

✓ **Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung**

**ERGEBNISBERICHT**

**2017**



# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>03</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>06</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>07</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>09</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>10</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>15</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>16</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>18</b>



## Pflege, die ankommt

Das Jahr 2017 war im Bereich der Pflege eine besonders aufregende Zeit – nicht nur für Pflegebedürftige in Deutschland, sondern auch für den Medizinischen Dienst. Denn mit dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff wurde zum 1. Januar 2017 eine neue Ära in der Pflegebegutachtung eingeleitet. Statt „Hilfebedarf in Minuten“ steht nun der Grad der Selbstständigkeit des pflegebedürftigen Menschen im Mittelpunkt mit der Frage: Was kann er selbst bewerkstelligen und wobei braucht er Hilfe und Unterstützung im Alltag?

Wir als MDK Bayern haben diese neue Art der Begutachtung von Anfang an begrüßt, verknüpft mit der Hoffnung, dass sie eine Besserung für die Pflegebedürftigen mit sich bringt. Unser Wunsch war es, dass wir wesentlich differenzierter begutachten können, sehr viel näher am wirklichen Leben der Versicherten sind und den Pflegebedarf dadurch umfassender erfassen können. Erste Rückmeldungen haben uns schon Anfang 2017 gezeigt, dass unsere Hoffnung erfüllt wurde. Unsere Gutachter haben berichtet, dass die Gespräche mit den pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen intensiver sind, sie vieles besser erklären können und der Dialog entspannter und angenehmer ist. Dennoch haben wir die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung mit besonderer Spannung erwartet: Teilt auch die Mehrheit der Versicherten unsere Ansicht und bewertet die Pflegebegutachtung positiv? Und kann das neue Begutachtungsinstrument Begutachtung verständlich und respektvoll unterstützen? Mit großer Freude können wir mitteilen, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten hat diese Fragen mit „Ja“ beantwortet hat.

Diese positive Resonanz hat uns in diesem Jahr besonders gefreut. Hat sich doch gezeigt, dass sich unsere ausführlichen und frühzeitigen Vorbereitungen gelohnt haben. Gleichzeitig ist das positive Ergebnis für uns ein großer Ansporn, unser hohes Qualitätsniveau nicht nur zu halten, sondern noch weiter an unserem Service zu arbeiten. Wir danken daher allen Teilnehmern für ihre Rückmeldung und wertvollen Anregungen, die wir sehr gerne aufnehmen.

**Reiner Kasperbauer**  
Geschäftsführer des MDK Bayern

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Pflegebedürftigen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Bayern gefragt. Fragen zum Anmelde-schreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

86 %

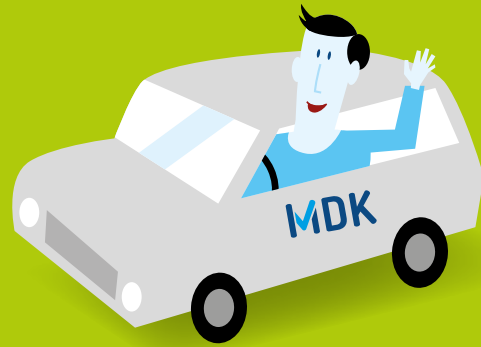


86 %

## Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Bayern gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich am zufriedensten.





# 84 % Gesamtzufriedenheit

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

## Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Bayern vor dem Pflegebedürftigen gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **85 Prozent** sind die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen mit diesem Bereich sehr zufrieden.

# 85 %



## 1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung in Bayern (MDK Bayern) ist der organisatorisch selbständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung.

Unter anderem führt der MDK Bayern 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 Bayern 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. Der Medizinische Dienst in Bayern und seine Gutachter sind sich dabei 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 Bayern 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 einen Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftliche 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.



Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine 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 Mitarbeiter des MDK betreffen

## 2. Zielsetzung und Methodik

**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 unserer 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 Befragung 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, entsprechend der Richtlinien, 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 max. 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 (ausgefüllten Fragebögen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat.

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



Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres im MDK Bayern. Der MDK Bayern hat im Jahre 2016 über 206.179 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

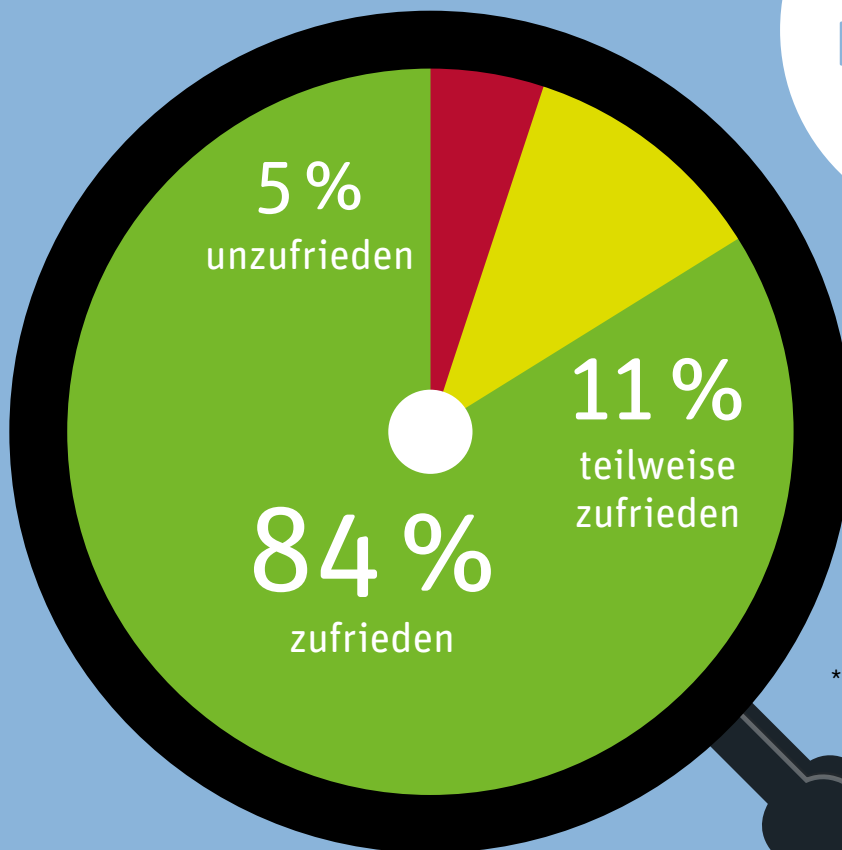
Von Januar 2017 bis Dezember 2017 erhielten 5.223 Versicherte kurz nach der Begutachtung einen Fragebogen vom MDK Bayern.

Bis einschließlich 15. Februar 2018 wurden 2.244 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,0 Prozent.

### 3. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung



## 4. Ergebnisse



\* N = 1.994 MW = 90

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

N = ist die Anzahl an Antworten zu dieser Frage.

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

In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) teils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

Rundungsdifferenzen in den Berechnungen können dazu führen, dass die Summe der Prozentwerte nicht immer genau 100 % ergibt.

Insgesamt sind 84 Prozent der Pflegebedürftigen und Ihrer Angehörigen mit den Pflegebegutachtungen des MDK Bayern zufrieden; 11 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden.

Den Befragten sind im Rahmen der Pflegebegutachtung vor allem zwei Punkte besonders wichtig:

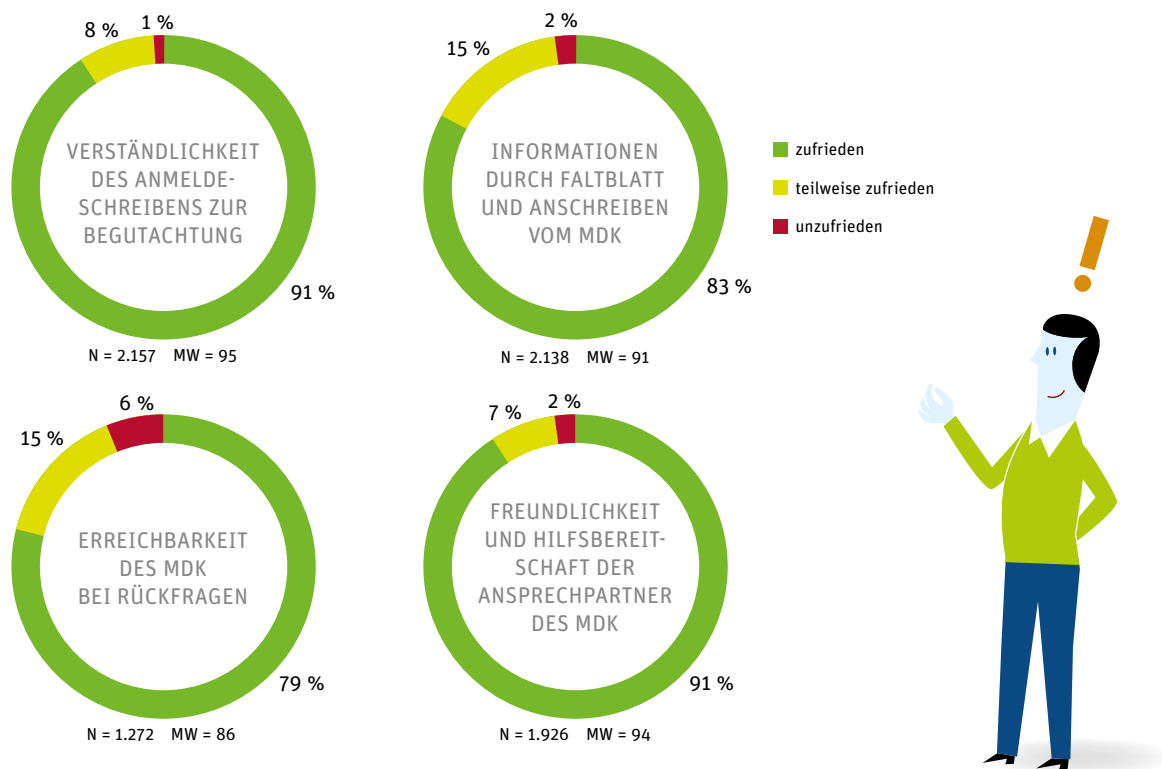
- a) die Kompetenz des Gutachters und
- b) das Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation des Versicherten.

Die ZUFRIEDENHEITSWERTE über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Die Ergebnisse bescheinigen dem MDK Bayern eine hohe Dienstleistungsorientierung bezüglich der Aufbereitung der Informationen, die sie zur Pflegebegutachtung erhalten, beim Begutachtungsablauf und beim persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

### Die Ergebnisse im Einzelnen:

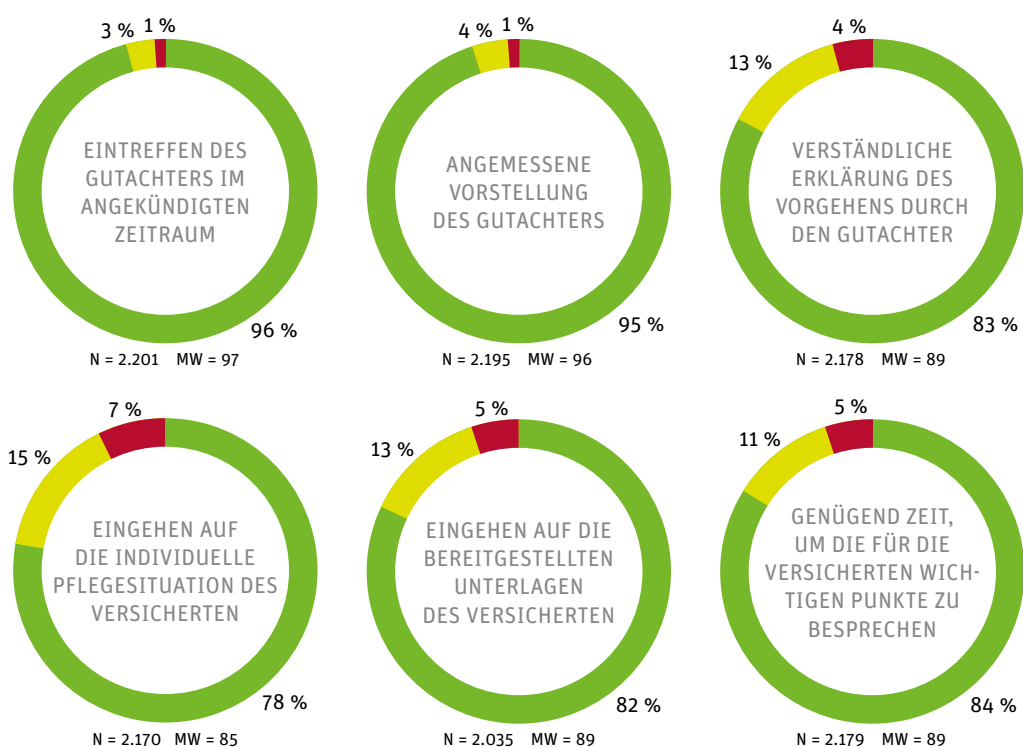
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

#### FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGELEGUTACHTUNG



Mit der Verständlichkeit der Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmelde-schreibens sind durchschnittlich 91 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (83 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (79 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsberei-tschaft der Ansprechpartner liegt der Zufriedenheitswert bei 91 Prozent. Dieses Kriterium ist den Be-fragten zugleich besonders wichtig (91 Prozent).

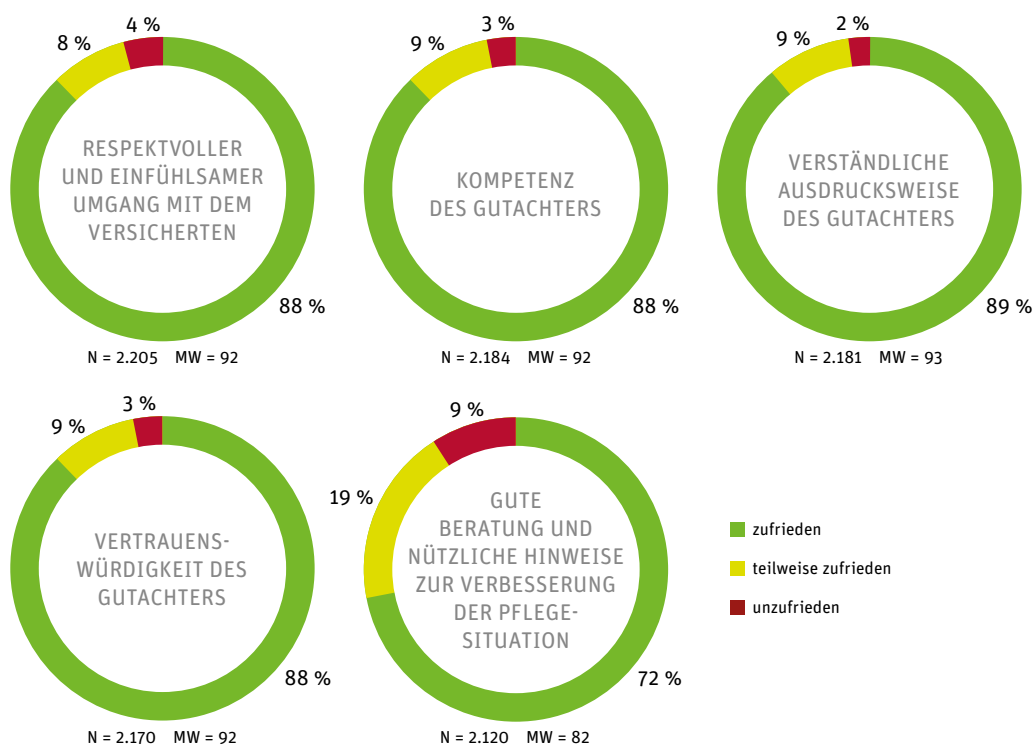
FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (95 Prozent) und bei der Termintreue (96 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (83 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (82 Prozent bzw. 84 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten sind 78 Prozent der Befragten zufrieden, 15 Prozent teilweise zufrieden und 7 Prozent unzufrieden. Dies stellt mit 94 Prozent ein für die Versicherten sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

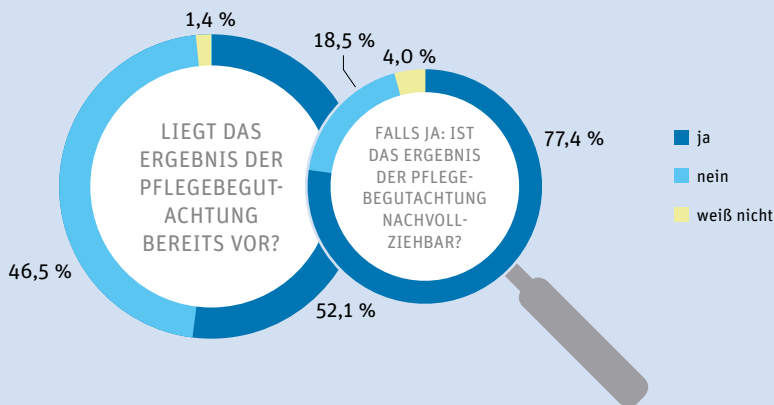


FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



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 einfühlenden Umgang mit dem Versicherten (88 Prozent) und der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (89 Prozent) sowie der Kompetenz des Gutachters (88 Prozent) gefragt wurde. Auch bewerten ca. neun von zehn Befragten die Gutachter als vertrauenswürdig. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 9 Prozent sind hiermit unzufrieden und 19 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:

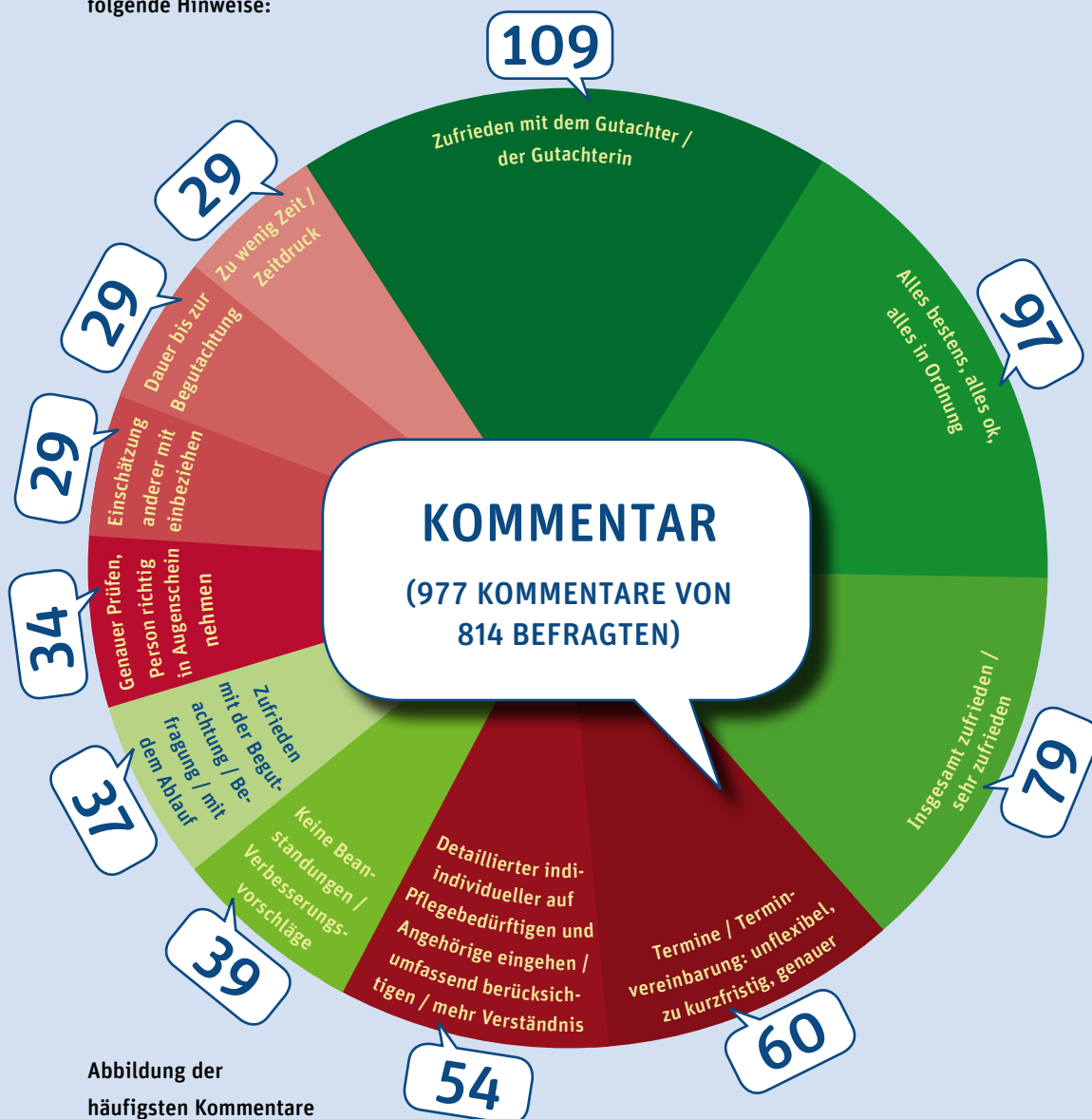


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).

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

Die befragten Versicherten und ihre Angehörigen sind mit der Durchführung der Pflegebegutachtung insgesamt sehr zufrieden (84 Prozent).

Doch eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte alleine greift zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit der Wichtigkeit der Aspekte und weiteren Parametern erkennen wir mögliche Verbesserungspotenziale.

#### **Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen**

78 Prozent der Befragten ist es wichtig, den MDK Bayern bei Fragen, Rückfragen oder Terminabsagen zu erreichen. In dieser Hinsicht äußern sich 79 Prozent der Befragten als zufrieden. Jedoch 15 Prozent teilweise unzufrieden und 6 Prozent unzufrieden.

91 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass die Gutachter beim Hausbesuch das Vorgehen für den Versicherten und dessen Angehörige verständlich erklären. Trotz der bereits eingeleiteten Maßnahmen sehen wir hier weiterhin Handlungsbedarf, da 13 Prozent der Befragten mit den Erläuterungen der Gutachter nur teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden sind.

Für 94 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass bei der Begutachtung vor Ort auf die individuelle Pflegesituation eingegangen wird. Allerdings zeigen sich 15 Prozent der Befragten nur teilweise zufrieden mit dem Eingehen unserer Gutachter auf die individuelle Versorgungssituation; 7 Prozent sind sogar unzufrieden.

Der Wunsch nach mehr Zeit, um die für den pflegebedürftigen Menschen und seine Angehörigen wichtigen Punkte zu besprechen, steht in engem Zusammenhang mit dem Wunsch nach Eingehen auf die individuelle Pflegesituation. Dieser Aspekt ist für 94 Prozent der Befragten wichtig.



## 5. Erkenntnisse





## 6. Maßnahmen

### 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?).

#### 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 Bayern die nachfolgenden Maßnahmen aus den vergangenen Versichertenbefragungen abgeleitet.

### 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

#### Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen

Die telefonische Erreichbarkeit im Zeitfenster von 08:00 – 18:00 Uhr wurde in den letzten drei Jahren sukzessive verbessert und personell verstärkt. Ein zentrales Servicetelefon ermöglicht den Anrufern eine über 90 prozentige Erreichbarkeit. Nur für Terminabsagen wurde eine zusätzliche Hotline-Nummer eingerichtet. Zudem erreichen uns die Versicherten und ihre Angehörigen auch per E-Mail, vollkommen unabhängig von den Servicezeiten. Die Webseite des MDK Bayern bietet eine rund-um-die-Uhr-Betreuung zu häufigen Fragen und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme.

#### Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter

Unsere Gutachter werden durch regelmäßig stattfindende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen kontinuierlich sensibilisiert, ihr Vorgehen bei der Begutachtung transparent und nachvollziehbar darzustellen. Zusätzlich bieten vorhandene Informationsmedien, wie beispielsweise Flyer oder Erklärungsfilme, die Möglichkeit die Pflegebedürftigen und deren Angehörige auf die unbekanntete Situation einer Pflegebegutachtung bestmöglich vorzubereiten.

### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

Unsere Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen haben wir – in den letzten Jahren – gerade im Hinblick auf den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff - geprüft und ergänzt. Gerade der neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff ermöglicht den Gutachtern seit 2017 ein deutlich individuelleres Eingehen auf die Pflegesituation. Über 400 Pflegefachkräfte schulten wir im Jahr 2016 zur Vorbereitung auf die neue Begutachtungssituation.

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

Das erkennbare Spannungsfeld zwischen den nachvollziehbaren Wünschen der einzelnen Versicherten nach mehr Zeit, kurzen Begutachtungsfristen und raschen Entscheidungen durch die Pflegekassen lässt sich häufig schwer auflösen. Wir legen jedoch großen Wert darauf, dass die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen ausreichend Zeit erhalten, um die für sie wichtigen Punkte in einer der Begutachtungssituation angemessenen Form zu besprechen.

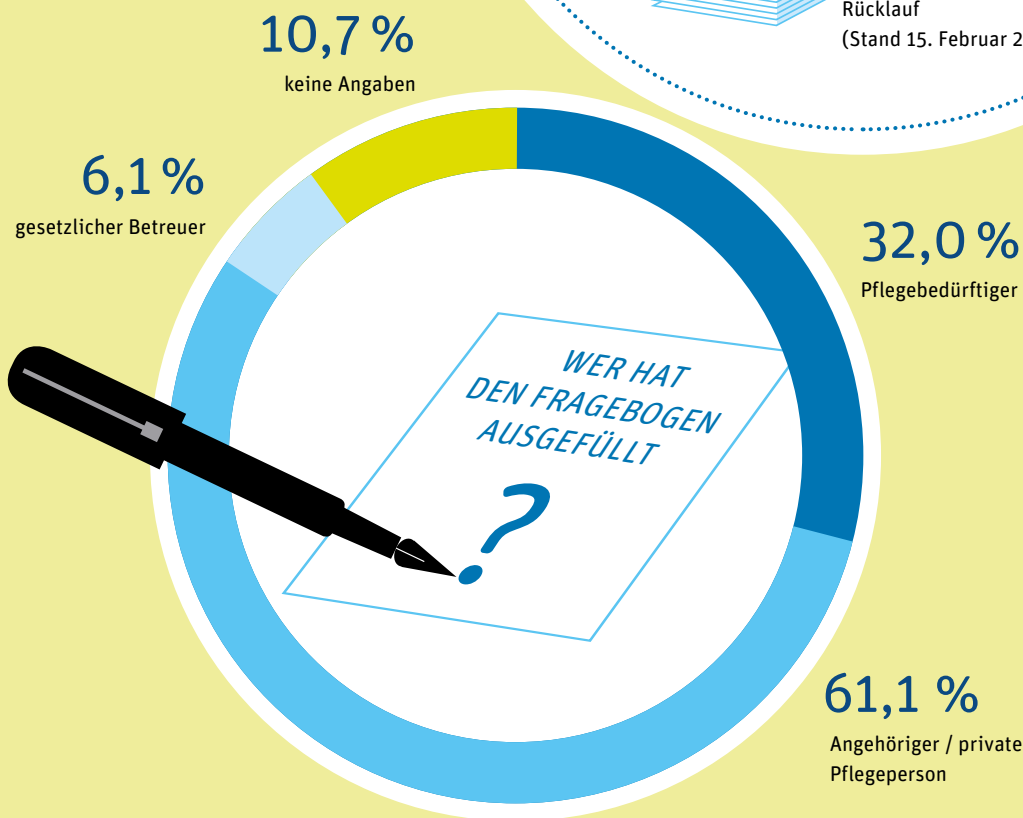
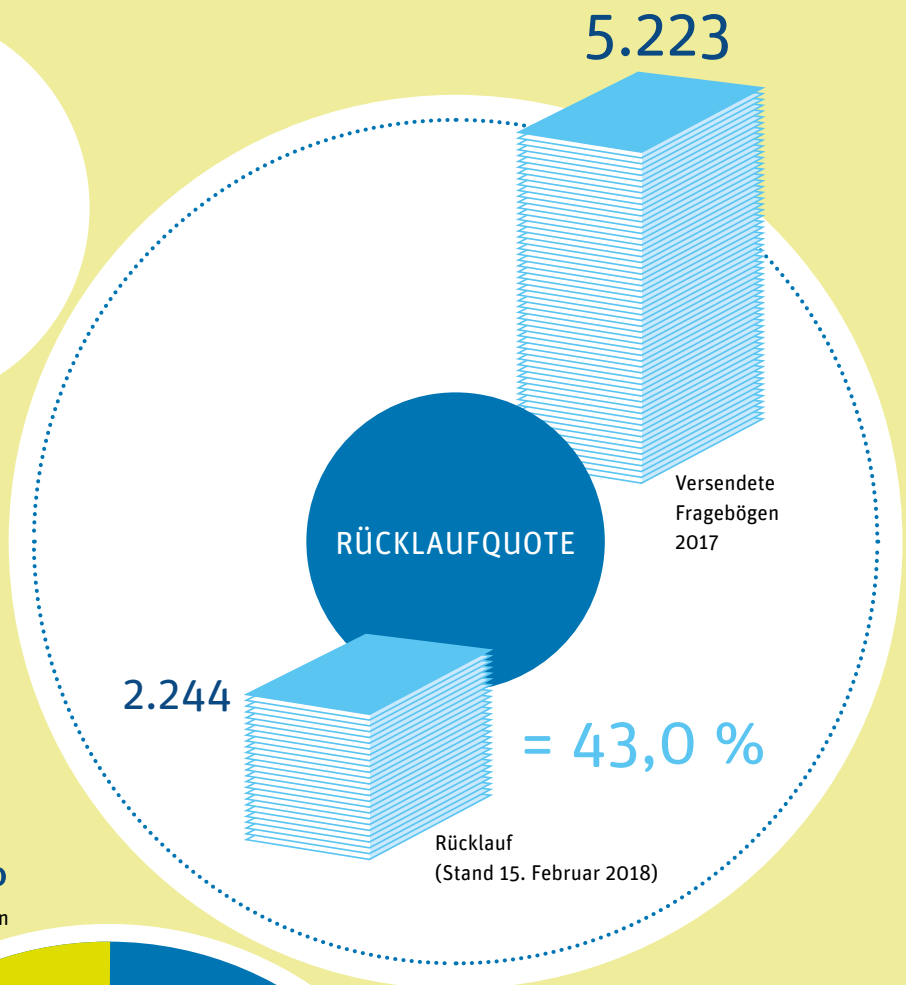
Hierzu haben wir ein Verfahren zur kontinuierlichen Prozessverbesserung etabliert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit optimal zu nutzen. Bringen die pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen in das Gespräch Aspekte ein, die für sie einen hohen Stellenwert haben, nehmen sich unsere Gutachter persönlich oder telefonisch die Zeit diese Aspekte zu würdigen und Verbesserungen für die Pflegesituation abzuleiten.

### Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können (gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und Zentren). Seit Januar 2015 steht für alle Fragen rund um die Pflegebegutachtung für jeden Versicherten eine telefonische Fachberatung unter der Telefonnummer 0911- 65068 555 zur Verfügung.



7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



Mehrfachnennungen waren möglich.

Basis: Alle Befragten N = 2.244

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden			
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	84 %	11 %	5 %			
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91 %	8 %	1 %	77 %	21 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	83 %	15 %	2 %	77 %	22 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	79 %	15 %	6 %	78 %	14 %	8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	91 %	7 %	2 %	91 %	8 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96 %	3 %	1 %	85 %	14 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95 %	4 %	1 %	83 %	16 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	83 %	13 %	4 %	91 %	9 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	78 %	15 %	7 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	82 %	13 %	5 %	84 %	14 %	2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84 %	11 %	5 %	94 %	6 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	88 %	8 %	4 %	93 %	7 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	88 %	9 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	89 %	9 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	88 %	9 %	3 %	94 %	6 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	72 %	19 %	9 %	88 %	11 %	1 %

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.

**Befragung zur Pflegebegutachtung 2017**

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



BAYERN

Ihre Meinung ist uns wichtig!

liches Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll 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 respektvoll und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input 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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input 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?  in der Einrichtung  zu Hause
- 21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der MDK Bayern 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.

## 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:**

MDK Bayern  
Haidenauplatz 1  
81667 München  
Telefon: 089 6 70 08 - 109  
Telefax: 089 6 70 08 - 444  
E-Mail: [info@mdk-bayern.de](mailto:info@mdk-bayern.de)  
Internet: [www.mdk-bayern.de](http://www.mdk-bayern.de)

**Verantwortlicher:** Reiner Kasperbauer

**Redaktion:** Ruth Wermes

**Fotonachweis:** MDK Bayern (Titel + S. 6 + S. 9),  
svetlana67, Fotolia (S. 21)

**Grafische Gestaltung, Illustration:** Tino Nitschke, Berlin  
[www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)

**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.

Copyright 2018 MDK Bayern