

✓ versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

2018



Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	05
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	06
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	09
4. Ergebnisse	Seite	10
5. Erkenntnisse	Seite	20
6. Maßnahmen	Seite	21
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	24

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

Internet: www.mdk-wl.de
Bearbeitung: Dr. Stefan Knoblich, Dr. Paul-Ulrich
Menz, Olaf Plotke

Bilder: MDS

Grafische Gestaltung:
Tino Nitschke, www.einundalles.net

Satz, Überarbeitung:
BestPage Kommunikation RheinRuhr KG,
Mülheim an der Ruhr
www.bestpage-rheinruhr.de

Unabhängige Beratung von Ihrem MDK

Jedes Jahr fragen wir die Versicherten und ihre Angehörigen, wie sie die Arbeit unserer pflegefachlichen Gutachterinnen und Gutachter bewerten. Das Ergebnis für 2018 hat alle unsere Erwartungen übertroffen. 93 Prozent aller Befragten waren mit der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachtern zufrieden, 6 Prozent teilweise zufrieden und nur 1 Prozent zeigte sich unzufrieden. Damit stellten uns die Versicherten ein noch besseres Zeugnis aus als im Vorjahr. Sie bescheinigen unseren Gutachterinnen und Gutachtern einen vertrauenswürdigen, kompetenten, einfühlsamen und respektvollen Umgang mit den Pflegebedürftigen.

Im Namen der Kolleginnen und Kollegen bedanke ich mich für diese Rückmeldung zu unserer Arbeit, die uns sehr glücklich und stolz macht. Wir sehen das Ergebnis als Kompliment für die hohe Fachkompetenz und die offene Kommunikationskultur, die wir im MDK Westfalen-Lippe pflegen. Diese hohen Zufriedenheitswerte sind für uns aber vor allem ein Ansporn, dieses Niveau nicht nur zu halten, sondern noch zu verbessern. Denn es ist unser Anspruch, dass Sie mit unserer Arbeit zufrieden sind.

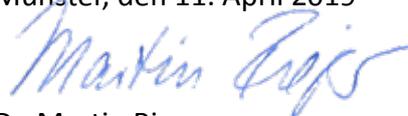
Seit fünf Jahren führt die Firma M+M Management und Marketing aus Kassel die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung unabhängig und neutral durch. 2,5 Prozent der Versicher-

ten, die einen Pflegegrad beantragt haben und in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, werden dazu mittels Fragebogen zur Pflegebegutachtung befragt und können die Begutachtung durch den MDK bewerten. Der Fragebogen selbst ist mit externer wissenschaftlicher Begleitung entwickelt worden und wird bundesweit einheitlich von allen MDK eingesetzt.

Die Befragungsergebnisse zeigen auch, dass die Versicherten und ihre Angehörigen die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Westfalen-Lippe als unabhängige Berater schätzen, die mit ihrer Kompetenz und ihrer langjährigen Erfahrung als Pflegefachkräfte auf die individuelle Pflegesituation eingehen und wichtige Ratschläge zur Verbesserung geben.

Wir sehen den Wunsch nach dieser unabhängiger Beratung durch den MDK Westfalen-Lippe auch als Ausweis des großen Vertrauens, das man uns und vor allem unseren Gutachterinnen und Gutachtern entgegenbringt. Und das ist für uns letztlich das schönste Kompliment.

Münster, den 11. April 2019



Dr. Martin Rieger

Geschäftsführer des MDK Westfalen-Lippe

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

89 %

Informationen über die Pflegebegutachtung

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 89 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

93 %

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 93 Prozent sind die Versicherten mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

92 %

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 92 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

93 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.

93 %

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.

Mit dem vorliegenden Bericht informiert der MDK Westfalen-Lippe über die Ergebnisse seiner Versichertenbefragung im Jahr 2018.



2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK 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 die Leistungen/der 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 28-29). 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 ausge-

wählt und damit befragt werden konnte. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Der Versand der ausgefüllten Fragebögen erfolgte jeweils durch die Befragten direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

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 sind 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 hat.

3.

Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahre 2017 hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe 187.063 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

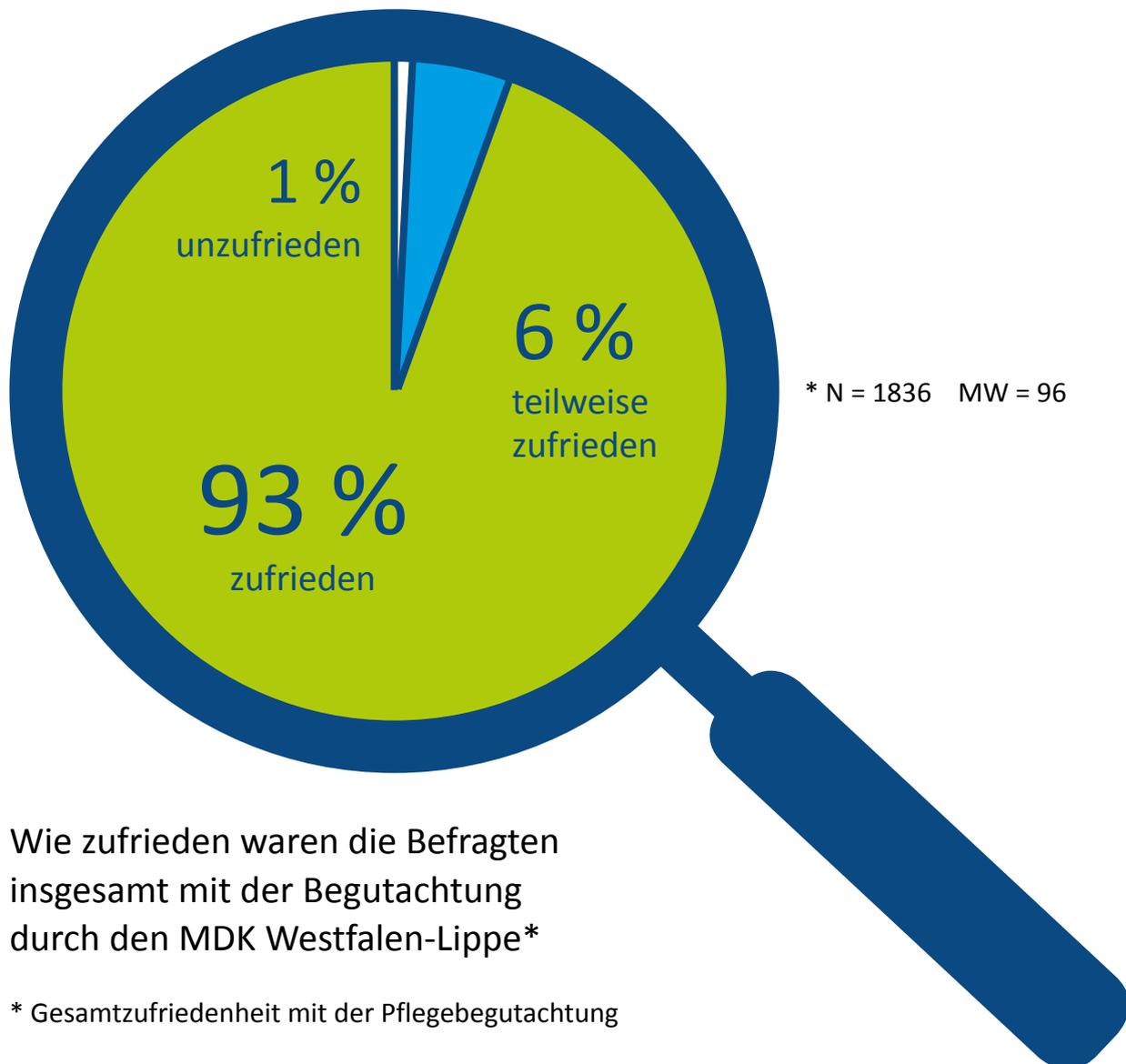
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres (2017) als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung (2018) zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jähr-

lich sinnvoll. Dementsprechend hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe 4.701 Fragebögen im Zeitraum Januar 2018 bis Dezember 2018 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2019 wurden von diesen Fragebögen 2.062 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,9 Prozent.



4. Ergebnisse



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

* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung

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.

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

Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 93 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Westfalen-Lippe zufrieden; 6 Prozent sind teilweise zufrieden und 1 Prozent unzufrieden.

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

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation
- c) genügend Zeit, um auf für sie wichtige Punkte einzugehen.
- d) verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter.

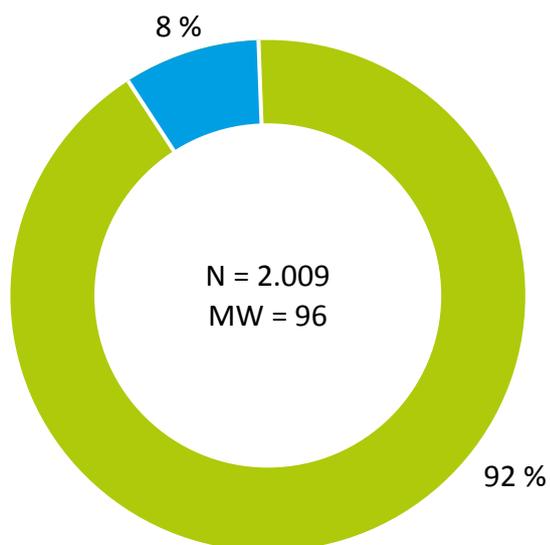
Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt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

Hier bescheinigen die Befragten der MDK Westfalen-Lippe eine hohe Dienstleistungsorientierung.

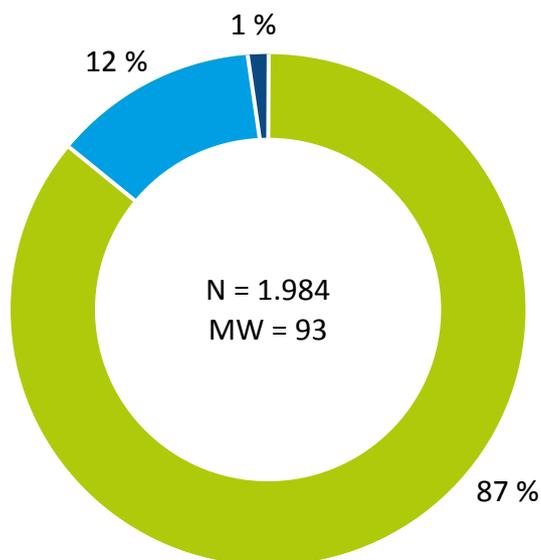
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt.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

Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

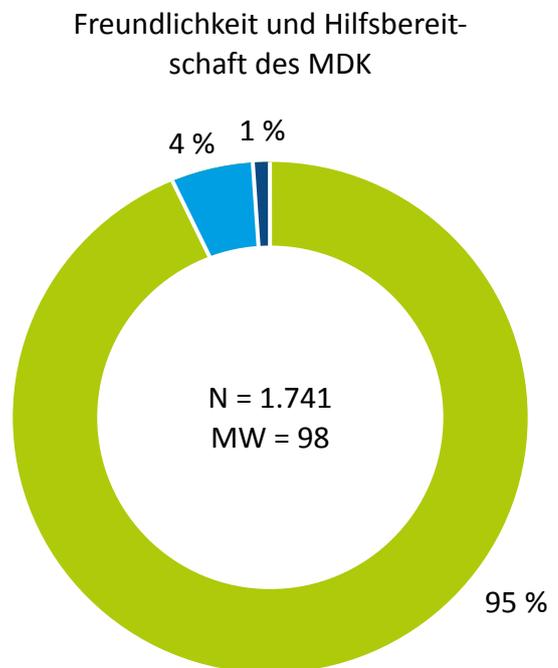
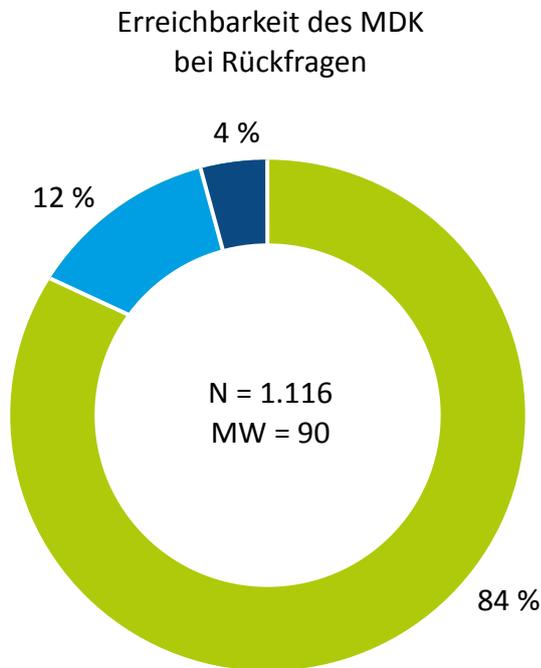
Verständlichkeit des Anmelde-
schreibens zur Begutachtung



Informationen durch Faltblatt und
Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden



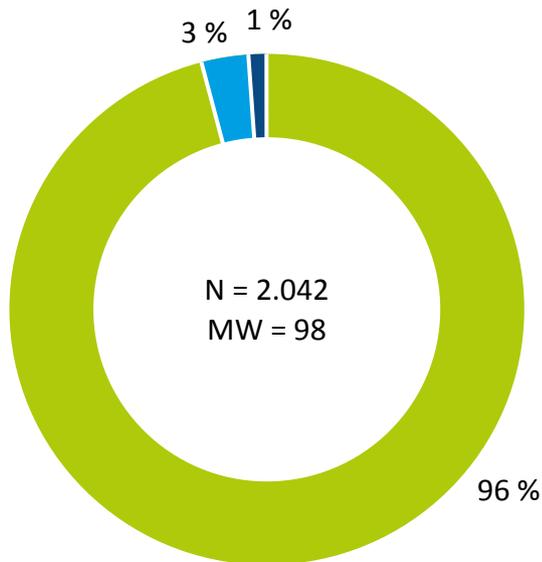
Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 92 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (87 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK bei Rückfragen (84 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft liegt der Zufriedenheitswert bei 95 Prozent. Hier liegen

auch die hohen Anforderungen der Befragten (für 94 Prozent ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig).

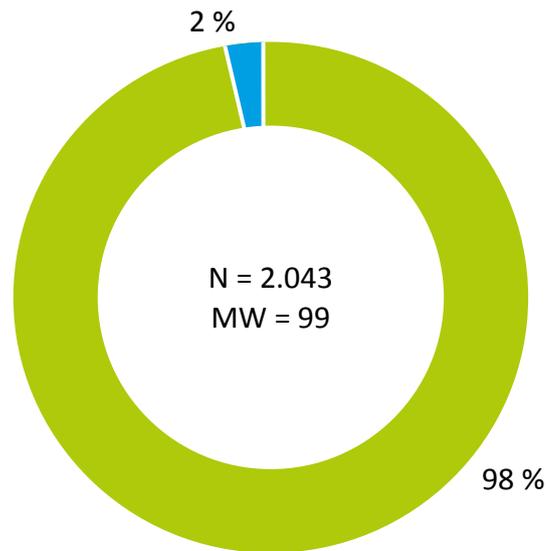
Bei allen Qualitätskriterien konnte sich der MDK Westfalen-Lippe im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen steigern. Damit belegt der MDK Westfalen-Lippe weiterhin seine Dienstleistungsorientierung.

Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

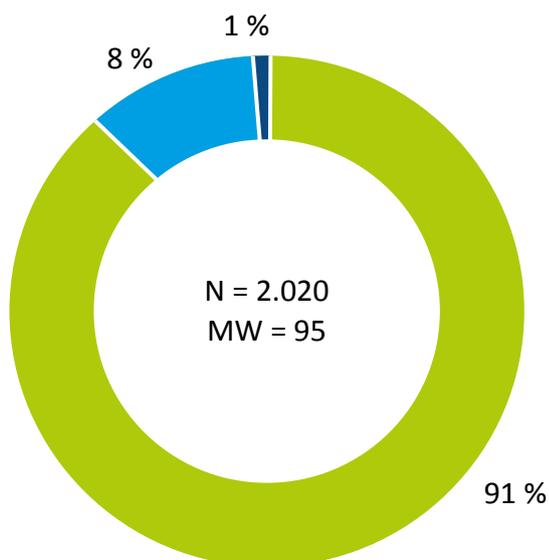
Eintreffen der Gutachterin / des Gutachters im angekündigten Zeitraum



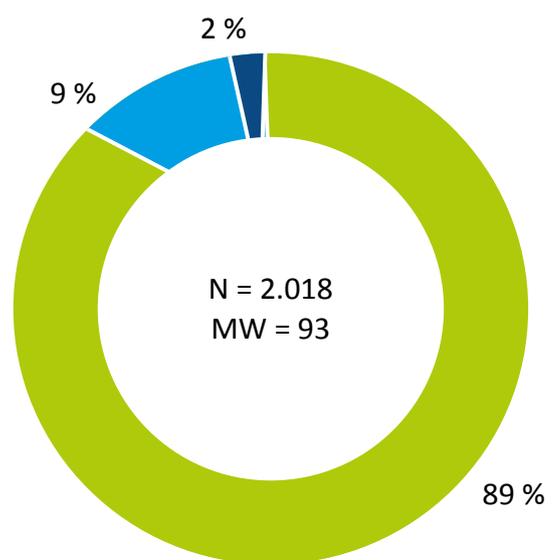
Angemessene Vorstellung der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin / den Gutachter

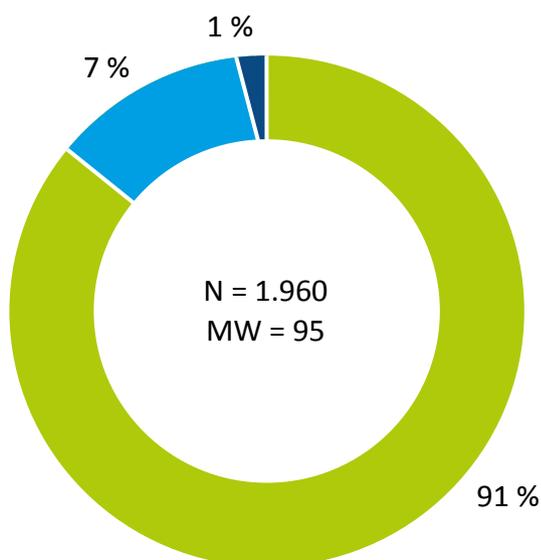


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

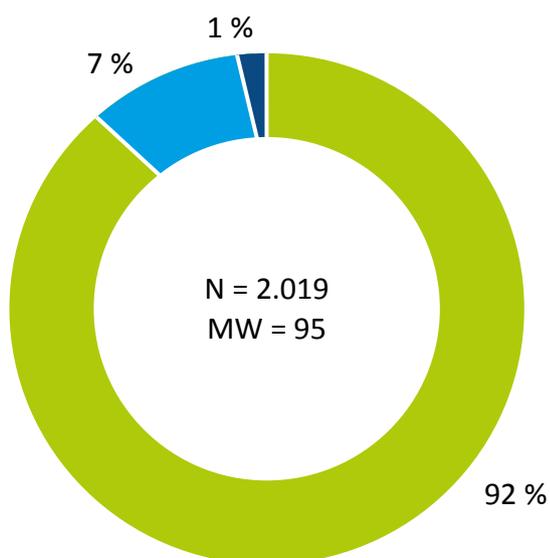


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



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



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Beim persönlichen Kontakt liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und der angemessenen Vorstellung (jeweils 96 Prozent bzw. 98 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (91 Prozent).

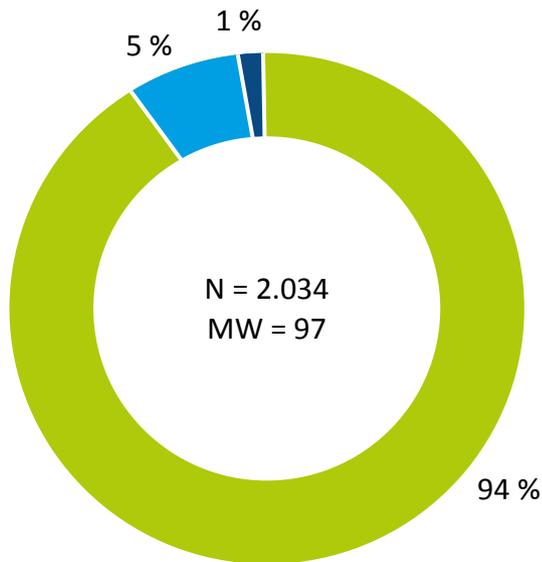
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 89 Prozent der Befragten zufrieden, 9 Prozent teilweise zufrieden nur 2 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 93 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

96 Prozent der Befragten hielten auch das Kriterium „genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“ für wichtig. Dabei geben 92 Prozent der Befragte an, genügend Zeit für die Besprechung von wichtigen Punkten zu haben.

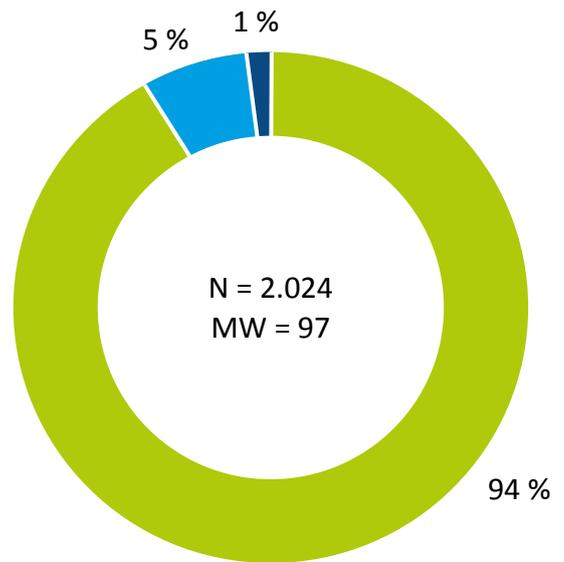
In diesen beiden von den Befragten hervorgehobenen Kriterien konnte der MDK Westfalen-Lippe erfolgreich eine Steigerung der Zufriedenheit erreichen.

Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin / des Gutachters

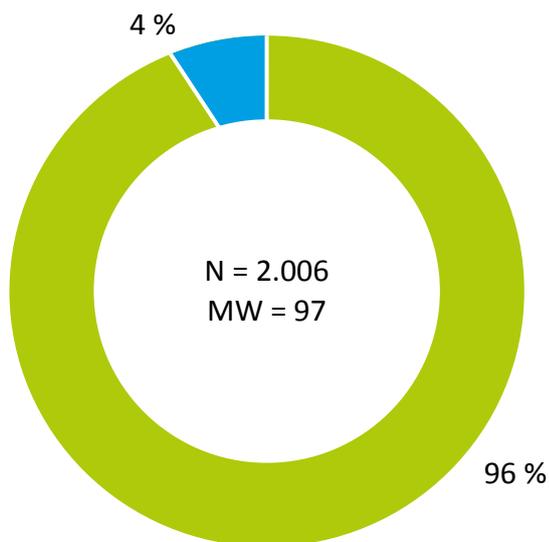
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



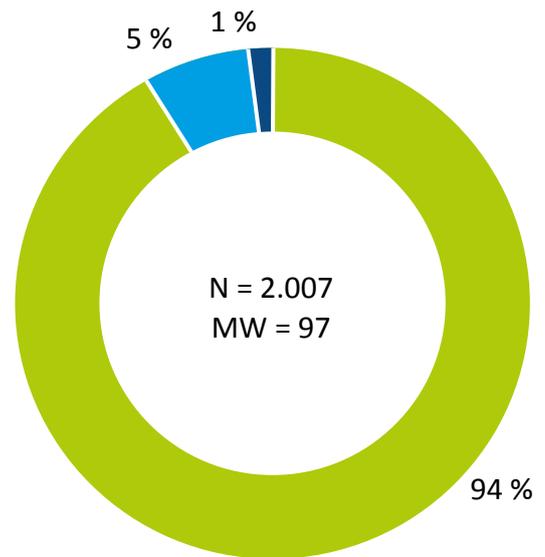
Kompetenz der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin / des Gutachters

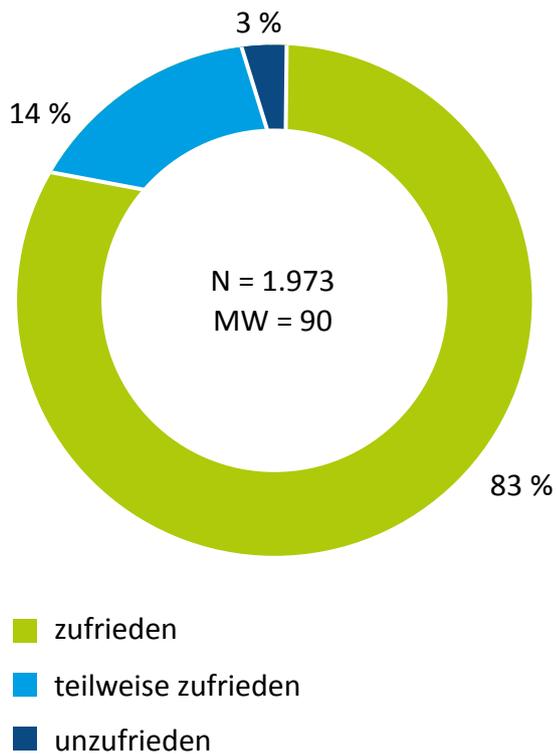


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin / des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

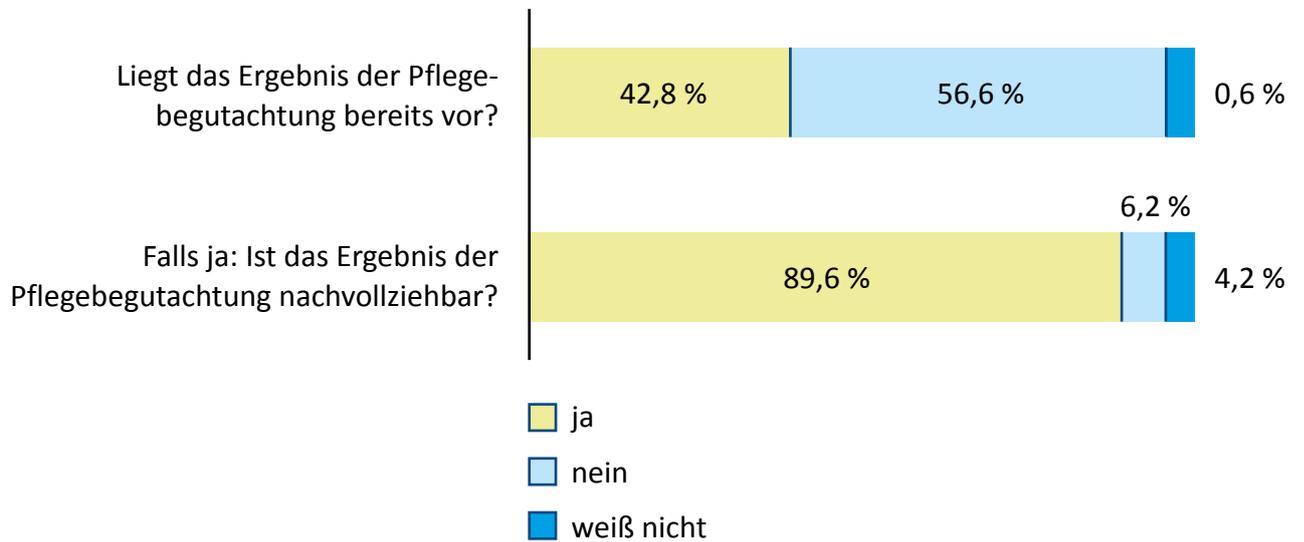


Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (96 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils 94 Prozent).

Dabei legen 96 bzw. 97 Prozent aller Befragten auf diese Kriterien besonderen Wert. In allen Kriterien konnte sich der MDK Westfalen-Lippe im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen eine Steigerung der Zufriedenheit erreichen.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation sind 94 Prozent der Befragten wichtig. 83 Prozent der Befragten sind mit der Beratung durch den MDK zufrieden, 14 Prozent teilweise zufrieden und lediglich 3 Prozent unzufrieden. Der MDK Westfalen-Lippe hat sich im Vergleich zu den Vorjahreswerten auch in diesem Kriterium steigern können, erkennt aber auch in diesem Bereich einen besonderen Handlungsbedarf.

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

(569 KOMMENTARE VON
491 BEFRAGTEN)

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

78

13,7 % zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

76

13,4 % alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

64

11,2 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

35

6,2 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

31

5,4 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

25

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

20

3,5 % mehr, bessere Beratung/Infos zur Verbesserung der Pflegesituation

19

3,3 % zu wenig Zeit, Zeitdruck

18

3,2 % Termine/Terminvereinbarung: unflexibel,
zu kurzfristig, genauer

5. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit über 43 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK 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 im Rahmen der

Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 2 Prozent sind hiermit unzufrieden und 9 Prozent lediglich teilweise zufrieden (siehe Seite 14 unten rechts).

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 1 Prozent unzufrieden und 7 Prozent nur teilweise zufrieden. 96 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig (siehe Seite 15 unten links).

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 3 Prozent hiermit unzufrieden und 14 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 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 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 Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der MDK Westfalen-Lippe hat diesbezüglich seine Gutachterinnen und Gutachter verstärkt sensibilisiert und diesen Punkt 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 MDK Westfalen-Lippe stattzufinden. Hierbei ist die Uhrzeit des Begutachtungsbesuchs mit einer Zeitspanne von zwei Stunden anzukündigen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Haus-

besuche erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des MDK somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen.

Gleichwohl ist es für die MDK Westfalen-Lippe 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 in unserem MDK kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen. Diesen Weg werden wir weiter verfolgen.

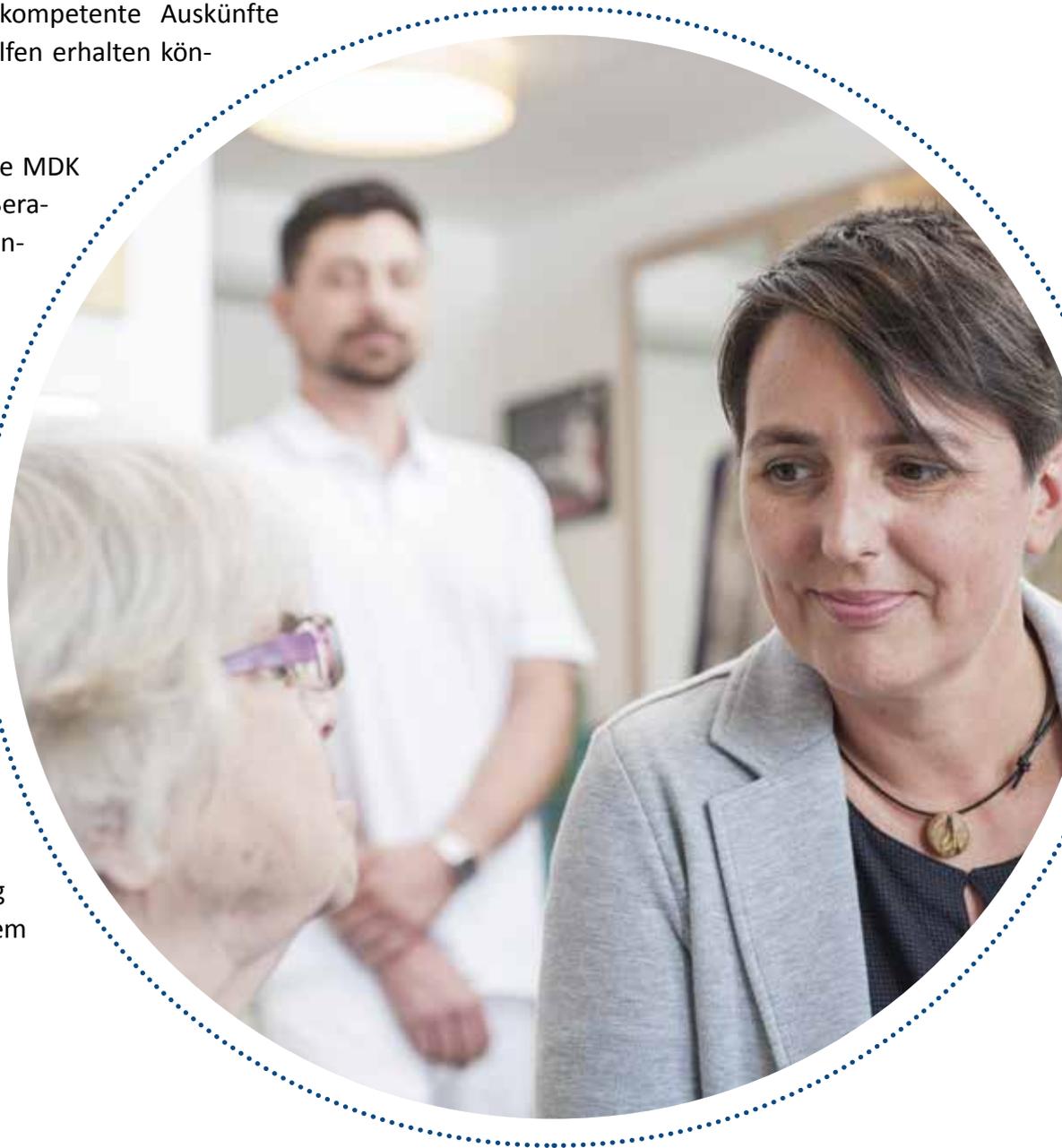
6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für den MDK Westfalen-Lippe einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität. Deshalb werden wir unsere Gutachterinnen und Gutachter weiter professionalisieren und mit aktuellem Informationsmaterial zu verfügbaren Hilfsangeboten und weiter Beratungstellen ausstatten, um unserem Beratungsauftrag noch besser gerecht zu werden.

Den Versicherten werden deshalb mehr Informationen an die Hand gegeben und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren gegeben, damit die Versicherten unmittelbar weitere kompetente Auskünfte und weitergehende Hilfen erhalten können.

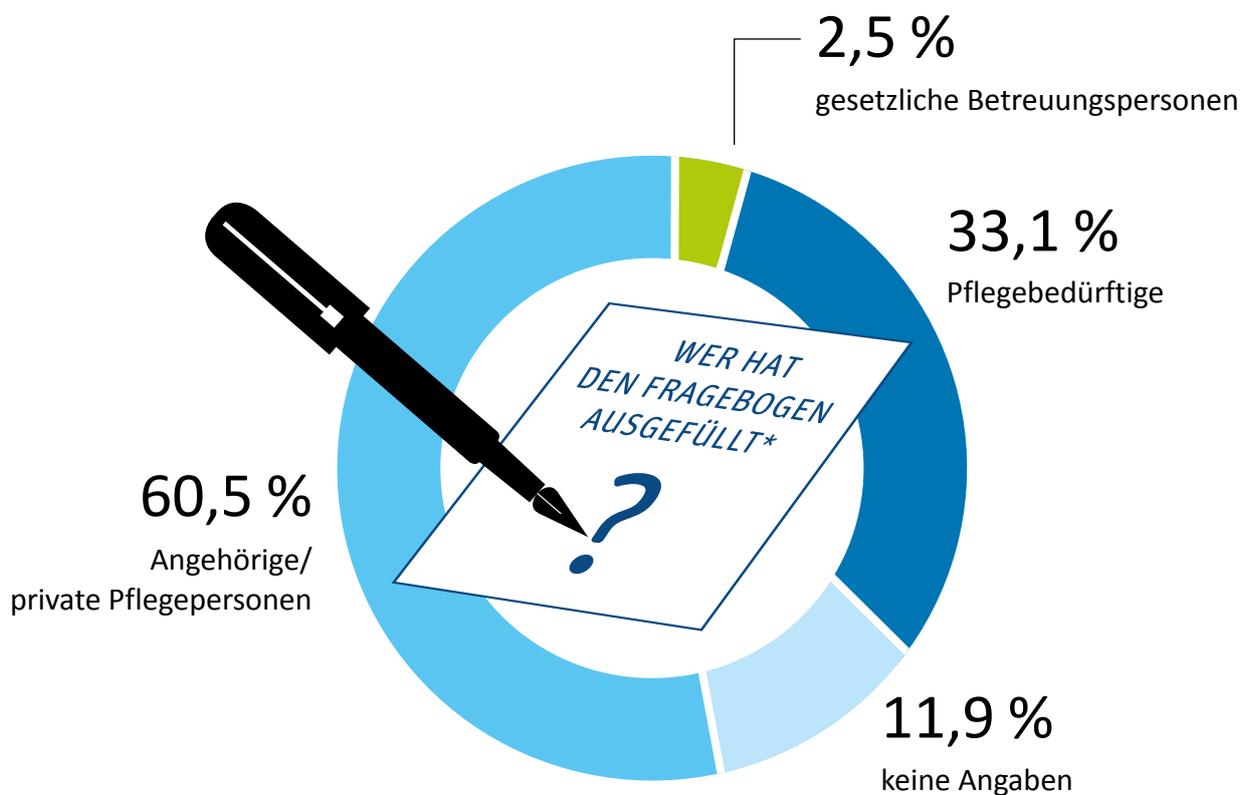
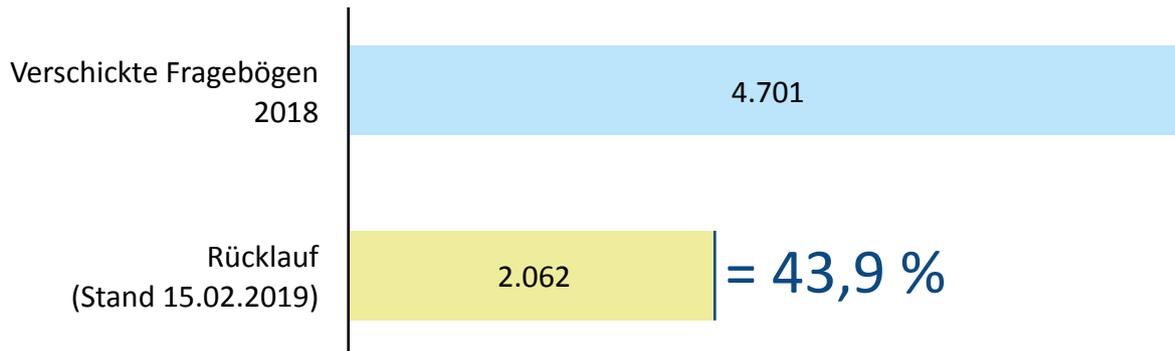
Im Übrigen werden alle MDK Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgesprächen mit den Pflegekassen machen, um die Beratung weiter zu verbessern.

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 (Ergebnisse 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?	93 %		6 %		1 %	
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	92 %	8 %	0 %	81 %	17 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	87 %	12 %	1 %	82 %	17 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	84 %	12 %	4 %	81 %	13 %	6 %
Freundlichkeit und Hilfs-bereitschaft des MDK	95 %	4 %	1 %	94 %	5 %	1 %
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter						
Eintreffen des / der Gutachters/in	96 %	3 %	1 %	86 %	13 %	1 %
Angemessene Vorstellung	98 %	2 %	0 %	89 %	11 %	0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91 %	8 %	1 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	89 %	9 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	91 %	7 %	2 %	89 %	10 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	92 %	7 %	1 %	96 %	4 %	0 %

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	94 %	5 %	1 %	96 %	4 %	0 %
Kompetenz des / der Gutachters/in	94 %	5 %	1 %	97 %	3 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des / der Gutachters/in	96 %	4 %	0 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des / der Gutachters/in	94 %	5 %	1 %	96 %	4 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	83 %	14 %	3 %	94 %	6 %	0 %

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2018

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

Gesamtzufriedenheit

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

Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST DER KRANKENVERSICHERUNG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Einflussreiches Auftreten des Gutachters

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

Allgemeine Fragen

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein

19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein

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.

Befragung zur Pflegebegutachtung

MDK Westfalen-Lippe

