

Analyse der Ergebnisse der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in den vergangenen fünf Jahren (2014 - 2018)

Einführung

Seit 2014 befragen die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) jedes Jahr Versicherte, die einen Antrag auf Pflegeleistungen gestellt haben und vom MDK begutachtet werden, nach ihrer Zufriedenheit mit der MDK-Pflegebegutachtung. Die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung eines Jahres fasst der Medizinische Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS) in einem Bericht zusammen und veröffentlicht diesen am 15. April des Folgejahres.

Nach nunmehr fünf Jahren der Versichertenbefragung zieht der MDS Bilanz aus insgesamt 91.089 ausgefüllten Fragebögen seit 2014 und hat eine Analyse der Befragungsergebnisse bei dem unabhängigen Marktforschungs-Unternehmen M+M in Auftrag gegeben. Erstmals seit Beginn der Versichertenbefragung im Jahr 2014 hat der MDS die Entwicklung der MDK-Pflegebegutachtung umfassend für einen längeren Zeitraum analysieren lassen.

Der hier vorliegende Bericht fasst die wesentlichen Ergebnisse der Analyse der Befragungsergebnisse zusammen.

Ziele der Analyse

Mit der Analyse der Versichertenbefragung der Jahre 2014 bis 2018 sollte untersucht werden,

- wie sich die Service-Qualität des MDK und die Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung des MDK in den Jahren 2014 bis 2018 entwickelt hat,
- wie sich der seit dem 1. Januar 2017 geltende Pflegebedürftigkeitsbegriff und das damit verbundene neue Verfahren zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit auf die Zufriedenheit der Versicherten mit der MDK-Pflegebegutachtung ausgewirkt haben und
- ob es Bereiche gibt, in denen die MDK ihre Service-Qualität weiter ausbauen können.

In dem hier vorliegenden Bericht werden die wesentlichen Ergebnisse der Analyse zusammengefasst. Dabei werden insbesondere jene Aspekte der Versichertenbefragung betrachtet, die erstens den Versicherten am wichtigsten sind und zweitens, die in der Wahrnehmung der Versicherten Verbesserungspotenzial bieten.

Bei dem bis Ende 2016 geltenden Verfahren zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit mussten die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Minutenwerte für den Hilfebedarf eines Menschen bei verschiedenen Verrichtungen des täglichen Lebens ermitteln. Dazu zählten zum Beispiel Hilfen beim

Aufstehen, Anziehen, Gehen, Stehen, Waschen, Duschen, Baden, Kämmen, Rasieren, Zu-Bett-Gehen usw. Der Hilfebedarf, der sich aus geistigen oder psychischen Beeinträchtigungen ergab, blieb überwiegend unberücksichtigt. Davon betroffen waren vor allem Menschen, die sich körperlich noch in einer relativ guten Verfassung befanden, die aber wegen einer demenziellen Erkrankung auf Betreuung und Beaufsichtigung angewiesen waren. Vor diesem Hintergrund wurden der Begriff der Pflegebedürftigkeit und das Pflege-Begutachtungsverfahren grundlegend überarbeitet. Seit dem 1. Januar 2017 wird Pflegebedürftigkeit umfassender definiert und für die Antragstellenden seitdem verständlicher erhoben. Zudem wurden neue und verbesserte Leistungen der Pflegeversicherung eingeführt. Um festzustellen, ob ein Mensch pflegebedürftig ist, ermittelt die MDK-Gutachterin oder der MDK-Gutachter den Grad der Selbstständigkeit in diesen sechs Lebensbereichen: 1. Mobilität, 2. kognitive und kommunikative Fähigkeiten, 3. Verhaltensweisen und psychische Problemlagen, 4. Selbstversorgung, 5. Bewältigung von und selbstständiger Umgang mit krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen und Belastungen, 6. Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte.¹ Das bis Ende 2016 übliche Minutenzählen wurde ersetzt durch den umfassenden Blick auf die Selbstständigkeit eines Menschen, dessen vorhandene Ressourcen und Beeinträchtigungen in den genannten Lebensbereichen.

Methoden

Die Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des MDK ist im Elften Sozialgesetzbuch (§18b Abs. 2 Ziffer 3 SGB XI) verankert. Die Details sind in Richtlinien über die Dienstleistungsorientierung des MDK geregelt (Dienstleistungs-Richtlinien²). Diese sieht vor:

- Es werden mindestens 2,5 Prozent aller Versicherten befragt, bei denen der MDK eine Pflegebegutachtung durchgeführt hat.
- Die Befragten werden zufällig ausgefällt (Zufallsstichprobe).
- Die Zahl der in einem Jahr zu Befragenden richtet sich nach der Zahl der im Vorjahr durchgeführten Pflegebegutachtungen.
- Die Befragung erfolgt schriftlich mit einem Fragebogen.
- Es wird bundesweit ein einheitlicher Fragebogen verwendet.
- Die Befragung ist für die Versicherten kostenlos. Sie können den Fragebogen in einem beigefügten Antwortumschlag portofrei zurücksenden.

Die Medizinischen Dienste haben über die Anforderungen der Richtlinien hinaus die Versichertenbefragung erweitert. Um auch Erkenntnisse über wahrgenommene Stärken und Schwächen der MDK-Pflegebegutachtung zu erhalten, wird neben der Abfrage der Zufriedenheit zusätzlich auch die Wichtigkeit der einzelnen Aspekte aus Sicht des Befragten erfasst. Die kontinuierliche Versichertenbefragung wird jährlich von dem unabhängigen Marktforschungs-Unternehmen M+M Management + Marketing Consulting GmbH, Kassel ausgewertet.

¹ Informationen zu dem seit dem 1. Januar 2017 gültigen Pflegebedürftigkeitsbegriff und der Pflegebegutachtung finden sich hier: <https://www.mds-ev.de/themen/pflegebeduerftigkeit-und-pflegebegutachtung/das-neue-begutachtungsinstrument.html>

² Die Dienstleistungs-Richtlinien sind zu finden unter https://www.mds-ev.de/fileadmin/dokumente/Publikationen/SPV/Versichertenbefragung_2017/2017_01_01_Di_Lei_Ri_li.PDF. Analyse der Ergebnisse der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in den vergangenen fünf Jahren (2014 - 2018) Stand 5. April 2019

Die Auswertungsmethode

Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse der Versichertenbefragung für die Jahre 2014 bis 2018 nach einzelnen Jahren dar. Die Grafiken in diesem Bericht zeigen, wie viel Prozent der Befragten im jeweiligen Jahr mit der abgefragten „Leistung“ des MDK „zufrieden“ waren. Die Anteile derjenigen Befragten, die „teilweise zufrieden“ oder „unzufrieden“ waren, werden aus Gründen der Verständlichkeit nicht abgebildet.

Der Fragebogen

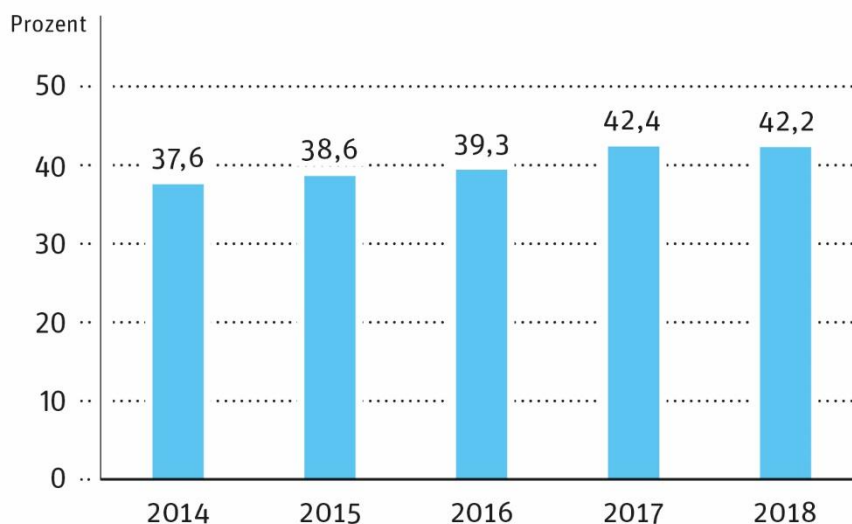
Der bundesweit einheitlich strukturierte Fragebogen fragt nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den Informationen des MDK über das Pflege-Begutachtungsverfahren im Vorfeld der Begutachtung, der Zufriedenheit mit dem Ablauf der Begutachtung und der Zufriedenheit mit dem persönlichen Auftreten und Verhalten der Gutachterin oder des Gutachters. Die Versicherten können ihre Zufriedenheit mit drei Antwortmöglichkeiten ausdrücken: „zufrieden“, „teilweise zufrieden“, „unzufrieden“.

Der Fragebogen besteht aus zwei Seiten mit insgesamt 19 Fragen. 16 Fragen betreffen die drei Kernbereiche „Information über die Pflegebegutachtung“, „Der persönliche Kontakt“ und „Das persönliche Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters“ sowie die Gesamtbewertung der MDK-Pflegebegutachtung. Zu jeder dieser Fragen können die Befragten außerdem angeben, wie wichtig ihnen dieser Aspekt ist: „wichtig“, „teilweise wichtig“, „unwichtig“. Die weiteren Fragen betreffen übergeordnete Aspekte („Wer füllt den Fragebogen aus?“, „Wie zufrieden waren Sie insgesamt?“) sowie Fragen, in denen es um das Vorliegen und die Nachvollziehbarkeit des Begutachtungsergebnisses geht. Zusätzlich haben die befragten Personen die Möglichkeit, individuelle Rückmeldungen auf dem Fragebogen abzugeben (Frage Nr. 20). Der Fragebogen ist am Ende dieses Berichtes aufgeführt.

Ergebnisse und Kernaussagen

1 Viele Versicherte geben dem MDK ein Feedback

Anteil der an den MDK zurückgesendeten Fragebögen



Mehr als 40 Prozent der Versicherten, die einen Fragebogen erhalten, schicken diesen im Jahr 2018 ausgefüllt zurück (52.000 versendete und 22.000 zurück erhaltene Fragebögen in 2018). Das ist deutlich mehr als bei Kundenbefragungen im Gesundheitsbereich, an denen sich im Durchschnitt etwa 20 bis 30 Prozent der Eingeladenen beteiligen. Die Resonanz auf die Befragung zeigt deutlich die Relevanz des Themas „Pflegebegutachtung“ für die Versicherten und das große Interesse und die große Bereitschaft der Befragten, dem MDK ein Feedback zu geben. Durch die überdurchschnittlich hohe Beteiligung an der schriftlichen Befragung erhalten die Medizinischen Dienste Ergebnisse, die eine sehr hohe Aussagekraft haben.

Unterstrichen wird die Bedeutung der Plegebegutachtung für die Versicherten auch durch die hohe Anzahl der frei formulierten ergänzenden Aussagen zur empfundenen Qualität der Plegebegutachtungen bzw. zu Verbesserungsvorschlägen bei der Plegebegutachtung. Das Formulieren und Schreiben von Anmerkungen zu offenen Fragen bedeutet wegen des damit verbundenen Aufwands für Viele eine Barriere. Umso bemerkenswerter ist es, dass mehr als jeder vierte Befragte (über 27 Prozent in 2018) das Freitextfeld nutzte, um noch einen Kommentar zur Plegebegutachtung zu schreiben (5.938 Freitextkommentare auf 22.114 ausgefüllten Fragebögen in 2018). In nahezu der Hälfte der Fälle (44,6 Prozent in 2018) äußern die Kommentierenden dabei Lob für den Prozess der MDK-Begutachtung und/oder das persönliche Auftreten und Verhalten der MDK-Gutachterin oder des MDK-Gutachters.

2 Wer füllt den Fragebogen aus?

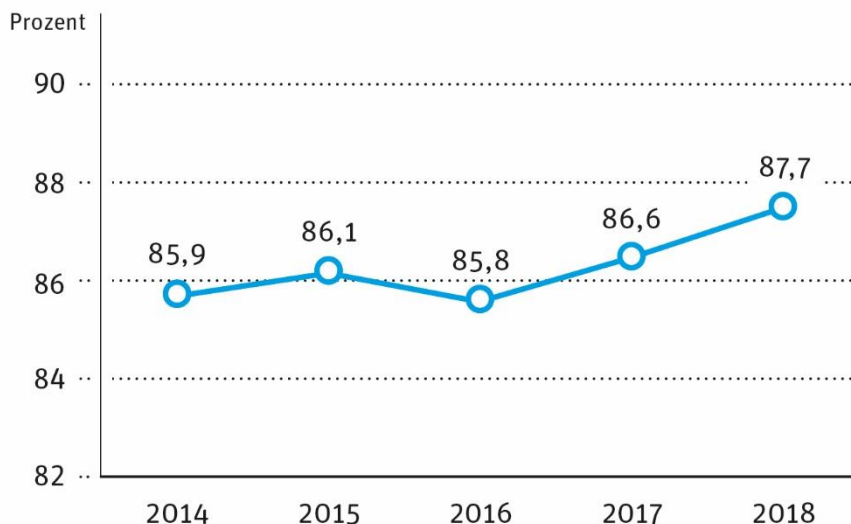
Wer füllte den Fragebogen aus?*					
	2014	2015	2016	2017	2018
Pflegebedürftige	30,0	31,9	31,8	36,6	36,3
Angehörige/private Pflegepersonen	59,9	60,8	61,5	56,7	58,0
Gesetzliche Betreuungspersonen	6,3	5,2	5,0	4,4	4,5
Keine Angabe	14,4	11,2	11,1	11,5	10,8

*Mehrfachnennungen möglich

Den Fragebogen füllten über den Zeitraum 2014 bis 2018 überwiegend Angehörige der Pflegebedürftigen und private Pflegepersonen aus, die bei der Begutachtung anwesend waren (etwa 60 Prozent). Der Anteil der Pflegebedürftigen, die den Fragebogen selbst ausfüllten, stieg von 30,0 bzw. 31,9 und 31,8 Prozent in den Jahren 2014 bis 2016 auf über 36 Prozent in den Jahren 2017 und 2018. Der Anteil der gesetzlichen Betreuer, die den Fragebogen ausfüllten, sank dagegen über den Fünfjahreszeitraum von 6,3 auf 4,5 Prozent. Sämtliche Veränderungen in den Personengruppen lassen sich auf die 2017 neu eingeführten Pflegeleistungen (fünf Pflegegrade statt drei Pflegestufen) zurückführen. Dadurch wurde der Personenkreis, der Leistungen von der Pflegeversicherung erhalten kann, um Personen mit geringen Beeinträchtigungen der Selbständigkeit und Fähigkeiten erweitert. Damit hat sich seit 2017 auch der Anteil von Personen mit leichtem Pflegebedarf oder geringen Einschränkungen der Selbständigkeit an allen begutachteten Personen erhöht. Dieser Personenkreis ist tendenziell eher in der Lage, den Fragebogen selbst auszufüllen. Infolgedessen ist der Anteil der Pflegebedürftigen, die den Fragebogen zur Bewertung der MDK-Begutachtung selbst ausfüllen, gestiegen.

3 Die große Mehrheit der Versicherten ist mit der Pflegebegutachtung des MDK zufrieden

Wie zufrieden waren Sie mit der Pflegebegutachtung durch den MDK insgesamt? Anteil „Zufriedene“ in Prozent

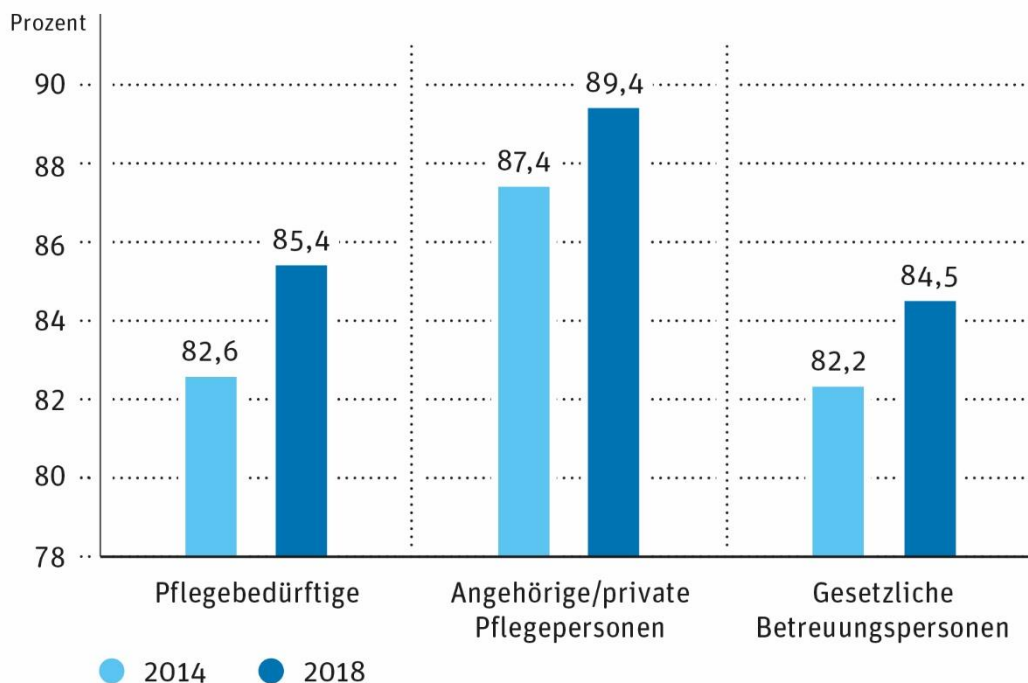


Fast neun von 10 Versicherten (87,7 Prozent) waren 2018 mit der Pflegebegutachtung durch den MDK zufrieden. Damit erreichten die MDK den höchsten Zufriedenheitswert seit dem Beginn der Versichertenbefragungen im Jahr 2014. Eine Verbesserung auf hohem Niveau, denn in den vorherigen Jahren lag die Gesamtzufriedenheit bereits bei jeweils mehr als 85 Prozent. Die Befragten stellen damit dem gesamten Prozess der Pflegebegutachtung des MDK, von der Terminvereinbarung bis zur Erhebung des Pflegebedarfs durch MDK-Gutachter, eine gute Note aus. Die Verbesserungen seit Anfang 2017 sind ein Hinweis auf einen möglichen positiven Effekt durch Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs bzw. des neuen Begutachtungsverfahrens der MDK.

Die Gesamtzufriedenheit von 87,7 Prozent ist im Bericht des MDS über die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung 2018 mit 87 Prozent ausgewiesen. Hintergrund: Die 87,7 Prozent „zufrieden“, 8,6 Prozent „teilweise zufrieden“ und 3,7 Prozent „unzufrieden“ wurden in einem mathematischen Verfahren so gerundet, dass insgesamt eine Summe von 100 Prozent herauskommt. Aus 87,7 Prozent „zufrieden“ wurde damit 87 Prozent. Aus 8,6 Prozent „teilweise zufrieden“ wurden 9 Prozent. Aus 3,7 Prozent „unzufrieden“ wurden 4 Prozent.

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung nach Personengruppen

Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Im Rahmen der Befragung wird auch erhoben, welche Person den Fragebogen ausfüllt (Pflegebedürftige, Angehörige/private Pflegeperson, gesetzliche Betreuungsperson). Hieraus lässt sich ablesen, ob die drei Personengruppen die Pflegebegutachtung des MDK unterschiedlich bewerten. 2018 waren 85,4 Prozent der Pflegebedürftigen mit der MDK-Pflegebegutachtung insgesamt zufrieden (2014 waren es 82,6 Prozent). Bei den Angehörigen oder privaten Pflegepersonen waren dies 89,4 Prozent (2014: 87,4 Prozent). Bei der Gruppe der gesetzlichen Betreuer sind 84,5 zufrieden (2014: 82,2 Prozent). Angehörige und private Pflegepersonen beurteilen die MDK-Begutachtung positiver, als die Pflegebedürftigen selbst und die gesetzlichen Betreuungspersonen. Die Ergebnisse der Analyse zeigen, dass es Unterschiede gibt, denen womöglich die unterschiedlichen Perspektiven und Erwartungen der verschiedenen Personengruppen in der Pflegebegutachtung zu Grunde liegen.

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass sich der Anteil von Pflegebedürftigen, die den Fragebogen selbst ausgefüllt haben in den Jahren 2017 und 2018 gegenüber den Jahren 2014 bis 2016 erhöht hat. Die veränderten Anteile der Personengruppen ab 2017 haben jedoch keinen nennenswerten Effekt auf die Gesamtzufriedenheit mit dem MDK, da sich die Gesamtzufriedenheit der Pflegebedürftigen von 2014 bis 2018 stärker entwickelt hat (plus 2,8 Prozentpunkte) als die Zufriedenheit der Angehörigen (plus 2,0 Prozentpunkte).

4 Hier gibt es aus Sicht der Versicherten die größten Entwicklungen

TOP 3 Zuwachs der „Zufriedenen“ in Prozentpunkten		
1	Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	+ 3,3
2	Genügend Zeit, um die für mich wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen	+ 2,6
3	Das Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen	+ 2,4

Zum Vergleich die Entwicklung der Zufriedenheit mit der MDK-Pflegebegutachtung insgesamt zwischen 2014 und 2018: +1,8

Von den 16 Fragen bei denen Versicherte ihre Zufriedenheit angeben konnten hat sich die Bewertung zwischen 2014 und 2018 in 15 Fragen verbessert bzw. der Anteil der „Zufriedenen“ erhöht. Bei einer Frage ging der Anteil der „Zufriedenen“ leicht um 0,5 Prozentpunkte zurück. Die TOP 3 Themenfelder, in denen die MDK-Pflegebegutachtung sich aus Sicht der Versicherten am stärksten entwickelt hat sind: „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“ (+3,3 Prozentpunkte mehr Zufriedene), „Genügend Zeit, um die für mich wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen“ (+2,6 Prozentpunkt mehr Zufriedene) und „Das Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen“ (+2,4 Prozentpunkte mehr Zufriedene). Alle drei Themen betreffen den Ablauf der Pflegebegutachtung. In den übrigen 12 Fragen gab es Steigerungen von 1,1 bis 2,3 Prozentpunkten in dem Beobachtungszeitraum. Die geringsten Steigerungen an Zufriedenen gab es in Themenfeldern, die mit der Vorbereitung der MDK-Pflegebegutachtung zu tun haben (Verständlichkeit des Anmeldeschreibens +1,2 Prozentpunkte, Pünktlichkeit +1,1 Prozentpunkte und die angemessene Vorstellung der MDK-Gutachterin oder des MDK-Gutachters +1,1 Prozentpunkte). Zum Vergleich: Der Anteil der Zufriedenen bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit hat in dem Zeitraum 2014 bis 2018 um 1,8 Prozentpunkte zugenommen.

5 Versicherte empfinden den MDK als kompetent, der MDK kommt pünktlich und ist freundlich

TOP 6 über 90 Prozent „Zufriedene“ im Jahr 2018		
1	Die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	95,9
2	Pünktlichkeit bzw. Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95,7
3	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner	92,9
4	Die verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,5
5	Die Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,0
6	Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem/der Versicherten	90,9

Bereits vor der eigentlichen Begutachtung tritt der MDK mit den Versicherten in Kontakt und hinterlässt dabei einen ersten Eindruck. Auch hierzu werden die Versicherten befragt. Den Termin für den Besuch zur Pflegebegutachtung kündigt der MDK den Versicherten schriftlich an. In dem Schreiben steht auch, welche Person zur Begutachtung kommt, und in welchem Zeitfenster sie voraussichtlich eintreffen wird. Für Rückfragen zum Begutachtungstermin können sich Versicherte beim MDK telefonisch erkundigen. Mit dem Schreiben bekommen die Versicherten ein Informationsblatt des MDK, in dem sie sich über den Ablauf der Pflegebegutachtung und die Vorbereitung auf den MDK-Besuch informieren können. Vor dem Beginn der eigentlichen Pflegebegutachtung soll sich die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vorstellen.

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass die Versicherten mit dem ersten Eindruck vom MDK zufrieden sind. Die „Verständlichkeit des Anmeldeschreibens des MDK“, die „Freundlichkeit der Ansprechpartner beim MDK“, die „Pünktlichkeit“ und die „Vorstellung des Gutachters“ haben in den vergangenen fünf Jahren die höchsten Zufriedenheitswerte aller Fragen von jeweils etwa 90 Prozent und mehr erhalten. Die Spitzenwerte im gesamten Fragenkatalog mit 95,9 bzw. 95,7 Prozent zufriedenen Versicherten erreichten die „Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters“ und die „Pünktlichkeit“ (die Frage im Fragebogen lautet: „Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum“). Die Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen gehört auch zu den Prozessen vor der Begutachtung und schneidet mit 81,9 (2014) bzw. 81,4 Prozent (2018) zufriedenen Befragten etwas weniger gut ab. Allerdings ist dieser Aspekt von allen Fragen im Fragebogen für die Versicherten am wenigsten wichtig.

Analyse der Ergebnisse der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in den vergangenen fünf Jahren (2014 - 2018)
Stand 5. April 2019

Die während der Begutachtung aus der Perspektive der Befragten wahrgenommene Kompetenz der MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter wird ebenfalls mit am besten bewertet. Dabei darf nicht außer Acht gelassen werden, dass weitere drei Bereiche „Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten“, „Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung“ und die „Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters“ mit über 90 Prozent „Zufriedenen“ besonders gut abschneiden.

6 Was den Versicherten wichtig ist

TOP 5 „Das ist mir wichtig bei der MDK-Pflegebegutachtung“	
1	Die Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters
2	Die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters
3	Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation
4	Genügend Zeit, um die für den Versicherten wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen
5	Die verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

Aus Sicht der Versicherten sind alle vom MDK erfragten Aspekte der Pflegebegutachtung von Bedeutung – die Information über die Pflegebegutachtung, die Durchführung der Begutachtung bis hin zum persönlichen Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters. Zu jeder Frage haben mindestens 81 Prozent der Versicherten angegeben „Das ist mir wichtig“.

Bei genauer Betrachtung gibt es Unterschiede in der Wichtigkeit. Aus Sicht der Versicherten sind all jene Gesichtspunkte besonders wichtig, die mit der Durchführung der Pflegebegutachtung und dem persönlichen Auftreten und Verhalten der Gutachterin oder des Gutachters zu tun haben. Bei diesen Aspekten liegt die Zustimmung „Das ist mir wichtig“ durchweg bei über 90 Prozent. Für die aus Sicht der Versicherten fünf wichtigsten Aspekte (für jeweils mehr 96 Prozent der Versicherten sind diese Aspekte wichtig) lohnt eine genauere Betrachtung.

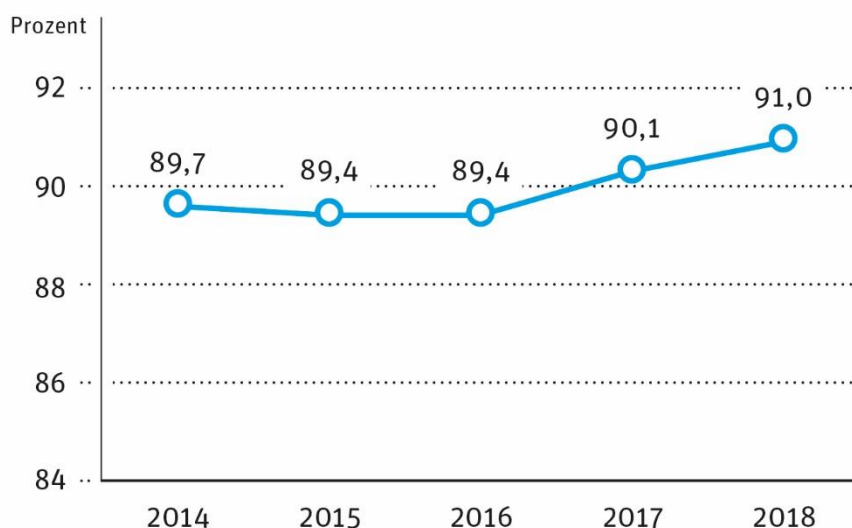
7 Wie schneidet der MDK bei den für die Versicherten wichtigen Punkten ab?

Seit Beginn der Versichertenbefragung ist die große Mehrheit der Befragten mit den fünf für sie besonders wichtigen Aspekten zufrieden. Je nach Thema und Jahr lag der Anteil der zufriedenen Versicherten zwischen 80 und 92 Prozent. Zudem hat sich der Anteil der Versicherten, die in diesen wichtigen Punkten mit dem MDK zufrieden waren, seit Beginn der Versichertenbefragung im Jahr 2014 erhöht. Eine Steigerung der Zufriedenheit zeigt sich vor allem in den Jahren 2017 und 2018, also seit der Einführung des neuen Pflegebegutachtungsverfahrens.

7.1 TOP (1) „Wichtigkeit“: Auf über 90 Prozent der Versicherten wirkt der MDK kompetent

Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

Anteil „Zufriedene“ in Prozent



In 2014 waren 89,7 Prozent der befragten Versicherten mit der Kompetenz der MDK-Gutachterin oder des MDK-Gutachters zufrieden. Nach einem leichten Rückgang in den Jahren 2015 und 2016 stieg die Zufriedenheit in 2017 und nochmals in 2018 auf aktuell 91,0 Prozent an.

Die Versicherten sind sehr zufrieden mit der Professionalität der MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter. In ihren individuellen Rückmeldungen äußern sie hierzu nur vereinzelt Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge. Die Mehrzahl der Rückmeldungen zeigen ein positives Feedback, das vor allem die Kompetenz des MDK hervorhebt, zum Beispiel: „Die Gutachterin ... vom MDK ... war sehr freundlich und kompetent und hat uns nützliche Hinweise gegeben. Vielen Dank!“ (Originalton einer Befragten/eines Befragten in der individuellen Rückmeldung).

Aus den vorliegenden Daten kann abgeleitet werden, dass sich die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs im Jahr 2017 positiv auf die Zufriedenheit mit der Kompetenz und dem

persönlichen Umgang in der Begutachtungssituation ausgewirkt hat. Die MDK-Pflegegutachter können ihre pflegfachlichen Kompetenzen unter den seit 2017 geltenden Rahmenbedingungen besser in die Begutachtung einbringen, denn im Gegensatz zum Zählen von Minuten, müssen sie seit 2017 die Fähigkeiten, Ressourcen und Beeinträchtigungen der Versicherten in verschiedenen Lebensbereichen erfassen. Sie können konkrete Vorschläge zur Entlastung der Angehörigen durch Leistungen der Pflegeversicherung einbringen. Darüber hinaus sollen sie einschätzen, ob die Selbstständigkeit der Versicherten durch Hilfsmittel und rehabilitative Maßnahmen verbessert werden kann. Das kommt bei den Befragten gut an.

7.2 TOP (2) „Wichtigkeit“: Das Vertrauen in MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter ist hoch

Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig? Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Die positive Entwicklung bei der von den Versicherten wahrgenommenen Kompetenz wird bei der Frage „Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?“ noch übertroffen. Ganze 2,0 Prozentpunkte mehr finden die Gutachterin oder den Gutachter vertrauenswürdig (90,6 Prozent empfanden 2018 die Gutachterin oder den Gutachter vertrauenswürdig gegenüber 88,6 Prozent in 2014).

Die Ergebnisse in diesem für die Versicherten besonders wichtigen Feld zeigen, dass die MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter im persönlichen Umgang mit den Versicherten ein professionelles Benehmen pflegen. Nicht selten äußern Versicherten über individuelle Rückmeldungen, dass sie mit der Person der Gutachterin oder dem Gutachter zufrieden sind, wie in diesem Beispiel: „Der MDK-Gutachter ... war sehr freundlich und kompetent“ (Originalton einer Befragten/eines Befragten in der individuellen Rückmeldung). Rückmeldungen dieser Art geben Hinweise darauf, wie das persönlich empfundene Vertrauen auf Seiten der Befragten ist. Auch was das Vertrauen betrifft zeigen die Daten eine tendenziell bessere Bewertung in den Jahren 2017 und 2018, was zum Teil auf die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des damit veränderten Begutachtungsverfahrens zurückgeführt werden kann.

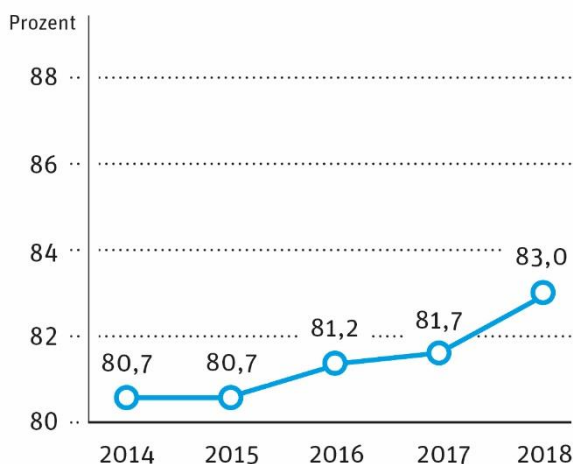
Analyse der Ergebnisse der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in den vergangenen fünf Jahren (2014 - 2018)
Stand 5. April 2019

Die Analysen zeigen, dass die Kompetenz und das Vertrauen entscheidende Faktoren für die Versichertenzufriedenheit sind. Sie wirken sich besonders stark auf die Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung aus. In Verbindung mit der geäußerten hohen Wichtigkeit (für jeweils 96 Prozent ist dies wichtig) sind die wahrgenommene Kompetenz im Ablauf der Pflegebegutachtung, das Vertrauen in die Institution MDK wie auch die begutachtende Person Grundvoraussetzung für eine positiv wahrgenommene Pflege-Begutachtung. Die Verbesserung der Gesamtzufriedenheit kann zum Teil durch die Verbesserungen in diesen beiden Bereichen erklärt werden.

7.3 TOP (3) „Wichtigkeit“: Der MDK verbessert kontinuierlich seinen individuellen Umgang mit Versicherten

Ging die Gutachterin/der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?

Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Kritische Kommentare zum „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ an allen Rückmeldungen



Versicherte wünschen sich naturgemäß, dass der MDK ihre individuelle Pflegesituation umfassend berücksichtigt. Im Jahr 2014 waren vier von fünf Versicherte (80,7 Prozent) zufrieden damit. Die Zufriedenheit stieg bis 2018 auf 83,0 Prozent an. Die bessere Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation spiegelt sich auch in den individuellen Rückmeldungen. So ist der Anteil der Rückmeldungen, in denen sich Versicherte ein stärkeres Eingehen auf ihre individuelle Situation wünschen, von über 10 auf etwa 5 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen zurückgegangen.

Schon vor der Einführung des neuen Begutachtungsverfahrens zeigten sich leichte Verbesserungen bei der Zufriedenheit in diesem Punkt. Der sensible, zugewandte Umgang mit den Versicherten ist eine Grundvoraussetzung für MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter. Es zeigt sich, dass der MDK diese Aspekte durch eigene Anstrengungen (Qualifikation, Fortbildung) kontinuierlich verbessert hat. Die Ergebnisse lassen es plausibel erscheinen, dass sich das neue Begutachtungsverfahren nochmals positiv auf die Zufriedenheit mit dem persönlichen Umgang in der Begutachtungssituation auswirkte. Es erleichtert das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und die Versicherten haben die Frage „Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?“ in den Jahren 2017 und 2018 häufiger positiv beantwortet als zuvor. Zudem können die MDK-Pflegegutachter

ihre pflegfachlichen Kompetenzen seit 2017 besser in die Begutachtung einbringen, was sich ebenfalls positiv auf das „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ auswirkt.

7.4 TOP (4) „Wichtigkeit“: Antragsteller sagen, dass sich der MDK mehr Zeit für wichtige Dinge in der Pflegebegutachtung nimmt

Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte zu besprechen? Anteil „Zufriedene“ in Prozent

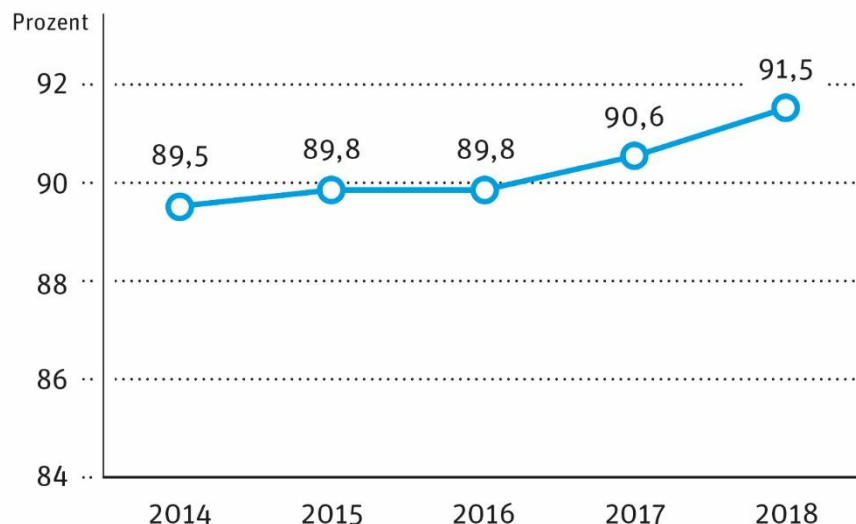


Bei der Frage „Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?“ zeigt sich ein durchweg positiver Trend bei der Zufriedenheit. 2014 sagten 84,1 Prozent der Befragten sie seien zufrieden, 2018 waren es 86,7 Prozent. Auch die zunehmende Zahl von individuellen Rückmeldungen, wie etwa „Der Gutachter hat sich viel Zeit genommen“, unterstreicht diese Veränderung. Besonders stark ist der Anteil der Zufriedenen von 2017 auf 2018 gestiegen. Hier ist davon auszugehen, dass Verbesserungen bei diesem Aspekt durch eine verstärkte Sensibilisierung der Gutachterinnen und Gutachter für eine zugewandte, persönliche Grundhaltung erreicht wurde. Zudem hat der MDK hier durch die fortlaufende Optimierung seiner Prozesse für Verbesserungen gesorgt.

7.5 TOP (5) „Wichtigkeit“: Verständliche Ausdrucksweise ist für die Versicherten wichtig – der MDK erfüllt diese Anforderung zur Zufriedenheit der Versicherten

Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?

Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Besonders wichtig ist den Versicherten auch eine verständliche Ausdrucksweise der Gutachterinnen und Gutachter. Insgesamt 96 Prozent gaben an „Das ist mir wichtig“. Auch in diesem Punkt waren viele Versicherte bereits bei der ersten Befragung im Jahr 2014 zufrieden mit dem MDK (89,5 Prozent). Hier hat sich in den Augen der Versicherten der MDK über die Jahre kontinuierlich verbessert auf 91,5 Prozent Zufriedene in 2018, wobei der Anstieg der Zufriedenheit hauptsächlich in 2017 und 2018 zu verzeichnen war. Statistisch zeigen die Veränderungen in der Zufriedenheit mit der verständlichen Ausdrucksweise eine zeitliche Parallele zur Einführung des neuen Begutachtungsverfahrens. Da das neue Verfahren besser auf die Belange der Pflegebedürftigen eingeht, hatte es möglicherweise auch einen positiven Einfluss auf diese Frage. Grundsätzlich kann nach den Beurteilungen der Befragten davon ausgegangen werden, dass sich Gutachter in der Begutachtungssituation verständlich ausdrücken.

8 MDK hat Optimierungspotenzial identifiziert und geht dem nach

Optimierungspotenziale (hohe „Wichtigkeit“ und noch Luft nach oben bei der „Zufriedenheit“)	
1	Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation
2	Das Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen
3	Beratung und nützliche Hinweise für die Pflegesituation
4	Die Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses

Von den Befragten wahrgenommene Lücken in der Dienstleistungsorientierung betreffen vor allem den Ablauf der Begutachtung. Die Prozesse vor der eigentlichen Begutachtung (die Ankündigung der Begutachtung, das Eintreffen des Gutachters und die persönliche Vorstellung) sind davon nicht betroffen.

Die Ergebnisse der Versichertenbefragungen nutzt der MDK, um Informationen über Optimierungspotenziale zu erhalten. Diese werden statistisch durch einen Vergleich der „Wichtigkeit“ eines Themenbereichs mit der „Zufriedenheit“ mit diesem Themenbereich ermittelt. Die Anforderungen an den MDK sind dort am höchsten, wo die Versicherten am häufigsten sagen, dass ein Themenbereich ihnen „wichtig“ ist, aber der Anteil der „Zufriedenen“ mit diesem Themenbereich noch Luft nach oben aufweist.

Dieser Vergleich von Wichtigkeit und Zufriedenheit hat ergeben, dass vor allem bei drei Punkten noch Luft nach oben besteht:

- „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“
- „Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen“
- „Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen“

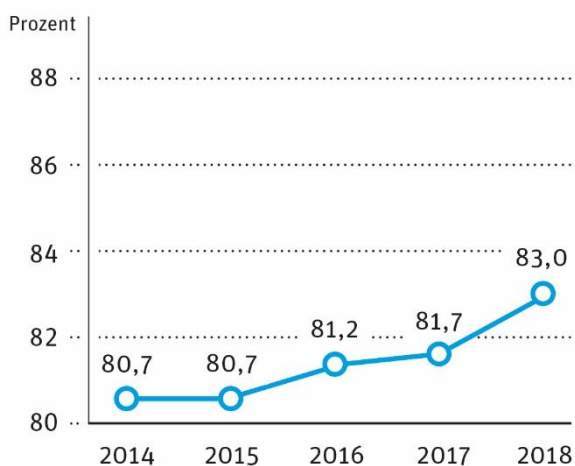
Als vierter Punkt wurde die „Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses der Pflegebegutachtung“ in die Liste der Optimierungspotenziale aufgenommen (hier wird die „Wichtigkeit“ nicht erhoben).

Der Anteil der Zufriedenen ist bei diesen Punkten durchweg niedriger als in anderen Themenbereichen, die den Ablauf der Begutachtung oder das persönliche Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters betreffen.

8.1 Optimierungspotenzial (1) „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“

Ging die Gutachterin/der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?

Anteil „Zufriedene“ in Prozent



Kritische Kommentare zum „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ an allen Rückmeldungen



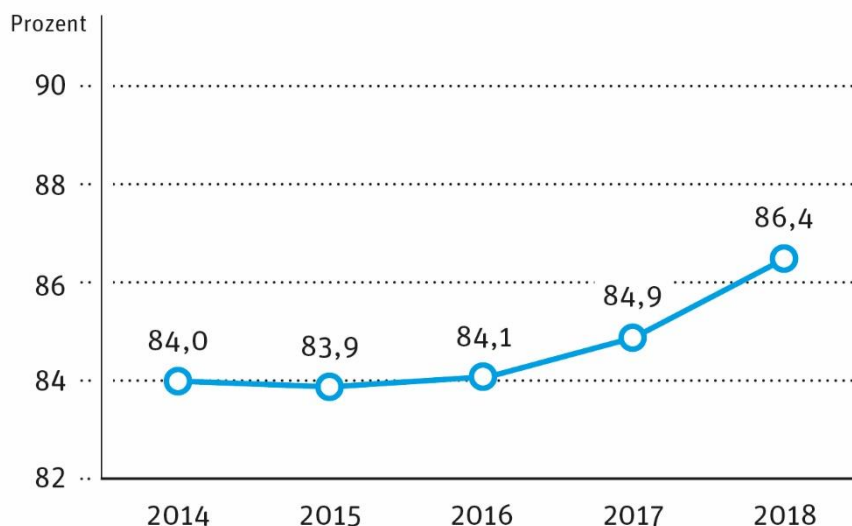
Versicherte wünschen sich naturgemäß, dass der MDK ihre individuelle Pflegesituation umfassend berücksichtigt. Der Anteil der mit diesem Punkt Zufriedenen hat sich von 80,7 Prozent in 2014 auf 83 Prozent in 2018 verbessert. Die höhere Zufriedenheit mit diesem Punkt im Jahr 2018 korrespondiert mit einem klaren Rückgang der kritischen individuellen Rückmeldungen zu diesem Thema. Dennoch weicht der Anteil der mit diesem Punkt Zufriedenen deutlich von dem Anteil derer ab, die diesen Punkt als „wichtig“ bewerten. Dies waren im Jahr 2018 96 Prozent, sodass in diesem Punkt weiter Handlungsbedarf besteht.

Die gestiegene Zufriedenheit der Versicherten (+2,3 Prozentpunkte) mit dem MDK in dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ zeigt, dass sich das Investieren des MDK ins „Besser werden“ gelohnt hat. Es gibt einen klar erkennbaren Anstieg an zufriedenen Befragten. Die Gutachterinnen und Gutachter des MDK wurden verstärkt darin geschult, die individuelle Pflegesituation der Versicherten umfassend zu würdigen, soweit diese für den Antrag auf Pflegeleistungen und die Empfehlung von Rehabilitationsmaßnahmen oder Hilfsmitteln hilfreich ist. Die MDK werden diesen Weg weiter verfolgen.

Das Optimierungspotenzial in diesem Themenbereich hat jedoch auch Grenzen. MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter können nicht immer in dem Maße Zeit investieren, wie sich dies die Antragstellerin oder der Antragsteller wünscht. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen die Gutachterinnen und Gutachter des MDK grundsätzlich sorgsam mit der ihnen zur Verfügung stehenden Zeit umgehen, denn in der Regel sind mehrere Begutachtungen pro Tag für die Gutachterin oder den Gutachter vorgesehen und in die Prozesse des MDK eingeplant. Auch der Gesetzgeber wünscht eine rasche Begutachtung. Er gibt vor, dass die Pflegebegutachtung innerhalb einer bestimmten Frist zu erfolgen hat. Unter diesen Voraussetzungen bleibt wenig erkennbarer Raum, um individuelle Fragen der Versicherten anzusprechen, die über das für die Pflegebegutachtung Erforderliche hinausgehen.

8.2 Optimierungspotenzial (2) „Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen“

Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein? Anteil „Zufriedene“ in Prozent

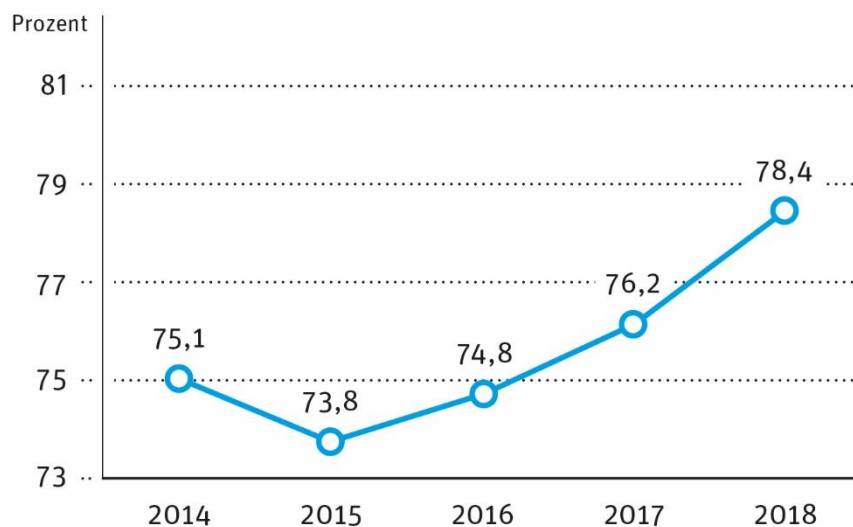


Bei der Frage „Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?“ sind klare Verbesserungen zu erkennen. Der Anteil der Zufriedenen lag im Jahr 2018 bei 86,4 Prozent und stieg damit seit 2014 um 2,4 Prozentpunkte. Der Vergleich mit der „Wichtigkeit“ (2018 ist dies 89 Prozent der Befragten wichtig) zeigt, dass auch in diesem Punkt Optimierungspotenzial vorhanden ist. Statistisch zeigen die Veränderungen der Zufriedenheit der vergangenen Jahre eine Parallele zur Einführung des neuen Begutachtungsverfahrens. Da das neue Verfahren besser auf die Belange der Pflegebedürftigen eingeht, hatte es möglicherweise einen positiven Einfluss auf die Frage „Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?“.

Die gestiegene Zufriedenheit der Versicherten mit dem MDK beim „Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen“ lässt erkennen, dass dieser Punkt ein wichtiger Bestandteil der Qualifikation der MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter ist. Auch was dieses Optimierungspotenzial betrifft, bestehen Grenzen. Im Interesse der Antragstellerinnen und Antragsteller bemüht sich der MDK, die Pflege-Begutachtungen innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Fristen zu erledigen. Es kann vorkommen, dass Versicherte für die Pflege-Begutachtung Unterlagen zusammengestellt haben, die nicht für die Beurteilung des Pflegegrades nötig sind. Gutachterinnen und Gutachter des MDK wissen in der Regel, welche Unterlagen ggf. in der Begutachtung zu beachten sind. Geht die Gutachterin oder der Gutachter nicht auf die bereitgestellten Unterlagen ein, kann dies auf Seiten der Befragten zu dem Eindruck führen, der MDK nehme sich nicht genügend Zeit und gehe nicht ausreichend auf bereitgestellte Unterlagen ein. Das kann eine negative Bewertung der Versicherten nach sich ziehen. Aus diesem Grund arbeiten die Medizinischen Dienste daran, im Vorfeld der Begutachtung noch besser über die anstehende Pflegebegutachtung und die bereitzustellenden Unterlagen zu informieren.

8.3 Optimierungspotenzial (3) „Beratung und nützliche Hinweise für die Pflegesituation“

Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation? Anteil „Zufriedene“ in Prozent



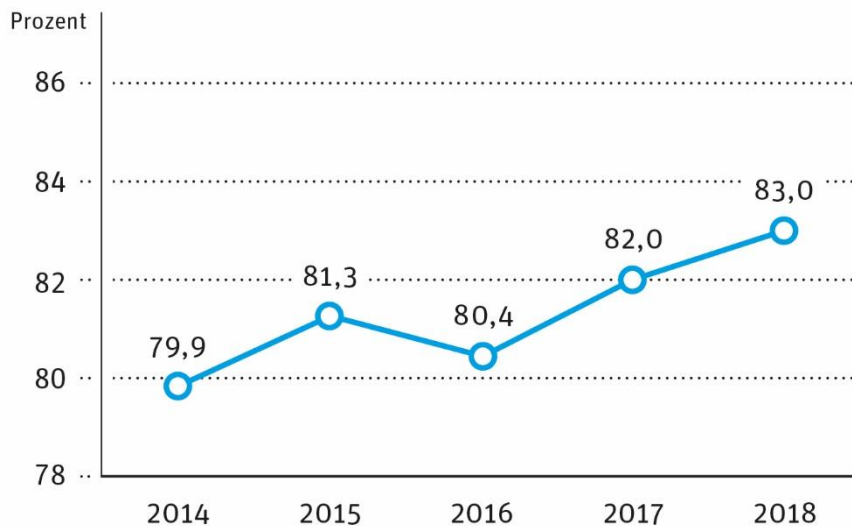
Mehr als drei Viertel der Befragten waren im Jahr 2018 mit der Beratung des MDK zu ihrer Pflegesituation zufrieden. Dies ist der niedrigste Zufriedenheitswert in der gesamten Versichertenbefragung. Dass 92 Prozent der Versicherten sagen „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation sind mir wichtig“, zeigt deutlich die Relevanz dieses Themas für die Versicherten. Viele Versicherte wünschen sich vom MDK eine bessere Beratung und mehr Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Auch wenn sich das Ergebnis von 75,1 Prozent Zufriedene im Jahr 2014 auf 78,4 Prozent Zufriedene in 2018 stark verbessert hat (+3,3 Prozentpunkte), gibt es aus Sicht der Versicherten weiteren Handlungsbedarf.

Der deutlich geäußerte Wunsch der Versicherten nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Pflege hat für die Medizinischen Dienste einen hohen Stellenwert. Soweit es im Rahmen der Pflegebegutachtung möglich ist, weisen die Gutachterinnen und Gutachter des MDK auf Beratungsangebote hin und geben erste Informationen an die Hand. Häufig kennen sich die MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter in der regionalen Versorgungslandschaft ja gut aus. Allerdings gehört die Beratung in Fragen der pflegerischen Versorgung nicht zu den Aufgaben des MDK. Der Beratungsbedarf der Versicherten zur pflegerischen Versorgung deutet darauf hin, dass die regional vorhandenen Möglichkeiten zur aktiven Pflegeberatung (aufsuchende Beratung zu Hause in der Verantwortung der Pflegekassen) und der Zugang zur sonstigen Pflegeberatung ausbaufähig sind. Die Pflegeberatung liegt in der Verantwortung der kommunalen Pflegestützpunkte und der Pflegekassen. Die Kernaufgabe des MDK ist die Pflege-Begutachtung. Die Beratung der Versicherten zu ihrer Pflegesituation kann der MDK nur in dem Umfang verbessern bzw. ausweiten, wie es seine Kernaufgabe zulässt.

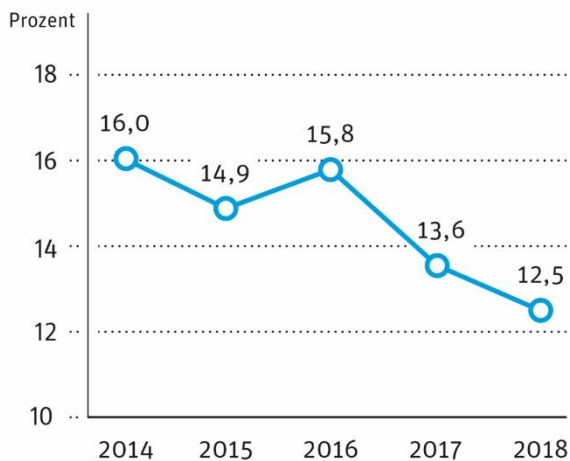
8.4 Optimierungspotenzial (4) „Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses“

Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?

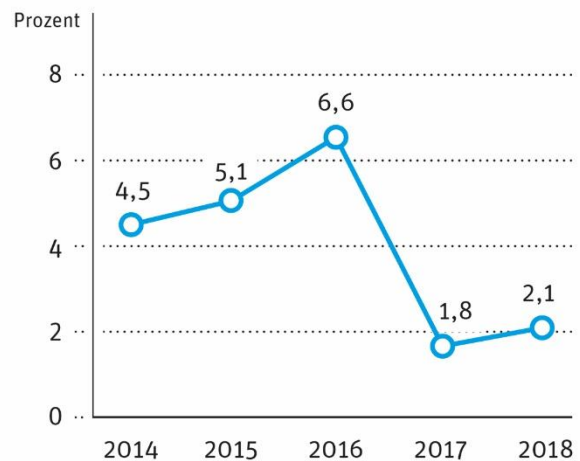
Antwort „Ja“ in Prozent



Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? Antwort „Nein“ in Prozent



Kritische Kommentare zur „Nachvollziehbarkeit des Begutachtungsergebnisses“ in Prozent an allen Rückmeldungen



Die Pflegebegutachtung führt der MDK im Auftrag der Pflegekasse der Versicherten durch. Das Ergebnis der Pflegebegutachtung (Bescheid) erhalten die Versicherten deshalb von ihrer Pflegekasse. Versicherte erhalten auch das Pflegegutachten des MDK, wenn sie dem in der Pflege-Begutachtung nicht widersprechen. Etwa zwei Drittel der Befragten hatten zum Zeitpunkt der Befragung bereits das Ergebnis der Pflegekasse über den vom MDK ermittelten Pflegegrad erhalten. Viele Versicherte haben daher in dem Fragebogen auch die Frage nach der Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses beantworten können. 83,0 Prozent können das von der Pflegekasse mitgeteilte Ergebnis teilen oder nachvollziehen

(2014: 79,9 Prozent). Etwa 12,5 Prozent der Befragten haben noch Erklärungsbedarf (2014: 16,0 Prozent). Die übrigen 4,5 Prozent können hierzu keine Aussage treffen (4,1 Prozent in 2014).

Die individuelle Einzelkritik an der Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses der Pflegebegutachtung sank 2017 sehr deutlich (Anteil an allen individuellen Rückmeldungen). An dieser Stelle ist ein klar positiver Effekt des neuen Begutachtungsverfahrens auszumachen. Im alten Begutachtungsverfahren bis 2016 hat die Pflegeversicherung die Beeinträchtigungen von Menschen mit kognitiven Einschränkungen nicht angemessen berücksichtigt. Dies konnte von den Betroffenen oft nicht nachvollzogen werden. Diesen und weitere systembedingte Mängel der Pflegeversicherung bis Ende 2016 konnten die MDK-Gutachterinnen und -Gutachter auch mit einem professionellen Auftreten nicht oder nur zum Teil kompensieren. Die Erhebung des Pflegeaufwands in Form des „Minutenzählens“ und vor allem das Begutachtungsergebnis konnten sich also nachteilig auf die Nachvollziehbarkeit der MDK-Begutachtung auswirken. Da im heutigen Begutachtungsverfahren auch kognitive Einschränkungen und psychische Problemlagen berücksichtigt werden, bildet das Begutachtungsergebnis den Bedarf der Pflegebedürftigen umfassender als bisher ab. Damit ist es für die Versicherten leichter geworden, das Ergebnis der Begutachtung nachzuvollziehen. Das zeigt sich auch deutlich bei einem Vergleich der Nachvollziehbarkeit zwischen 2014 und 2018.

Die Medizinischen Dienste nehmen sich der Tatsache an, dass ein Teil der Befragten (12,5 Prozent in 2018) das Ergebnis der Pflegekasse nicht nachvollziehen kann. Dies liegt möglicherweise am Berechnungsmodus für den Pflegegrad. Der Pflegegrad wird abgeleitet aus der in der Pflegebegutachtung ermittelten Gesamtpunktzahl. Die Gesamtpunktzahl wird gebildet aus den Punktzahlen in den einzelnen Lebensbereichen (Module). Allerdings werden die Punkte der einzelnen Module nicht einfach zusammengezählt, sondern unterschiedlich stark gewichtet. Entsprechend ihrer Bedeutung für den Alltag fließen die Ergebnisse aus den einzelnen Modulen unterschiedlich stark in die Berechnung des Pflegegrades ein. Dadurch kann es schwerer werden, das Begutachtungsergebnis nachzuvollziehen bzw. den Bescheid der Pflegekasse zu verstehen bzw. zu interpretieren. Der Berechnungsmodus bewirkt aber im Gegenzug, dass die Schwere der Beeinträchtigungen in den einzelnen Modulen sachgerecht und angemessen bei der Berechnung des Pflegegrades berücksichtigt wird. Fällt das Begutachtungsergebnis „schlechter“ aus, als Versicherte es sich erhofft haben, kann dies die Bewertung der Nachvollziehbarkeit des Begutachtungsergebnisses ebenfalls negativ beeinflussen.

Zusammenfassung

Die Analyse der Ergebnisse der Versichertenbefragung im Fünfjahreszeitraum 2014-2018 zeigt: Das in den Dienstleistungs-Richtlinien definierte Ziel, die Dienstleistungsorientierung des MDK für die Versicherten im Begutachtungsverfahren zu stärken, die Belastung für die Versicherten und ihre Angehörigen zu minimieren, sowie die Servicefreundlichkeit im Begutachtungsverfahren zu erhöhen, konnte im Zeitraum 2014 bis 2018 erreicht werden.

Die aus der Befragung der Jahre 2014 bis 2018 vorliegenden Ergebnisse zeigen aus der Sicht der Befragten gut organisierte Prozesse und Strukturen zur Vorbereitung und Durchführung der Pflegebegutachtungen. Grundsätzlich ist eine hohe Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter im Umgang mit der Begutachtungssituation in der Pflege vorhanden. Pflegebedürftige, Angehörige und gesetzliche Vertreter sind in hohem Maße zufrieden mit dem Ablauf der Begutachtung und attestieren dem MDK ein hohes Maß an Versichertenorientierung. Die Gesamtzufriedenheit der Versicherten mit

der Pflegebegutachtung des MDK konnte über den Beobachtungszeitraum deutlich gesteigert werden (von 85,9 Prozent Zufriedene im Jahr 2014 auf 87,7 Prozent Zufriedene im Jahr 2018).

In acht von 16 Bereichen liegt der Anteil der „Zufriedenen“ mit über 90 Prozent auf einem hohen Niveau. Besonders gut bewertet wurden die der Pflegebegutachtung vorgelagerten Prozesse (Pünktlichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner, Vorstellung der MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter) und das persönliche Auftreten (Kompetenz, Vertrauenswürdigkeit) der MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter. Über 90 Prozent der Versicherten finden die MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter vertrauenswürdig und sind mit dem respektvollen und kompetenten Umgang des MDK-Personals zufrieden. Die Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen schneidet mit 81,9 (2014) bzw. 81,4 Prozent (2018) zufriedenen Befragten nicht ganz so gut ab.

In 15 von 16 Bereichen hat sich die Bewertung der MDK-Pflegebegutachtung durch die Befragten zwischen 2014 und 2018 verbessert. In den der MDK-Pflegebegutachtung vorgelagerten Prozessen, in denen die Zufriedenheit bereits 2014 schon besonders hoch war, gab es geringe Zuwächse. In den Bereichen, in denen 2014 Optimierungspotenzial festgestellt wurde, haben die MDK bis 2018 überdurchschnittliche Fortschritte in der Zufriedenheit der Versicherten erzielt.

Besonders wichtig sind den Versicherten Aspekte, die den Ablauf der Pflegebegutachtung („Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“, „Genügend Zeit für wichtige Punkte der Versicherten“) und den persönlichen Kontakt betreffen (Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der MDK-Gutachter). Jeweils 96 Prozent sagten 2018 zu diesen Punkten „Das ist mir wichtig“. Zwischen 83,0 und 91,5 Prozent (2018) der Versicherten sind in den für sie wichtigen Punkten mit der Arbeit des MDK zufrieden. Über den Beobachtungszeitraum ist die Zufriedenheit der Versicherten mit diesen Aspekten überdurchschnittlich gestiegen.

Optimierungspotenzial wurde in drei Bereichen ausgemacht, die den Ablauf der Pflegebegutachtung betreffen (Eingehen auf die individuelle Pflegesituation, Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen, gute Beratung und nützliche Hinweise). Außerdem gibt es Optimierungspotenzial was die Nachvollziehbarkeit des Ergebnisses der Pflegebegutachtung angeht. In diesen Themenfeldern liegt die Zustimmung bzw. der Anteil der „Zufriedenen“ zwischen 78,4 (gute Beratung und nützlich Hinweise) und 86,4 Prozent (Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen). In allen vier Bereichen gab es überdurchschnittliche Verbesserungen zwischen 2014 und 2018. Zurückzuführen ist diese positive Entwicklung auf kontinuierlich umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen bei den Medizinischen Diensten. Es zeigt sich, dass die Medizinischen Dienste Optimierungspotenzial gezielt nachgehen.

Doch dem Ziel, im Interesse der Versicherten besser zu werden, sind auch Grenzen gesetzt. MDK-Gutachterinnen und MDK-Gutachter können nicht immer in dem Maße Zeit investieren, wie sich dies die Antragstellerin oder der Antragsteller wünscht. Um den Versicherten möglichst schnell einen Begutachtungstermin anbieten zu können und um Begutachtungsfristen einzuhalten, müssen die Gutachterinnen und Gutachter sorgsam mit der ihnen zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Der bei den Versicherten vorhandene Beratungsbedarf zur pflegerischen Versorgung deutet darauf hin, dass die regional vorhandenen Möglichkeiten zur aktiven Pflegeberatung als auch der Zugang zur sonstigen Pflegeberatung ausbaufähig sind. Die Pflegeberatung liegt in der Verantwortung der kommunalen Pflegestützpunkte und der Pflegekassen. Der MDK kann die Beratung nur in dem Umfang ausweiten, wie es seine Kernaufgabe, die Pflegebegutachtung, zulässt.

Die in den Jahren 2014 und 2018 gestiegene Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung des MDK ist auf zwei wesentliche Faktoren zurückzuführen: auf laufende Qualifikationsmaßnahmen und Prozessoptimierungen der MDK (MDK-interne Faktoren) und auf das neue Pflegebegutachtungsverfahren seit 2017 (externer Faktor, Systemumstellung). Ohne Zweifel spielt auch auf die gute Vorbereitung zur Umsetzung des neuen Pflegebegutachtungsverfahrens und dessen routinierten Einsatz im Jahr 2017 eine Rolle (MDK-interne Faktoren).

In sämtlichen Bereichen, aber unterschiedlich stark, haben die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs 2017 und das damit einhergehende neue Begutachtungsverfahren positiv auf die Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung des MDK gewirkt. Die Umstellung auf das neue System der Pflegebegutachtung hat die Sicht der Versicherten auf die Pflegegutachterinnen und Pflegegutachter des MDK sowie auf den Ablauf der Pflegebegutachtung positiv beeinflusst. Mit dessen Einführung Anfang 2017 und der damit einhergehenden umfassenden Berücksichtigung der Selbständigkeit kann die Bedarfssituation der Pflegebedürftigen im Vergleich zu dem bis dahin gültigen Pflegebegriff besser berücksichtigt werden. Zudem werden wesentlich stärker kognitive Einschränkungen und psychischen Problemlagen erfasst. Damit wurden die Pflegebegutachtung und das daraus resultierende Begutachtungsergebnis für die Versicherten ab 2017 nachvollziehbarer. In den folgenden Themenfeldern werden die positiven Entwicklungen bzw. die Zunahme von „Zufriedenen“ durch die Einführung des neuen Pflegebegutachtungsverfahrens deutlicher als in anderen: Die Beurteilung der Vertrauenswürdigkeit der MDK-Gutachterin oder des MDK-Gutachters, das Eingehen der MDK-Gutachterin oder des MDK-Gutachters auf bereitgestellte Unterlagen, die verständliche Ausdrucksweise der MDK-Gutachterin oder des MDK-Gutachters und die Beratung und nützliche Hinweise für die Pflegesituation. Nicht nur alleine die bessere Bewertung in 2017, auch die noch weiter verbesserte Bewertung der MDK-Pflegebegutachtung in 2018 macht deutlich, dass kontinuierliche MDK-interne Verbesserungsmaßnahmen zu positiven, nachhaltigen und wahrnehmbaren Veränderungen aus der Perspektive der Versicherten geführt haben. Auch die Analyse der individuellen Rückmeldungen der Versicherten und deren Veränderung über die Zeit zeigen, dass die MDK kontinuierlich und konsequent an der Verbesserung ihrer Dienstleistungsorientierung arbeiten.

Befragung zur Pflegebegutachtung 2018

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:

- Pflegebedürftiger Angehöriger / private Pflegeperson gesetzlicher Betreuer

Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

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

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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte wenden

Persönliches Auftreten des Gutachters

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	teilweise zufrieden	zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
13. Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Allgemeine Fragen

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

**Der MDK Muster
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.