

MDK

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
RHEINLAND-PFALZ

✓ **Versicherten-
befragung zur
Pflegebegutachtung**

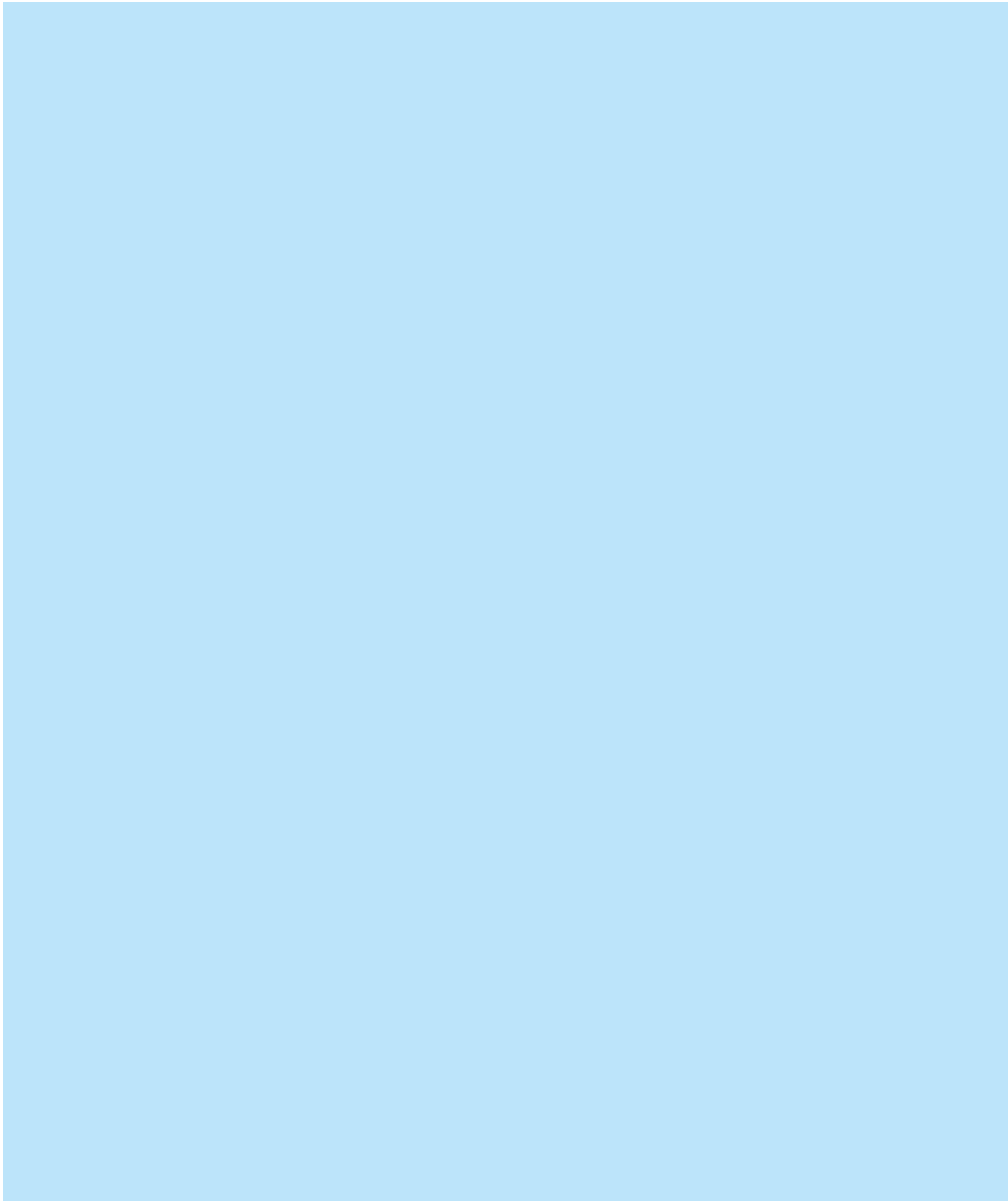
ERGEBNISBERICHT

2017



Inhalt

Vorwort	Seite	05
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	06
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	07
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	08
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	10
4. Ergebnisse	Seite	11
5. Erkenntnisse	Seite	16
6. Maßnahmen	Seite	17
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	19
Impressum	Seite	23





Wir übernehmen Verantwortung

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Jahr 2017 war durch die größte Umstellung der Pflegeversicherung seit ihrem Bestehen geprägt. Die Abkehr von den drei bekannten Pflegestufen hin zu den fünf Pflegegraden und dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff hatte deutliche Auswirkungen auf das Begutachtungsverfahren des MDK. Hinzu kam eine steigende Auftragsentwicklung in 2017. Wir in Rheinland-Pfalz haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür in Schulungen fit gemacht, die Begutachtungssoftware entsprechend angepasst.

Ich freue mich zusammen mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des MDK Rheinland-Pfalz, dass wir gemeinsam diese großen Herausforderungen bewältigen konnten. Unter dem Fokus der Umstellung sind auch die diesjährigen Ergebnisse der Versichertenbefragung zu sehen. Mit 86 Prozent liegt die Gesamtzufriedenheit auf einem ausgezeichneten Niveau. Noch besser: Der Anteil der Versicherten, die mit unserer Leistung nicht zufrieden waren, ist rückläufig.

Gerade angesichts der Belastungen durch die Umstellung des Begutachtungsverfahrens und die hohen Auftragszahlen, freuen wir uns umso mehr, dass die hohe Zufriedenheit der vergangenen Jahre wieder erreicht werden konnte. Gerade der persönliche Kontakt unserer Gutachterinnen und Gutachter zu den Pflegebedürftigen ist ein wichtiges Qualitätskriterium unserer Dienstleistung. Der respektvolle Umgang und das Eingehen auf die jeweilige Situation der Versicherten sind uns sehr wichtig.

Der demografische Wandel bringt auch zukünftig zahlreiche Herausforderungen für alle Beteiligten im Gesundheitswesen mit sich. Die Zufriedenheit der Versicherten mit unserer Arbeit ist eine große Anerkennung des Engagements aller Beteiligten beim MDK Rheinland-Pfalz. Dies motiviert uns in unserem Bestreben, weiter an qualitativ hochwertiger Beratung und Begutachtung zu arbeiten. Diese Befragung liefert uns zudem wertvolle Rückmeldungen und die Chance, zielgerichtet Maßnahmen einzuleiten, uns noch weiter zu verbessern.

Eine gute Lektüre wünscht Ihnen,

Ihre Dr. Ursula Weibler-Villalobos
Leitende Ärztin / stellv. Geschäftsführerin

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **85 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

85 %

Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Rheinland-Pfalz vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

88 %

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **87 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenso zufrieden, wie mit dem persönlichen Auftreten des Gutachters.

87 %

86 % Gesamtzufriedenheit

86 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Rheinland-Pfalz (MDK RLP) zufrieden. Das ist das Ergebnis der vierten bundesweiten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbständige 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 seine Auftraggeber 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 Grad der Pflegebedürftigkeit vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter 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 dem MDK Rheinland-Pfalz daher ein großes 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 Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverband definieren erstmals einen 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 2017.

1. Gesetzlicher Auftrag



2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK 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 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 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 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 des Gutachters,
- zur Beratung durch den Gutachter 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. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage sind, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen 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 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:

Jeder der im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Versicherte erhielt den Fragebogen maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, der keine Rückschlüsse auf die Person des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jeder 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. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2017 hat der MDK Rheinland-Pfalz 71.845 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

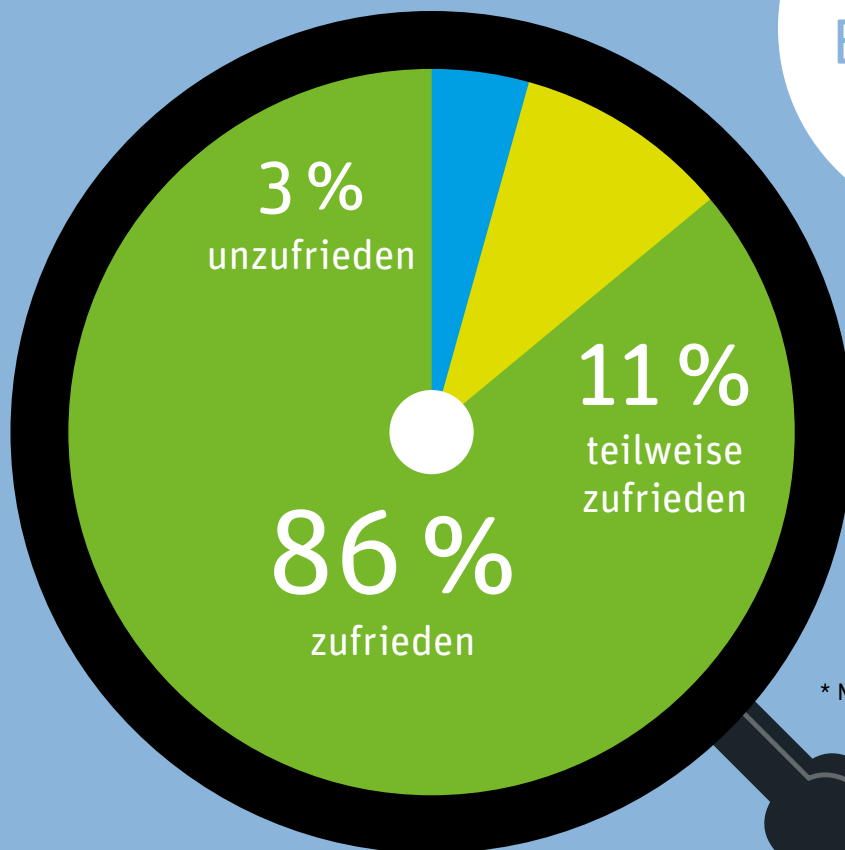
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

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

Im Zeitraum von April bis Dezember 2017 hat der MDK Rheinland-Pfalz dementsprechend 2.134 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Februar 2018 wurden davon 937 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,9 %.



4. Ergebnisse



* N = 825 MW = 91

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?*

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung*

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.

Insgesamt sind 86 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Rheinland-Pfalz zufrieden; 11 Prozent sind teilweise zufrieden und 3 Prozent unzufrieden.

Den Befragten des MDK Rheinland-Pfalz sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

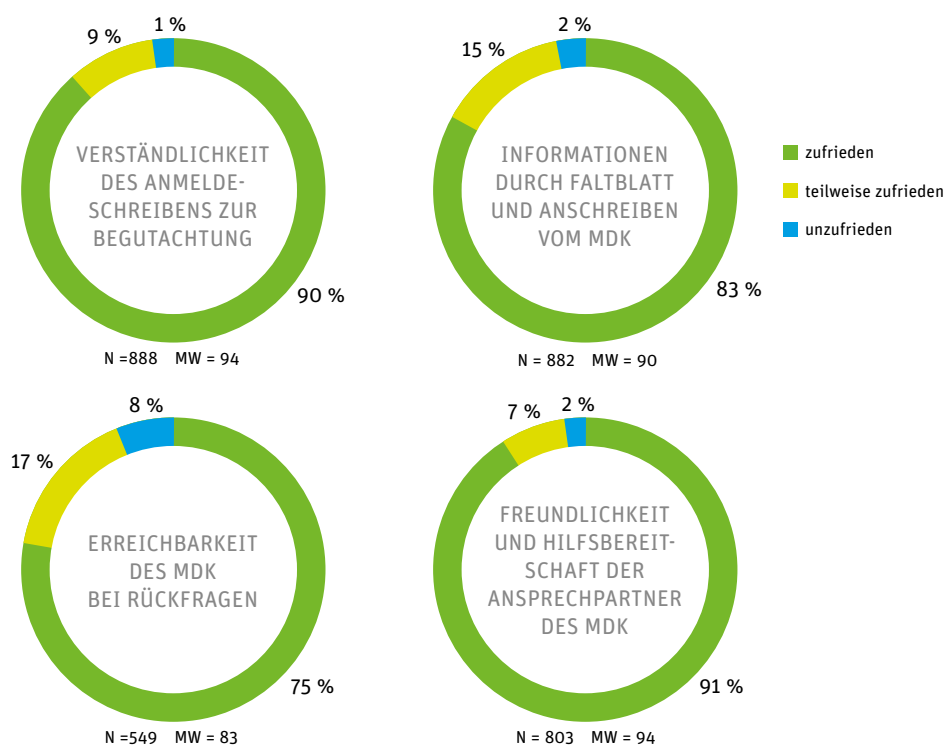
- a) Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung
- b) Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK
- c) Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen
- d) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK
- e) Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum

Die **Zufriedenheitswerte** über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl mit den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch mit den die Gutachter direkt betreffenden Sachverhalten des persönlichen Kontaktes und dem Auftreten der Gutachter bescheinigen die Befragten dem MDK Rheinland-Pfalz eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

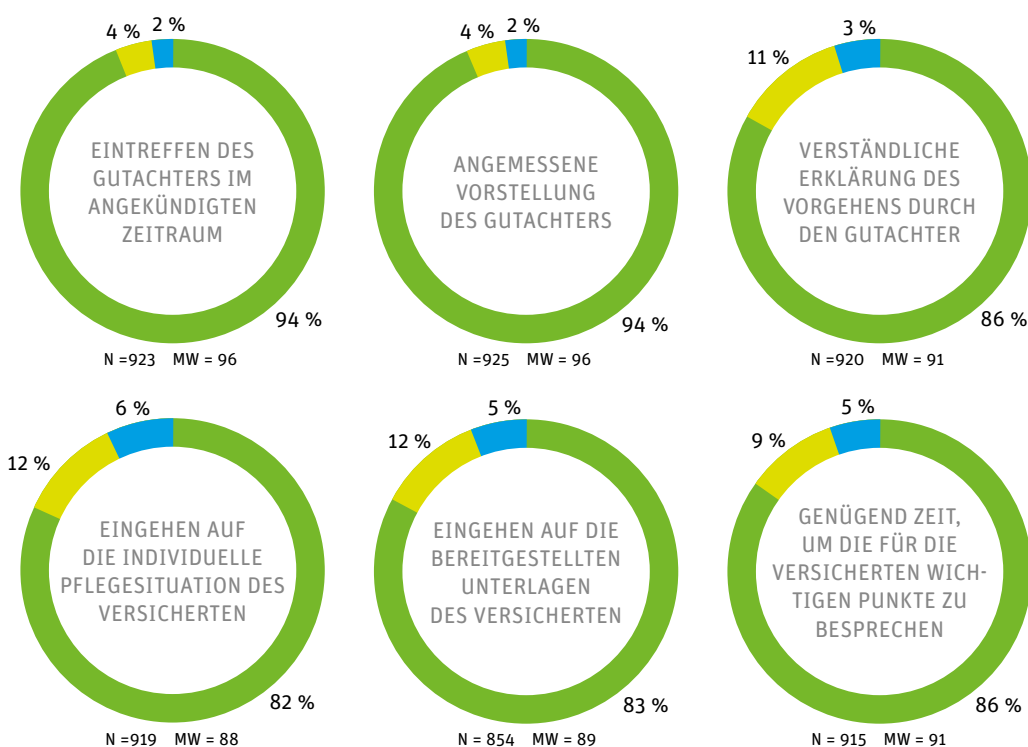
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



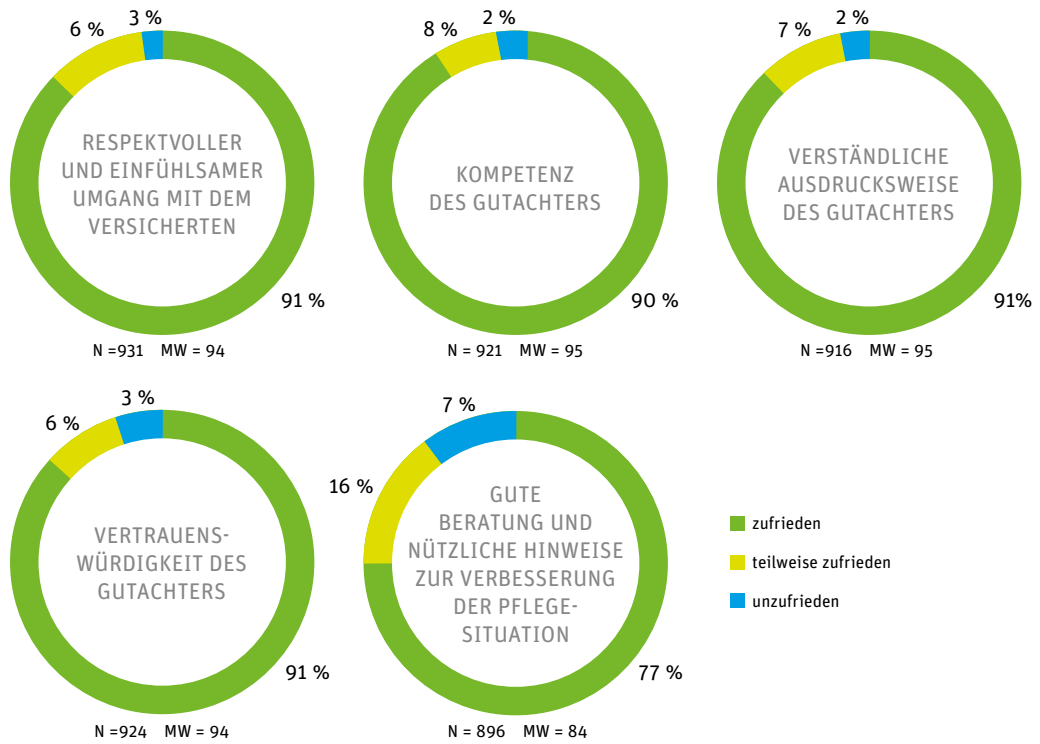
Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (83 Prozent), als auch – allerdings in etwas geringerem Ausmaß – mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (75 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner liegt der Zufriedenheitswert bei 91 Prozent.

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



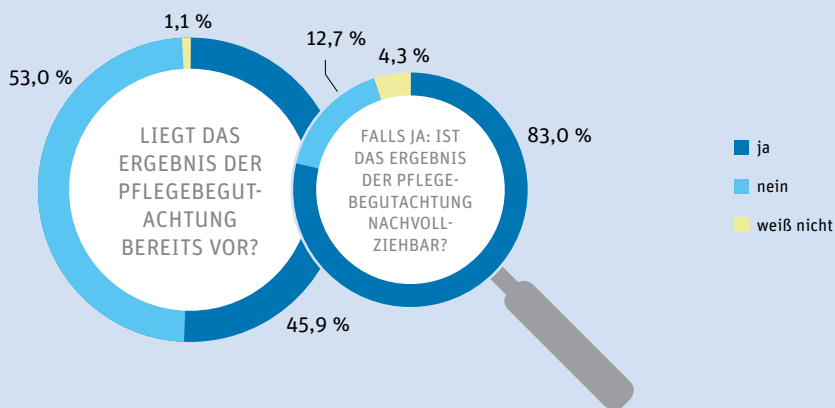
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (jeweils 94 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (82 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (86 Prozent). Für viele der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 82 Prozent der Befragten zufrieden, 12 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden. Gerade letzteres und genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, sind den Versicherten besonders wichtig (95 Prozent).

FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (91 Prozent), der Kompetenz des Gutachters (90 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (jeweils 91 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Für 77 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

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:

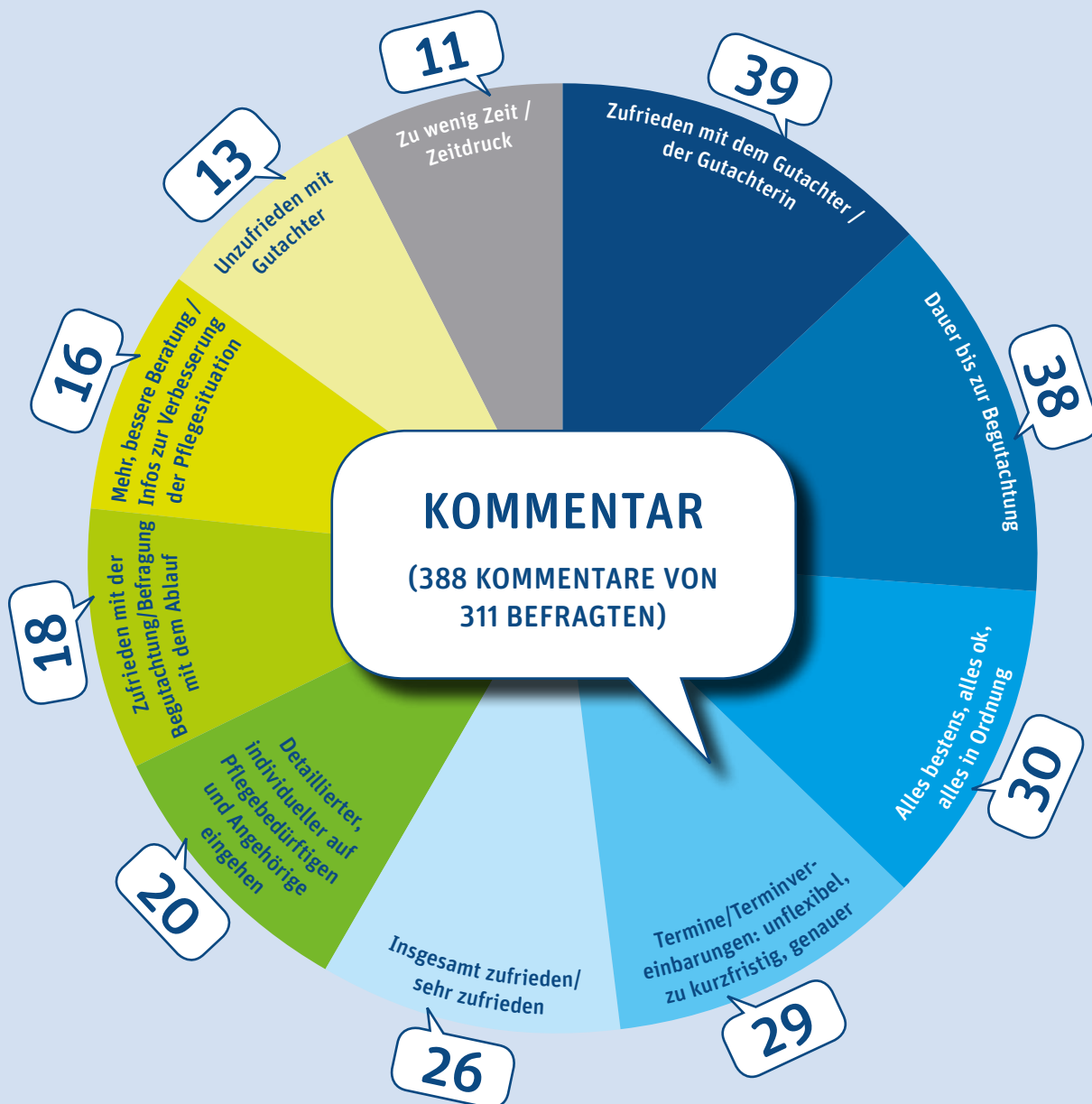


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

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

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

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 7 Prozent hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6 Prozent sind hiermit unzufrieden und 12 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Für die Befragten ist die Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen mit 96 Prozent sehr wichtig. 8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 17 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 5 Prozent unzufrieden und 9 Prozent nur teilweise zufrieden.

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen 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 eruiert. 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?).



6. Maßnahmen

AUS DIESEM GRUND IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN WICHTIG:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive 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 MDK Rheinland-Pfalz die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

- Wir wollen den Versicherten verstärkt Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können (gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und Zentren).
- Der Beratungsaspekt während des Hausbesuches wird von unseren Gutachtern weiterhin als sehr wichtig erachtet. Die zur Verfügung stehende Zeit ist leider begrenzt. Deshalb arbeiten wir gemeinsam mit unseren Gutachtern verstärkt daran, einen individuellen Beratungsbedarf fokussiert lösen zu können. Für allgemeinen Beratungsbedarf haben wir unsere Gutachter mit unterschiedlichen Informationsmaterialien ausgestattet, die wir kostenlos abgeben und fortlaufend ergänzen.

6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

Keine Pflegesituation ist wie die andere. Um in Zukunft noch besser auf die jeweilige Situation eingehen zu können werden wir

- bei den kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachter die Schulungsinhalte überprüfen und ggf. ergänzen,
- im Rahmen der Fachbegleitungen weiterhin einen Schwerpunkt auf das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation legen
- individuelle Pflegesituationen und Pflegebedarfe verstärkt als Thema in den regelmäßigen Fallbesprechungen behandeln

6.2.3 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen:

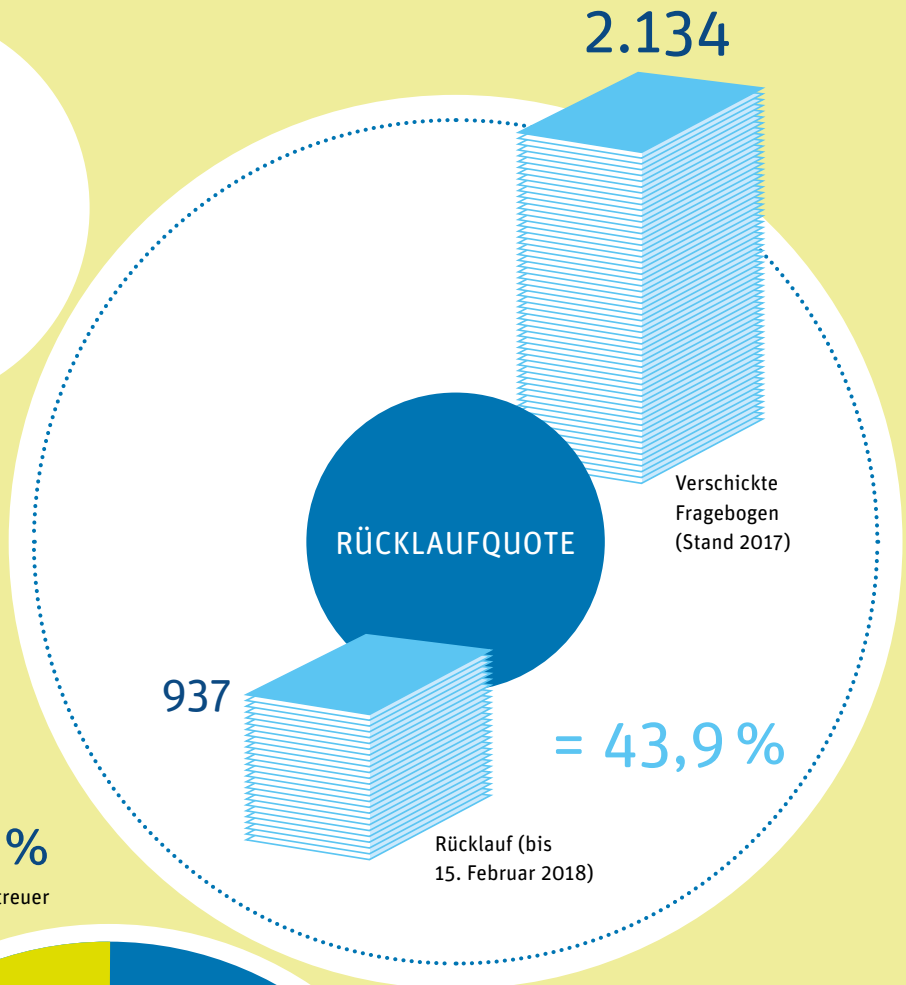
Die Umstellung auf das neue Begutachtungsverfahren hatte in den ersten Monaten eine Flut von Anträgen zur Folge. Zusätzlich gingen in den ersten Monaten noch Anträge nach dem alten System ein und mussten ebenfalls begutachtet werden. Diese Kombination in Verbindung mit den Schulungsmaßnahmen der Gutachter hatte eine verzögerte Bearbeitung der Aufträge zur Folge. Dadurch kam es zu deutlich mehr Anfragen der Versicherten, die Rückfragen zur Terminvergabe zum Inhalt hatten. Mittlerweile hat sich die Situation entspannt und mit Abnahme der Rückfragen zur Terminvergabe konnte die Erreichbarkeit wieder deutlich verbessert werden.

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

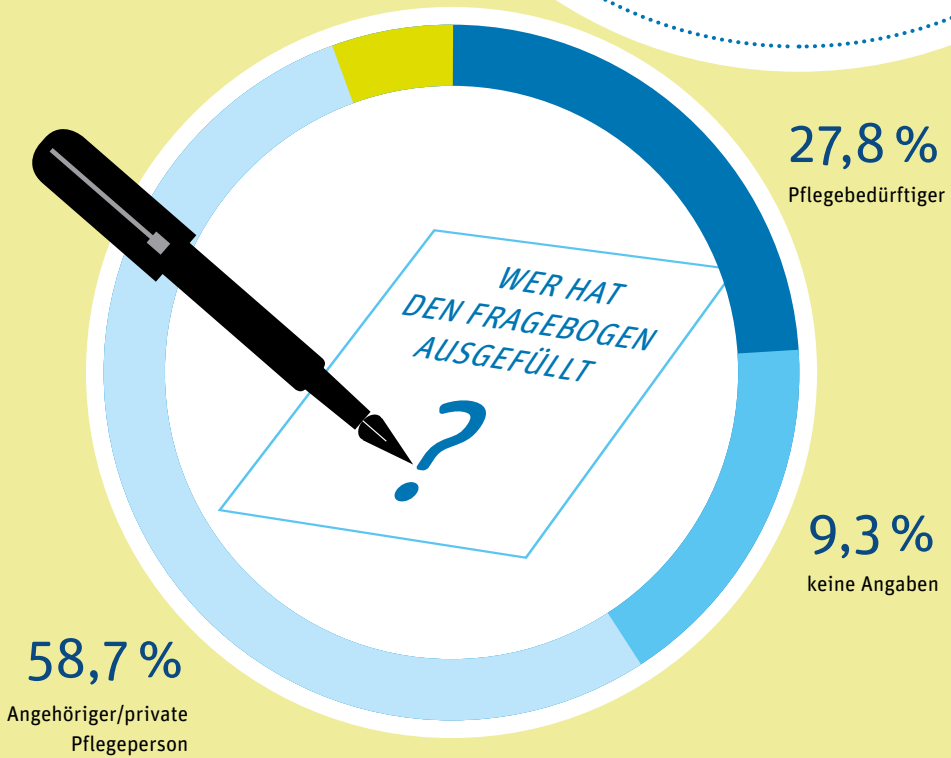
Wir stehen vor der Herausforderung, auf der einen Seite gesetzlich vorgegebene Begutachtungsfristen einhalten zu müssen. Auf der anderen Seite ist es uns wichtig, die komplexe individuelle Pflegesituation jedes einzelnen Versicherten möglichst umfassend zu berücksichtigen. Unser Ziel ist es, in dem vorgegebenen Zeitfenster angemessen auf die Bedürfnisse und Anliegen der Versicherten und ihrer Angehörigen einzugehen. Hierzu wurden in der Vergangenheit bereits verschiedene Maßnahmen getroffen, für deren ständige Verbesserung und Erweiterung wir sorgen werden.



7.
Zahlen,
Daten,
Fakten



4,2 %
gesetzlicher Betreuer



Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung

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. 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Typisches Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als kompetent und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als kompetent und einfühlsam?	<input checked="" type="radio"/>	<input 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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein
- 20. Wo hat die Pflegebegutachtung stattgefunden? zu Hause im Pflegeheim sonst
- 21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der MDK 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.

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?					
	86 %		11 %		3 %	
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit			Wichtigkeit		
	Damit waren die Befragten ...			Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90 %	9 %	1 %	82 %	16 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	83 %	15 %	2 %	81 %	18 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	75 %	17 %	8 %	85 %	11 %	4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	91 %	7 %	2 %	95 %	4 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	94 %	4 %	2 %	87 %	12 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	94 %	4 %	2 %	86 %	13 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	86 %	11 %	3 %	93 %	7 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	82 %	12 %	6 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	83 %	12 %	5 %	88 %	11 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86 %	9 %	5 %	95 %	5 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	91 %	6 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	90 %	8 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	91 %	7 %	2 %	97 %	3 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	91 %	6 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77 %	16 %	7 %	91 %	8 %	1 %

IMPRESSUM

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013

Herausgeber:

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Rheinland-Pfalz

Albiger Str. 19 d

55232 Alzey

Telefon: 06731 486-0

Telefax: 06731 486-270

E-Mail: post@mdk-rlp.de

Internet: www.mdk-rlp.de

Grafische Gestaltung: SIGNALKRAFT GbR, Rheinallee 88 (Gebäude 25), 55120 Mainz - www.signalkraft.de

Fotonachweis MDK (Titel), Bacho Foto, Fotolia (S. 7), Robert Kneschke, Fotolia (S. 10), Sergey Nivens, Fotolia (S. 18), svetlana67, Fotolia (S. 21)

Anmerkung: Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird die männliche Form verwendet, schließt dies die weibliche mit ein.

