

MDK Westfalen-Lippe

✓ versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

2020





Inhalt

Vorwort	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	05
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	06
3. Änderung der Stichprobenverteilung und Rücklauf.....	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. Stephan Knoblich, Dr. Paul-Ulrich Menz, Olaf Plotke

Bilder: MDS

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, www.einundalles.net



Auch in schwieriger Zeit an der Seite der Versicherten

Das Jahr 2020 begann für den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe wie erwartet ... und doch wurde dann alles anders ...

Corona wurde ab Mitte März zum alles beherrschenden Thema. Nicht nur für uns, nicht nur für Deutschland, sondern für die ganze Welt.

Bei der Pflegebegutachtung bestand für uns die ganz große Herausforderung darin, dass praktisch alle Versicherte, die wir begutachten, zur Hochrisikogruppe gehören. Wir legten frühzeitig ein umfangreiches Hygienekonzept auf. Doch Schutzmaterial war knapp und die erste Infektionswelle wuchs exponentiell.

Die Sicherheit der Versicherten steht beim Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe an oberster Stelle. Deshalb wurde die persönliche Pflegebegutachtung in der häuslichen Umgebung des Versicherten kurzfristig auf eine Begutachtung mittels eines strukturierten Telefongesprächs umgestellt.

So konnten wir sicherstellen, dass die Versicherten weiter Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten konnten und hatten gleichzeitig das Infektionsrisiko ausgeschlossen. Die Umstellung gelang, ohne dass deswegen eine einzige Pflegebegutachtung abgesagt werden musste.

Nach mehr als einem Jahr der Pandemie hat sich das Instrument der telefongestützten Pflegebegutachtung bewährt und etabliert. Unsere Analysen zeigen, dass die so erfolgte

Vergabe der Pflegegrade der Verteilung entspricht, die auch in den letzten Jahren im persönlichen Hausbesuch erfolgte. Dieses Ergebnis spricht sehr dafür, dass wir uns auf das hohe Maß an Fachkompetenz unserer pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter verlassen können, wenn es heißt, die Aussagen in den ihnen zur Begutachtung vorliegenden Unterlagen zu plausibilisieren.

Gleichwohl bleibt die Begutachtung im strukturierten Telefongespräch eine Übergangslösung. Denn bei den Themen Rehabilitations- und wohnumfeldverbessernde Maßnahmen stößt diese Form der Begutachtung an ihre Grenzen.

Am Ende gibt es zur Pflegebegutachtung in der häuslichen Umgebung keine Alternative. Auch deshalb nicht, weil für viele Versicherte unsere Gutachterinnen und Gutachter wichtige Ansprechpartner sind, deren Kompetenz und Unabhängigkeit man zu schätzen weiß. Die Versicherten betrachten unsere professionellen Ratschläge als wichtig und hilfreich. Bei der Begutachtung mittels strukturiertem Telefongespräch sind solche Hilfen zwar nicht unmöglich, aber es fehlt die Inaugenscheinnahme des Versicherten. Und natürlich ist die Atmosphäre in einem Telefongespräch eine andere als bei einem Besuch in den eigenen vier Wänden.

Noch hat uns die Pandemie voll im Griff. Doch die Impfungen der Hochrisikogruppen und unserer Gutachterinnen und Gutachter sind ein Hoffnungsschimmer, dass wir mittelfris-

tig wieder zur Begutachtung in häuslicher Umgebung zurückkehren können. Unsere Gutachterinnen und Gutachter freuen sich schon sehr darauf. Denn auch sie schätzen den unmittelbaren Kontakt zu den Menschen. Deshalb haben sie diesen Beruf gewählt. Und deshalb war es im vergangenen Jahr auch für viele von ihnen selbstverständlich, dass sie freiwillig da geholfen haben, wo Hilfe am nötigsten war: Viele unserer pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter haben in Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, in Gesundheitsämtern und Fieberambulanzen mitgeholfen, um Menschen zu schützen und unser Gesundheitssystem und die darin arbeitenden Menschen zu entlasten. Die Pflegebegutachtung hat darunter nicht gelitten, wir haben unseren gesetzlichen Auftrag erfüllt. Auf diese außergewöhnliche Leistung, die unsere pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter erbracht haben, bin ich sehr stolz.

Die Versicherten haben uns ein gutes Zeugnis ausgestellt, wie die Auswertung unserer alljährlichen Versichertenbefragung für 2020 ergeben hat. Eine Gesamtzufriedenheit von fast 93 Prozent ist ein Ergebnis, das uns sehr freut. Es ist für uns eine schöne Bestätigung unserer Arbeit. Es ist aber vor allem auch ein Ansporn, unsere Arbeitsabläufe im Sinne der Versichertenzufriedenheit immer weiter zu verbessern.

Unser Ziel ist es, den gesellschaftlichen und politischen Anforderungen, die auch in schweren Pandemiezeiten an uns und unsere

Arbeit gestellt werden, noch besser gerecht werden zu können. Und zwar im Sinne aller Mitglieder der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen - sowohl gesamtgesellschaftlich und gesundheitspolitisch als auch im menschlichen Miteinander von Begutachtenden und Versicherten. Deshalb arbeiten wir weiter an uns - das ist ein Versprechen.



Dr. Martin Rieger
Geschäftsführer
Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Anmelde-schreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer Zufriedenheit von 91,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 91,1 %

Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des/der Versicherten mit dem Gutachter bzw. der Gutachterin des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,8 Prozent sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 92,8 %

Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters bzw. der Gutachterin gegenüber dem/der Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,6 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

→ 92,6 %

Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe sind **92,8 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

↓
92,8 %

1.

Gesetzlicher Auftrag

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

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

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

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter/-innen eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter/-innen 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 die Versicherten und deren

Angehörige im Einzelfall haben.

Es ist dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe daher ein wichtiges Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll 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 Dienstleistungsrichtlinien des GKV-Spitzenverbandes (geändert durch Beschluss vom 05.12.2016) 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 Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Homepage.

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2020.



2.

Zielsetzung und Methodik

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

Ausdrücklich formulierte Ziele 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 Versicherten-zufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiter/-innen betreffen.



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

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

können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

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

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

dizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst Fragen

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

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

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

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

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

**M+M Management + Marketing
Consulting GmbH
Holländische Straße 198a
34127 Kassel**

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jede/r im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Versicherte erhielt den Fragebogen maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einer kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf die Person der

bzw. des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

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

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

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



3.

Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2020 hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe 201.384 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit begutachtet.

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

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2020 hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe dementsprechend 969 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Februar 2020 wurden davon 435 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 44,9 Prozent. Damit ist die Rücklaufquote im Vergleich zum Vorjahr um 3 Prozent gestiegen und damit weiterhin sehr hoch.

Änderungen an der Stichprobenverteilung

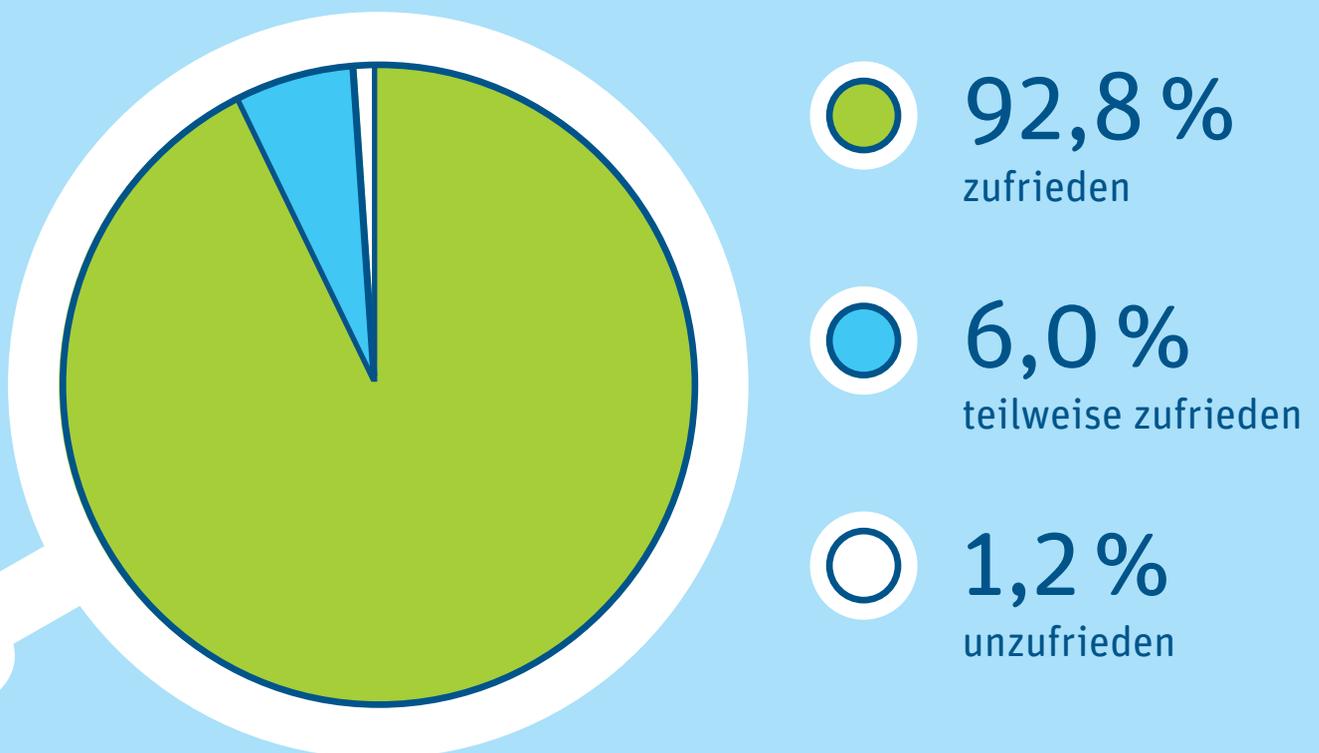
Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzte Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, haben die Medizinischen Dienste während acht Monaten des Jahres 2020 die persönliche Pflegebegutachtung mittels Hausbesuche ausgesetzt; während vier Monaten wurden persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen durchgeführt. Dementsprechend konnten für den Bericht der Versichertenbefragung 2020 im Vergleich zum Vorjahr nur etwa ein Fünftel der Fragebögen (969 Fragebögen) versendet werden. Dennoch liegen belastbare Befragungsergebnisse vor, die für den weiteren Prozess der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen eine solide Basis darstellen und auch solide Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen. Damit künftig auch die Qualität der telefonischen Pflegebegutachtung evaluiert werden kann, wurde ein neuer Fragebogen für die Versichertenbefragung entwickelt, der in 2021 verschickt wird, solange die pandemische Lage eine Rückkehr zur persönlichen Pflegebegutachtung unmöglich macht.

4.

Ergebnisse

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe?*

* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung



MW = 95,8 N = 402

ANMERKUNG

In den Fragebögen wurden nicht immer alle Fragen vollständig 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 92,8 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe zufrieden; 6 Prozent sind teilweise zufrieden und 1,2 Prozent unzufrieden.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Den Befragten sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner/-innen,
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter bzw. die Gutachterin,
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des/der Versicherten,
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen,
- e) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem/der Versicherten,
- f) Kompetenz des Gutachters bzw. der Gutachterin,

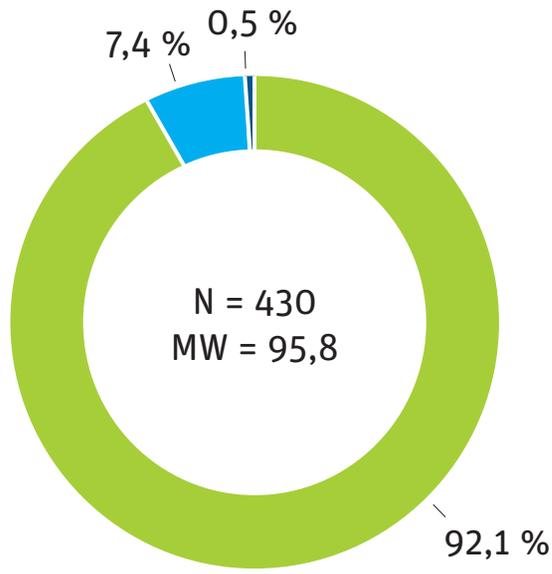
- g) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters bzw. der Gutachterin,
- h) Vertrauenswürdigkeit des Gutachters bzw. der Gutachterin,
- i) Eintreffen der/des Gutachter/in im angekündigten Zeitraum,
- j) Angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters,
- k) Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem konstant hohen Niveau. Sowohl bezogen auf die Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Art des direkten persönlichen Kontaktes und des Auftretens der Gutachter/-innen bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe eine hohe Dienstleistungsorientierung.

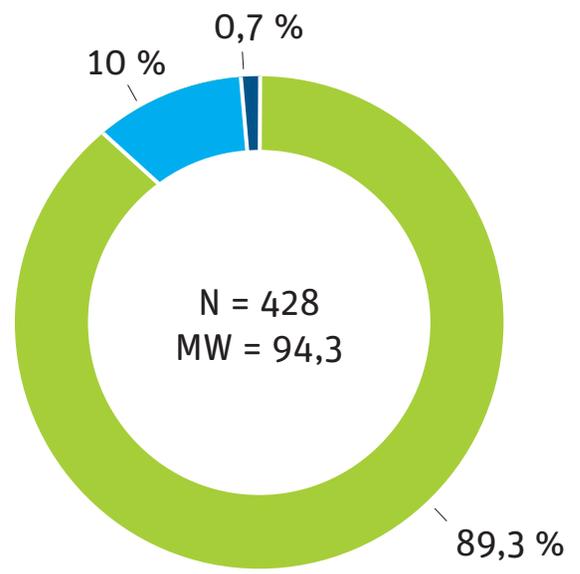
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

Verständlichkeit des Anmelde-
schreibens zur Begutachtung

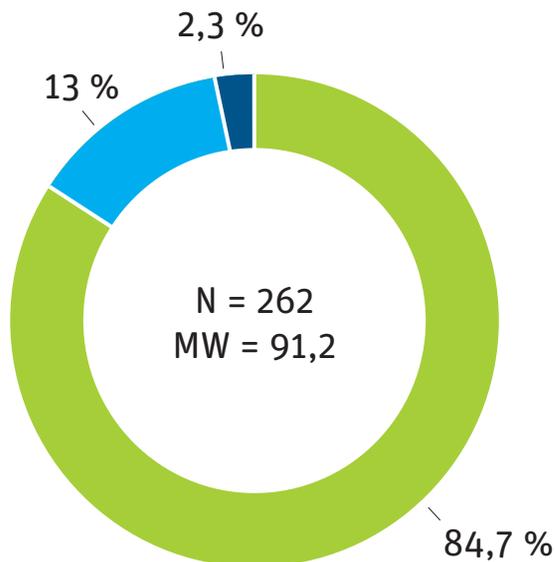


Informationen durch Faltblatt und
Anschreiben vom Medizinischen Dienst



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

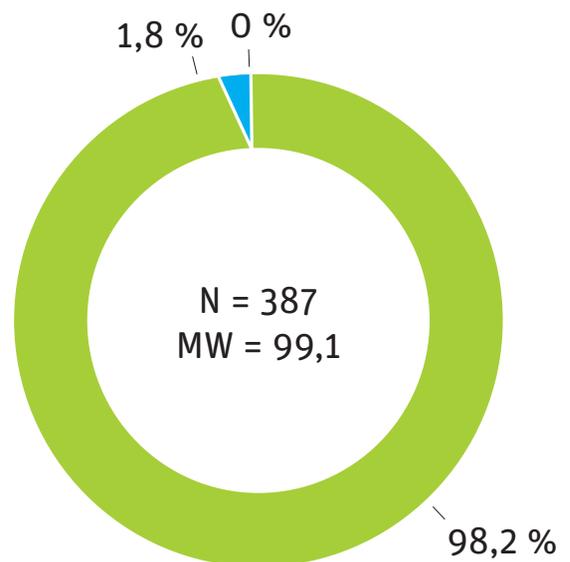
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Mit den Informationen, die der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe bei der Anmeldung zur Pflegebegutachtung versendet, sind 89,3 Prozent der Befragten zufrieden, 10 Prozent teilweise zufrieden. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen sind 84,7 Prozent zufrieden.

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes

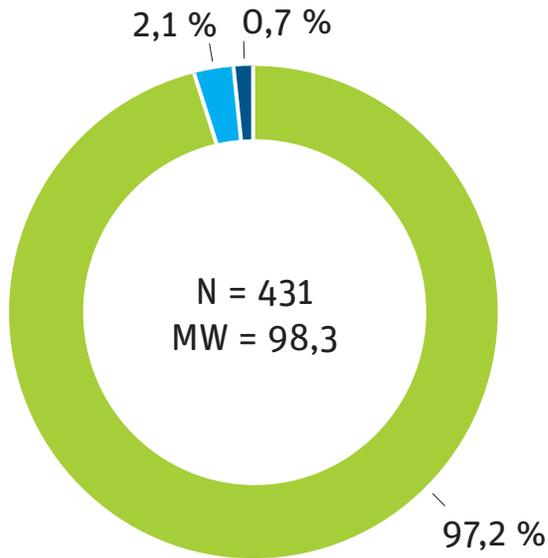


Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner/-innen des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe liegt der Zufriedenheitswert bei 98,2 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 94,1 Prozent wichtig).

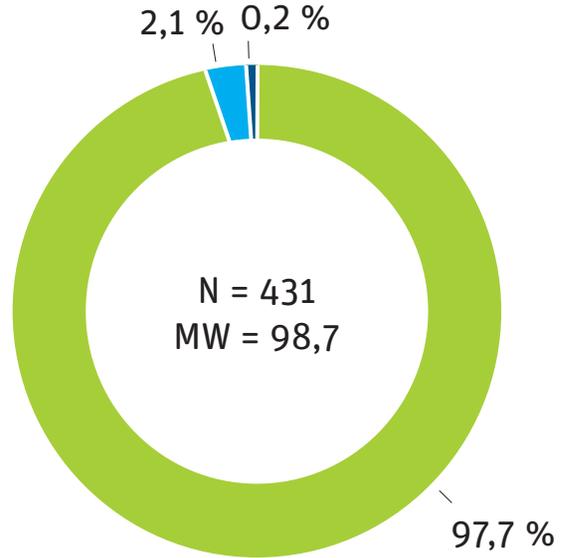
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt

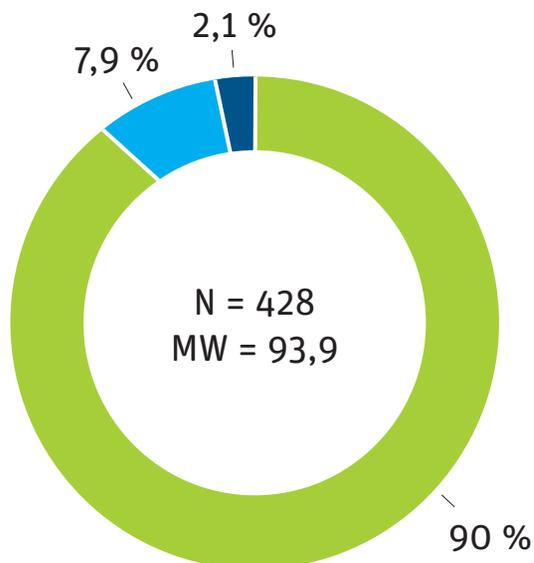
Eintreffen der Gutachterin / des Gutachters im angekündigten Zeitraum



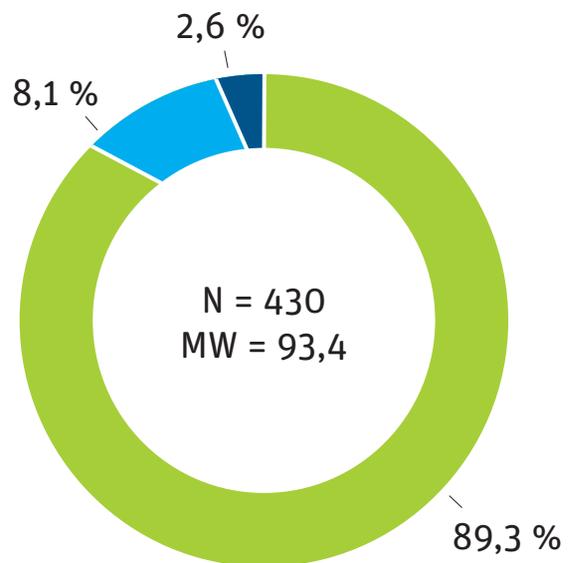
Angemessene Vorstellung der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin / den Gutachter

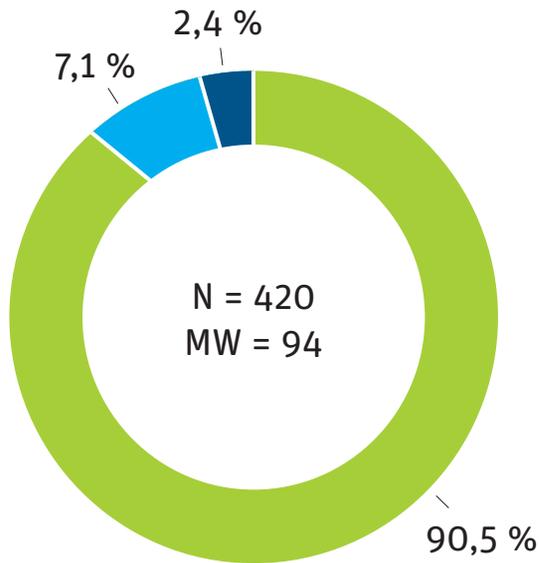


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der / des Versicherten

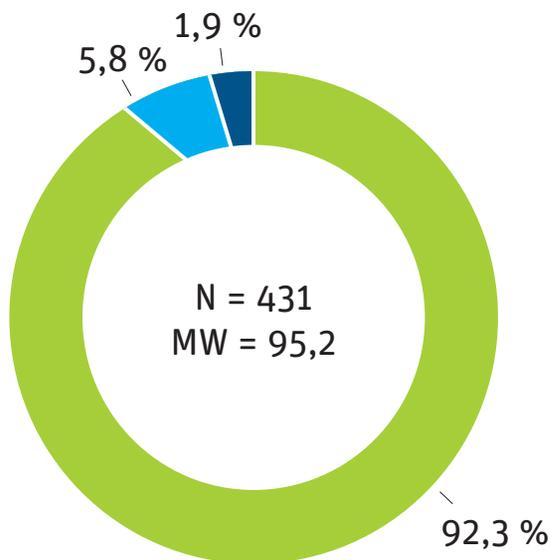


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der / des Versicherten



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



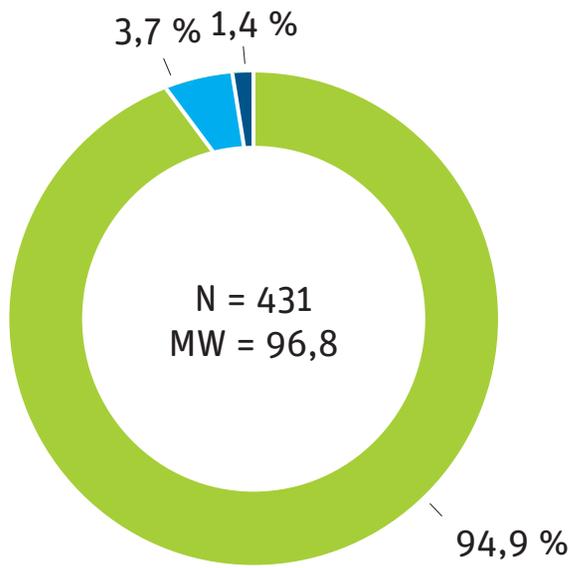
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter bzw. zur Gutachterin liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei deren Termintreue und bei deren angemessener Vorstellung (97,2 bzw. 97,7 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (90 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des/der Versicherten (90,5 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (92,3 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (93,9 Prozent). Für 95,7 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Hiermit sind 89,3 Prozent der Befragten zufrieden, 8,1 Prozent teilweise zufrieden und 2,6 Prozent unzufrieden.

- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

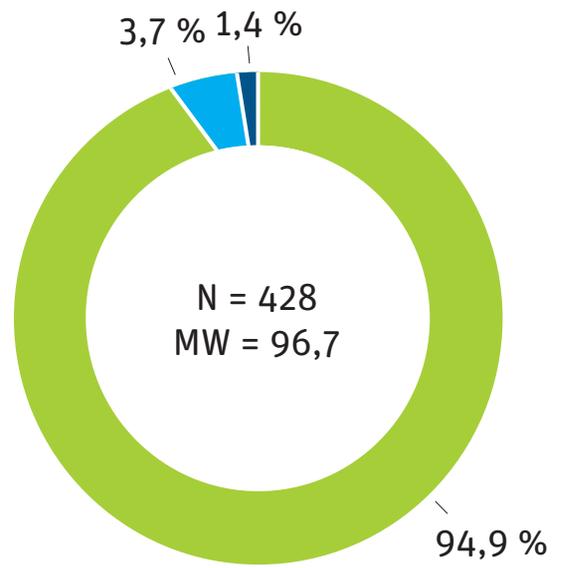
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachterin / des Gutachters

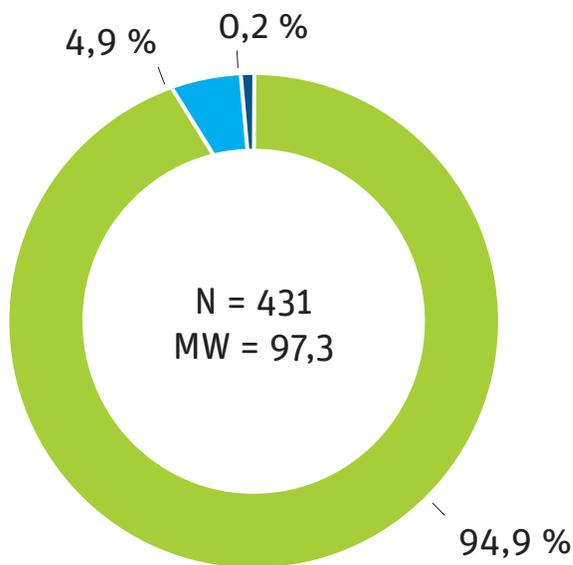
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit der / dem Versicherten



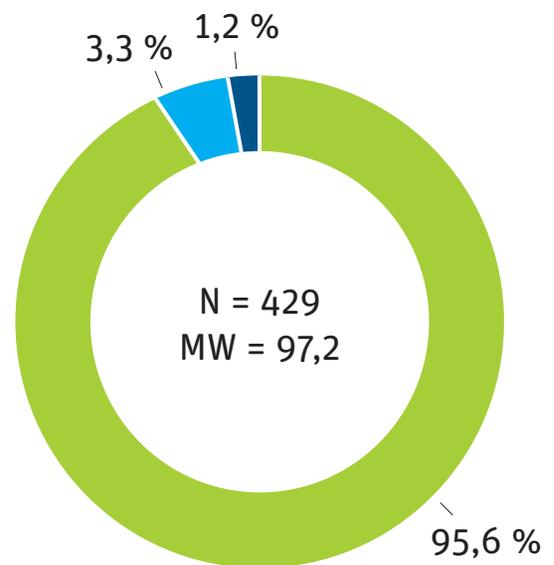
Kompetenz der Gutachterin / des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin / des Gutachters

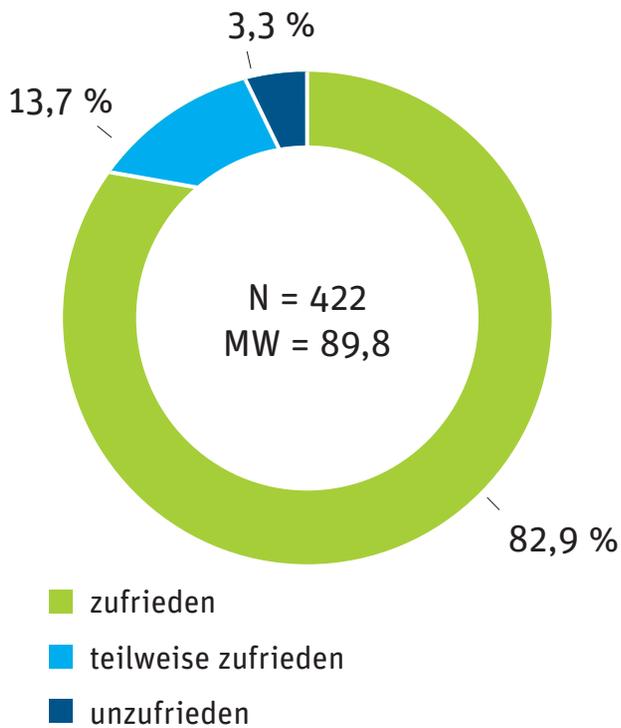


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin / des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

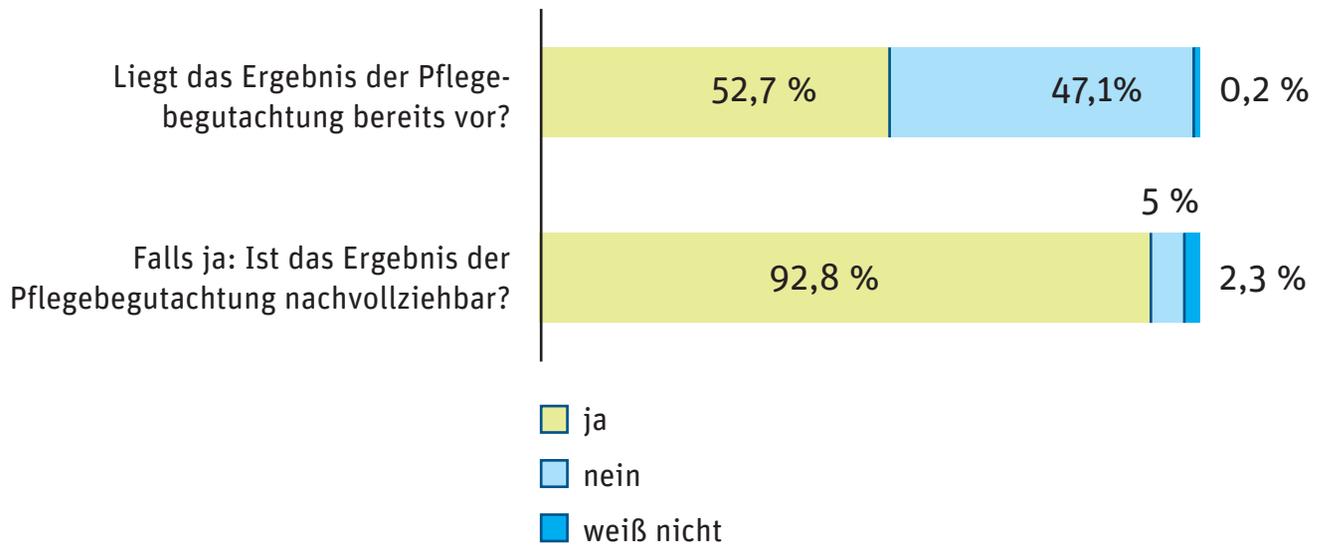
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter/-innen sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem/der Versicherten, der Kompetenz des Gutachters bzw. der Gutachterin (je 94,9 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise sowie der Vertrauenswürdigkeit (94,9 Prozent, bzw. 95,6 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch, mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation zu erhalten. Für 92,9 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 3,3 Prozent sind hiermit unzufrieden und 13,7 Prozent nur teilweise zufrieden.

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

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



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

Kommentare

(134 KOMMENTARE VON
117 BEFRAGTEN)

23

19,7 % alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

22

18,8 % zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

21

17,9 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

8

6,8 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung bzw. mit dem Ablauf

8

6,8 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

4

3,4 % bereitgelegte Unterlagen nicht berücksichtigt

4

3,4 % mehr, bessere Beratung / Informationen zur Verbesserung der Pflegesituation

3

2,6 % Unzufriedenheit mit Begutachtung allgemein

3

2,6 % Einschätzung anderer mit einbeziehen

3

2,6 % Respektvoller Umgang / Freundlichkeit mangelhaft

3

2,6 % Zu wenig Zeit, Zeitdruck

Erkenntnisse

Erneut ist, nun schon im sechsten Jahr in Folge, eine durchgängig hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes festzustellen. Gleichzeitig ist das Interesse der Beteiligten, dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe ihre Zufriedenheit widerzuspiegeln, unverändert hoch. Die Rücklaufquote ist, im Vergleich zum Vorjahr sogar um 3 Prozent gestiegen.

Die Gesamtzufriedenheit übertraf das hohe Niveau des Vorjahres. Steigern konnte sich der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe bei der Bewertung der Fragenbereiche: „Informationen über die Pflegebegutachtung“ und „Persönliches Auftreten des Gutachters“. Im Bereich „Persönlicher Kontakt“ ist die Zufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr gleichfalls gestiegen.

Die hohen Zufriedenheitswerte konnten bei allen Prüfkriterien im Mittel der Vorjahre gehalten und im Vergleich zum Jahr 2019 zwischen 1 und 5 Prozent sogar noch übertroffen werden. Auch bezüglich des Kriteriums „Erreichbarkeit bei Rückfragen“ ist im Vergleich zum Vorjahr erneut eine Steigerung festzustellen. 84,7 Prozent der Versicherten sind diesbezüglich zufrieden, weitere 13 Prozent teilweise zufrieden.

In folgenden Bereichen lassen sich Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen erkennen:

- Aus Sicht der Versicherten sollten die Gutachter/-innen noch besser auf die individuelle Pflegesituation eingehen. Hier sind, in etwa gleichbleibend, noch 2,6 Prozent der Versicherten unzufrieden und 8,1 Prozent nur teilweise zufrieden.
- 93,6 % der Versicherten geben an, dass eine verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachter besonders wichtig ist. Mit den Erklärungen sind 2,1 % der Versicherten unzufrieden und 7,9 % teilweise zufrieden.
- Im Bereich „Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten“ sind weiterhin 7,1 Prozent der Befragten nur teilweise zufrieden.
- Im persönlichen Kontakt ist weiterhin der offenbar nicht vollständig erfüllte Wunsch einer guten Beratung und nützlicher Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation vorhanden. Hier sind noch 3,3 Prozent unzufrieden, 13,7 Prozent teilweise zufrieden. Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in den offenen Nennungen bzw. frei formulierten Kommentaren der befragten Personen wider.

6.

Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Vor diesem Hintergrund wird ein strukturiertes Vorgehen in einzelnen Schritten notwendig:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) sowie Zusammenfassen der dabei identifizierten Themenfelder, Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder,
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe beeinflussbaren Hauptfaktoren mit anschließender Prüfung, ob ggf. Wechselwirkungen bestehen,
- Setzen von Prioritäten mit Festlegung, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (dies sofort, mittel-, langfristig),
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Planen des weiteren Vorgehens.

Fazit: Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Grundlage für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen. Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung für sich abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“

„Hier signalisieren die 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 wird in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.“

6.2.2 „Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachter“

Unter diesem Punkt machen die Versicherten deutlich, dass ihnen eine ausreichende Erläuterung zum gutachtlichen Vorgehen wichtig ist. Der Medizinische Dienst Westfalen Lippe trägt diesen nachvollziehbaren Wünschen Rechnung, indem zukünftig vor jeder Begutachtung eine angemessen ausführliche Erklärung des Vorgehens vorangestellt wird.

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 seiner Dienstleistungsqualität.

Den Versicherten werden deshalb zukünftig noch 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 erfolgen, damit die Versicherten unmittelbar kompetente Auskünfte und weitergehende Hilfen erhalten können.

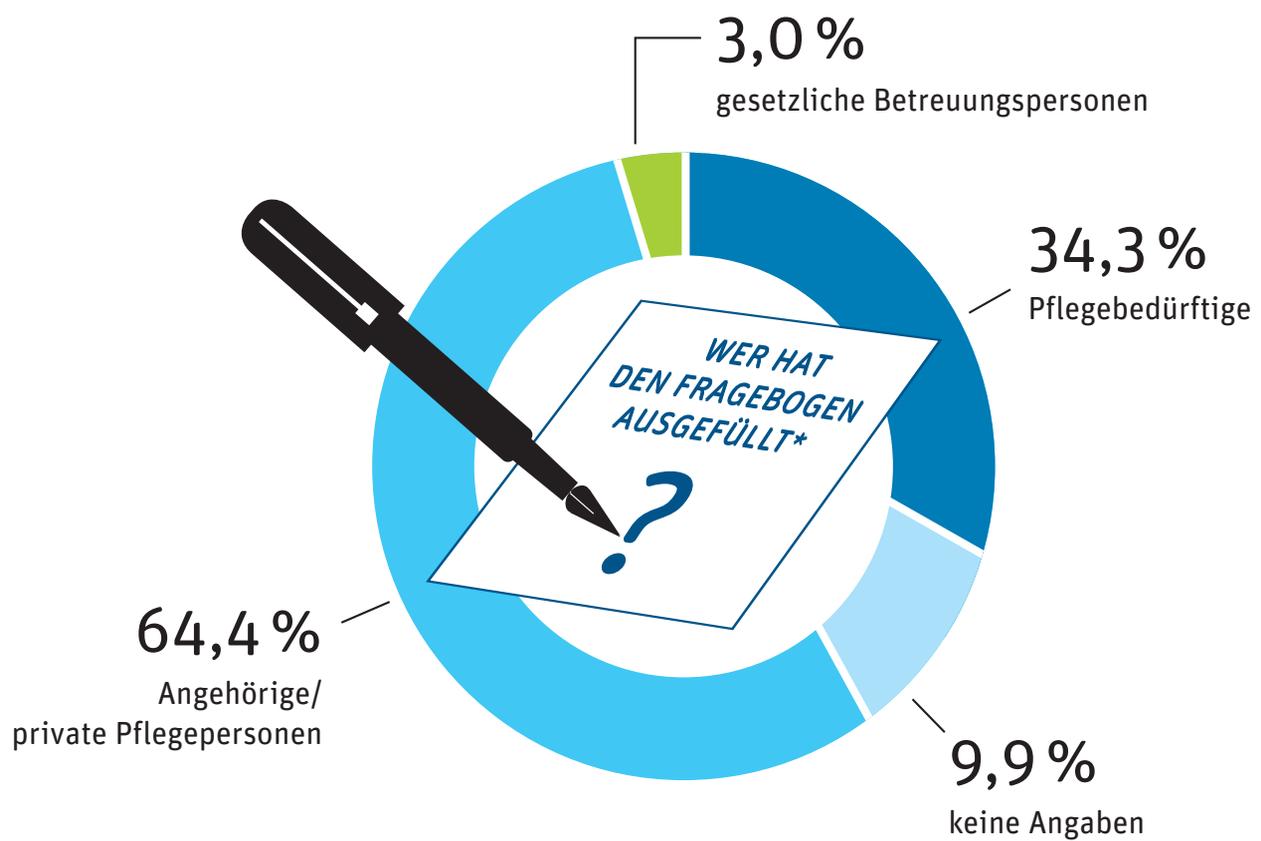
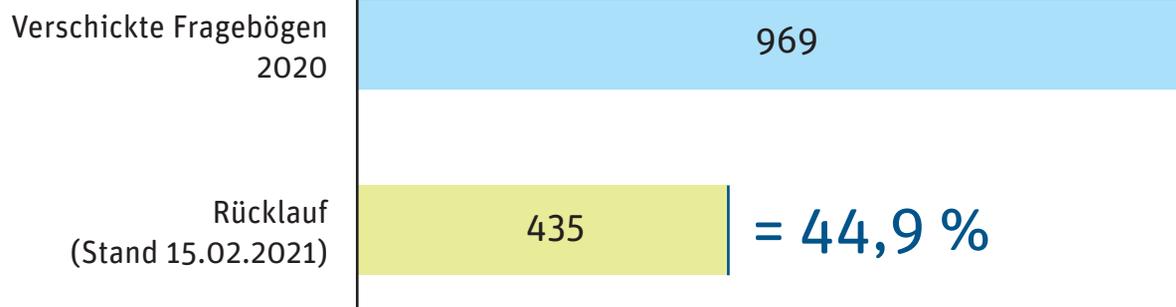
Im Übrigen wird der Medizinische Dienst Westfalen Lippe Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgespräche mit den Pflegekassen machen, um die Beratung weiter zu verbessern.



7.

Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



*Mehrfachnennungen möglich

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 969)	zufrieden			teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig	
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?	92,8 %			6,0 %			1,2 %
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	92,1 %	7,4 %	0,5 %	84,7 %	13,8 %	1,5 %	
Information durch Faltblatt und Anschreiben	89,3 %	10,0 %	0,7 %	80,9 %	18,2 %	0,9 %	
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	84,7 %	13,0 %	2,3 %	80,7 %	14,3 %	4,9 %	
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	98,2 %	1,8 %	0 %	94,1 %	4,6 %	1,3 %	
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter							
Eintreffen des / der Gutachter/-in	97,2 %	2,1 %	0,7 %	86,3 %	13,4 %	0,3 %	
Angemessene Vorstellung	97,7 %	2,1 %	0,2 %	85,7 %	13,7 %	0,6 %	
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,0 %	7,9 %	2,1 %	93,6 %	6,4 %	0 %	
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	89,3 %	8,1 %	2,6 %	95,7 %	4,0 %	0,3 %	
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	90,5 %	7,1 %	2,4 %	89,2 %	9,0 %	1,7 %	
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	92,3 %	5,8 %	1,9 %	93,9 %	5,5 %	0,6 %	

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des / der Gutachter/-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 der / dem Versicherten	94,9 %	3,7 %	1,4 %	96,6 %	3,4 %	0 %
Kompetenz des / der Gutachter/-in	94,9 %	3,7 %	1,4 %	96,5 %	3,5 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des / der Gutachter/-in	94,9 %	4,9 %	0,2 %	96,5 %	3,2 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit des / der Gutachter/-in	95,6 %	3,3 %	1,2 %	96,2 %	3,8 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflagesituation	82,9 %	13,7 %	3,3 %	92,9 %	6,8 %	0,3 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

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

Gesamtzufriedenheit

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

Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Schönlisches 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 type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Allgemeine Fragen

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

Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe bedankt sich für Ihre Teilnahme

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