




Medizinischer Dienst
Mecklenburg-Vorpommern

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorlese-Anwendungen für Blinde und Sehbehinderte (auch Screenreader genannt) vorlesen. Grafiken, Diagramme und Bilder sind davon ausgenommen.



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern 2023

Inhalt

Vorwort	Seite	01
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	02
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	Seite	04
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch	Seite	05
3. Das Konzept der Versichertenbefragung	Seite	06
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	07
5. Ergebnisse	Seite	08
6. Erkenntnisse	Seite	24
7. Maßnahmen	Seite	26
8. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	28

Vorwort

Auch 2023 ist die Nachfrage nach Leistungen der Pflegeversicherung gestiegen. Mehr als 76.700 Gutachten zu Pflege Themen haben unsere Gutachterinnen und Gutachter erstellt. Über 74.100 Mal ging es um die Frage, ob Pflegebedürftigkeit vorliegt oder ob der Grad der Pflegebedürftigkeit angestiegen ist. In den übrigen Fällen war zu prüfen, ob die Pflegekasse Kosten für Umbauten in der Wohnung übernehmen sollte, ob bestimmte Pflegehilfsmittel benötigt werden und mehr. Alles in allem lag die Zahl der Pflegebegutachtungen 9,5 Prozent über der des Vorjahres. Im ersten Quartal 2024 ist eine ähnliche Steigerung erkennbar.

Wir freuen uns, dass die Versichertenbefragung auch in 2023 eine hohe Rücklaufquote und erneut ein hohes Maß an Zufriedenheit mit dem Begutachtungsprozess zeigt. Die Frage „Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?“ beantworteten 88,6 Prozent mit „zufrieden“ weitere 7,5 Prozent mit teilweise zufrieden. Bei Detailfragen zum direkten Kontakt mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern, aber auch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Service-Telefon wurden sogar noch bessere Bewertungen abgegeben.

Die Ergebnisse zeigen uns, dass sich die sorgfältige Einarbeitung, die Schulungsmaßnahmen und fokussierten Fortbildungen für unsere

Pflegegutachterinnen und -gutachter bewähren. Darauf setzen wir auch bei der Einarbeitung der Pflegefachkräfte, die wir in den vergangenen Monaten zusätzlich eingestellt haben, um unsere Teams zu verstärken und den steigenden Auftragszahlen gewachsen zu sein.

Zugleich halten wir eine Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung für sinnvoll und setzen uns dafür ein, dass die rechtlichen Grundlagen dafür geschaffen werden. Denn der verständliche Wunsch und das Recht der Versicherten auf zeitnahe Begutachtung macht es nötig, die nicht unbegrenzt ausweitbare Zahl von Gutachtern noch effizienter einsetzen zu können.

Ein sinnvoller Weg wäre aus unserer Sicht die Straffung der Begutachtungsinhalte und damit verbunden eine stärkere Fokussierung auf die Aspekte, die für die Ermittlung des Pflegegrades tatsächlich relevant sind. Ebenfalls sollte – ohne Einschränkungen an der Qualität – ein höheres Maß an Flexibilität bei der Wahl des Begutachtungsformats zugelassen werden. Mit der zunehmenden Digitalisierung ist davon auszugehen, dass zum Beispiel auch eine Videobegutachtung für einen Teil der Betroffenen eine gute Alternative zur Begutachtung im häuslichen Wohnumfeld darstellen kann. Hier ist der Gesetzgeber gefragt. Wir tragen gern mit unserer Praxiserfahrung dazu bei, sinnvolle Lösungen zu finden.



Dr. Ina Bossow
Vorstandsvorsitzende



Diane Hollenbach
Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

89,8 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 89,8 Prozent der Versicherten sind mit diesem Bereich zufrieden.

Der Kontakt

90,4 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation des oder der Versicherten wurden bewertet. 90,4 Prozent der Versicherten sind mit dem Kontakt zufrieden.

Die Gesprächsführung

89,8 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. 89,8 Prozent der Versicherten sind mit der Gesprächsführung zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

88,6 %

88,6 Prozent der Versicherten sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen in der Regel speziell ausgebildete Pflegefachkräfte als Gutachterin oder Gutachter in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in dem Begutachtungsverfahren zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für den Medizinischen Dienst auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass der Medizinische Dienst eine Versichertenbefragung durchführt, daraus Erkenntnisse ableitet und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formuliert. Der Medizinische Dienst hat hierüber jährlich einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Der Bericht jedes Medizinischen Dienstes ist auf der Webseite www.md-bund.de zu finden.

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Der Eintritt von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Der Medizinische Dienst ist sich dieser besonderen Situation bewusst und macht sich zum Ziel, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen wird. Es ist dem Medizinischen Dienst ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten.

Ein Teil der Versicherten, bei denen eine Begutachtung stattgefunden hat, wird zu der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes befragt. Es geht dabei um die Zufriedenheit mit dem Informationsmaterial des Medizinischen Dienstes, um organisatorische Fragen (z.B. Erreichbarkeit bei Rückfragen), aber auch um wichtige Verhaltensgrundsätze im Kontakt der Gutachterinnen und Gutachter mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und bei der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang). Die Erkenntnisse der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Eine Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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 Internetseite. Der Medizinische Dienst Bund veröffentlicht die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung.

3. Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu erhalten. Es soll Transparenz darüber hergestellt werden, was die Versicherten als Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren wahrnehmen und es sollen Erkenntnisse gewonnen werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes genutzt werden können.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien.

Es wird ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

Der Fragebogen für die Versichertenbefragung wurde vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt.

Da es pflegebedürftigen Menschen nicht immer möglich ist, selbst aktiv an der Befragung teilzunehmen, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörige oder privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuer die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Versicherte erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an eine externe wissenschaftliche Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

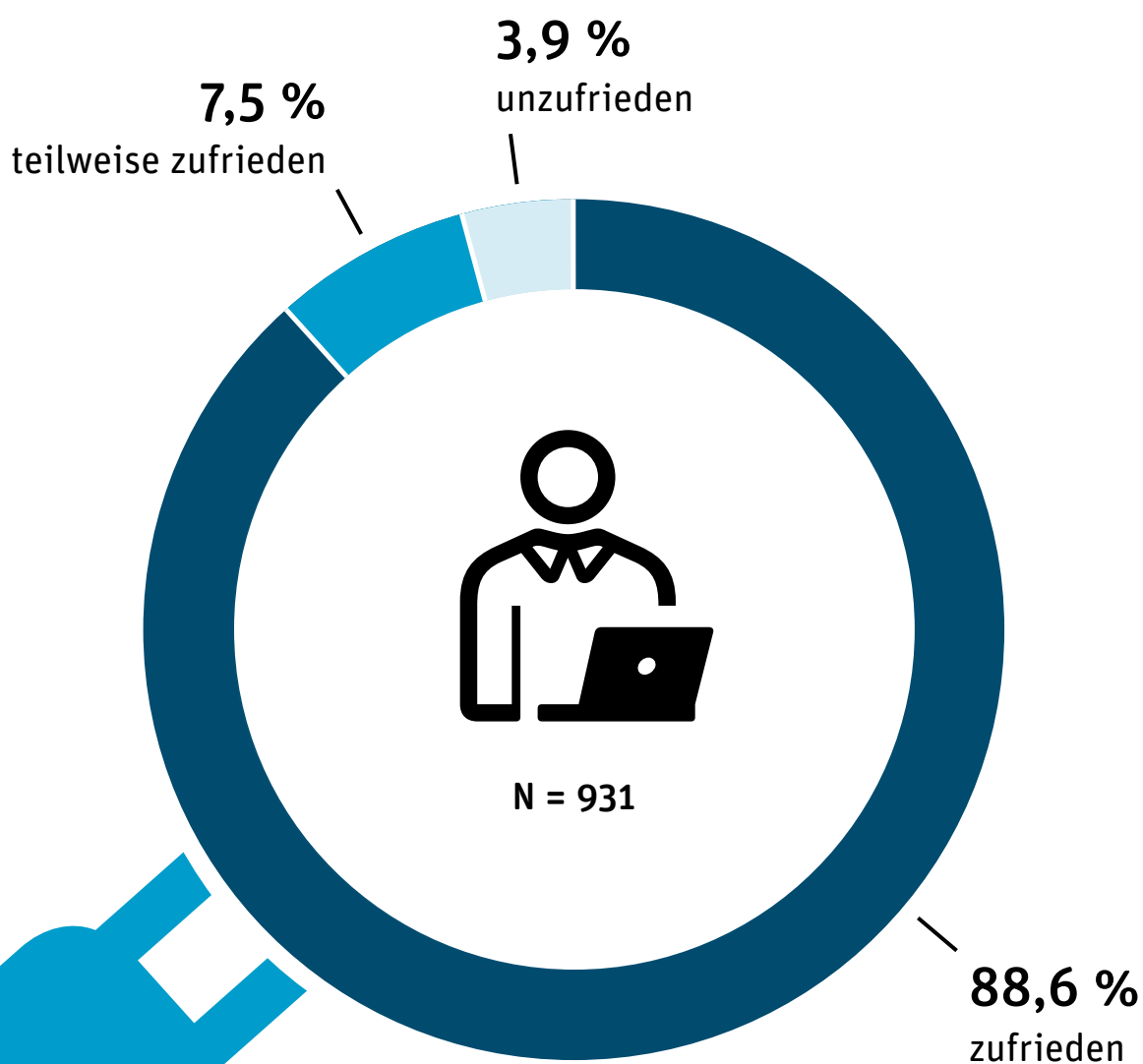
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Für die Befragung war eine Menge von Versicherten einzubeziehen, die bei mindestens 2,5 Prozent der Anzahl der Pflegebegutachtungen mit Befunderhebung im Vorjahr lag.

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern hat insgesamt 2349 Fragebögen zur Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 968 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,2 Prozent.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 88,6 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zufrieden. Teilweise zufrieden sind 7,5 Prozent und 3,9 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter, die Kontaktaufnahme, die Gesprächsführung oder die angemessene Vorstellung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 32 und 33.

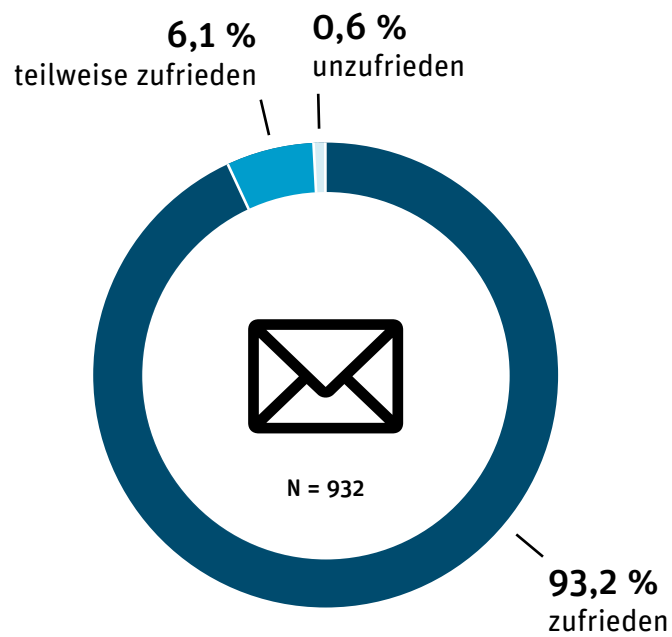
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 93,2 Prozent der Befragten zufrieden. In hohem Maß zufrieden sind die Befragten auch mit den schriftlichen Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen sind 82,3 Prozent der Befragten zufrieden.

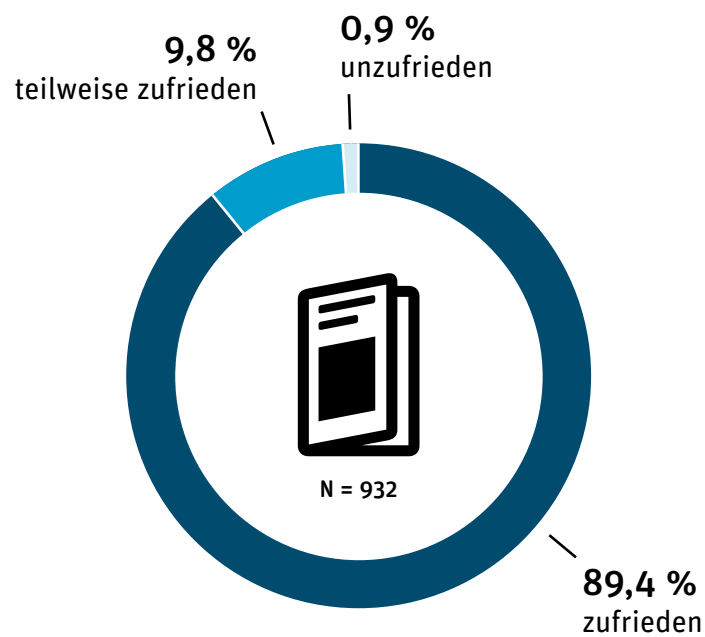
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein hoher Zufriedenheitswert von 94,2 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 97,1 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft ihrer Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner beim Medizinischen Dienst wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

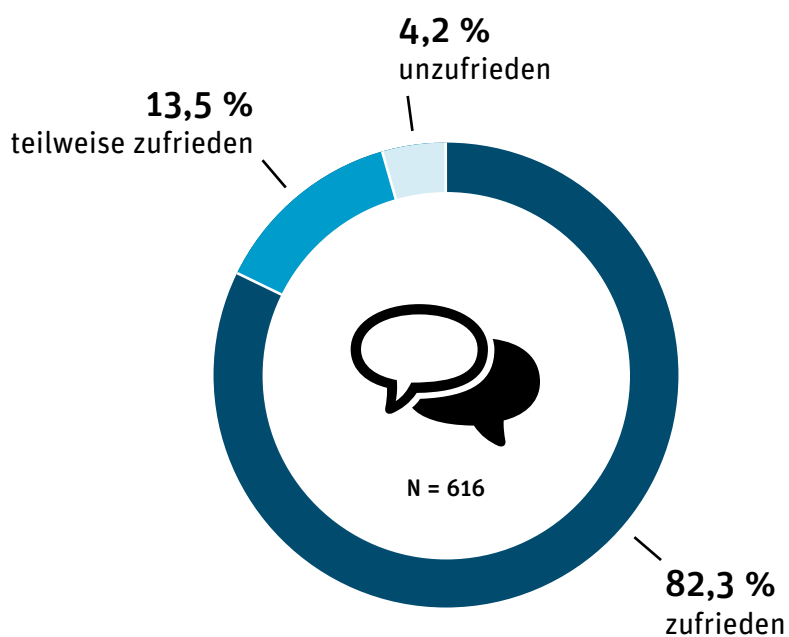


Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

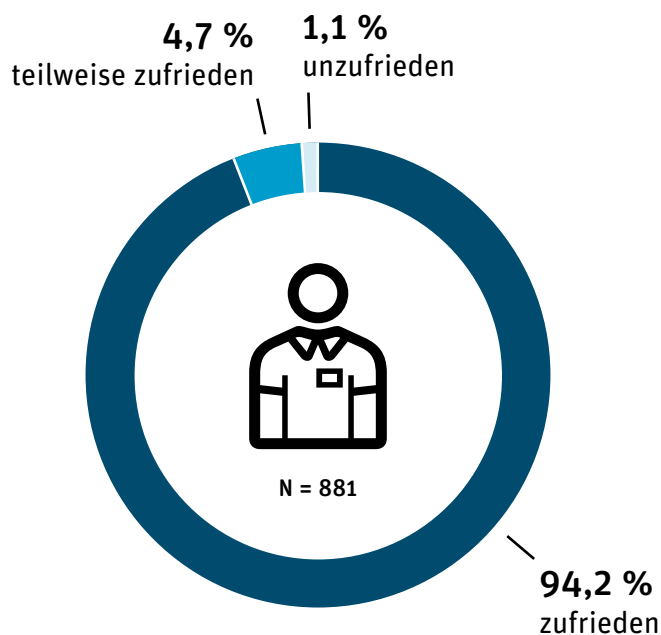


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern



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

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (97,0 bzw. 96,9 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,8 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (86,9 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (88,2 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 84,5 Prozent der Befragten zufrieden; 10,1 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,4 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 97,4 Prozent der Befragungsteilnehmenden ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

A)



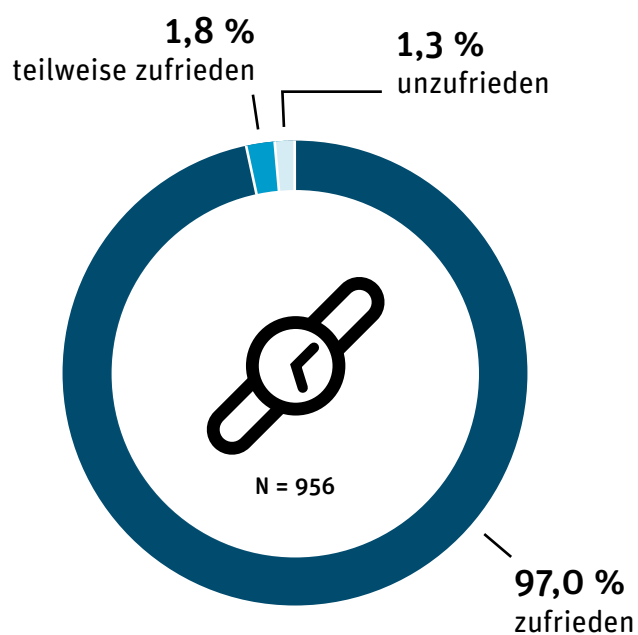
B)



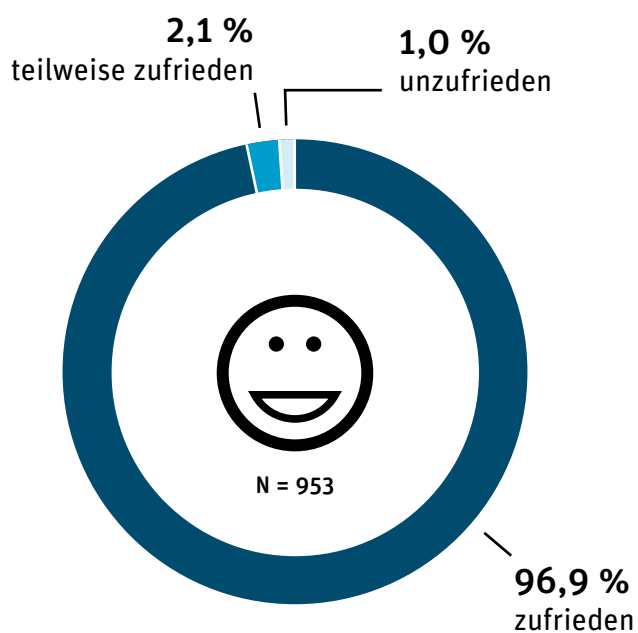
C)



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

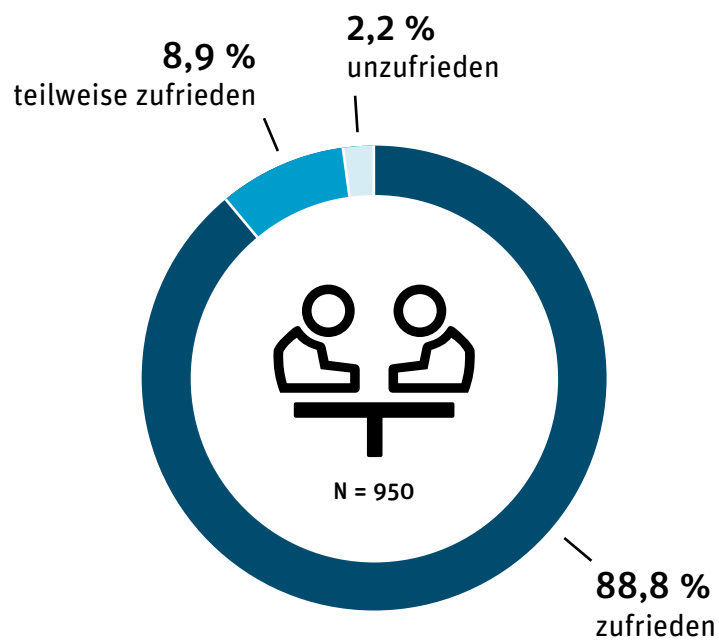


Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

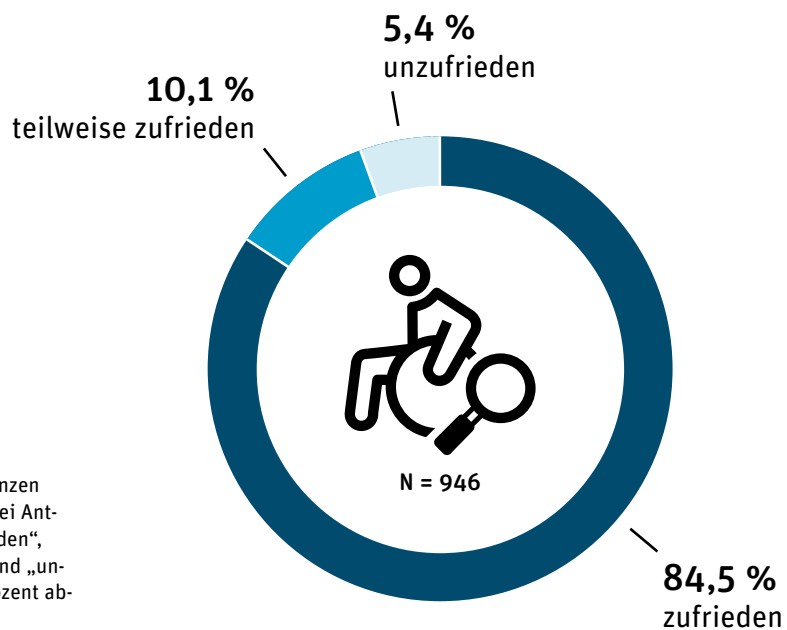


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

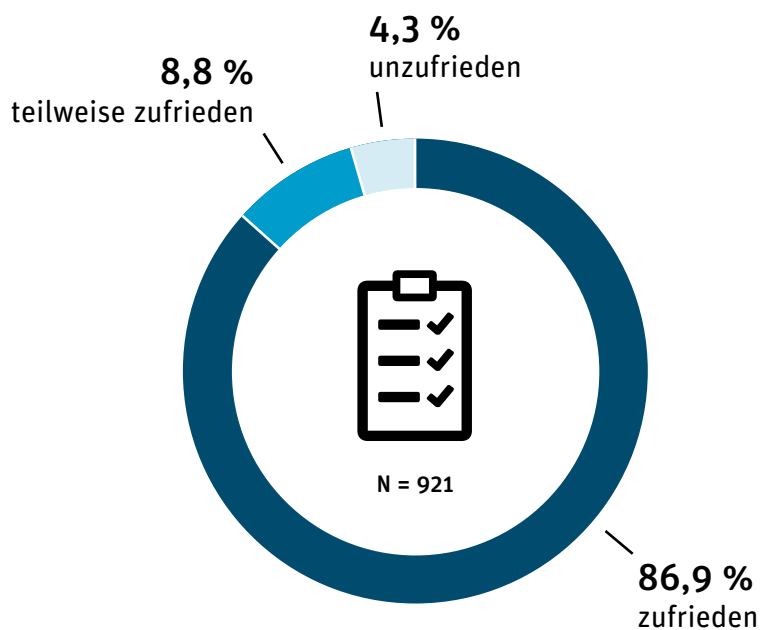


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

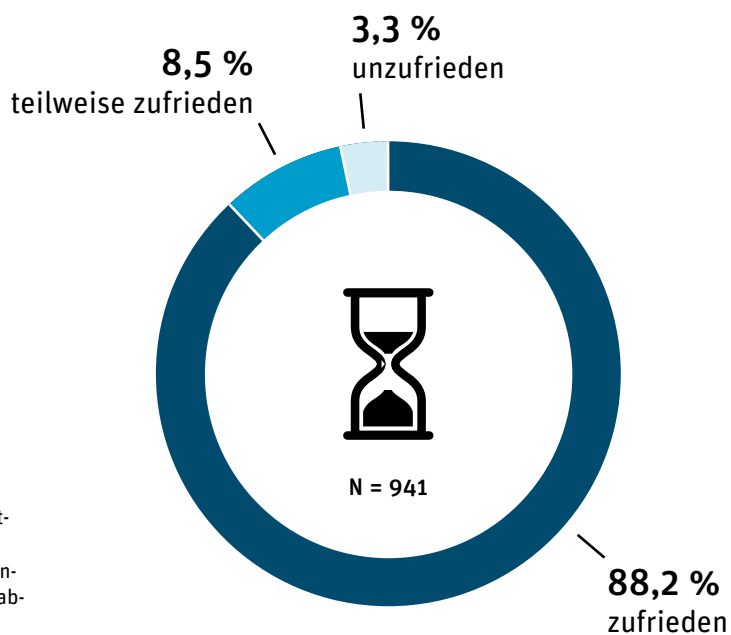


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



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



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

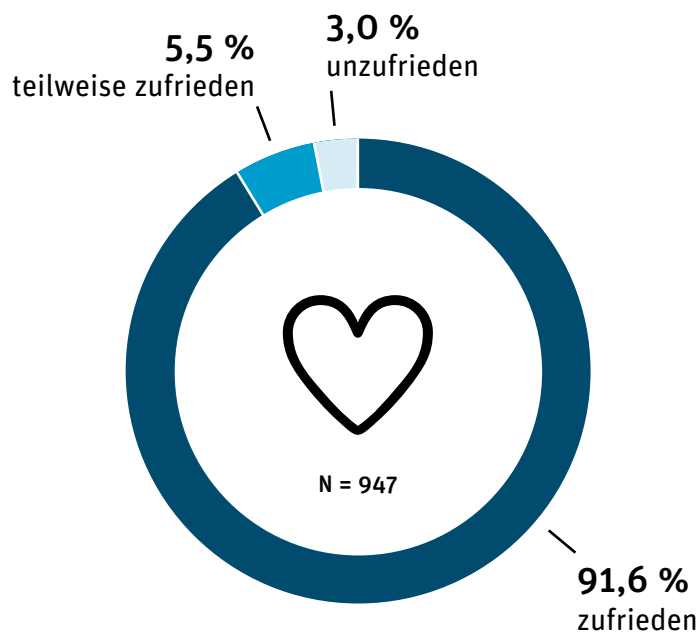
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die allermeisten Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer zufrieden. Sowohl beim Thema verständliche Ausdrucksweise als auch bei den Fragen nach respektvollem und einfühlsamem Umgang sowie nach der Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters wurden jeweils Zufriedenheitswerte über 90 Prozent erzielt.

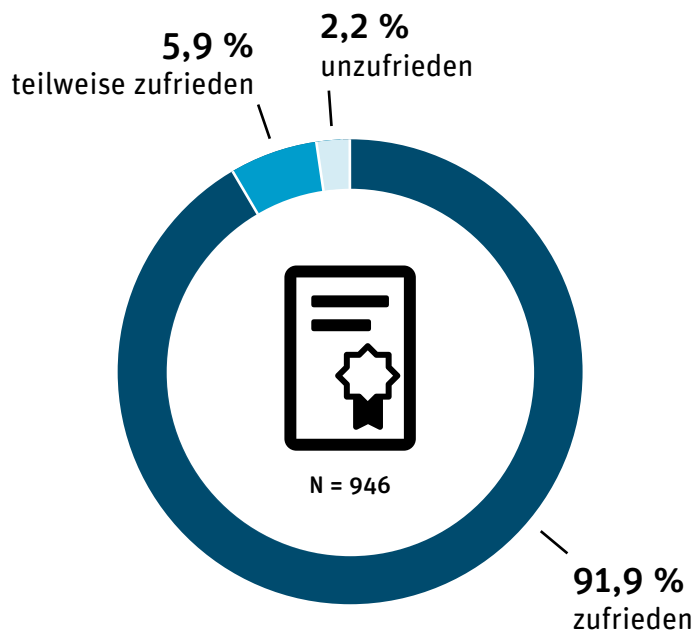
Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 5,3 Prozent sind hiermit unzufrieden, 12,8 Prozent nur teilweise zufrieden, 82 Prozent zufrieden. Alle Teilaspekte in diesem Fragebereich sind den Versicherten sehr wichtig (jeweils 96 Prozent und mehr). Die höchste Wichtigkeit (97,3 Prozent) wird der Kompetenz der Gutachterin bzw. des Gutachters zugemessen.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

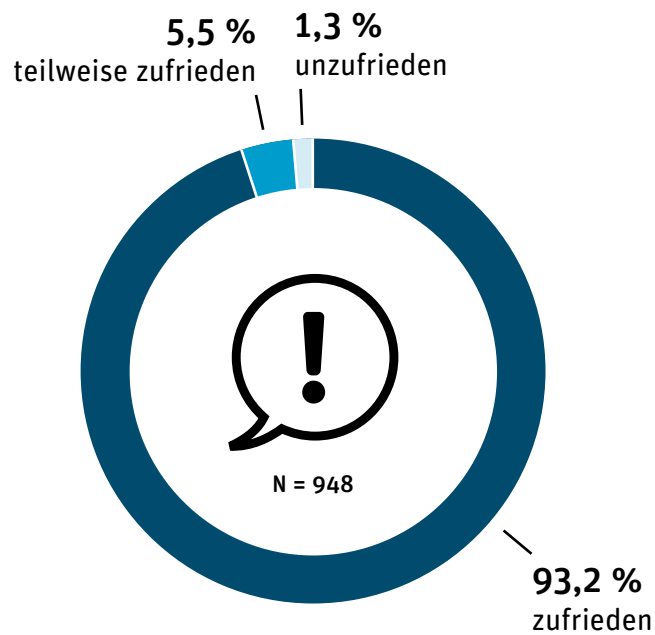


Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

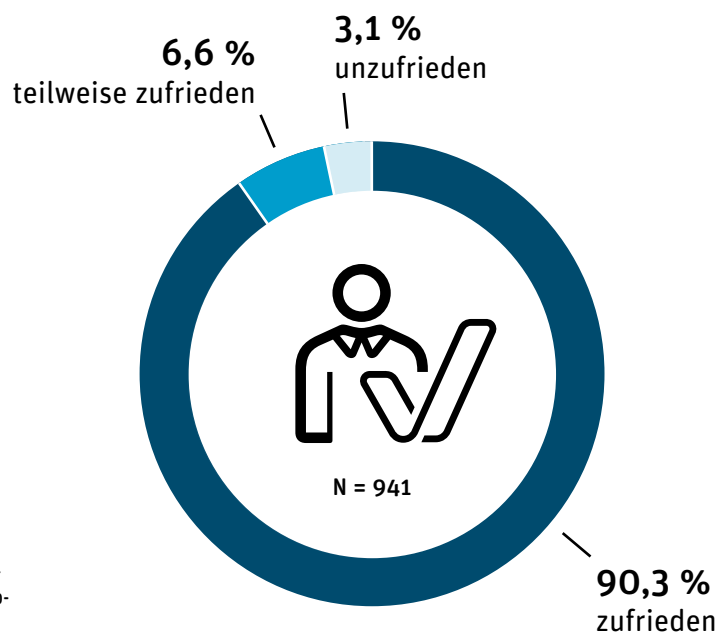


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

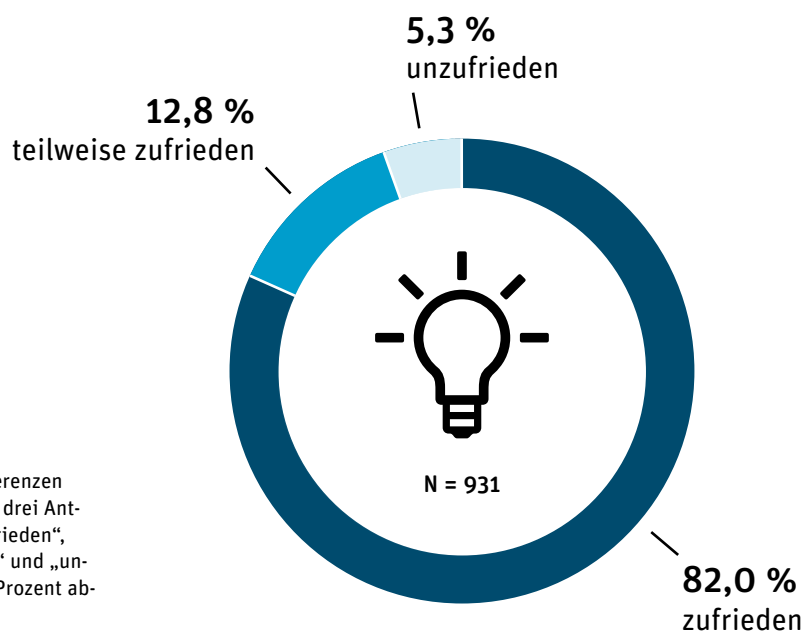


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



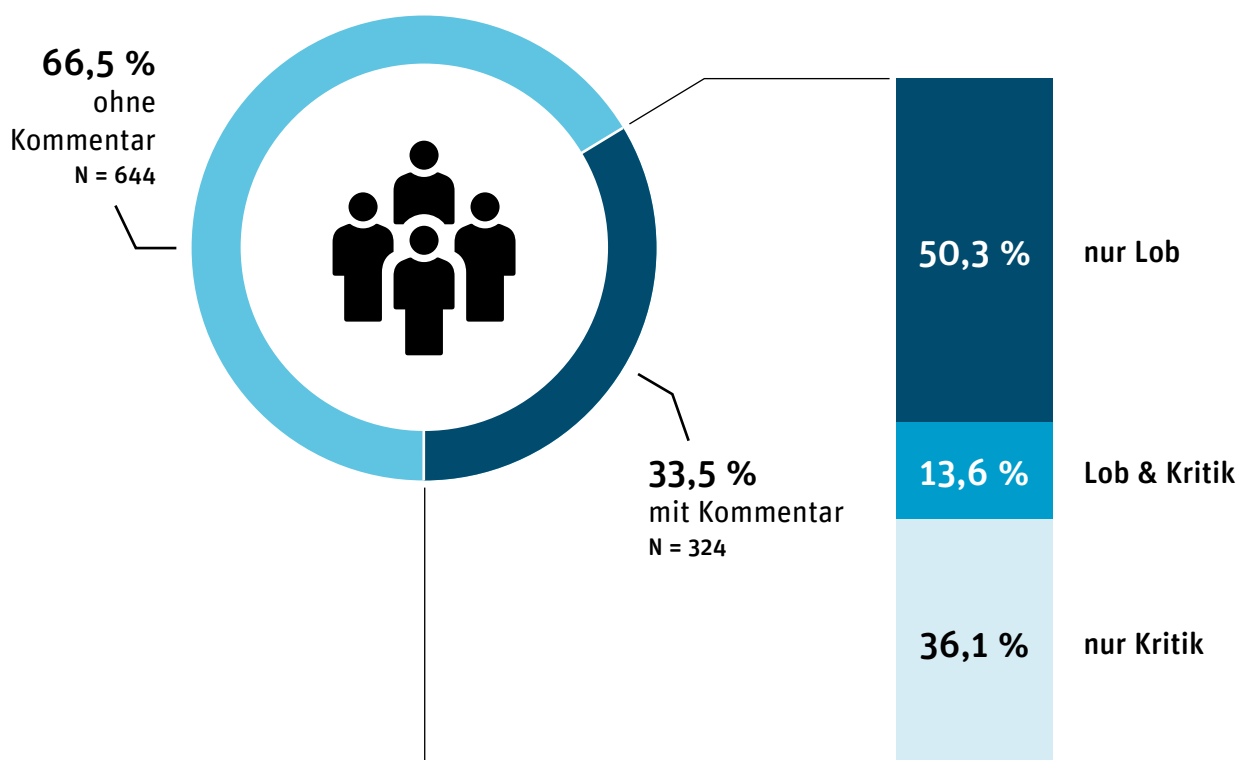
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

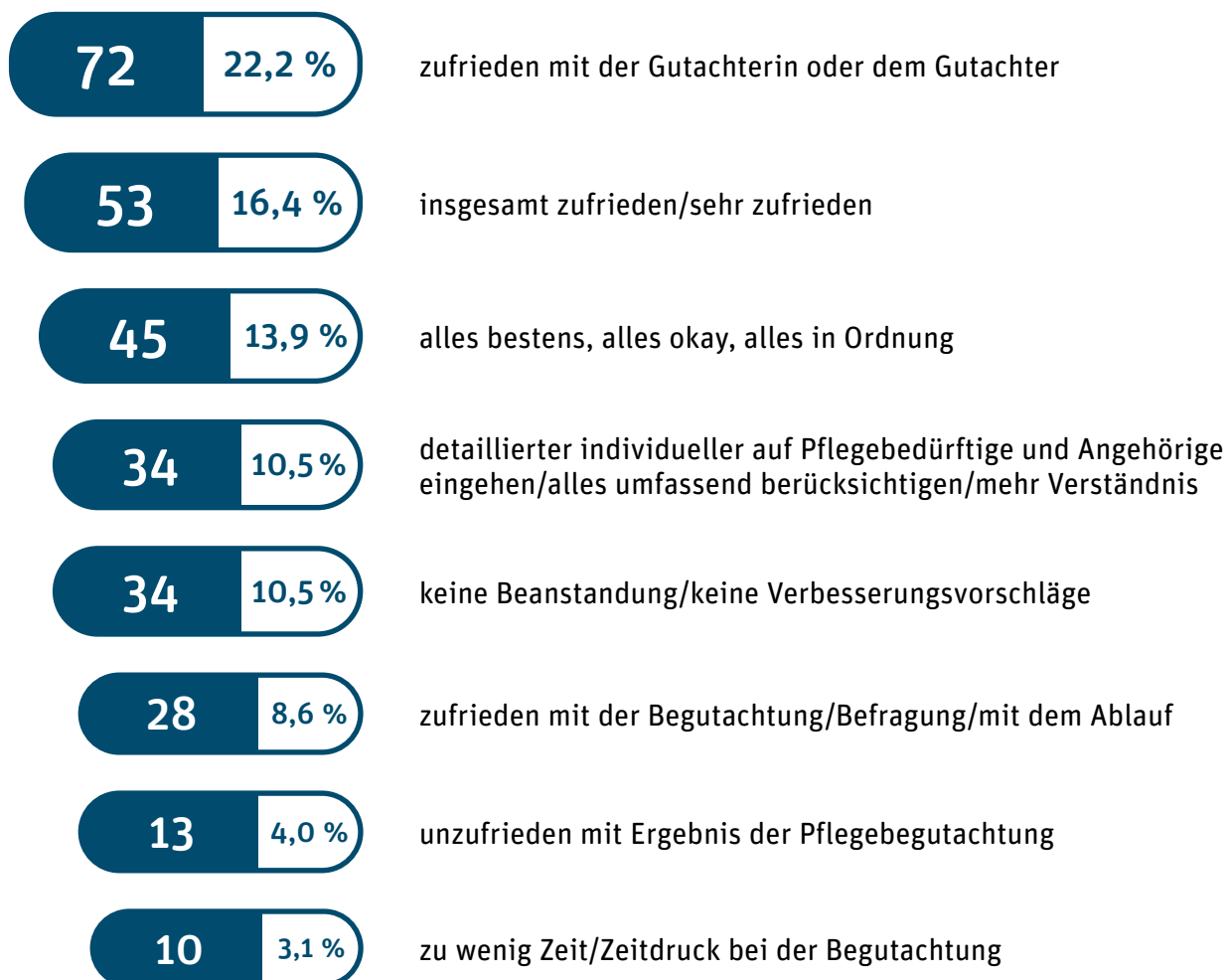
Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (324 Kommentare von 968 Befragten).



Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (475 Kommentare von 324 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen – auch im Gesundheitswesen – überdurchschnittliche Rücklaufquote von 41,2 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Ein großes Maß an Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei den Versicherten, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Auch von denjenigen, die das Freifeld für individuelle Kommentare nutzten, äußerten etwas mehr als 50 Prozent nur Lob, weitere 13,6 Prozent kombinierten weitere Anmerkungen mit positiven Rückmeldungen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Manche Erwartungen der Versicherten und mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Es lassen sich folgende Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 5,4 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 10,1 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 84,5 Prozent sind zufrieden (2022: 6,6 %, 11,6 %, 81,9 %). Für etwa 97,4 Prozent derjenigen, bei denen eine Begutachtung stattfand, ist dieser Aspekt besonders wichtig. Das ist der höchste Wichtigkeitswert, der in der Befragung erreicht wurde.

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 88,2 Prozent zufrieden (2022: 86,9%) 3,3 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden (2022: 4,5%), 8,5 Prozent (2022: 8,7%) sind teilweise zufrieden. 96,8 Prozent bewerten diesen Punkt als wichtig.

82 Prozent (2022: 80 %) der Befragten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 5,3 Prozent (2022: 7,4%) der Versicherten und sind damit unzufrieden, 12,8 Prozent sind teilweise zufrieden (2022: 12,6%). Für 96,2 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich zudem eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 82,3 Prozent (2022: 78,1 %) damit zufrieden sind, teilen 4,2 Prozent (2022: 5,4 %) der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit, 13,5 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit (2022: 16,6 %) zufrieden. Für 82,9 Prozent der Befragten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Mit 97,1 Prozent als besonders wichtig bewertet wurden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und -partner. Hiermit waren 94,2 Prozent (2022: 92,0 %) zufrieden, 1,1 Prozent unzufrieden (2022: 2,0 %) und 4,7 Prozent teilweise zufrieden (2022: 6,0 %).

7. Maßnahmen

Verbesserungsmaßnahmen

Das hohe Maß an Zufriedenheit mit der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter zeigt uns, dass wir mit unserer sorgfältigen Einarbeitung und den regelmäßigen Schulungsmaßnahmen richtig liegen. Zugleich bestärken uns die Ergebnisse darin, dass es richtig und wichtig ist, das verständliche Erklären der Begutachtung immer wieder zum Gegenstand von Reflexionstreffen zu machen und in Fortbildungen zu berücksichtigen. Denn neben der Kompetenz des Gutachters oder der Gutachterin und dem respektvollen Auftreten stufen die Befragten eine verständliche Ausdrucksweise als besonders wichtige Qualitätsmerkmale für die Pflegebegutachtung ein.

Wir setzen uns darüber hinaus dafür ein, das Begutachtungsverfahren so zu überarbeiten, dass es für die Versicherten, Angehörigen und Betreuenden besser nachvollziehbar wird. Dass für das Gesamtbild bislang auch Informationen abgefragt werden sollen, die später für die Einschätzung der Pflegebedürftigkeit gar nicht zu berücksichtigen sind, sorgt verständlicherweise immer wieder für Irritationen. Die Begutachtung an diesem Punkt zu straffen, könnte sowohl der Effizienz als auch der Klarheit des Verfahrens förderlich sein.

Gleichzeitig ist klar, dass sich die Problematik nicht gänzlich auflösen lässt. Denn auch Fragen, die für das rechtlich festgelegte Verfahren zur Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, können für Versicherte und Angehörige durchaus besonders sorgenvoll sein: Etwa die Organisation der hauswirtschaftlichen Unterstützung oder der Unterstützung bei außerhäuslichen Aktivitäten.

Große Wichtigkeit messen die Befragten dem Wunsch zu, dass die Gutachterinnen und Gutachter genügend Zeit haben, so dass alle für sie wichtigen Punkte besprochen werden können. Hier zeigt sich ein Spannungsfeld: 25 Tage nachdem ein Antrag auf einen Pflegegrad bei der Pflegekasse eingegangen ist, soll dem oder der Versicherten die Entscheidung vorliegen, ob ein Leistungsanspruch besteht oder nicht. Um diese Frist einhalten zu können, ist eine sorgsame und zielgerichtete Planung aller Begutachtungen notwendig. Dabei ist wichtig, dass die Planung so erfolgt, dass in jedem Einzelfall ausreichend Zeit für eine professionelle Begutachtung zur Verfügung steht, aber gleichzeitig niemand zu lang auf den Gutachter oder die Gutachterin warten muss. Viele Versicherte sind mit der Balance, die wir dabei wählen, zufrieden. Ein Teil wünscht sich mehr Zeit.

Das Bedürfnis nach mehr Beratung und Tipps zur Verbesserung der Pflegesituation und nach noch intensiverem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation zielen in die gleiche Richtung.

Wir wissen, wie groß der Beratungsbedarf beim Thema Pflege ist. Schon jetzt weisen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Begutachtungen gezielt auf zusätzliche Beratungsangebote von Pflegekassen und Pflegestützpunkten hin.

Um trotz stark steigender Begutachtungszahlen eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen, nutzen wir die Möglichkeiten, Begutachtungen telefonisch oder per Videotelefonie zu realisieren. Mit der telefonischen Begutachtung haben die Medizinischen Dienste auf Basis einer Ausnahmeregelung während der Corona-Pandemie gute Erfahrungen gesammelt. Inzwischen wurde das Verfahren wissenschaftlich evaluiert und seit November 2023 sieht die Begutachtungsrichtlinie unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch vor. Die telefonische Begutachtung kann auch per Videotelefonie durchgeführt werden. Beide Formate erfordern die Zustimmung des oder der Versicherten.

Die telefonische Erreichbarkeit für Rückfragen konnten wir verbessern. Wir haben das Team unseres Fachservice, das die Anrufe entgegennimmt, verstärkt. Bei weiter wachsenden Auftragszahlen wird weitere Verstärkung für dieses Team notwendig sein, das in hohem Maße zu den sehr hohen Zufriedenheitswerten mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes beiträgt.

8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023

2.349

Rücklauf (Stand 15.02.2024)

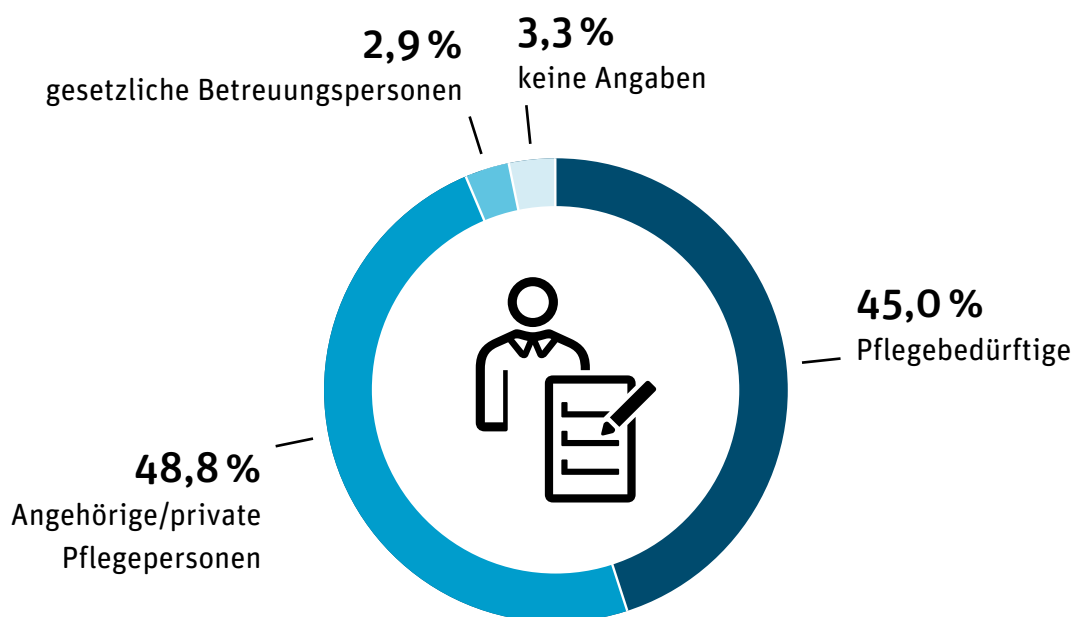
968

= 41,2%



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst
Mecklenburg-Vorpommern

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Angaben zur Person

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

- Pflegebedürftige Person Angehöriger / private Pflegeperson Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?

- zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

Damit war ich...
zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...
wichtig teilweise wichtig unwichtig

4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Der persönliche Kontakt

7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?

Damit war ich...
zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...
wichtig teilweise wichtig unwichtig

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

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

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

wichtig teilweise wichtig unwichtig

		Damit war ich...			Dies ist für mich...		
		zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Fortsetzung persönlicher Kontakt							
12.	Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters							
13.	Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allgemeine Fragen							
18.	Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen					

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern bedankt sich für Ihre
 Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag
 direkt an das Auswertungsinstitut anaQuestra GmbH in Berlin.

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 968)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	88,6 %	7,5 %	3,9 %

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	93,2 %	6,1 %	0,6 %	85,1 %	13,4 %	1,5 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	89,4 %	9,8 %	0,9 %	85,8 %	13,3 %	0,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	82,3 %	13,5 %	4,2 %	82,9 %	9,7 %	7,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,2 %	4,7 %	1,1 %	97,1 %	2,5 %	0,4 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,0 %	1,8 %	1,3 %	88,5 %	11,0 %	0,5 %
Angemessene Vorstellung	96,9 %	2,1 %	1,0 %	92,1 %	7,6 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,8 %	8,9 %	2,2 %	95,9 %	4,1 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	84,5 %	10,1 %	5,4 %	97,4 %	2,4 %	0,1 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	86,9 %	8,8 %	4,3 %	93,0 %	6,4 %	0,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,2 %	8,5 %	3,3 %	96,8 %	3,1 %	0,1 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	91,6 %	5,5 %	3,0 %	97,1 %	2,8 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,9 %	5,9 %	2,2 %	97,3 %	2,7 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	93,2 %	5,5 %	1,3 %	96,6 %	3,2 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,3 %	6,6 %	3,1 %	96,0 %	3,7 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	82,0 %	12,8 %	5,3 %	96,2 %	3,8 %	0,0 %

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013, geändert durch den Beschluss vom 05.12.2016

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern
Lessingstraße 33
19059 Schwerin

Telefon: 0385 48936-00

E-Mail: info@md-mv.de

Internet: md-mv.de

Autorinnen:

Diane Hollenbach, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern
Katja Schmidt, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net