten Fragebögen erfolgte jeweils durch die Befragten direkt an das beauftragte Marktforschungs-institut 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.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung seitens des MDK, zum persönlichen Kontakt und zum persönlichen Auftreten. Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des MDK. Die Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass bei bestimmten Fragen die Zufriedenheit mit der Leistung der Pflegekasse Auswirkungen auf die Bewertung der Leistung des MDK Westfalen-Lippe hat.

## 3.

## Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahre 2018 hat der MDK Westfalen-Lippe 184.896 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres (2018) als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung (2019) zu berücksichtigen.

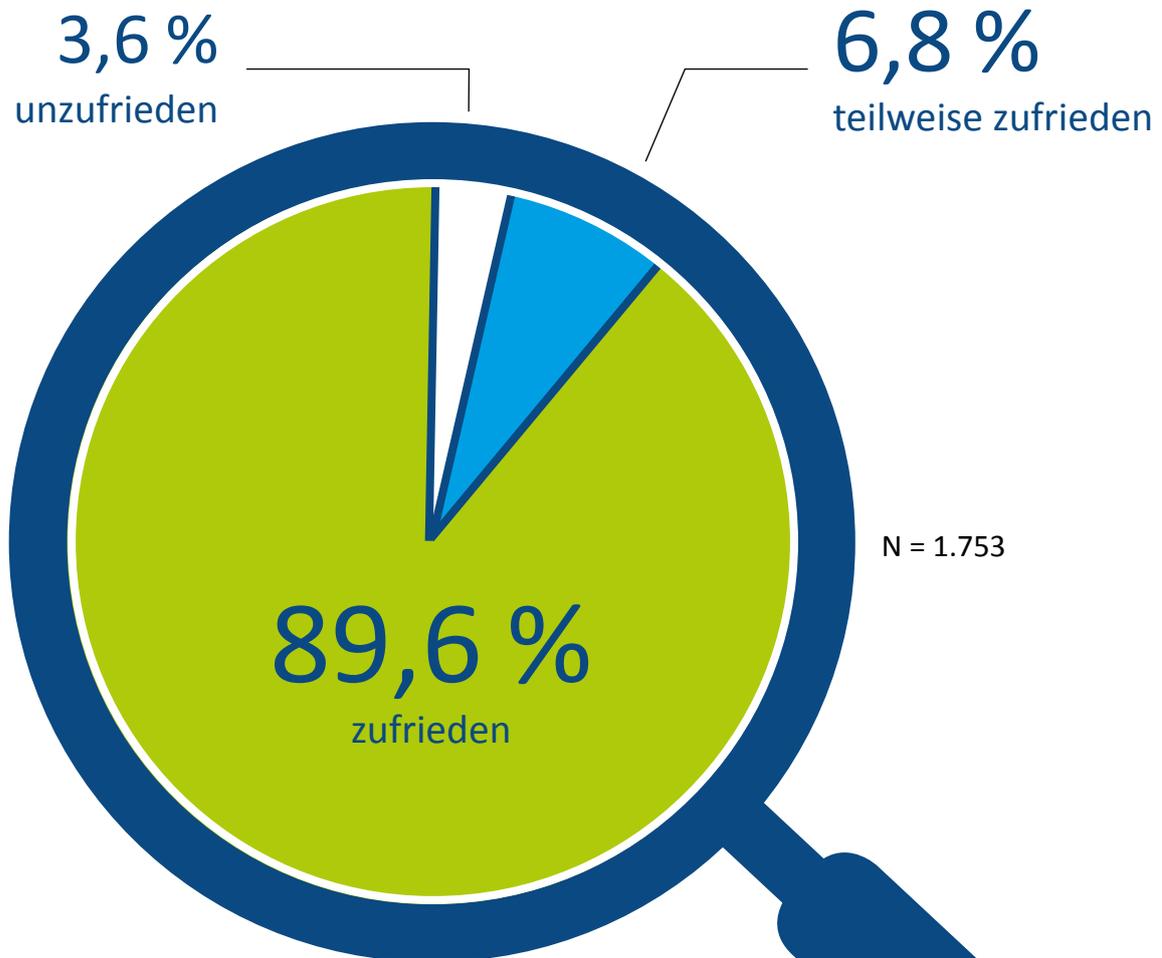
Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße ei-

nes Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Einzelne MDK haben deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen entsprechend erhöht.

Dementsprechend hat der MDK Westfalen-Lippe 4.654 Fragebögen im Zeitraum Januar 2019 bis Dezember 2019 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2020 wurden von diesen Fragebögen 1.950 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,9 Prozent.



## 4. Ergebnisse



Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Westfalen-Lippe

### ANMERKUNG

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

## Gesamtzufriedenheit

Rund 90 Prozent der Versicherten sind mit den Pflegebegutachtungen des MDK Westfalen-Lippe zufrieden; 6,8 Prozent sind teilweise zufrieden und 3,6 Prozent unzufrieden.

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

- a) Vertrauenswürdigkeit der Gutachter und deren Kompetenz
- b) Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation
- c) genügend Zeit, um auf für sie wichtige Punkte einzugehen
- d) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen weiterhin auf einem hohen Niveau - sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt und Auftreten.

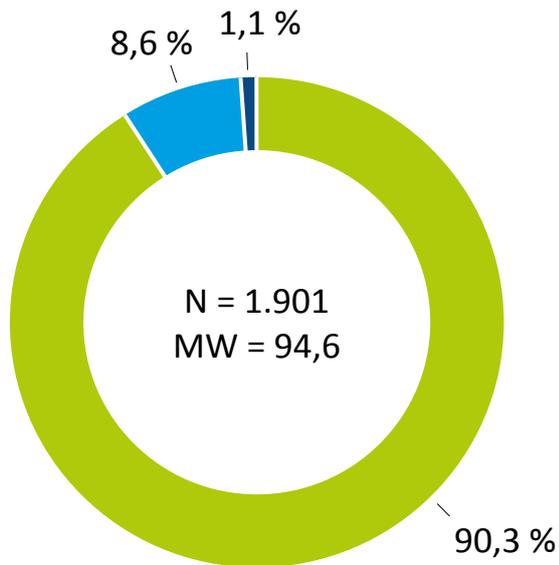
Damit bescheinigen die Befragten dem MDK Westfalen-Lippe eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

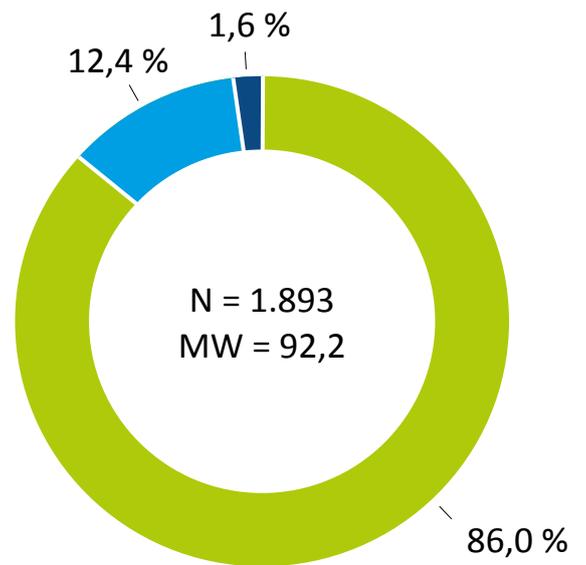
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 25-26.

## Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

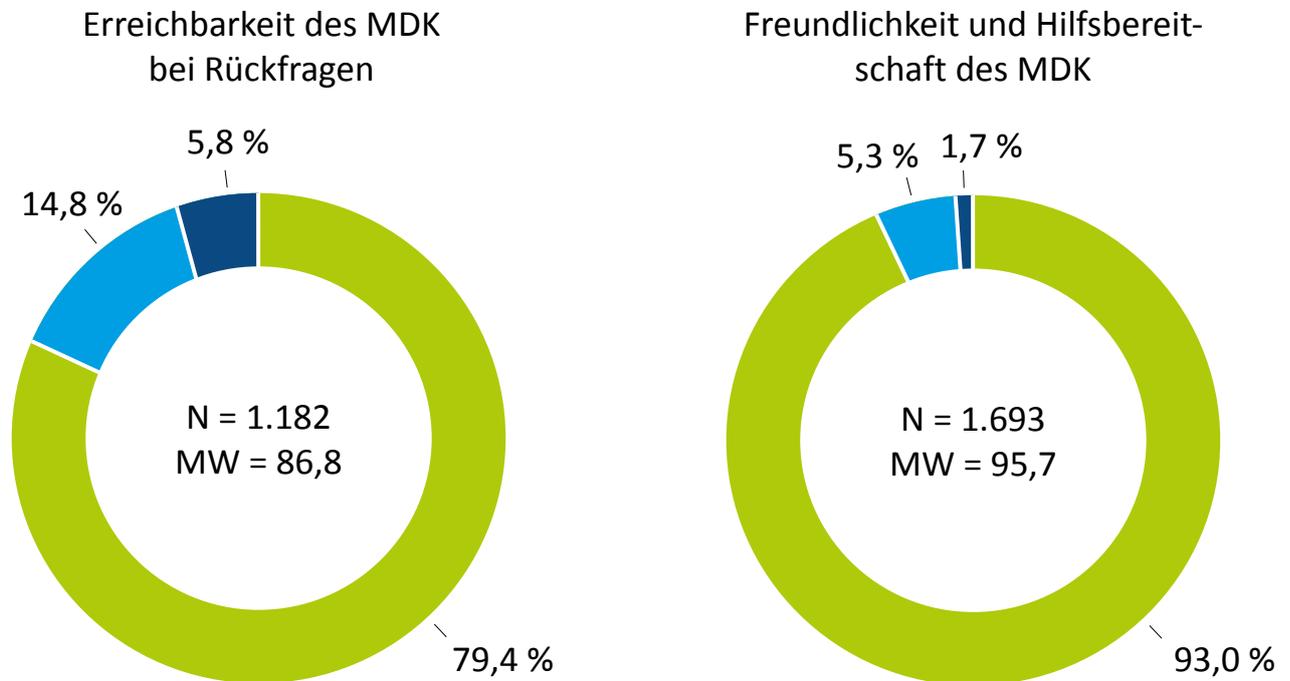
Verständlichkeit des Anmelde-  
schreibens zur Begutachtung



Informationen durch Faltblatt  
und Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden



Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen durch das Faltblatt und das Anschreiben zu dem Begutachtungsverfahren (86 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK bei Rückfragen (79 Prozent). Besonders hohe Zufriedenheitswerte werden bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK

Westfalen-Lippe erreicht. Hier liegt der Zufriedenheitswert bei 93 Prozent. Dies ist umso bedeutsamer, da für 94 Prozent der Befragten dieses Kriterium als besonders wichtig bezeichnet wurde.

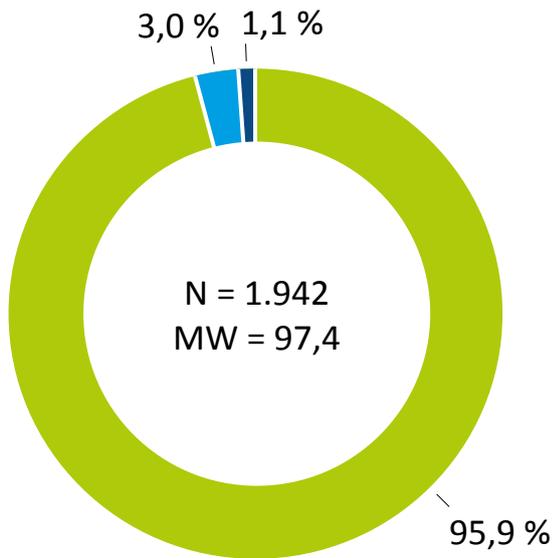
Mit diesen Ergebnissen belegt der MDK Westfalen-Lippe weiterhin seine klare Dienstleistungsorientierung.

---

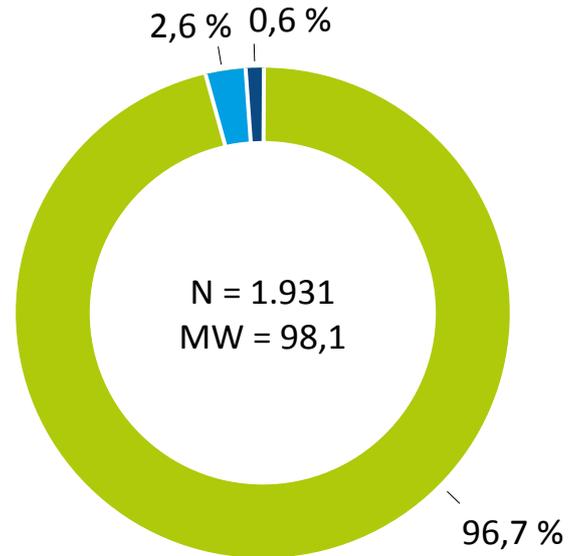
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

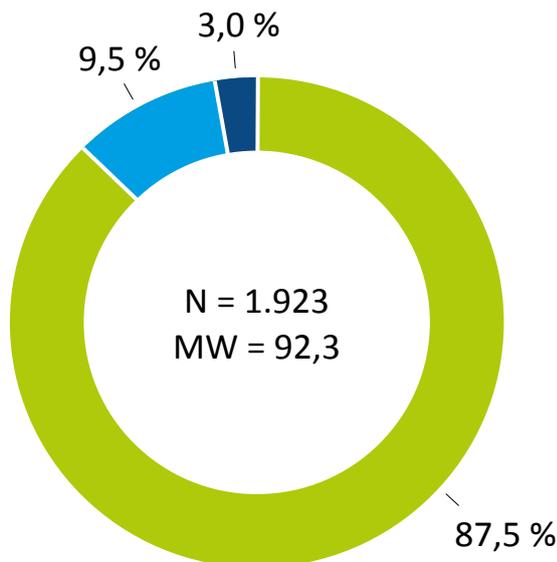
Eintreffen der Gutachterin / des Gutachters im angekündigten Zeitraum



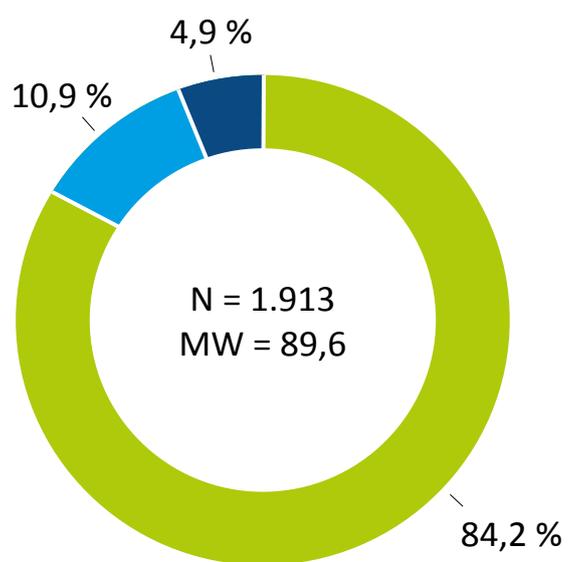
angemessene Vorstellung der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin / den Gutachter

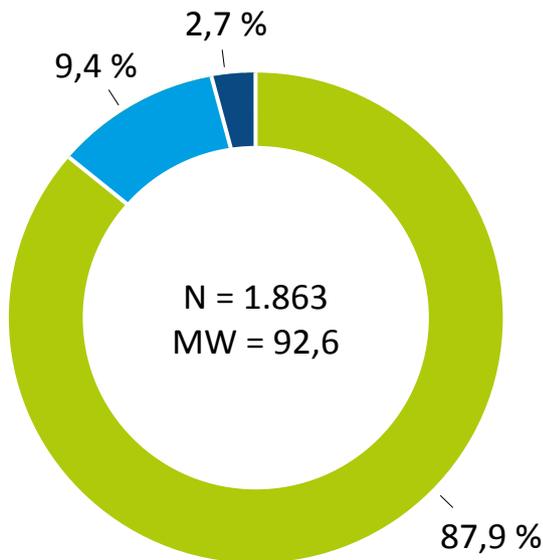


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

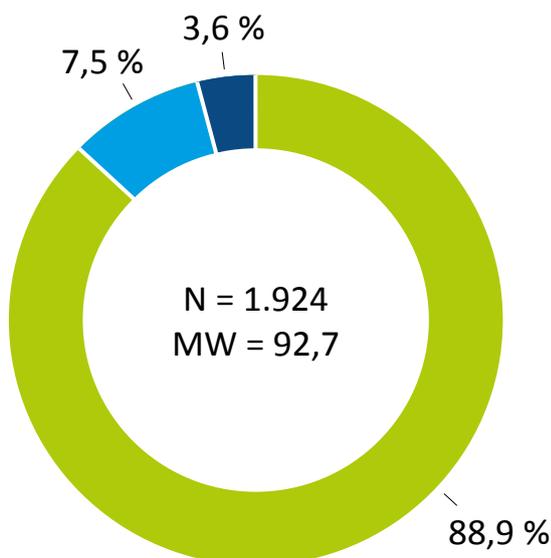
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



In diesem Bereich liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter und der Termintreue (rund 97 Prozent bzw. 96 Prozent).

96 Prozent der Befragten halten das Kriterium „genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“ für wichtig. Dabei geben 89 Prozent der Befragte an, in der Begutachtung genügend Zeit für die Besprechung von wichtigen Punkten gehabt zu haben. Zufrieden sind die Befragten auch mit der Würdigung der bereitgelegten Unterlagen durch die Gutachter (88 Prozent).

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



Mit dem verständlichen Erklären des Gutachters zum Vorgehen bei der Pflegebegutachtung erklärten sich rund 88 Prozent der Befragten zufrieden.

Rund 84 Prozent aller Befragten geben an, mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation zufrieden zu sein; 11 Prozent sind damit teilweise zufrieden und nur 5 Prozent unzufrieden. Dieses Kriterium stellt für immerhin 96 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

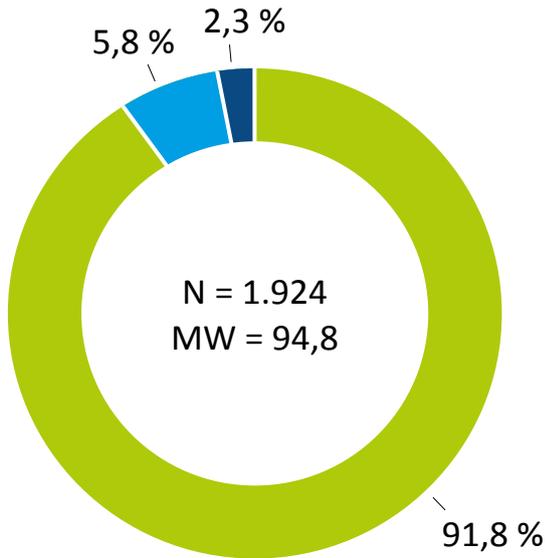
Insgesamt fühlen sich die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Westfalen-Lippe durch die Ergebnisse der Versichertenbefragung in ihrem Vorgehen bestätigt.

- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

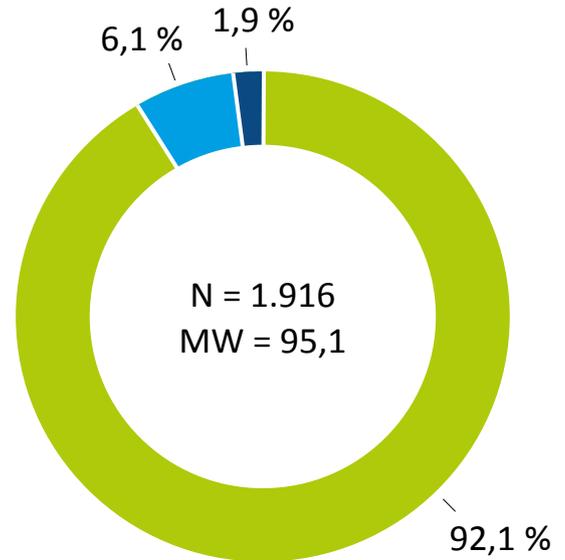
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin / des Gutachters

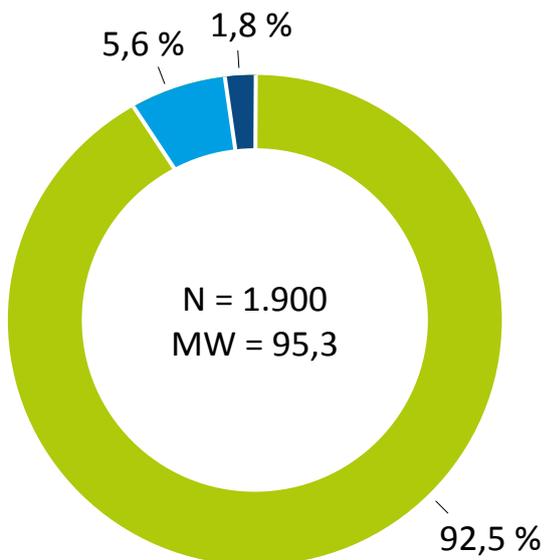
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



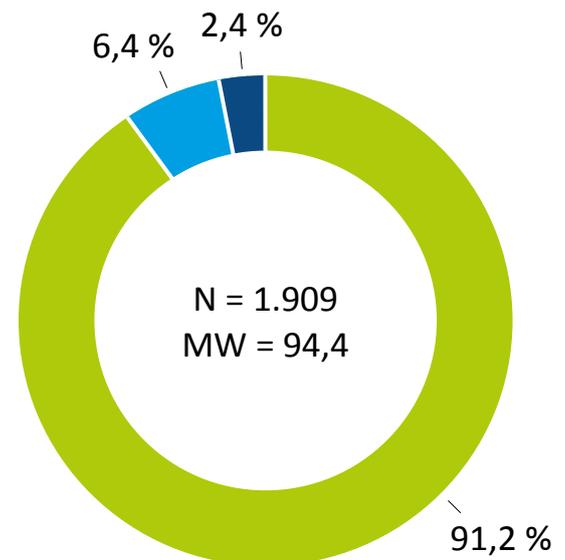
Kompetenz der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin / des Gutachters

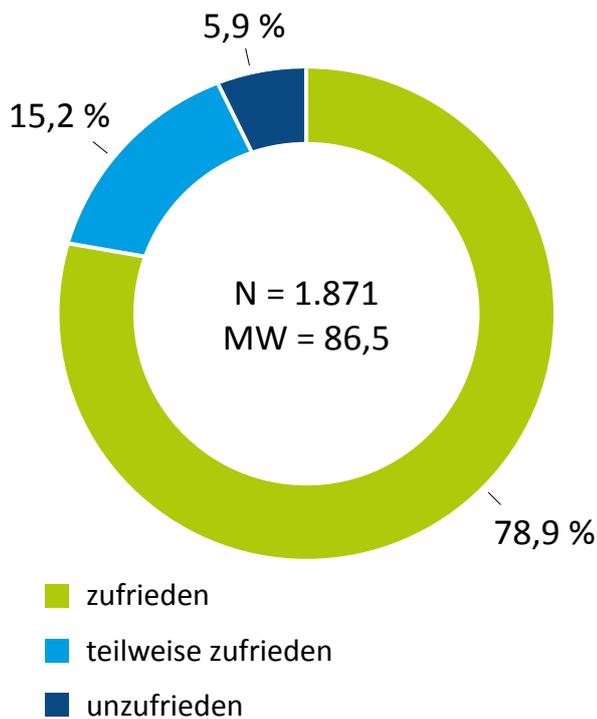


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin / des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

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



Sehr hohe Zufriedenheitswerte erreicht der MDK Westfalen Lippe bei dem Kriterium „ Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten“. Dabei sind rund 92 Prozent zufrieden. Fast 96 Prozent der befragten Versicherten räumen diesem Qualitätskriterium eine sehr hohe Wichtigkeit ein.

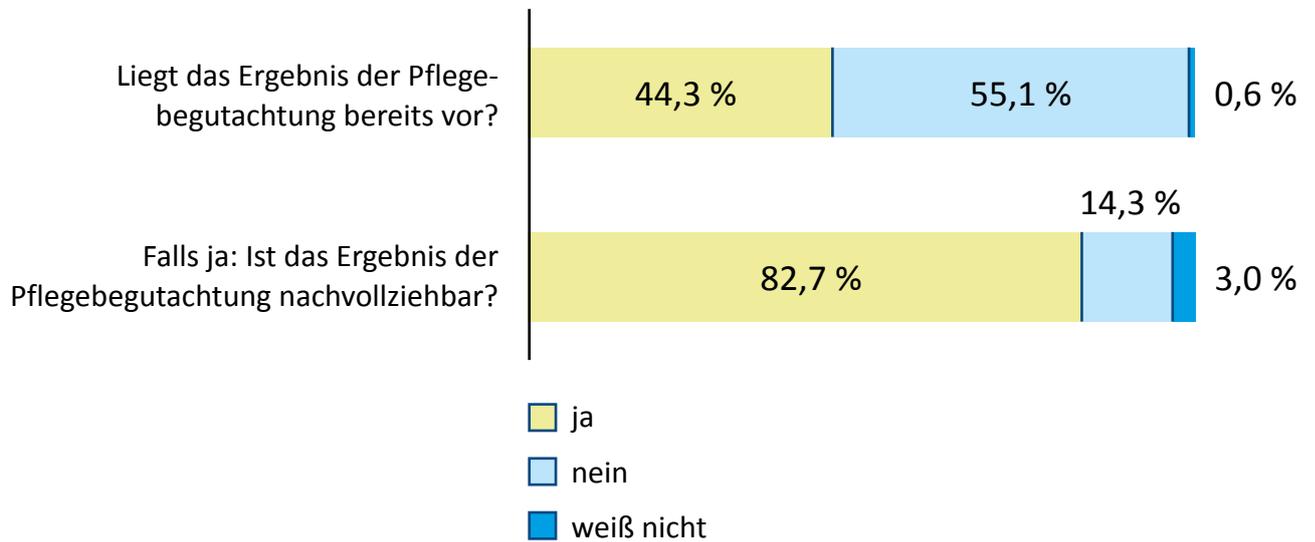
Auch mit der Kompetenz der Gutachter und der Verständlichkeit der Gutachter sind rund 92 Prozent der Befragten zufrieden. Dies hat umso höheres Gewicht, da jeweils über 96 Prozent beziehungsweise über 95 Prozent der Befragten diesen Kriterien eine besondere Bedeutung beimessen.

Auf die Vertrauenswürdigkeit der Gutachter legen über 97 Prozent aller Befragten besonderen Wert. Bei diesem Kriterien waren über 91 Prozent der Befragten zufrieden, über 6 Prozent teilweise zufrieden und nur rund 3 Prozent unzufrieden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation sind über 92 Prozent der Befragten wichtig. rund 79 Prozent der Befragten sind mit der Beratung durch den MDK zufrieden, über 15 Prozent teilweise zufrieden und rund 6 Prozent unzufrieden. Diese Ergebnisse sind dem MDK Westfalen-Lippe Ansporn und Verpflichtung zugleich, den berechtigten Wünschen der Versicherten nachzukommen.

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:



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

## Kommentare

(696 KOMMENTARE VON  
572 BEFRAGTEN)

Anzahl der häufigsten  
Kommentare, Anteil der  
Kommentare in Prozent an  
allen Kommentaren.

85

12,2 % alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

81

11,6 % zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

76

10,9 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

34

4,9 % Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

34

4,9 % detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

30

4,3 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

27

3,9 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

25

3,6 % zu wenig Zeit, Zeitdruck

21

3,0 % mehr, bessere Beratung/Infos zur Verbesserung der Pflegesituation

19

2,7 % mehr Informationen, Tipps

## 5. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit rund 42 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK Westfalen-Lippe zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

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

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

Viele Befragte wünschen, dass der MDK bei Rückfragen besser erreichbar ist: über 5 Prozent sind hiermit unzufrieden und über 14 Prozent lediglich teilweise zufrieden (siehe Seite 13 unten rechts).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten, sind über 4 Prozent unzufrieden und über 10 Prozent nur teilweise zufrieden. Rund 96 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig (siehe Seite 14 unten links).

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind über 5 Prozent hiermit unzufrieden und rund 15 Prozent nur teilweise zufrieden (siehe Seite 17 oben links).

# 6. Maßnahmen

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen 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 ermittelt. 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 im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und

Motiven für die identifizierten Themenfelder

- Herausarbeiten der vom MDK Westfalen-Lippe beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

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

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

## 6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen:

### 6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Unter diesem Punkt haben die Versicherten ihr Anliegen formuliert, dass bei Rückfragen genügend Telefon- und Mitarbeiterkapazitäten zur Verfügung stehen. Der MDK-Westfalen-Lippe hat darauf bereits reagiert und weitere Mitarbeiter für diese wichtige Aufgabe geschult und eingesetzt. Wir wollen auch in Zukunft unsere Kapazitäten diesbezüglich weiter ausbauen.

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

Es stellt für die MDK Westfalen-Lippe ein wichtiges Anliegen dar, dass sich die Versicherten im Rahmen der Begutachtung wahrgenommen fühlen und die Gelegenheit haben, die für sie wichtigen Punkte in angemessenem Umfang zu besprechen.

Dazu werden wir unsere Gutachterinnen und Gutachter in Teambesprechungen, Fortbildungsveranstaltungen und individuellen Einzelmaß-

nahmen weiter sensibilisieren.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird in unserem MDK kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen. Diesen Weg werden wir weiter verfolgen.

### 6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Dieser erneut deutlich geäußerte Wunsch hat für den MDK Westfalen-Lippe einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität.

Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können. Dabei werden unsere Gutachterinnen und Gutachter zukünftig gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren geben. Wir werden unsere Gutachter mit aktuellem Informationsmaterial zu verfügbaren Hilfsangeboten und weiteren Beratungsstellen ausstatten, um den Versicherten kompetente

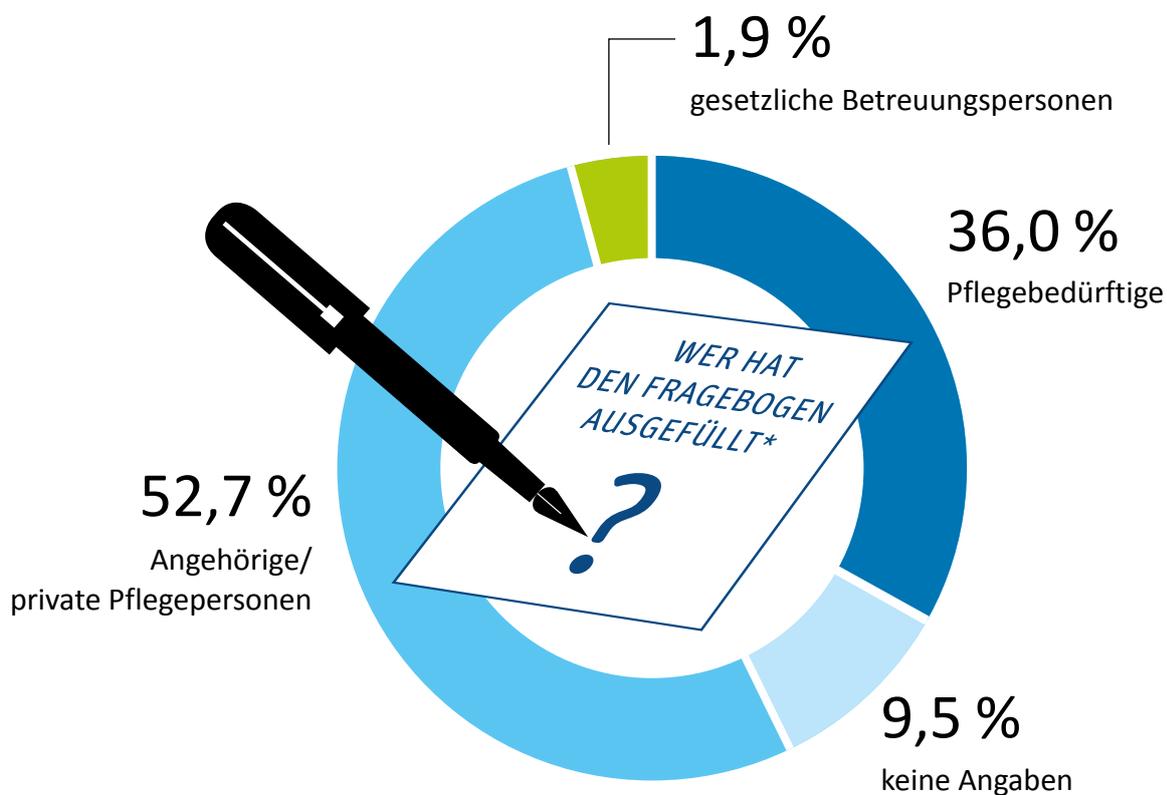
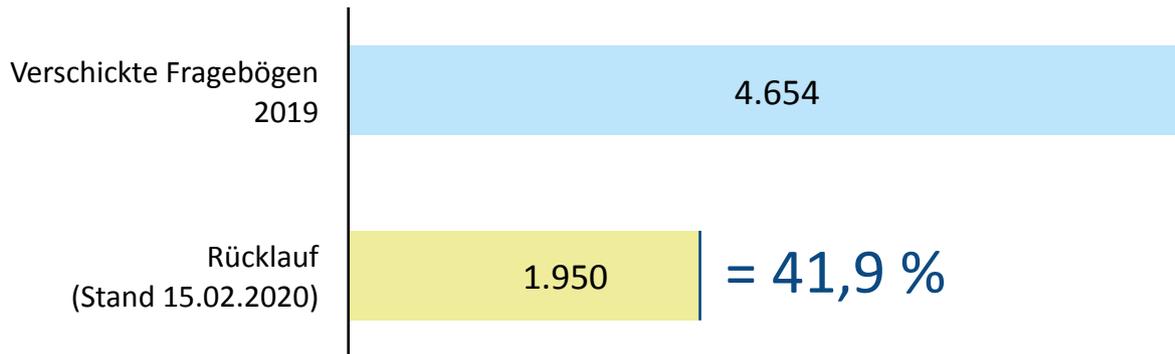
Auskünfte geben zu können.

Wir werden unsere Gutachterinnen und Gutachter auch künftig kontinuierlich in diesem Bereich qualifizieren.



# 7. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote



\*Mehrfachnennungen möglich

## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C des MDK Westfalen-Lippe

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 22.114)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	89,6 %	6,8 %	3,6 %			
Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,3 %	8,6 %	1,1 %	82,8 %	16,5 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	86,0 %	12,4 %	1,6 %	82,8 %	15,7 %	1,5 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	79,4 %	14,8 %	5,8 %	79,4 %	14,5 %	6,1 %
Freundlichkeit und Hilfs-bereitschaft des MDK	93,0 %	5,3 %	1,7 %	94,2 %	4,9 %	0,9 %
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit			Wichtigkeit		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Eintreffen des / der Gutachters/in	95,9 %	3,0 %	1,1 %	88,1 %	11,2 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	96,7 %	2,6 %	0,6 %	87,2 %	12,2 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,5 %	9,5 %	3,0 %	93,7 %	5,9 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	84,2 %	10,9 %	4,9 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,9 %	9,4 %	2,7 %	89,4 %	9,6 %	1,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,9 %	7,5 %	3,6 %	95,7 %	3,7 %	0,5 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des / der Gutachters/in	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	91,8 %	5,8 %	2,3 %	95,6 %	4,3 %	0,1 %
Kompetenz des / der Gutachters/in	92,1 %	6,1 %	1,9 %	96,4 %	3,4 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise des / der Gutachters/in	92,5 %	5,6 %	1,8 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit des / der Gutachters/in	91,2 %	6,4 %	2,4 %	97,1 %	2,7 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	78,9 %	15,2 %	5,9 %	92,7 %	6,4 %	0,8 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Befragung zur Pflegebegutachtung 2019

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 ...		
	teilweise zufrieden	un- zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### ...liches Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- 7. 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 respektvoll und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Allgemeine Fragen

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Der MDK Westfalen-Lippe bedankt sich für Ihre Teilnahme**

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