

MDK Rheinland-Pfalz erhält hohe Zufriedenheitswerte bei Versichertenbefragung Pflege

Alzey, (19. April 2017)

Die Ergebnisse der dritten repräsentativen Versichertenbefragung Pflege von 2016 zeigen für den MDK Rheinland-Pfalz wieder gute Ergebnisse: In allen drei Kategorien¹ ergeben die Antworten der Versicherten Werte, die im Schnitt bei 85 Prozent liegen. „Unsere Gutachtertätigkeiten sind bei den Versicherten wiederum auf eine sehr positive Resonanz gestoßen,“ freut sich Wolfram Rohleder, stellvertretender Geschäftsführer des MDK Rheinland-Pfalz, über die Resultate. „Das ist eine deutliche und schöne Anerkennung des Engagements aller, die beim MDK in die umfassenden in- und externen Prozesse der Begutachtung involviert sind.“

Die jährliche Versichertenbefragung wird durchgeführt, um Kenntnisse über das Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen zu erlangen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens. Faktoren, zu denen die Versicherten befragt werden, sind unter anderen die Zufriedenheit mit Informationen über das Begutachtungsverfahren, zum Ablauf der Begutachtung sowie zum persönlichen Auftreten des Gutachters. Die Antworten liefern dem MDK wertvolle Erkenntnisse zu wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren, aus denen sich gezielte Maßnahmen zur Verbesserung ableiten lassen.

Aus der Perspektive der Versicherten sind die Verständlichkeit des Gutachtenprozesses sowie die persönliche Kompetenz des Gutachters und seine/ihre Fähigkeit, auf die individuelle Situation des Versicherten einzugehen, die für sie wichtigsten Aspekte der Begutachtung. Verbesserungspotential wurde in punkto „individuelle Beratung zur persönlichen Pflegesituation“ gesehen – ein verständlicher Wunsch, der angesichts der weiter steigenden Zahl an Auftragseingängen und der zur Bearbeitung erforderlichen Zeit eine Herausforderung für den MDK und seine Gutachterinnen und Gutachter darstellt.

Der **Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK)** Rheinland-Pfalz mit insgesamt 460 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern versteht sich als unabhängiger, gewissenhafter und sorgfältiger Prüfer zwischen den Bedürfnissen der Versicherten einerseits und dem verantwortungsvollen Umgang mit den Ressourcen im Gesundheitssystem andererseits. Wir beraten die Gesetzlichen Kranken- und Sozialen Pflegekassen in Rheinland-Pfalz bei allen Fragen sozialmedizinischer und pflegfachlicher Relevanz. Hohe medizinische und pflegfachliche Kompetenz bilden dabei die Grundlage für eine qualifizierte Begutachtung und Beratung im Spannungsfeld zwischen Menschen und Richtlinien.

¹ Informationen über die Pflegebegutachtung, persönlicher Kontakt, persönliches Auftreten des Gutachters