



Medizinischer Dienst
Westfalen-Lippe



**Versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung des
Medizinischen Dienstes
Westfalen-Lippe 2021**

Inhalt

Vorwort	Seite	04
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	06
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	08
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	10
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	13
4. Ergebnisse	Seite	14
5. Erkenntnisse	Seite	31
6. Maßnahmen	Seite	34
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	36



Die Versicherten stehen im Mittelpunkt

Beim Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe stehen die Versicherten im Mittelpunkt. Für sie arbeiten wir. Ihnen wollen wir genau die Versorgung ermöglichen, die sie brauchen. Das ist unsere Mission.

Ob uns das gelingt, wird durch ein unabhängiges wissenschaftliches Institut untersucht: Jedes Jahr lassen wir in einer groß angelegten, repräsentativen und anonymen Befragung die Versicherten selbst zu Wort kommen. Wir wollen wissen, wie zufrieden sie mit unserer Pflegebegutachtung sind und was wir noch verbessern können. Denn das ist unser Anspruch: Wir wollen immer besser werden.

Die Ergebnisse der aktuellen Versichertenbefragung zeigen, dass uns das gelungen ist: 94 Prozent Gesamtzufriedenheit mit unserer Pflegebegutachtung ist wieder ein außergewöhnlich gutes Zeugnis, das die Versicherten unseren Gutachterinnen und Gutachter ausgestellt haben. Und sogar noch etwas besser als das ohnehin schon sehr gute Zeugnis aus dem letzten Jahr.

Das Ergebnis macht uns auch deshalb so froh, weil die Pflegebegutachtung wegen der Pandemie in 2021 einmal mehr unter erschwerten Bedingungen stattgefunden hat. Wenn die Pandemielage es zuließ, haben wir die Pflegebegutachtung im Hausbesuch durchgeführt. Wenn der

Infektionsschutz es erforderte, haben wir die Begutachtung durch das von uns mitentwickelte strukturierte, telefonische Verfahren sichergestellt.

Wir haben die Versichertenbefragung im vergangenen Jahr getrennt für beide Verfahren durchgeführt. Das telefonische Begutachtungsverfahren hat dabei in der Gesamtzufriedenheit ebenso gut abgeschnitten wie die Begutachtung im Hausbesuch. Uns zeigt dies, dass sich das Instrument etabliert hat und unsere Gutachterinnen und Gutachter es so professionell anwenden, dass die Versicherten diesem Verfahren zurecht so vertrauen wie der klassischen Begutachtung im Hausbesuch.

Die Gesamtzufriedenheit ist natürlich das Ergebnis, auf das man zuerst blickt. Wenn Sie in dieser Broschüre blättern, werden Sie aber schnell feststellen, dass die Versichertenbefragung die Begutachtungsverfahren sehr detailliert bewerten. Von der Ankündigung bis zur Durchführung haben die Versicherten uns sehr genau mitgeteilt, was gut läuft und was wir noch verbessern können.

So kann man hier ablesen, dass unsere Gutachterinnen und Gutachter als besonders freundlich und hilfsbereit erkannt werden. 95,5, bzw. 96,1 Prozent (telefonische Begutachtung) der Befragten stellen uns hier ein einwandfreies Zeugnis

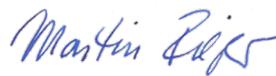
aus. Das ist natürlich ein Ergebnis, das uns wirklich alle stolz macht und ein Riesenkompiment an unsere Gutachterinnen und Gutachter darstellt.

Wir stellen immer wieder fest, dass die Versicherten sich mehr Beratung und Hinweise für Ihre individuelle Pflegesituation wünschen. Es gibt halt viele Fragen - besonders, wenn man erstmals mit dem Thema Pflegebedürftigkeit konfrontiert wird. Dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe bringen die Versicherten ein großes Vertrauen entgegen, weil wir unabhängig sind und keinerlei kommerzielle Interessen haben. Eine solche Beratung ist jedoch nicht Teil unseres gesetzlichen Auftrags. Unsere Gutachterinnen und Gutachter verfügen alle über jahrelange Berufserfahrung und helfen immer gerne mit Tipps und Ratschlägen. Zwar erreichen wir hier mit einem Zufriedenheitswert von jeweils gut 85 Prozent bei der telefonischen wie der häuslichen Pflegebegutachtung durchaus gute Ergebnisse, aber deutlich ablesbar ist,

dass die Versicherten sich wünschen, eine noch umfassendere Beratung wäre Teil unseres Auftrags.

Mich hat sehr gefreut, dass wir uns z. B. auch bei der Frage nach der Verständlichkeit des Anschreibens verbessert haben. Denn Verständlichkeit ist uns ein wichtiges Anliegen und gerade die Anschreiben haben wir Mitte vergangenen Jahres extra neu formuliert. Der Effekt wird vermutlich erst im nächsten Jahr voll durchschlagen, aber ein Trend ist erkennbar.

Wir haben mit der diesjährigen Versichertenbefragung Zustimmungswerte erreicht, die nur schwer zu steigern sind. Es ist unser Anspruch, dennoch alles dafür zu tun. Das kann ich Ihnen zu 100 Prozent versprechen.



Dr. Martin Rieger

Vorstandsvorsitzender

Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

- Informationen über die Pflegebegutachtung** **91,1 %**

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. 91,1 Prozent der Versicherten sind in diesem Bereich mit dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe zufrieden.
- Persönlicher Kontakt** **93,0 %**

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. 93,0 Prozent der Versicherten sind mit dem persönlichen Kontakt in der Begutachtung zufrieden.
- Persönliches Auftreten** **93,5 %**

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. 93,5 Prozent der Versicherten sind in diesem Bereich mit dem persönlichen Auftreten zufrieden.
- Gesamtzufriedenheit** **94,0 %**

94,0 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für die Medizinischen Dienste geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.



Telefonische Begutachtung

Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

90,0 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. 90,0 Prozent der Versicherten sind in diesem Bereich zufrieden.

Der telefonische Kontakt

93,7 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzu ziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. 93,7 Prozent der Versicherten sind mit der telefonischen Begutachtung zufrieden.

Persönliches Auftreten

93,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. 93,0 Prozent der Versicherten sind in diesem Bereich zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

94,4 %

94,4 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für die Medizinischen Dienste geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzlichen Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

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

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

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

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

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

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

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

Der Medizinische Dienst hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine persönliche Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. 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 Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

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

Der Medizinische Dienst klärt vor dem Hausbesuch, ob ein besonderes Infektionsrisiko vorliegt. Die Gutachterinnen und Gutachter halten beim Hausbesuch Abstand, tragen eine FFP2-Maske und waschen und desinfizieren regelmäßig ihre Hände. Gutachterinnen und Gutachter sind gegen COVID-19 geimpft und werden regelmäßig getestet. Die Medizinischen Dienste verfahren nach einem auf die Pandemielage abgestimmten Hygienekonzept. Dieses ist online unter www.md-bund.de und www.medizinischerdienst.de abrufbar.

2. Zielsetzung und Methodik

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

Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:

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

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

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

besser beantwortet werden.

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind

Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

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

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

Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit

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

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



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

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

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

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

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

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

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

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

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

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

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe rund 217.055 Versicherte begutachtet.

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

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

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

Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung ist die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch persönlich begutachtet wurden (51.356 persönliche Pflegebegutachtungen im Jahr 2020), für die

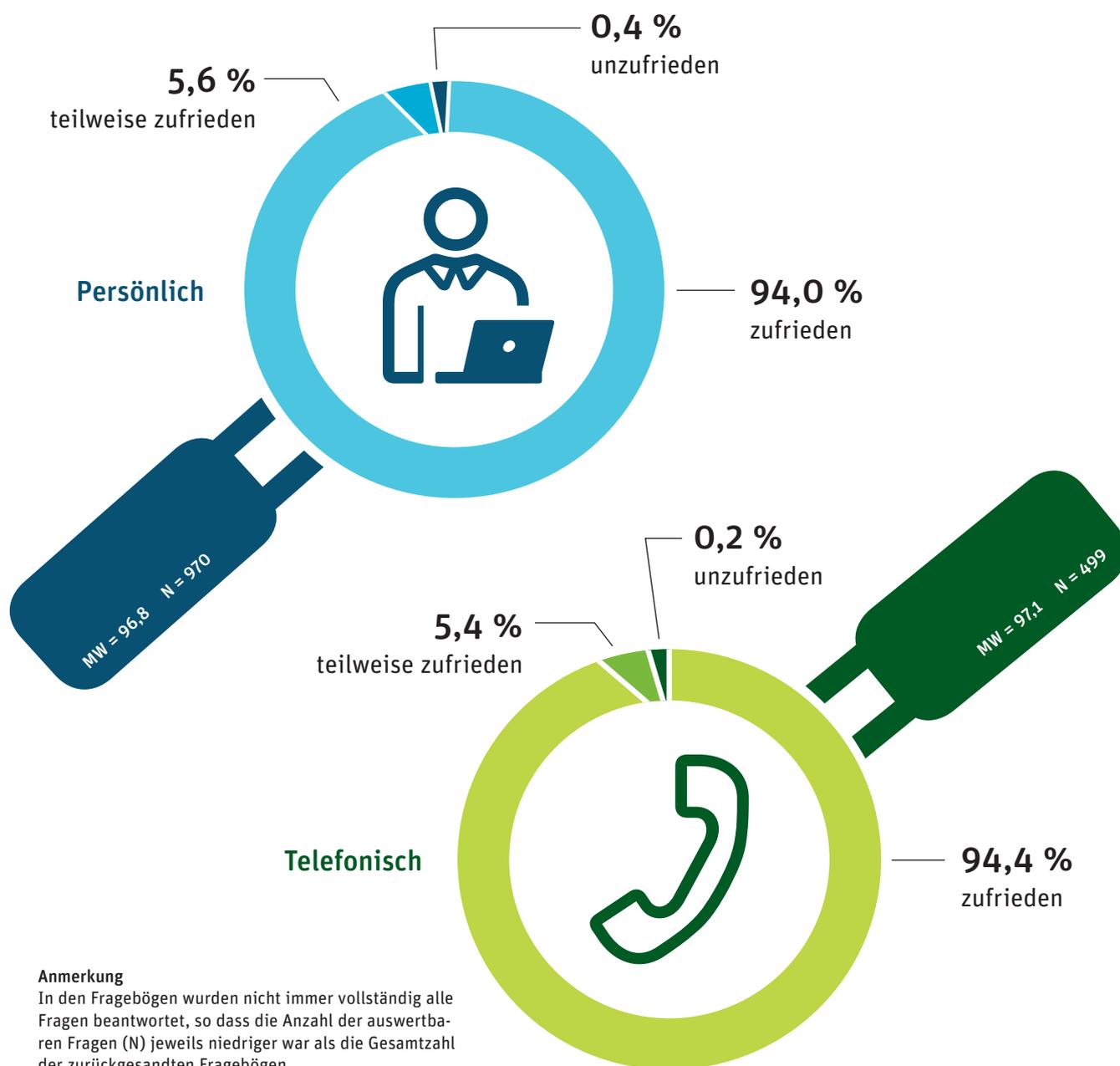
Befragung im Folgejahr einzubeziehen, was der Anzahl von mindestens 3.490 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2021 entspricht.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung haben die Medizinischen Dienste festgelegt mindestens 18.000 Fragebögen an Versicherte zur Bewertung der Pflegebegutachtung mittels telefonischer Begutachtung im Jahr 2021 zu versenden.

Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe hat insgesamt 2.490 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 1.265 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 1.104 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 1.265 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 44,3 Prozent für die Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 44,3 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 94,0 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 94,4 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 5,6 Prozent (5,4 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 0,4 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (0,2 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

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

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene individuelle Pflegesituation
- c) verständliche Ausdrucksweise und eine gute Telefonverbindung
- d) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie persönlicher Kontakt, Auftreten oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen

Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte 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 Westfalen-Lippe eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 40 bis 43.

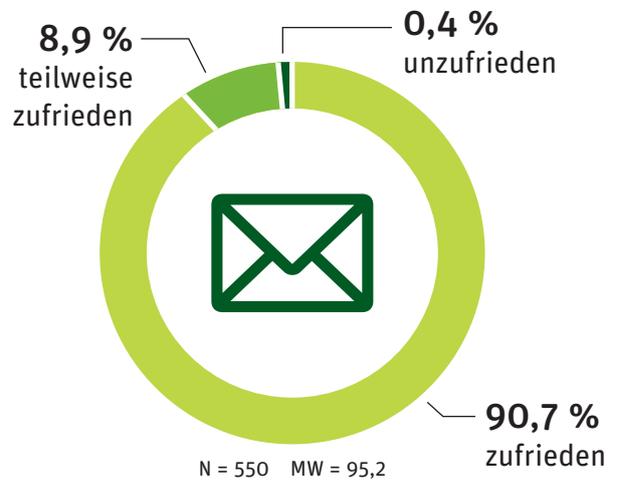
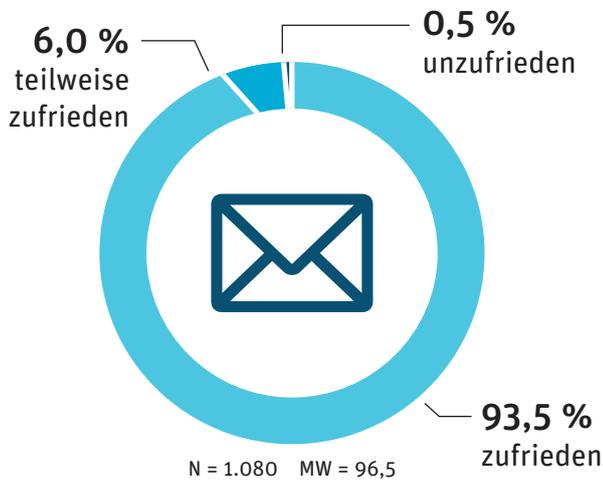
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 93,5 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 90,7 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (89,9 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 89,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei

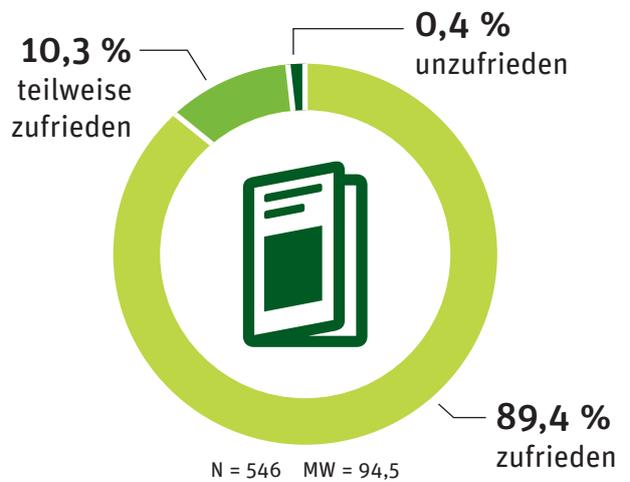
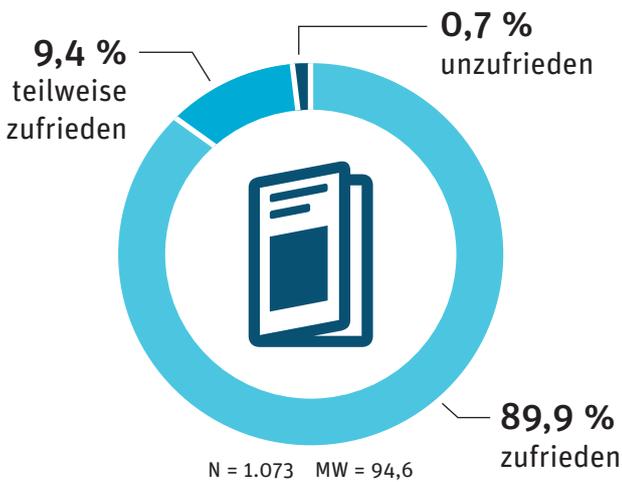
Rückfragen sind 85,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 83,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 95,5 Prozent erzielt (96,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 96,0 Prozent (96,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



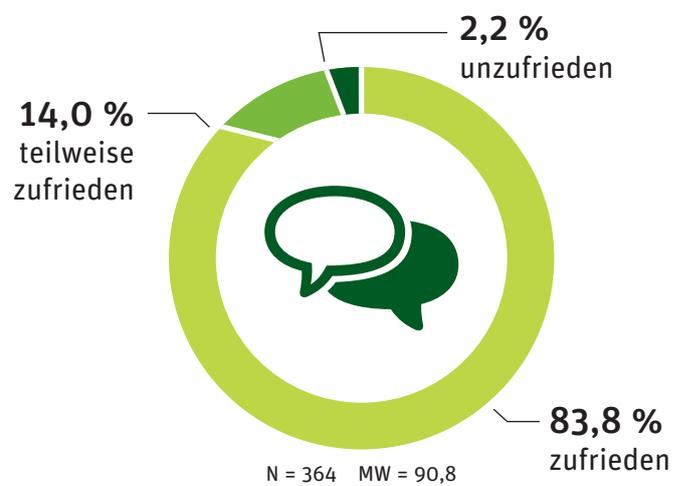
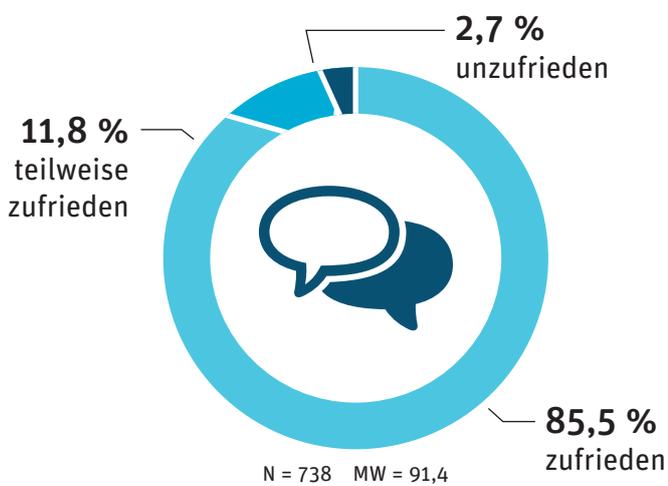
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



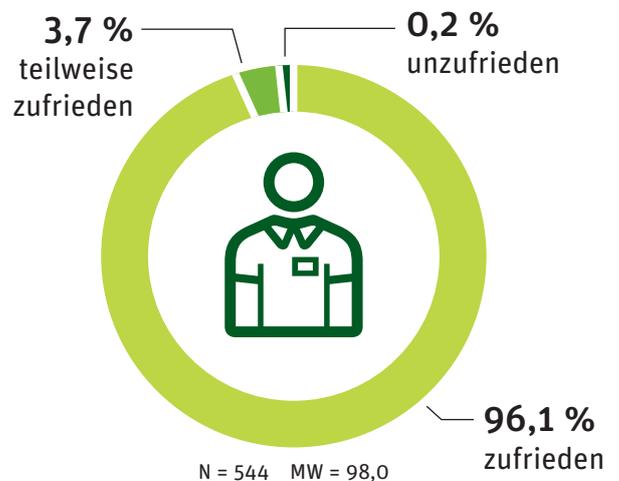
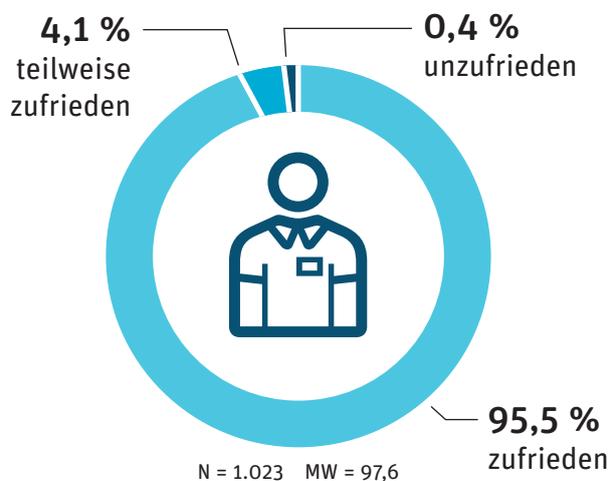
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner (Ansprechperson) des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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

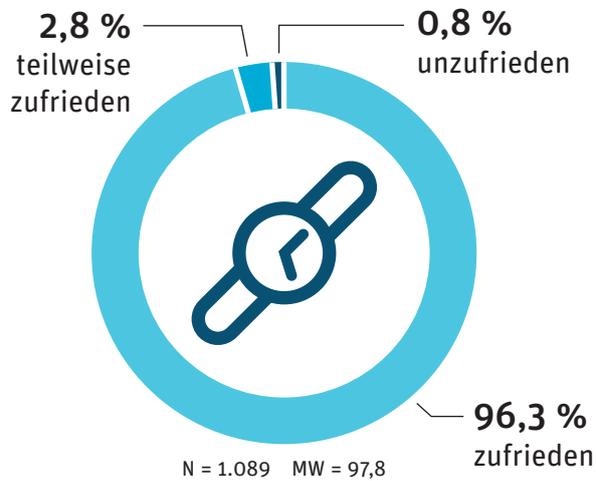
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,3 und 97,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 95,5 und 97,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (92,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 92,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (90,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (92,4 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 94,3 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 sehr zufrieden (92,1 bzw. 94,0 Prozent).

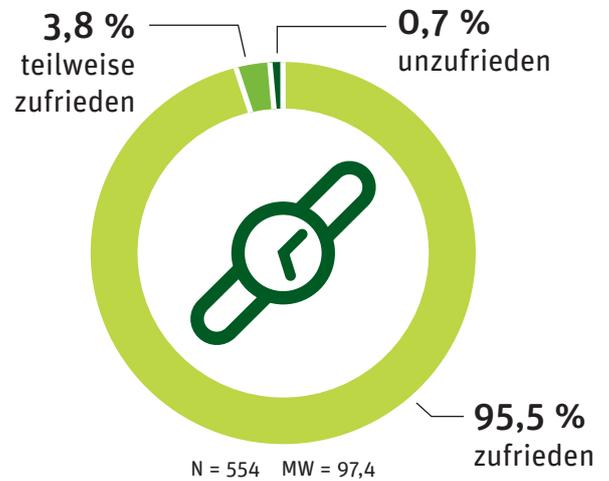
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 88,8 Prozent der Befragten zufrieden; 9,5 Prozent sind teilweise zufrieden und 1,7 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 88,8 Prozent zufrieden; 9,4 Prozent sind teilweise zufrieden, und 1,8 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 96,9 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten als auch diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



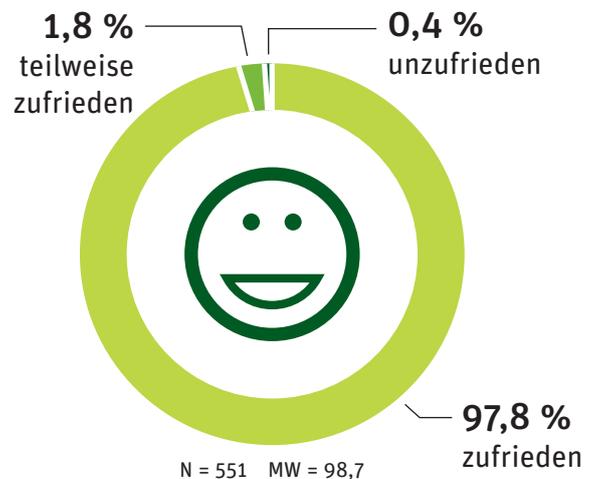
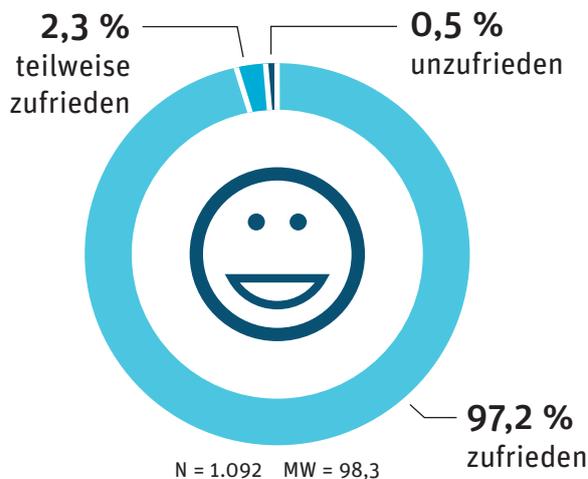
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



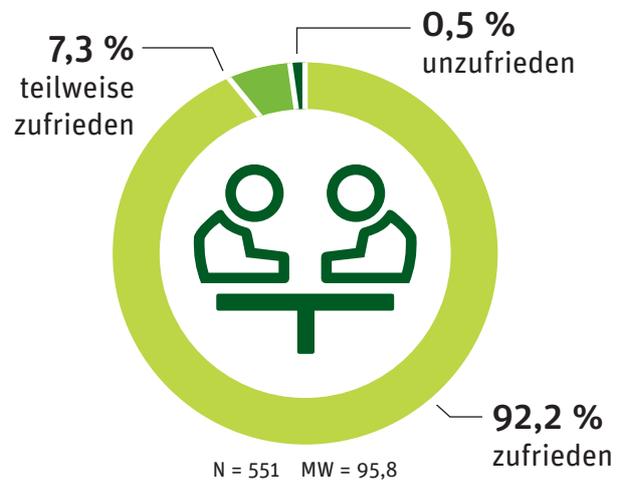
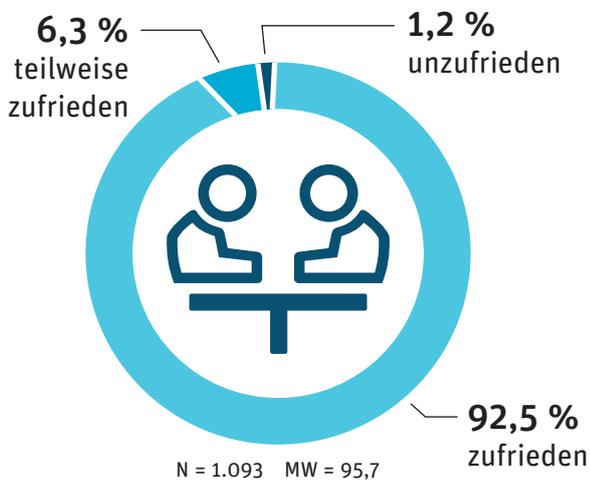
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



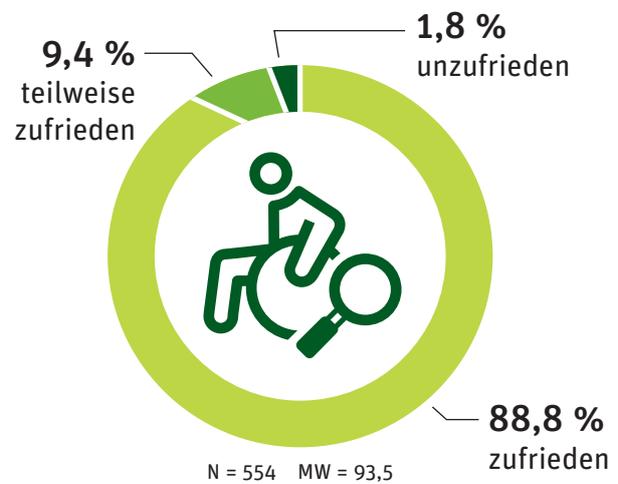
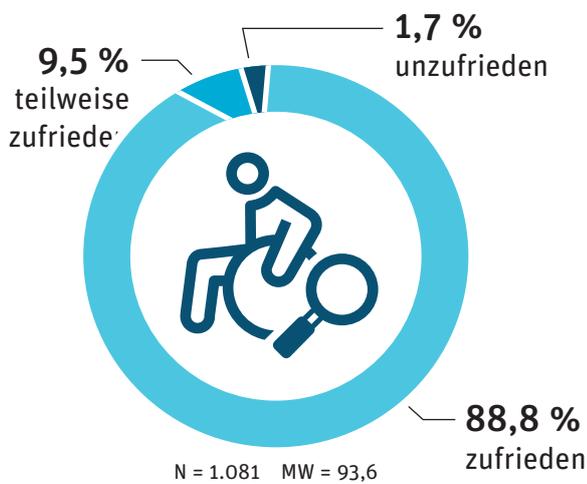
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



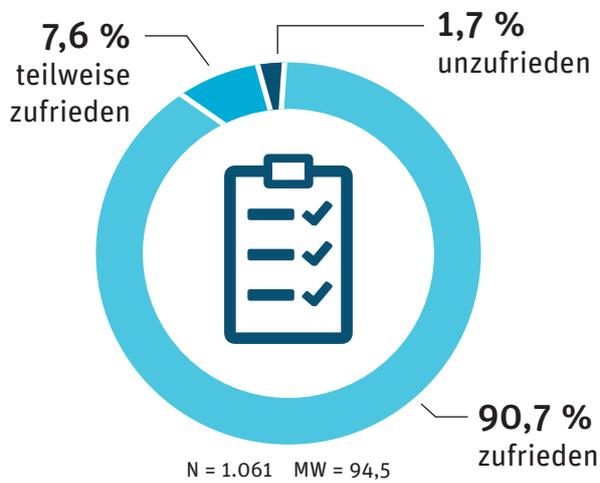
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

Hausbesuch Telefonisch

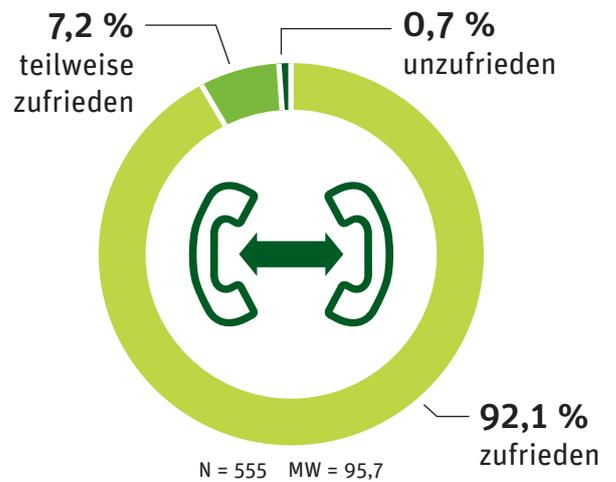
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

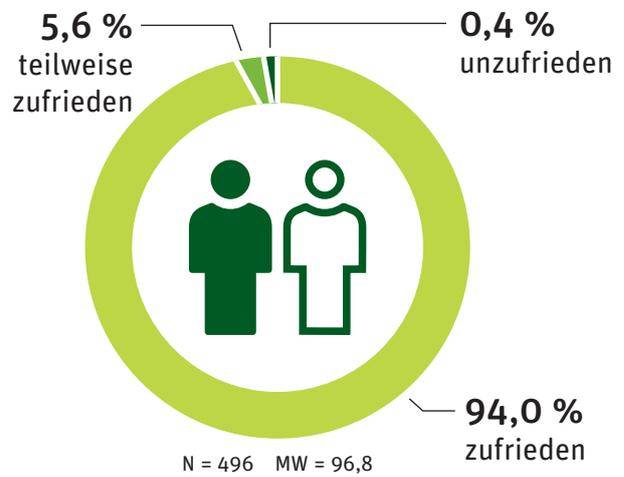
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



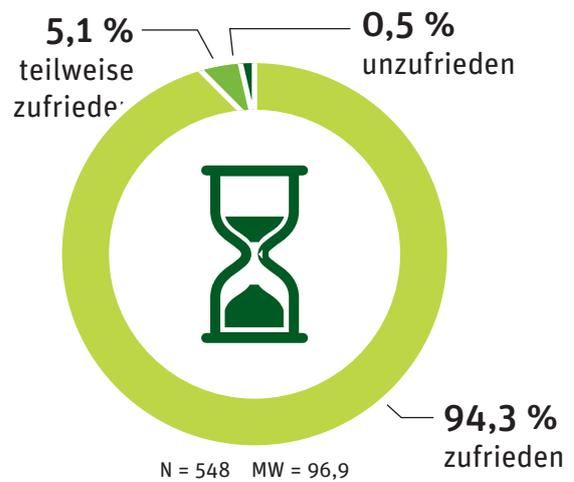
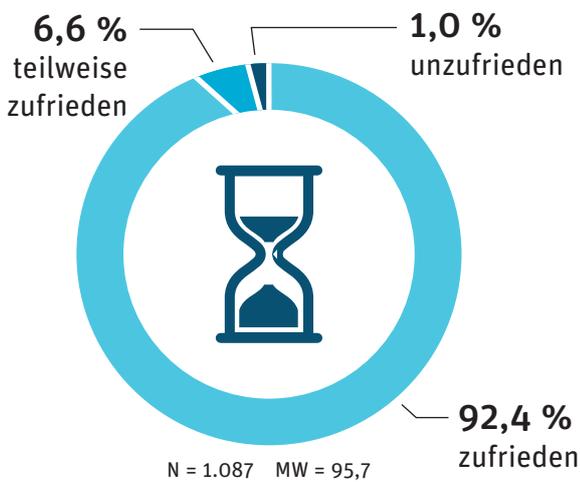
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

Hausbesuch Telefonisch

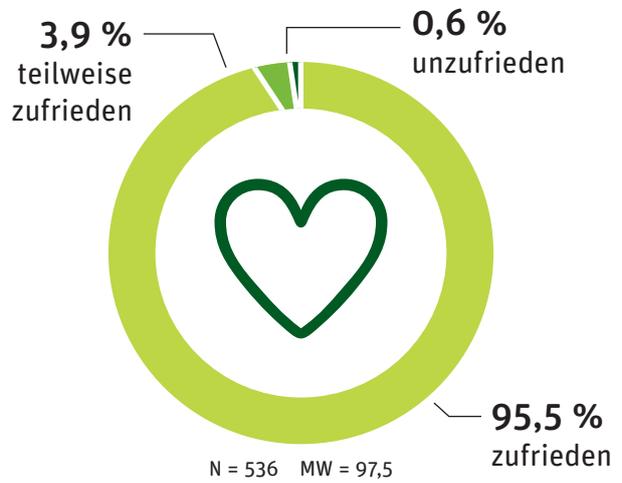
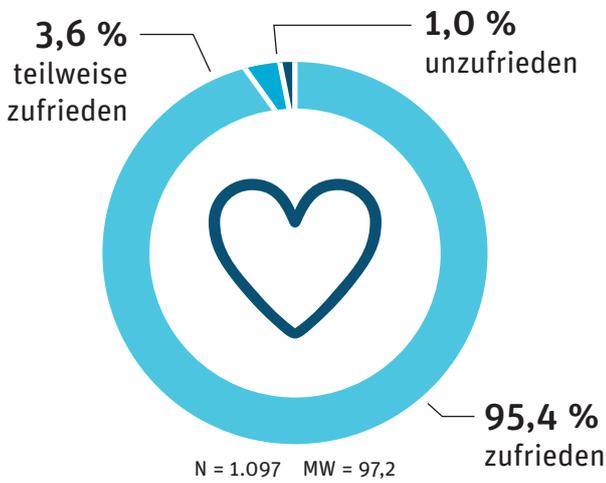
Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (96,0 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 94,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit

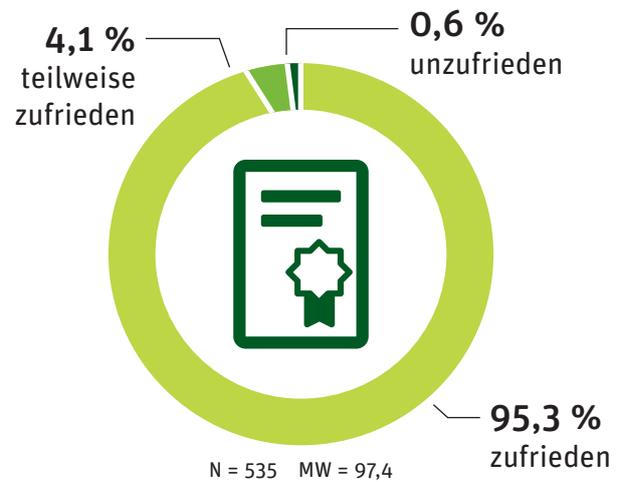
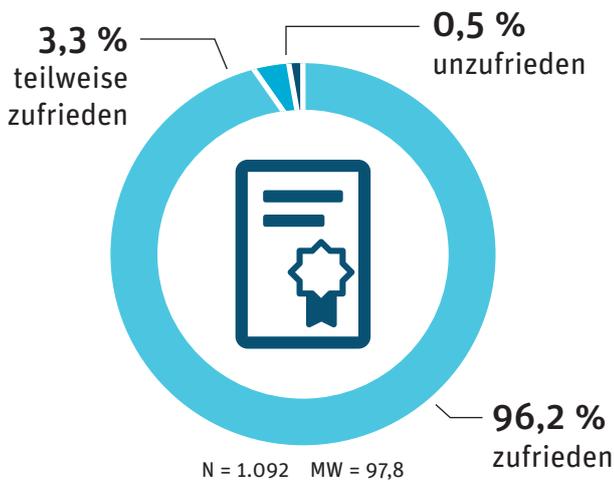
gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit von über 95,0 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 2,2 Prozent (1,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit zufrieden und 12,8 Prozent (12,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – 85,0 Prozent (85,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit zufrieden.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



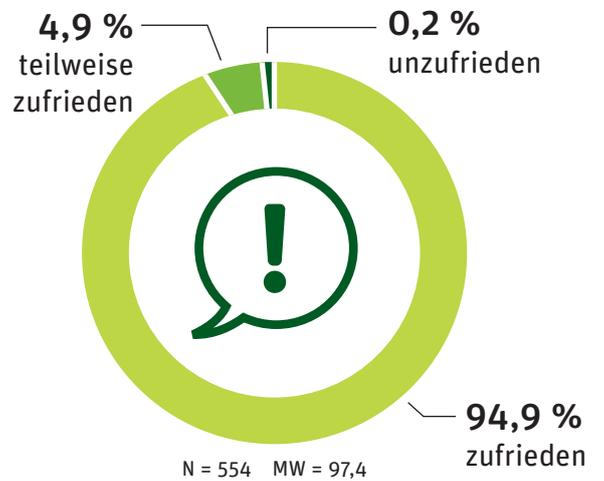
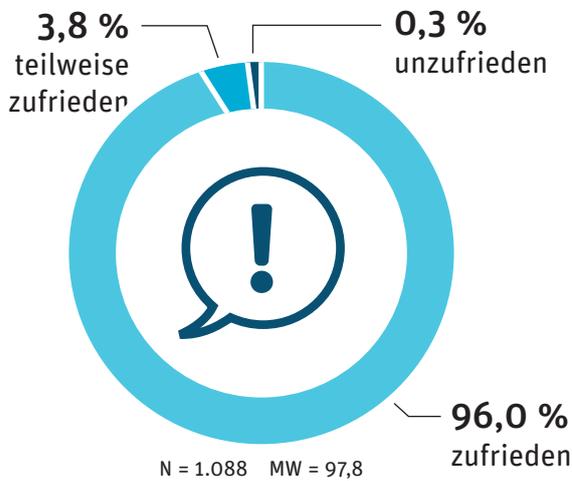
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



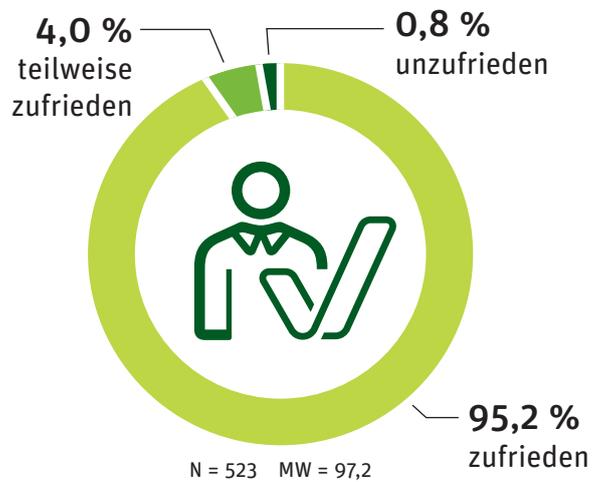
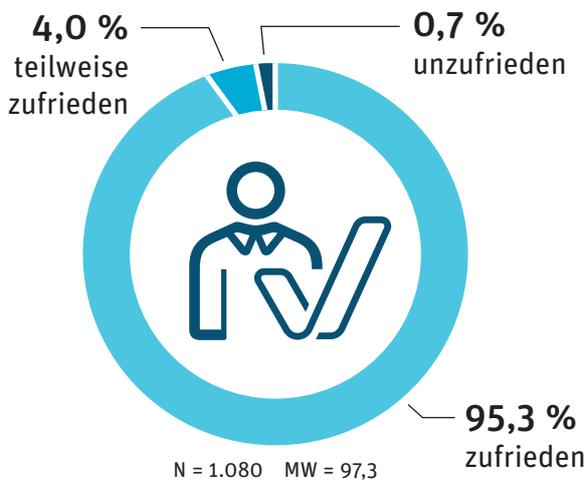
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



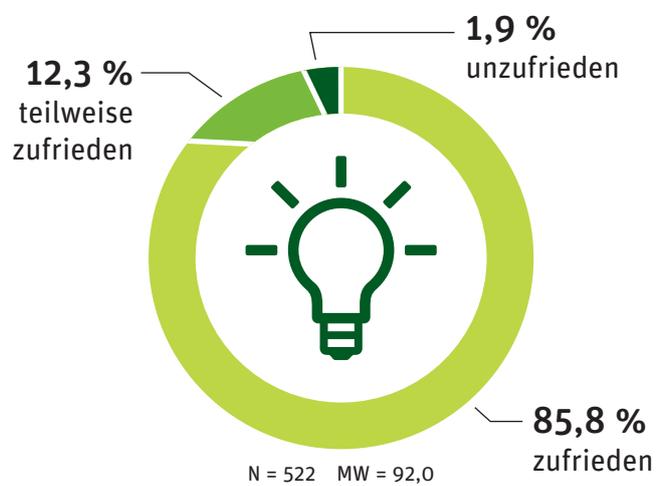
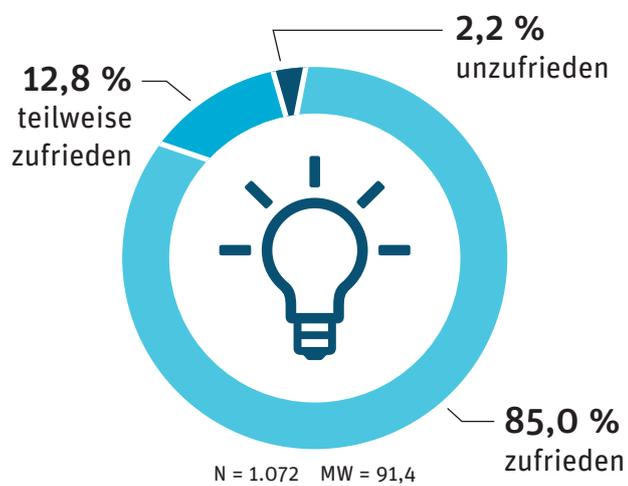
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch
  Telefonisch

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht



Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

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

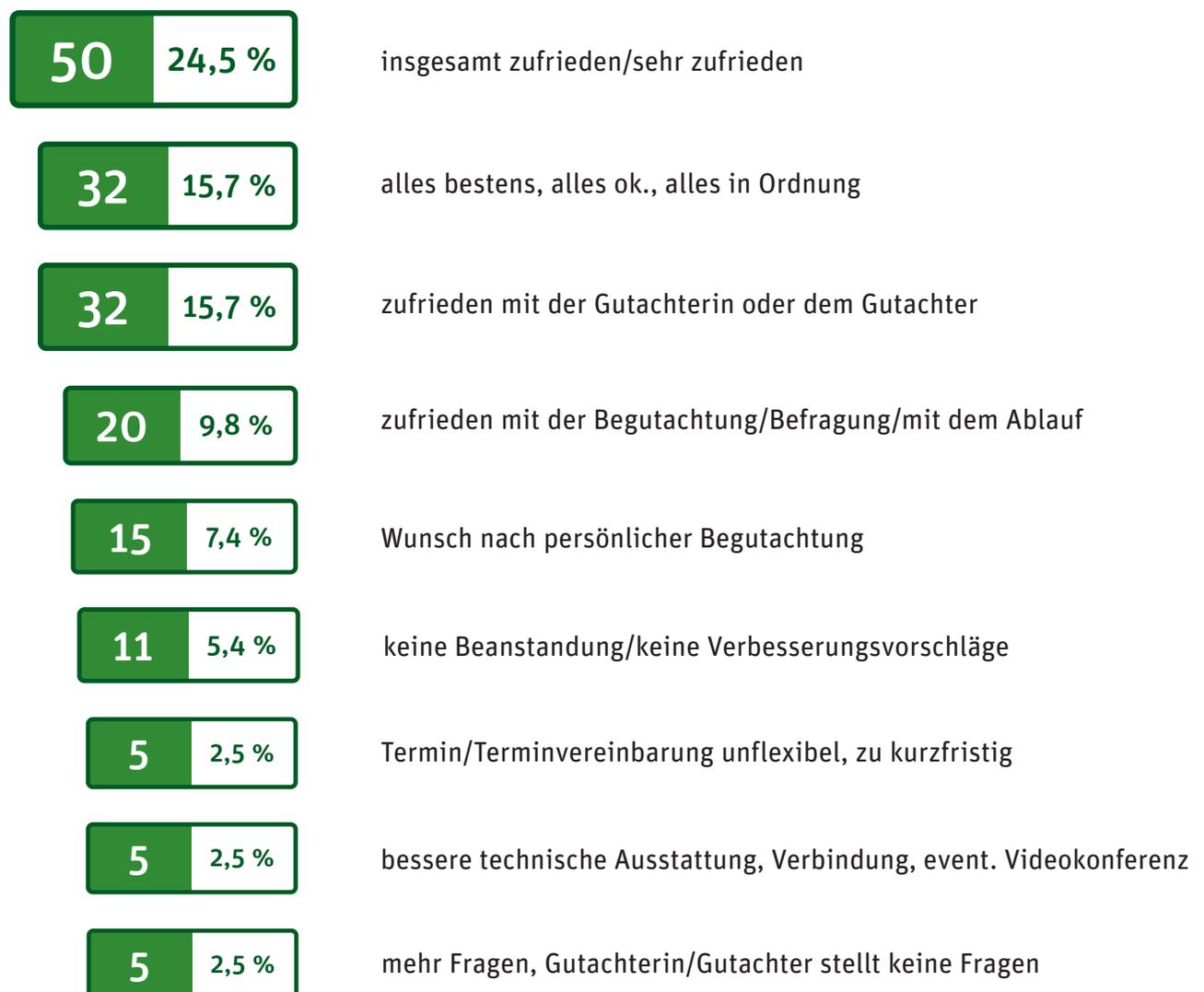
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (380 Kommentare von 348 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (227 Kommentare von 204 Befragten).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 44,3 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, als auch bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

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

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

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten: Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 1,7 Prozent bei

der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 1,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 9,5 bzw. 9,4 Prozent der persönlich bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 95,6 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 1,0 Prozent unzufrieden (0,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 6,6 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (5,1 Prozent der telefonisch Begutachteten). 96,8 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (96,4 Prozent der telefonisch Begutachteten) bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 2,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (1,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 12,8 Prozent (12,3 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 92,8 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (96,4 Prozent der telefonisch

Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig. Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen zur Begutachtung. 2,7 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 2,2 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 11,8 Prozent bzw. 14,0 Prozent sind teilweise unzufrieden. Für 84,2 Prozent der persönlich Begutachteten bzw. 83,7 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede zwischen der Zufriedenheit bei der persönlichen und bei der telefonischen

Pflegebegutachtung gering – die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in den Fragebereichen zum Teil eher besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 94,0 Prozent (persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) bzw. 94,4 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf.



6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete

Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen

- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

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

6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die persönlich als auch die telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe hat diesbezüglich seine Gutachterinnen und Gutachter verstärkt sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der persönlichen Hausbesuche und der telefonischen Interviews erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für die Medizinischen Dienste ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen.

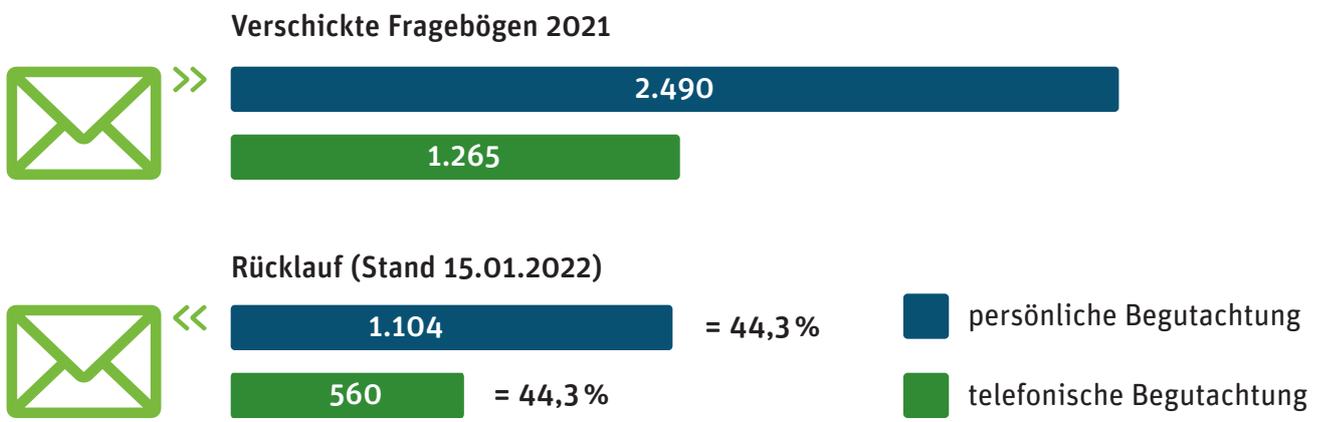
6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert.

Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten zu beraten.

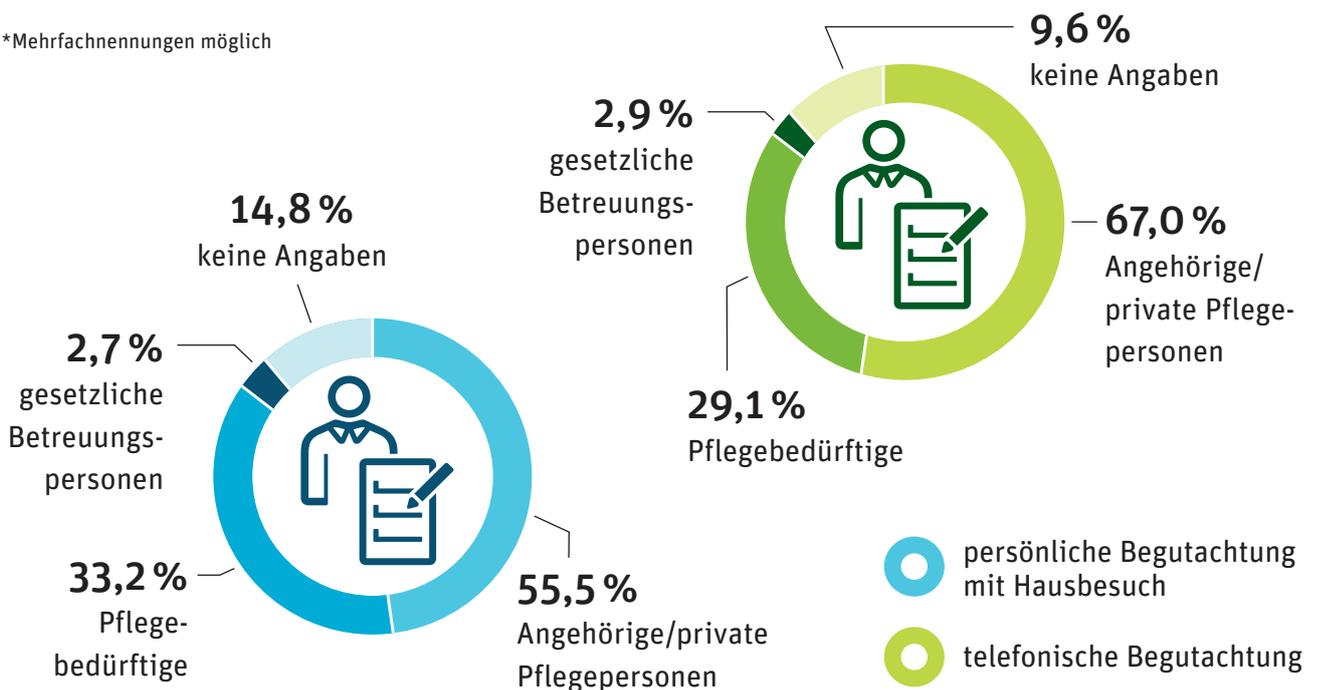
7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 2021

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

- pflegebedürftige Person Angehöriger/private Pflegeperson gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Der telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigsten Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

Damit war ich ...		Dies ist für mich ...	
teilweise zufrieden	unzufrieden	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Gesprächsführung beim Telefonat

Damit war ich ...	
teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

15. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

16. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

17. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

18. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

Allgemeine Fragen

19. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein weiß nicht

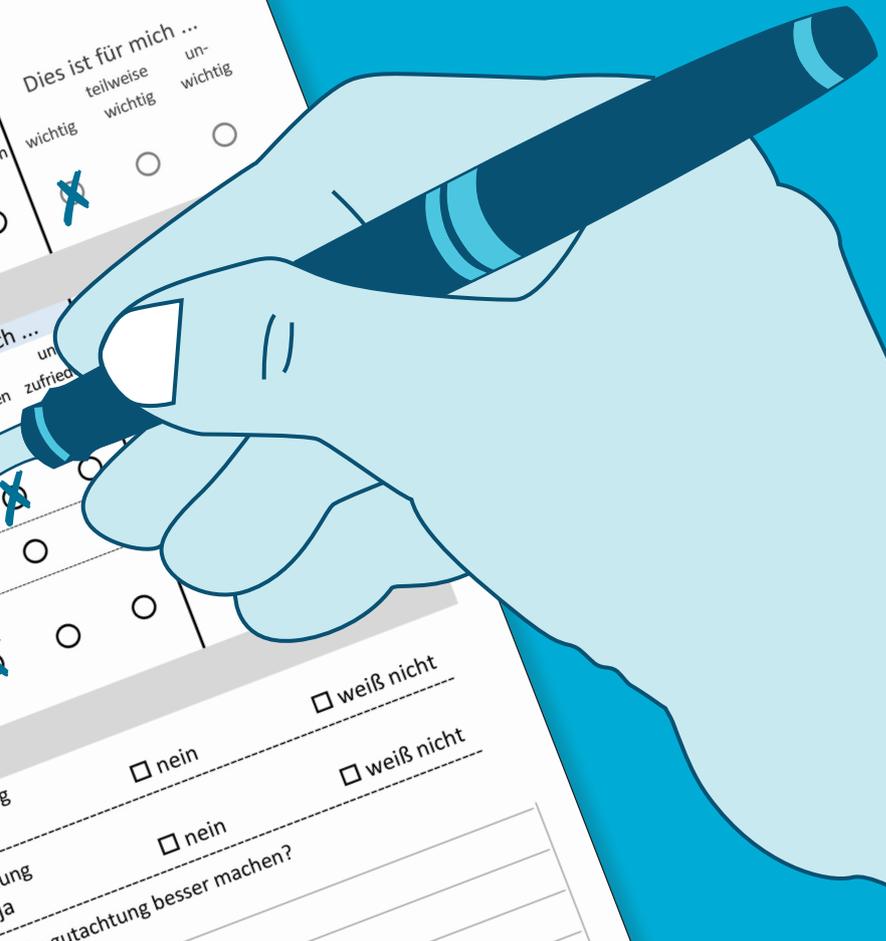
20. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein weiß nicht

21. Was können wir bei der telefonischen Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der Medizinische Dienst 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.

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung





Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.104)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe?	94,0 %	5,6 %	0,4 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	93,5 %	6,0 %	0,5 %	82,7 %	16,2 %	1,2 %
Information durch Faltblatt und An-schreiben	89,9 %	9,4 %	0,7 %	84,2 %	15,3 %	0,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	85,5 %	11,8 %	2,7 %	84,2 %	11,9 %	4,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner (Ansprechperson) der MD (A.4)	95,5 %	4,1 %	0,4 %	96,0 %	3,5 %	0,5 %

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,3 %	2,8 %	0,8 %	84,9 %	13,7 %	1,4 %
Angemessene Vorstellung	97,2 %	2,3 %	0,5 %	87,5 %	11,8 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	92,5 %	6,3 %	1,2 %	94,9 %	4,9 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	88,8 %	9,5 %	1,7 %	96,9 %	2,8 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	90,7 %	7,6 %	1,7 %	88,7 %	10,4 %	1,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	92,4 %	6,6 %	1,0 %	96,8 %	3,0 %	0,2 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	95,4 %	3,6 %	1,0 %	96,9 %	3,0 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	96,2 %	3,3 %	0,5 %	97,0 %	2,8 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	96,0 %	3,8 %	0,3 %	96,8 %	2,8 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	95,3 %	4,0 %	0,7 %	95,3 %	4,5 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	85,0 %	12,8 %	2,2 %	92,8 %	7,0 %	0,2 %



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 560)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst WL?	94,4 %	5,4 %	0,2 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,7 %	8,9 %	0,4 %	85,2 %	14,0 %	0,8 %
Information durch Falblatt und An-schreiben vom Medizinischen Dienst	89,4 %	10,3 %	0,4 %	86,8 %	12,6 %	0,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	83,8 %	14,0 %	2,2 %	83,7 %	11,6 %	4,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	96,1 %	3,7 %	0,2 %	96,9 %	3,1 %	0,0 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,5 %	3,8 %	0,7 %	91,2 %	8,2 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	97,8 %	1,8 %	0,4 %	88,3 %	11,4 %	0,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	92,2 %	7,3 %	0,5 %	95,1 %	4,9 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	88,8 %	9,4 %	1,8 %	95,6 %	4,2 %	0,2 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	92,1 %	7,2 %	0,7 %	95,3 %	4,5 %	0,2 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	94,0 %	5,6 %	0,4 %	85,7 %	11,6 %	2,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	94,3 %	5,1 %	0,5 %	96,4 %	3,6 %	0,0 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	95,5 %	3,9 %	0,6 %	94,3 %	5,7 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	95,3 %	4,1 %	0,6 %	97,4 %	2,4 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise	94,9 %	4,9 %	0,2 %	98,1 %	1,9 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	95,2 %	4,0 %	0,8 %	95,7 %	3,6 %	0,7 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	85,8 %	12,3 %	1,9 %	90,8 %	8,7 %	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 Westfalen-Lippe
Roddestraße 12
48153 Münster

Telefon: 0251/5354-0
Telefax: 0251/6930-7999
E-Mail: info@md-wl.de
Internet: md-wl.de

V.i.S.d.P.

Dr. Martin Rieger
(Vorstandsvorsitzender Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe)

Bearbeitung:

Dr. Peter Dinse, Ärztlicher Direktor/Stellv. Vorstandsvorsitzender Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe
Dr. Stephan Knoblich, Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe
Dr. Paul-Ulrich Menz, Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe
Olaf Plotke, Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe

Bilder: Medizinischer Dienst Bund

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net



Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe

Roddestr. 12
48153 Münster
www.md-wl.de