



Medizinischer Dienst
Nord



**Versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung des
Medizinischen Dienstes Nord
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	40



Unsere Verantwortung – auch in schwierigen Zeiten

Sehr geehrte Damen und Herren,

erneut darf ich Ihnen über die Ergebnisse der jährlich erfolgenden Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung berichten und ich freue mich, Ihnen auch in diesem Jahr sehr gute Ergebnisse, diesmal des Jahres 2023, vorstellen zu dürfen. Erneut haben die Befragten den Gutachterinnen und Gutachtern des Medizinischen Dienst Nord ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt:

83,9 Prozent von Ihnen zeigten sich bei einer persönlichen Begutachtung im Hausbesuch insgesamt zufrieden, den persönlichen Kontakt mit den Gutachtern beurteilten 90,3 Prozent mit zufrieden.

Bemerkenswert sind dabei die stabil guten, sogar geringfügig besser ausgefallenen Ergebnisse der Befragung in diesem Jahr. Das gilt besonders auch in schwierigen – und gesellschaftlich als krisenhaft empfundenen – Situationen mit überproportionalen Steigerungen der Anträge auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung, die anhaltend und unabhängig von einer demographisch bedingten reinen Alterung der Gesellschaft bestehen.

Angesichts eines auch beim Medizinischen Dienst Nord merkbaren Fachkräftemangels in der Pflegebegutachtung, der trotz Anwerbung zahlreicher neuer Gutachterinnen und Gutachter fortbesteht,

wird man sich in Zukunft die Frage nach dem (vermehrten) Einsatz alternativer Begutachtungsformen wie z.B. die telefon- oder videogestützte Begutachtung stellen müssen. Die Ergebnisse der im letzten Jahr durchgeführten Versichertenbefragung zur telefongestützten Begutachtung waren ein wegweisendes und gutes Signal für den ergänzenden Einsatz digitaler Begutachtungen und diese werden zukünftig vermutlich alternativlos sein. Ihnen, den Versicherten, kann dann weiterhin ein rascher Zugang zu den Ihnen zustehenden Leistungen der Pflegeversicherung ermöglicht werden.

Ich freue mich jedenfalls über die Kontinuität der Befragungsergebnisse auf hohem Niveau.

Der Medizinische Dienst Nord wird auch in Zukunft mit großem Engagement daran arbeiten, die Begutachtungen zu Ihrer Zufriedenheit zu leisten.

Ihr

Peter Zimmermann

Vorstandsvorsitzender des MD Nord

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

81,7 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 81,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

Der Kontakt

85,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,0 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

Die Gesprächsführung

84,8 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und empfundenen Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 84,8 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

83,9 %

83,9 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord 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 überwiegend 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 Grundsätze 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 oder die Zunahme von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Der Medizinische Dienst ist sich dieser herausfordernden Situation bewusst und macht sich zum Ziel, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen wird.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zu der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst Nord und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z. B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z. B. respektvoller Umgang) bewerten.

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

Dem Medizinischen Dienst Nord ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtung noch gezielter auf die Bedürfnisse der Versicherten abzustimmen.

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 über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben 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 und eingeführt.

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen können, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem Freiumschlag für die Rücksendung.

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), die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

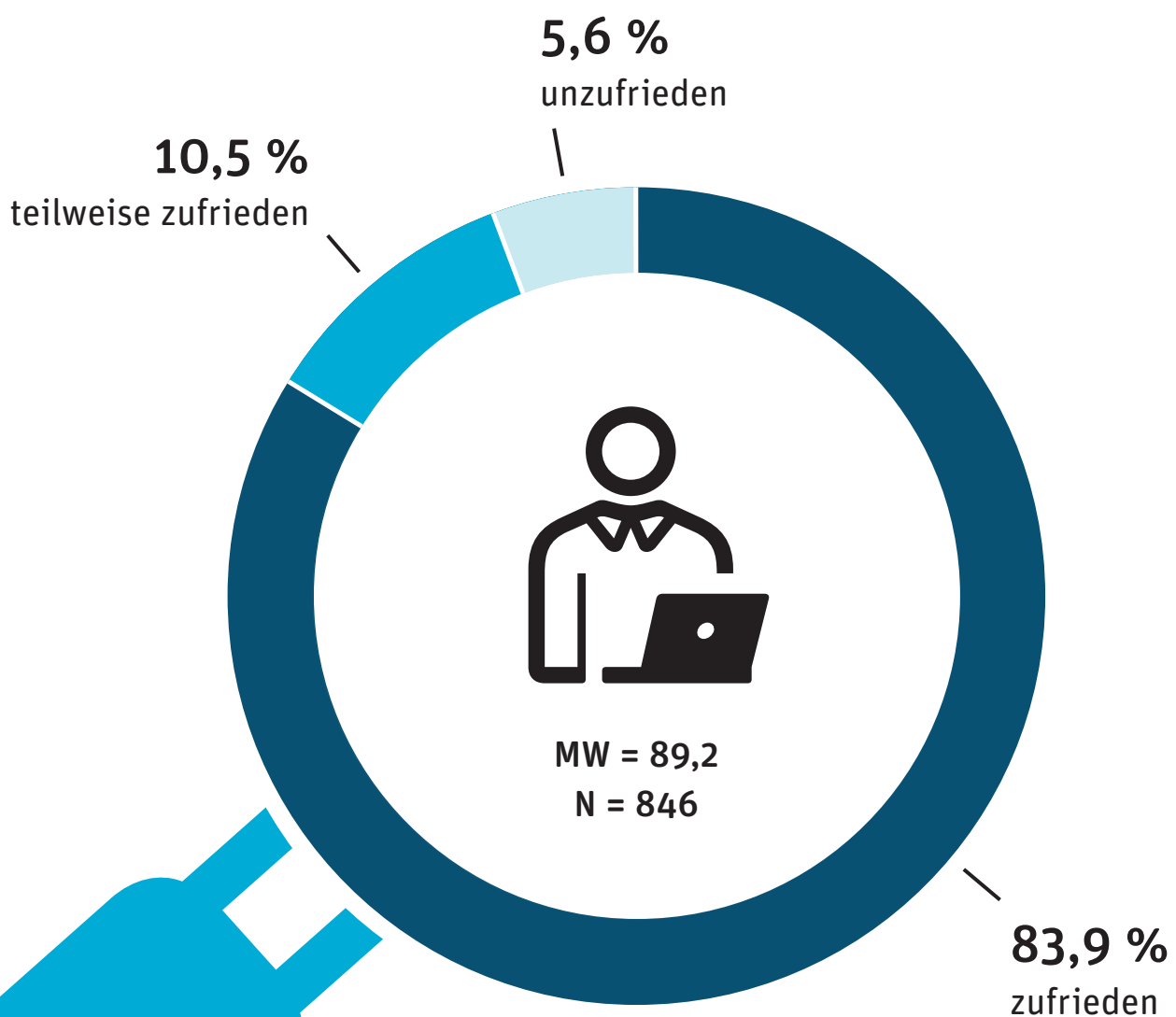
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (87.486 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was einer Anzahl von mindestens 2.187 zu versendenden Fragebögen entspricht.

Der Medizinische Dienst Nord hat zwischen Januar und Dezember 2023 insgesamt 2.498 Fragebögen für die Versichertenbefragung nach Begutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 905 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 36,2 Prozent.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 83,9 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord zufrieden. Teilweise zufrieden sind 10,5 Prozent und 5,6 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 verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

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, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 44 und 45.

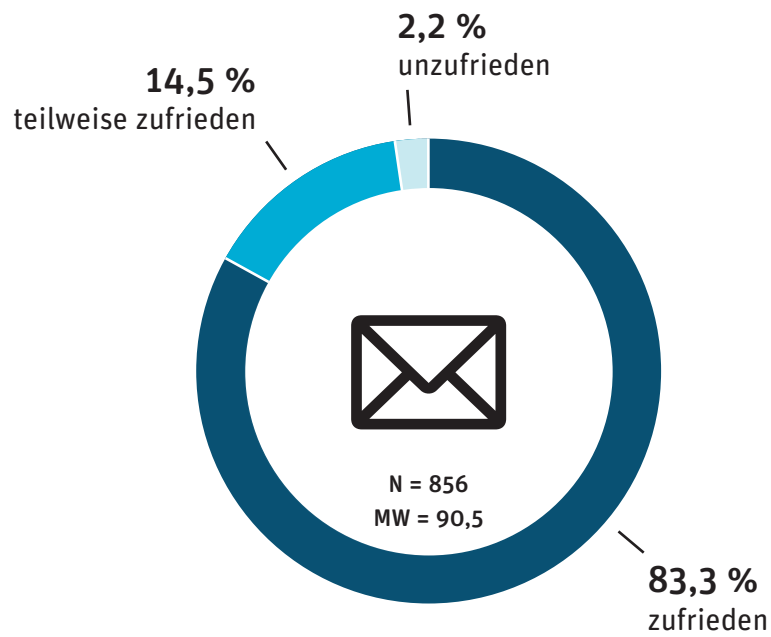
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 83,3 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen sind 73,3 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

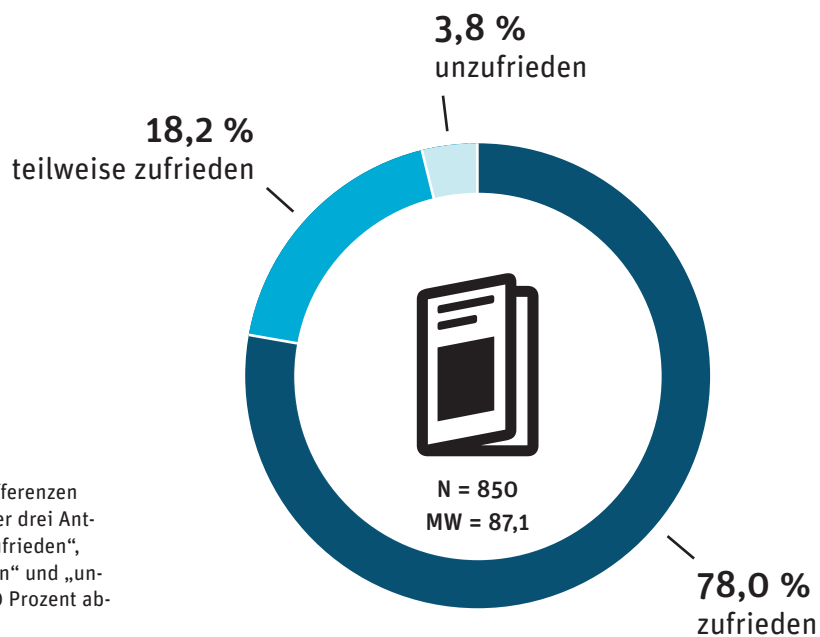
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92,1 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,9 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

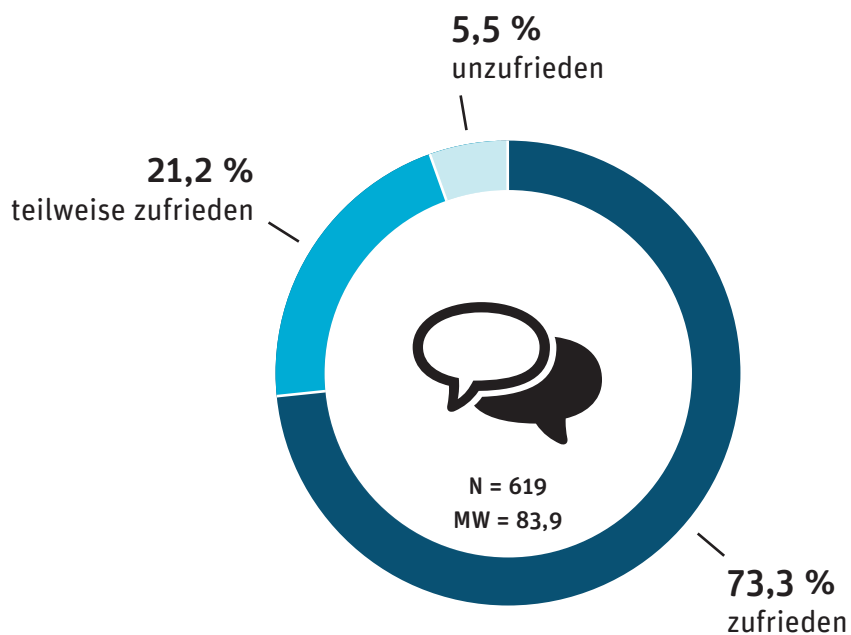


Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

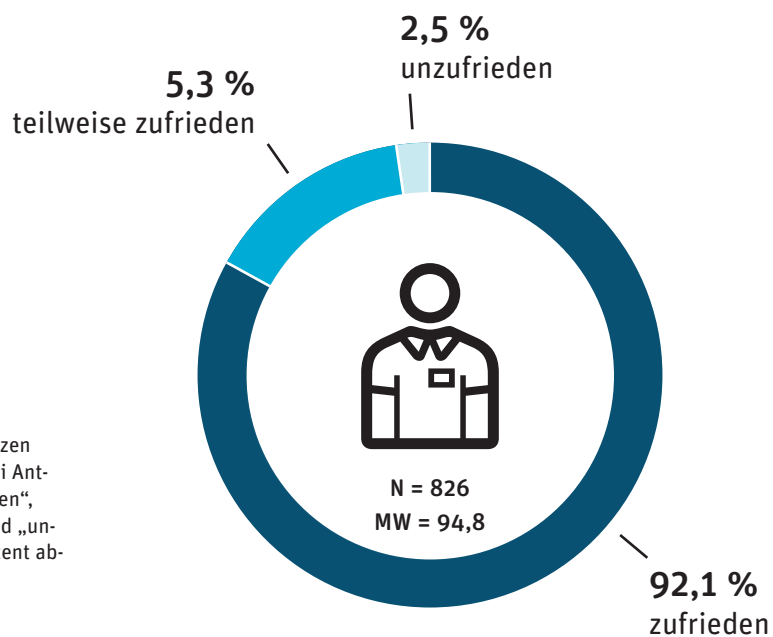


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Nord



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 (96,5 bzw. 93,0 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (83,4 Prozent). Bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (76,1 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (83,2 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 77,8 Prozent der Befragten zufrieden; 14,4 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,8 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 94,8 Prozent der Begutachteten einen sehr wichtigen Aspekt dar.

A)



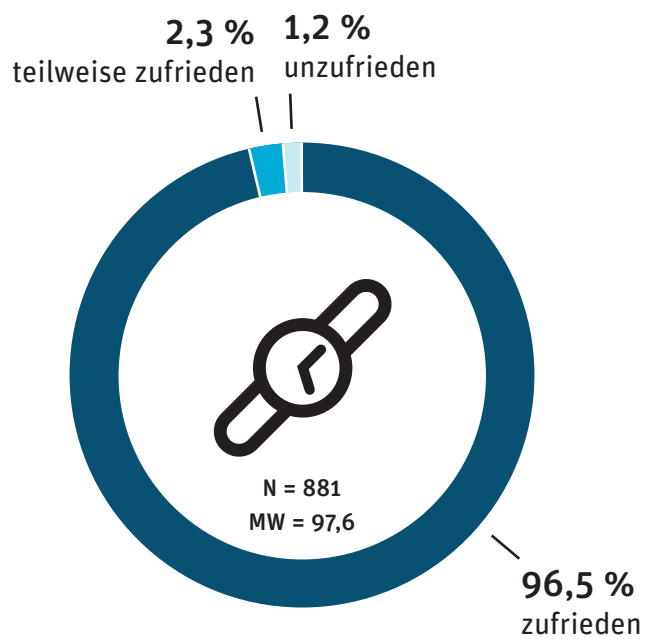
B)



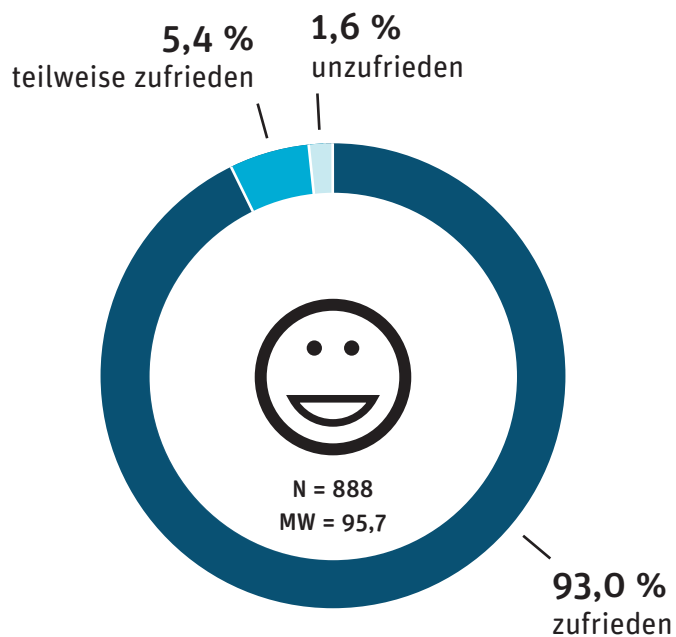
C)



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

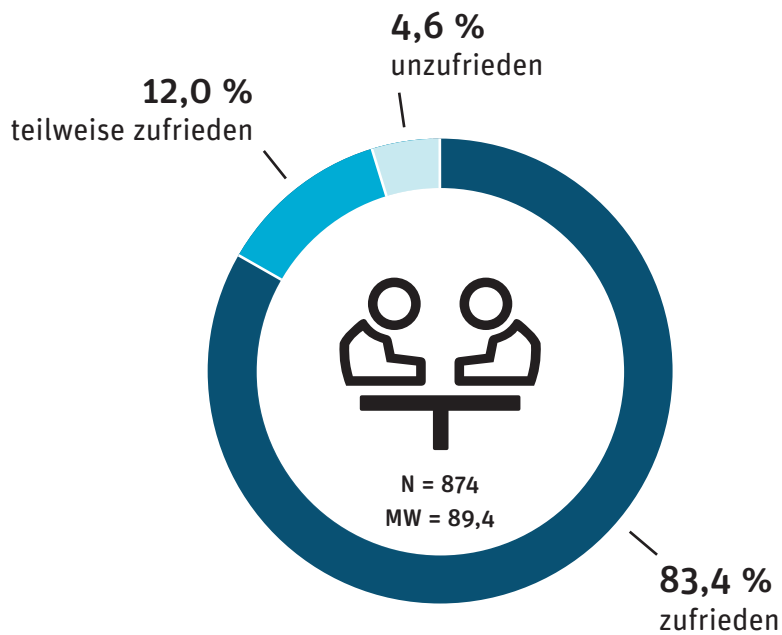


Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

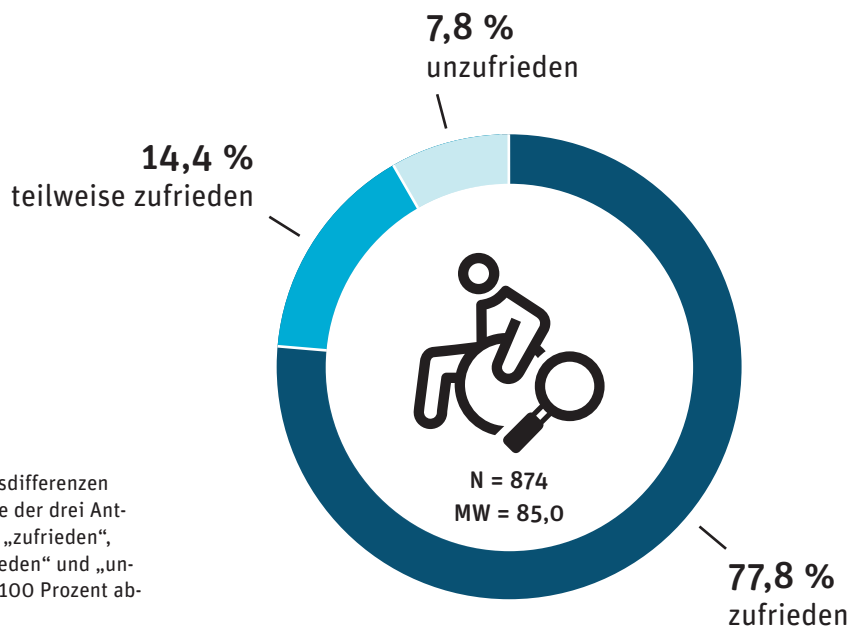


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

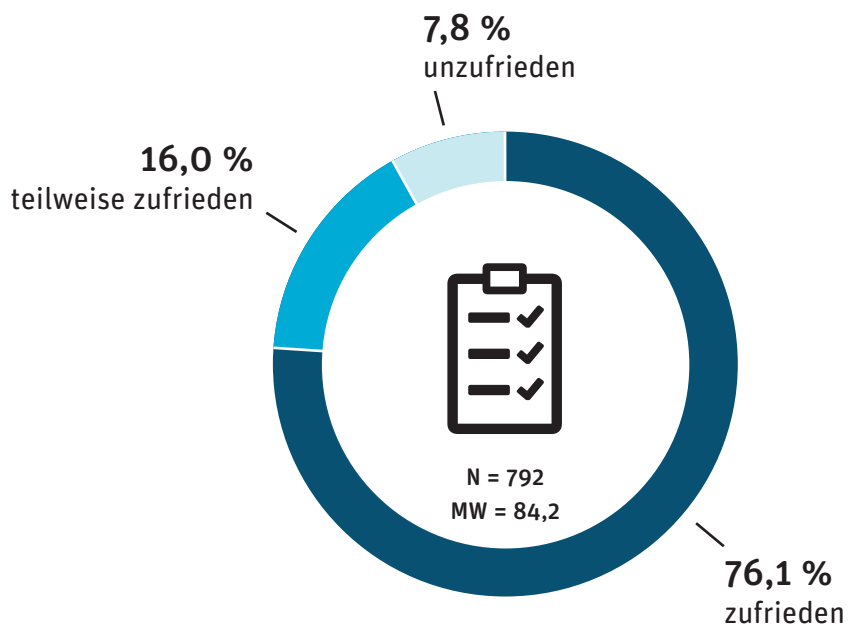


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

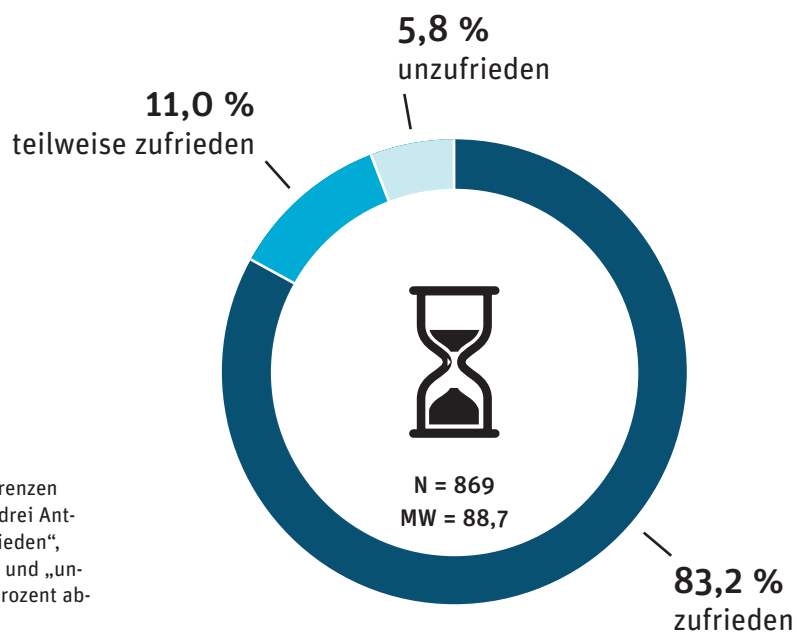


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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 Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (89,8 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 87 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 10,6 Prozent sind hiermit unzufrieden und 19,4 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 90,9 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



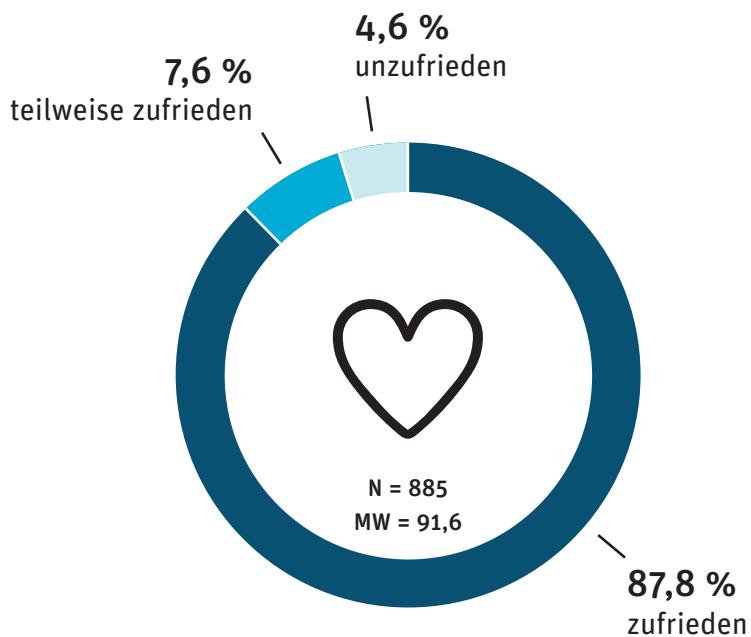
B)



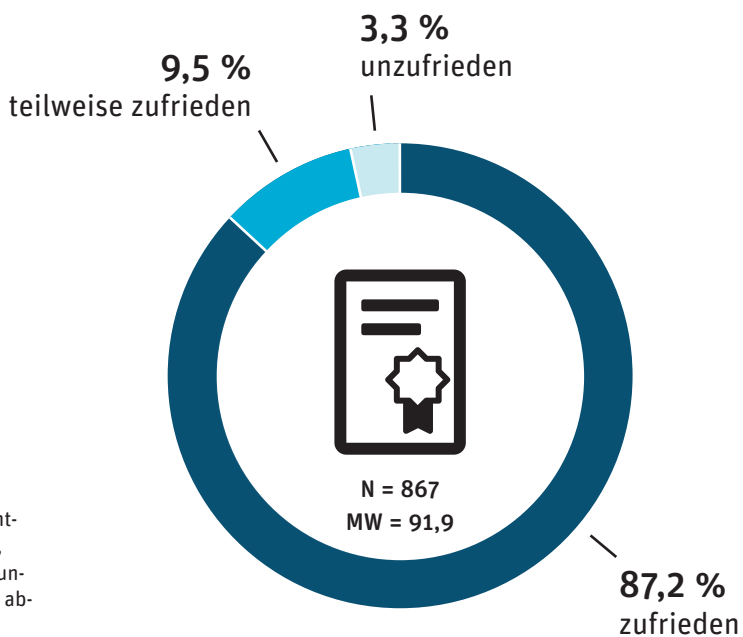
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

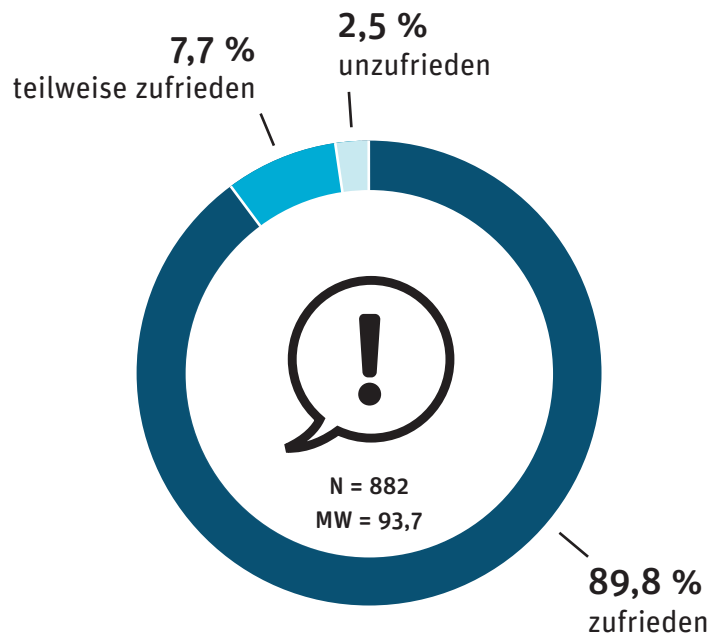


Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

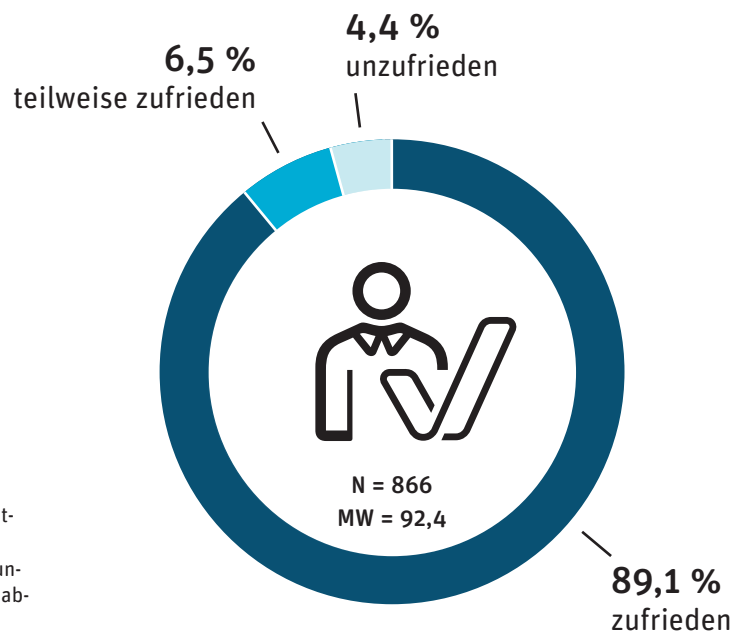


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

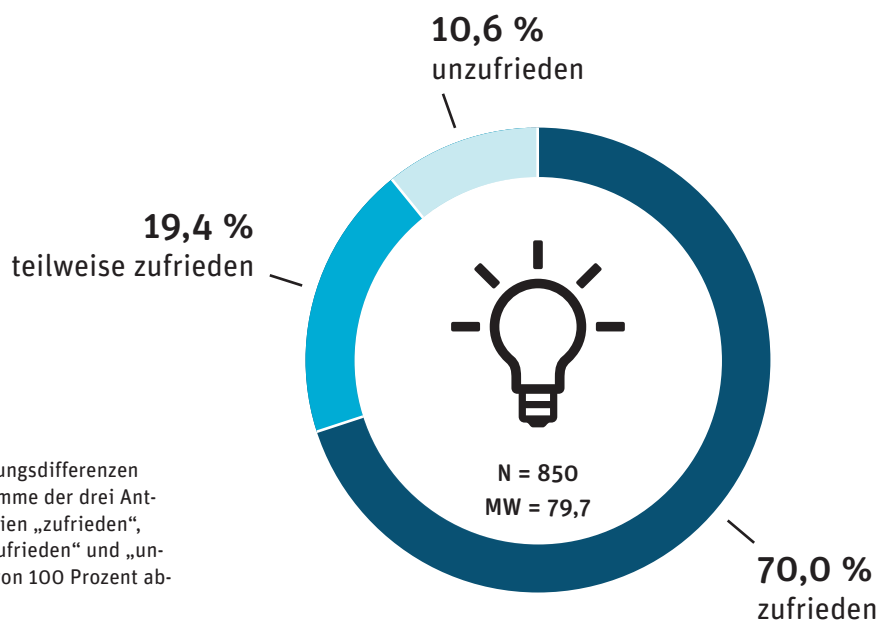


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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?



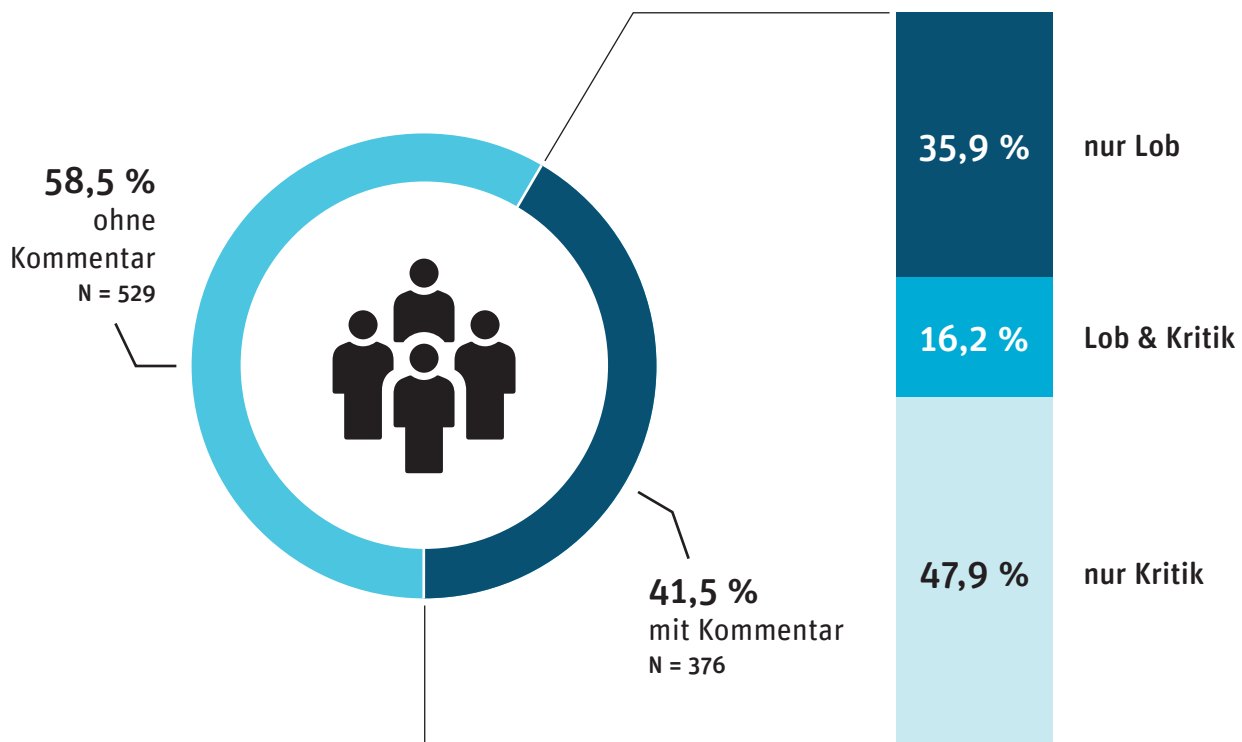
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



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 (376 Kommentare von 905 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 (550 Kommentare von 376 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 36,2 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Nord mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an ausschließlich positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 35,9 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

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

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,8 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 14,4 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 77,8 Prozent sind zufrieden. Für etwa 94,8 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 43 oben).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 83,2 Prozent zufrieden. 5,8 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 11,0 Prozent sind teilweise zufrieden. 95,1 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

70,0 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 10,6 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 19,4 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 90,9 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 73,3 Prozent damit zufrieden sind, teilen 5,5 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 21,2 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 81,4 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen wichtig.

Ergänzend zu den oben aufgeführten Ergebnissen der Befragung hat der Medizinische Dienst wie in den vergangenen Jahren auch erneut vertiefende Analysen der Befragungsdaten vorgenommen um insbesondere die von Unzufriedenheit geprägten Rückmeldungen besser verstehen zu können. wie in den vergangenen Jahren auch ergaben die erweiterten Auswertungen des Medizinischen Dienst Nord, dass das Ergebnis der Zufriedenheit mit der Arbeit der Gutachterinnen und Gutachter maßgeblich davon abzuhängen scheint, ob das Begutachtungsergebnis bereits zum Zeitpunkt der Beantwortung des Fragebogens dem Versicherten bekannt war, und falls ja, ob dieser das Ergebnis nachvollziehen konnte oder nicht.

Hier sind, wie in den letzten Jahren auch, signifikante Abweichungen zu vermerken.

Die Ergebnisse dieser Analysen stellen wir im folgenden grafisch dar. Daraus ergeben sich die nachfolgend beschriebenen Befragungsergebnisse und Feststellungen:

Das Ergebnis entspricht in etwa der Gesamtzufriedenheit, sofern dem Versicherten das Ergebnis der Begutachtung nicht bekannt ist. Anders ist die Situation, wenn dem Versicherten das Ergebnis bekannt ist: Die Zufriedenheitswerte erreichen höchste Werte, wenn das Ergebnis der Begutachtung dem Versicherten nachvollziehbar erscheint, sinken jedoch durchgängig bei allen Fragen, z. T. sogar an die 10 Prozent, wenn es nicht nachvollzogen werden kann.

Diese im Vergleich zum Vorjahr noch stärker akzentuierten Ergebnisse kritischer Bewertungen sind durchaus bemerkenswert und lassen einen signifikanten Zusammenhang zwischen dem Ergebnis der Begutachtungen und dem Zufriedenheitsniveau der Befragten vermuten. Sofern diese Annahme zutrifft, sind die Einflußmöglichkeiten des Medizinischen Dienstes Nord naturgemäß sehr beschränkt.

Die einzelnen Ergebnisse am Beispiel der Begutachtungen im Hausbesuch sind den Darstellungen auf den Seiten 28 bis 37 zu entnehmen.

7. Maßnahmen

Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgt nach einem strukturierten Verfahren. Zunächst werden die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet, um festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Daraus ergeben sich Themenfelder mit Verbesserungspotential die in einem weiteren Schritt mögliche Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausarbeitet, um schließlich konkrete Maßnahmen oder Strategien zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten abzuleiten.

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

Hier signalisieren die begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den

Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches erstellt wird. Die in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien für eine Einschätzung des Pflegegrades und die dafür relevanten Informationen sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Informationen der Versicherten, die für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das kann dazu führen, dass Versicherte möglicherweise unzufrieden sind, wenn ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten „keine Berücksichtigung“ finden und sie dadurch ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt sehen.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Nord in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt. Es bleibt aber zu wie oben beschrieben berücksichtigen, dass insbesondere die Nachvollziehbarkeit des Begutachtungsergebnisses wesentliche Auswirkungen auf den Grad der Versichertenzufriedenheit hat.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nimmt die Pflegekasse den Antrag entgegen, verarbeitet ihn und versendet am Ende das Gutachten an die Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst innerhalb dieser Frist stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so zu nutzen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird bei dem Medizinischen Dienst kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Medizinischen Dienstes zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente, unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen.

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst sein pflegfachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus. Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung, können die Medizinischen Dienste in unterschiedlichem Umfang Personal gewinnen, was Auswirkungen auf die Bewältigung der steigenden Auftragszahlen hat. Dieses Problem werden die Medizinischen Dienste nicht allein lösen können, so dass in Zukunft auch alternative Begutachtungsformen zum Zuge kommen müssen.

Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung, welche auch per Videotelefonie durchgeführt werden kann, trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.

Die derzeitige Diskussion der Einbindung von Leistungsanbietern in die Begutachtung darf zumindest als fragwürdig bezeichnet werden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

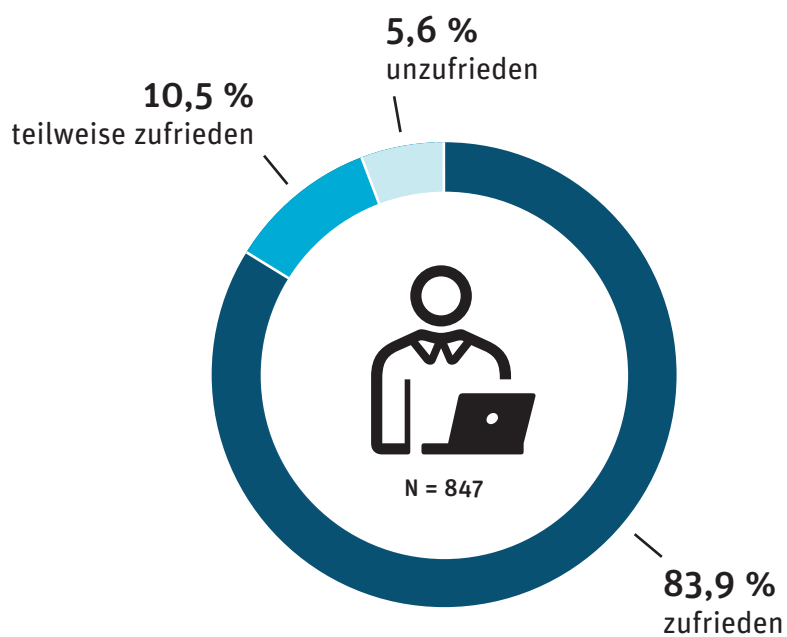
Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert.

Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten umfassend zu beraten.

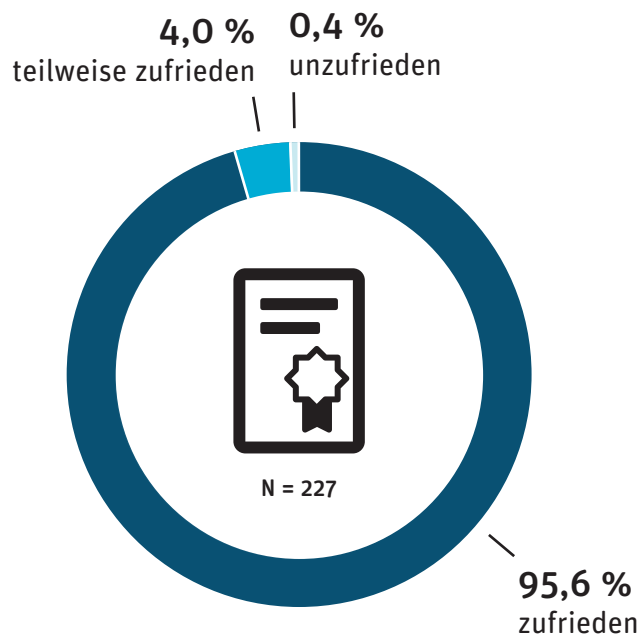


Gesamtzufriedenheit MD Nord

Gesamt

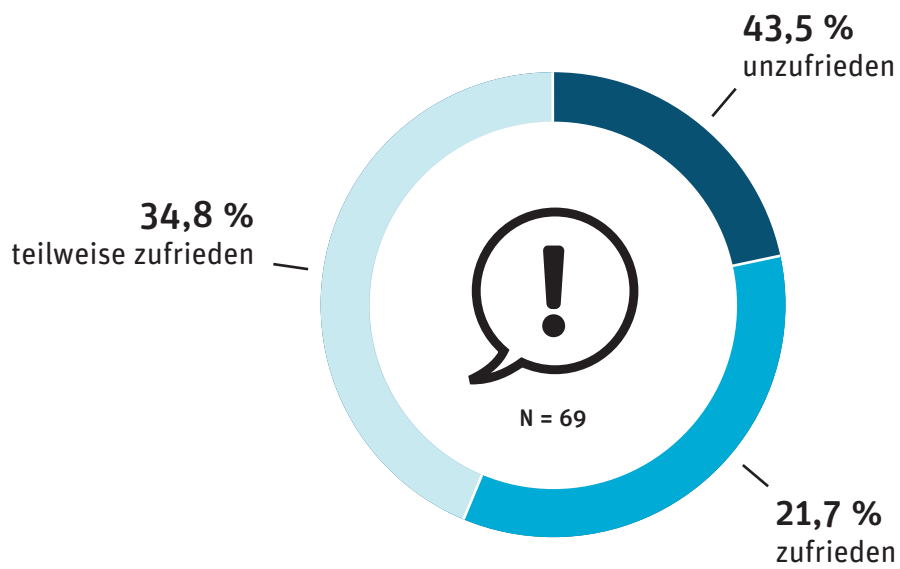


Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

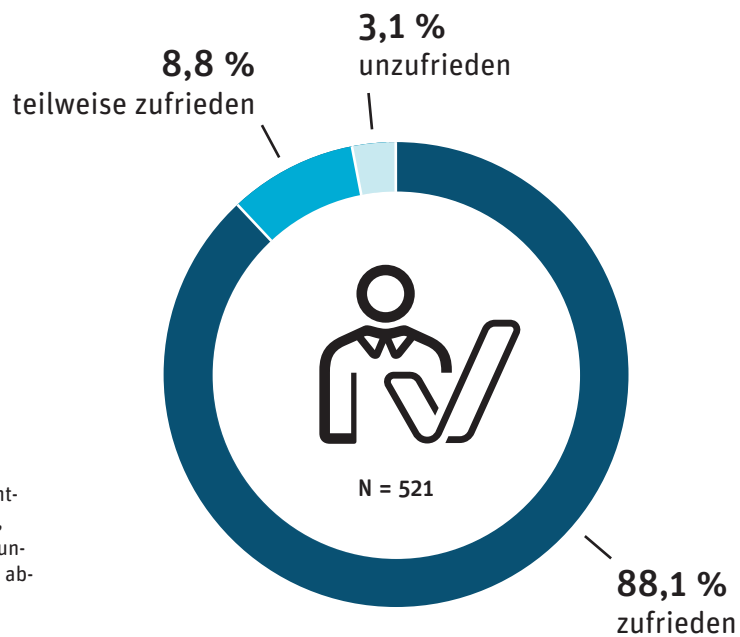


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



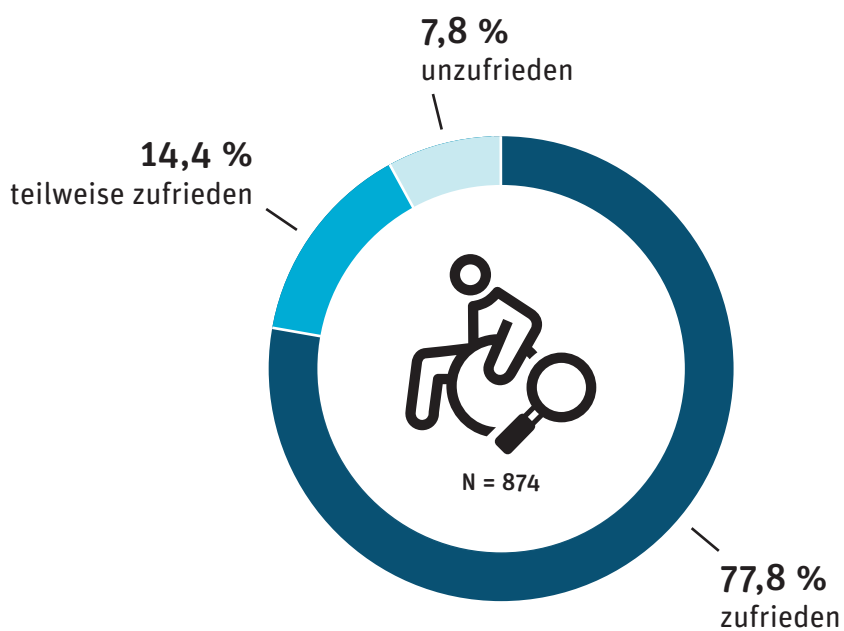
Ergebnis nicht bekannt



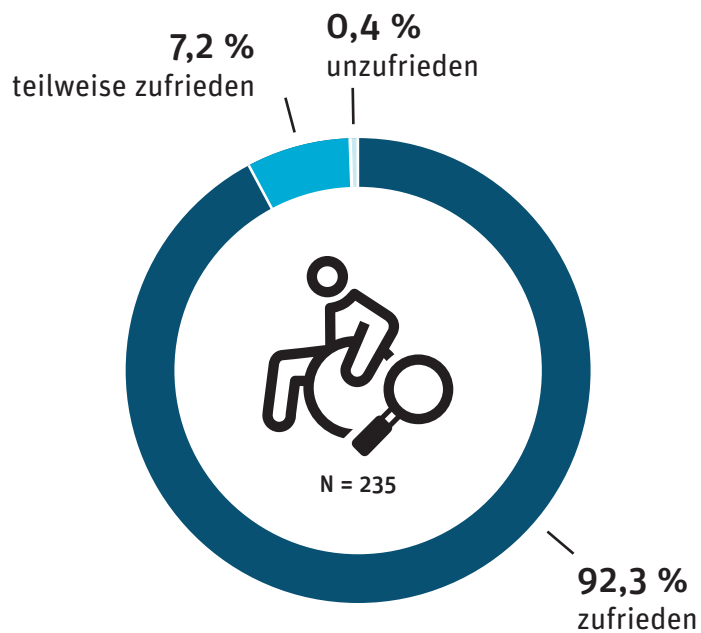
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Gesamt

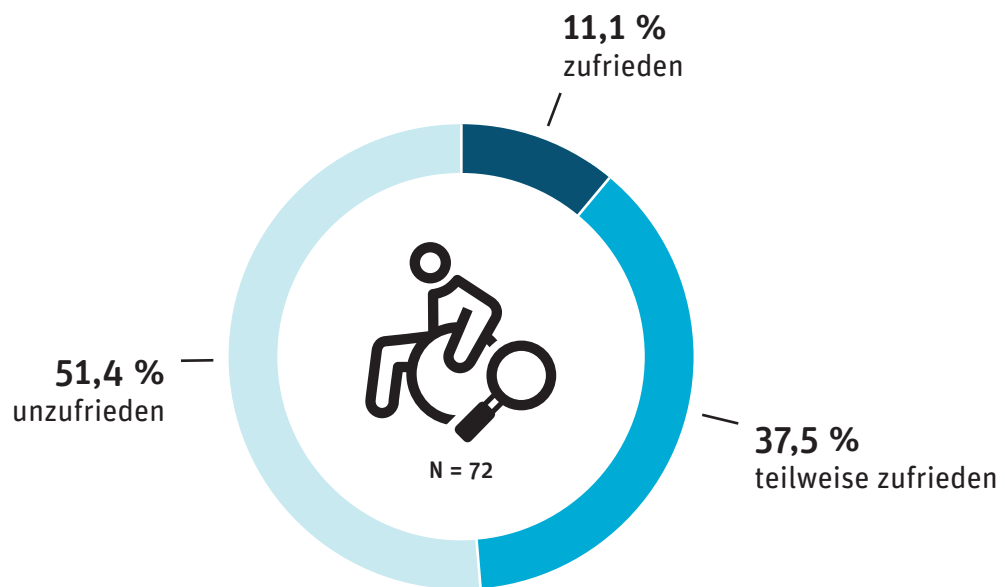


Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

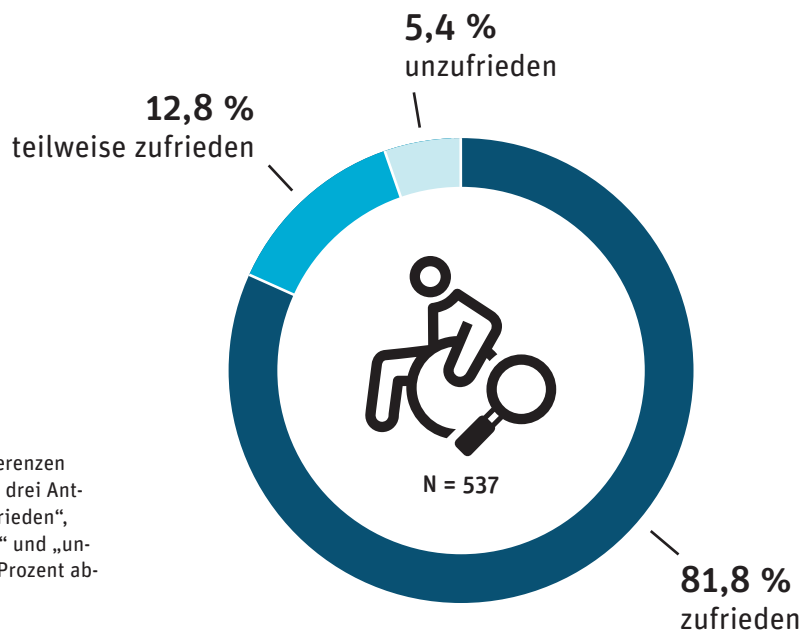


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



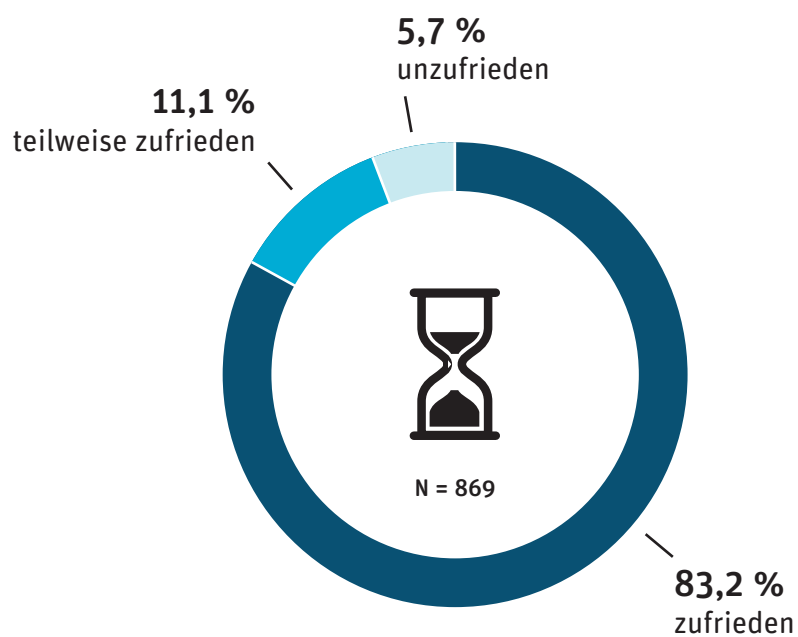
Ergebnis nicht bekannt



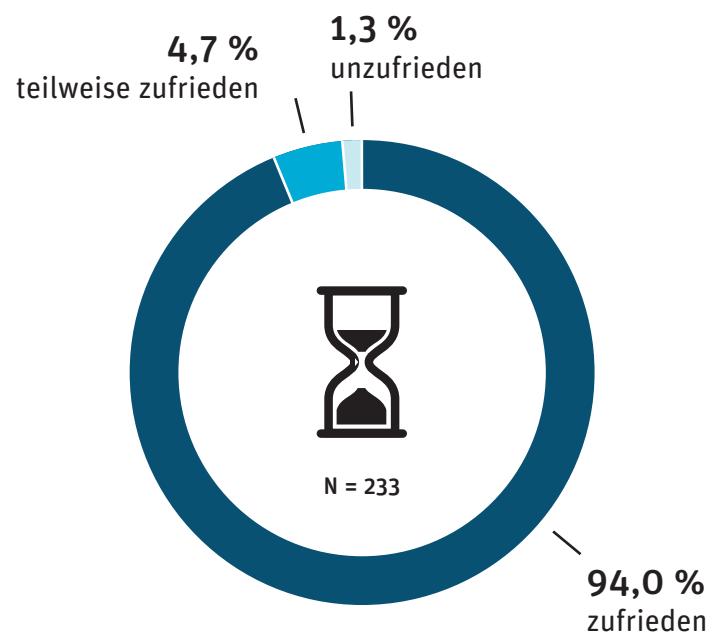
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Genügend Zeit

Gesamt

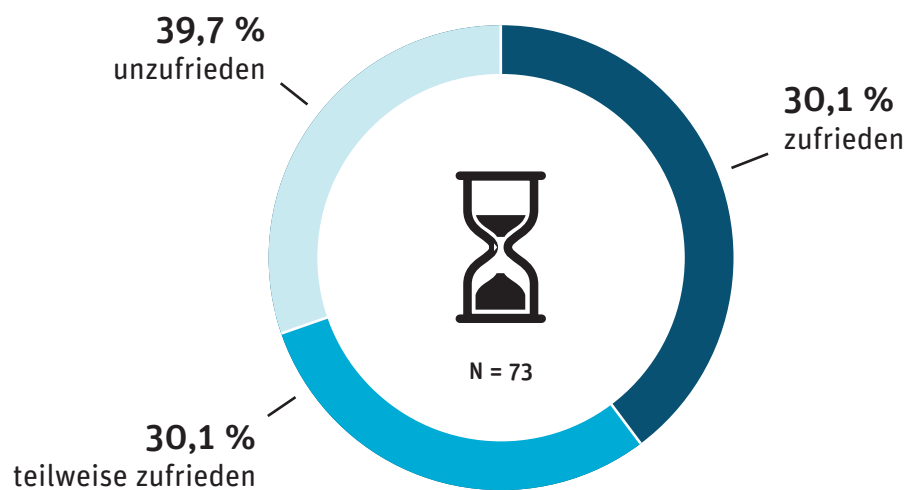


Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

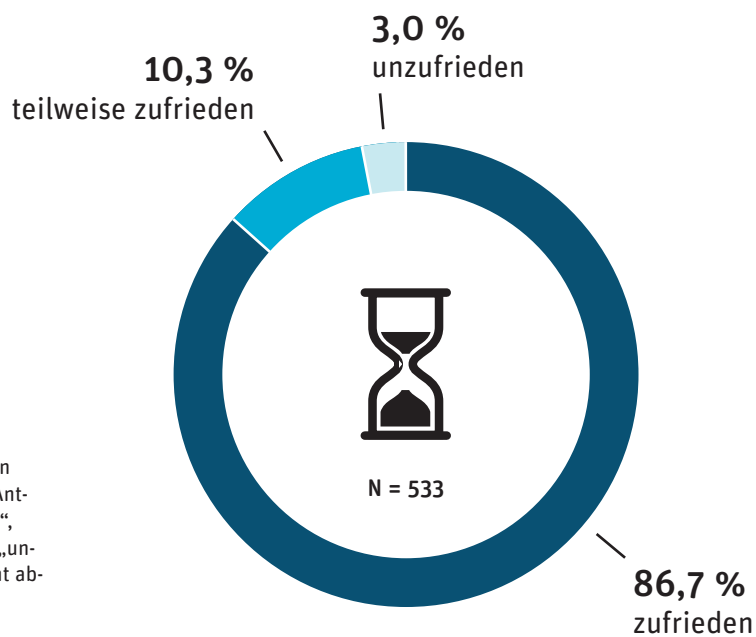


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



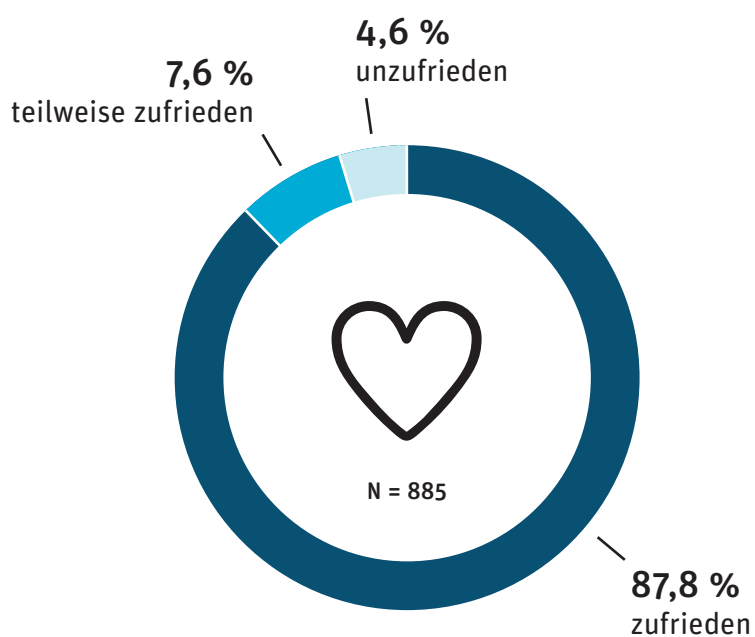
Ergebnis nicht bekannt



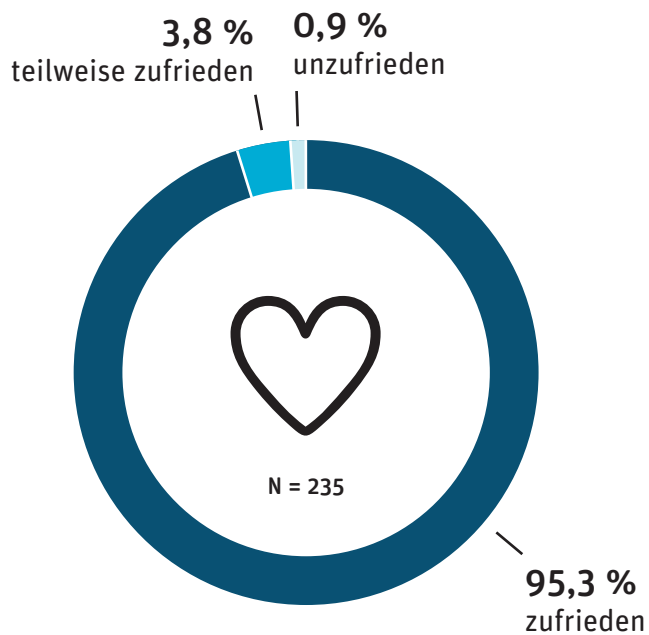
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Respektvoll und einfühlsam

Gesamt

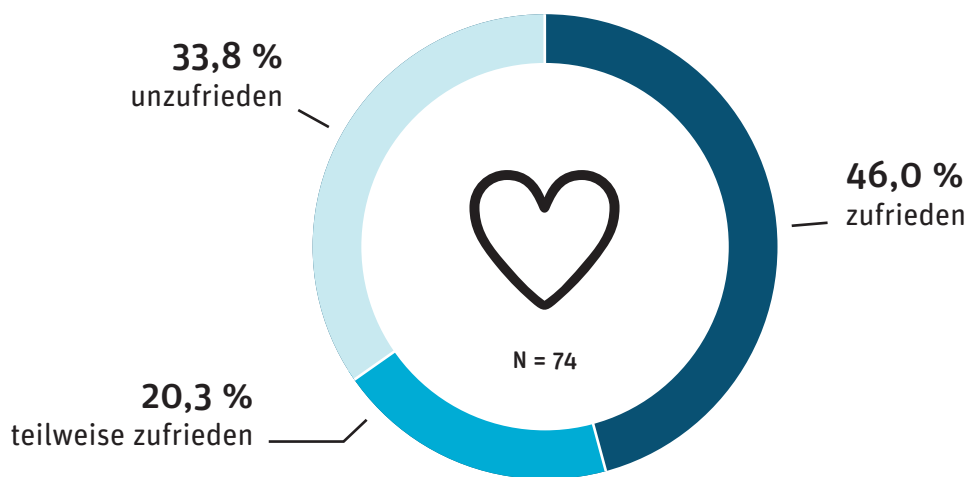


Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

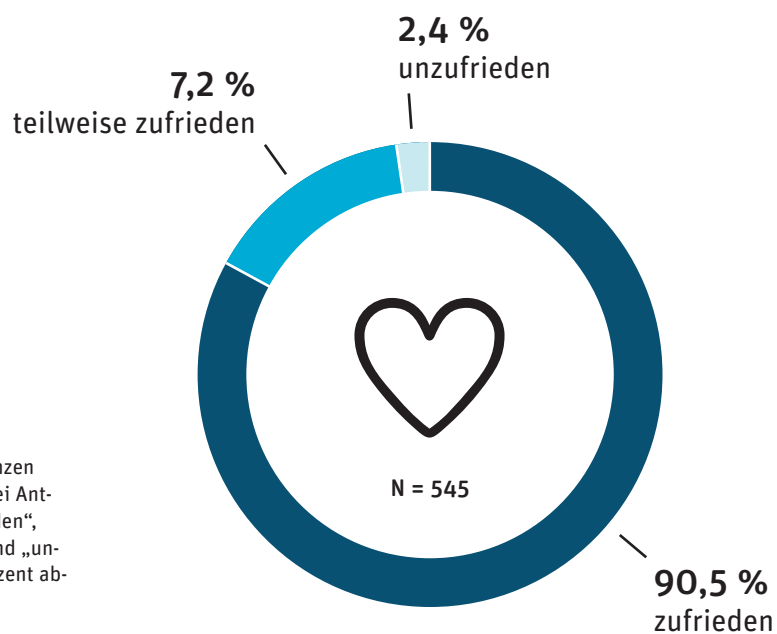


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



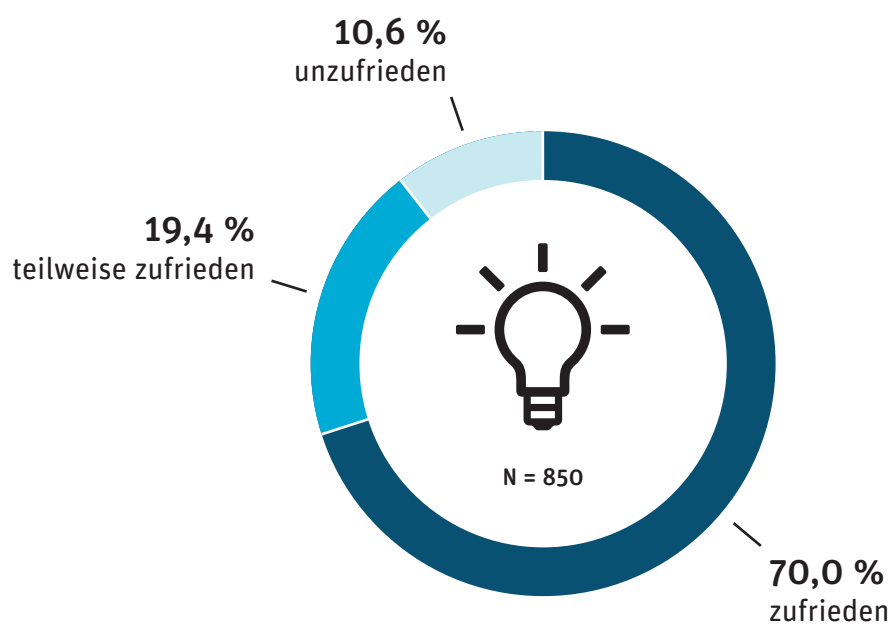
Ergebnis nicht bekannt



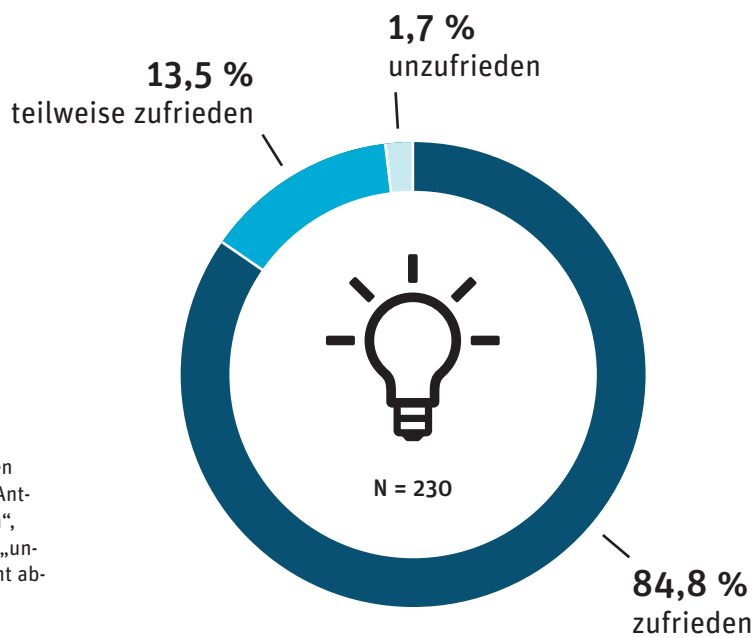
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Nützliche Hinweise

Gesamt

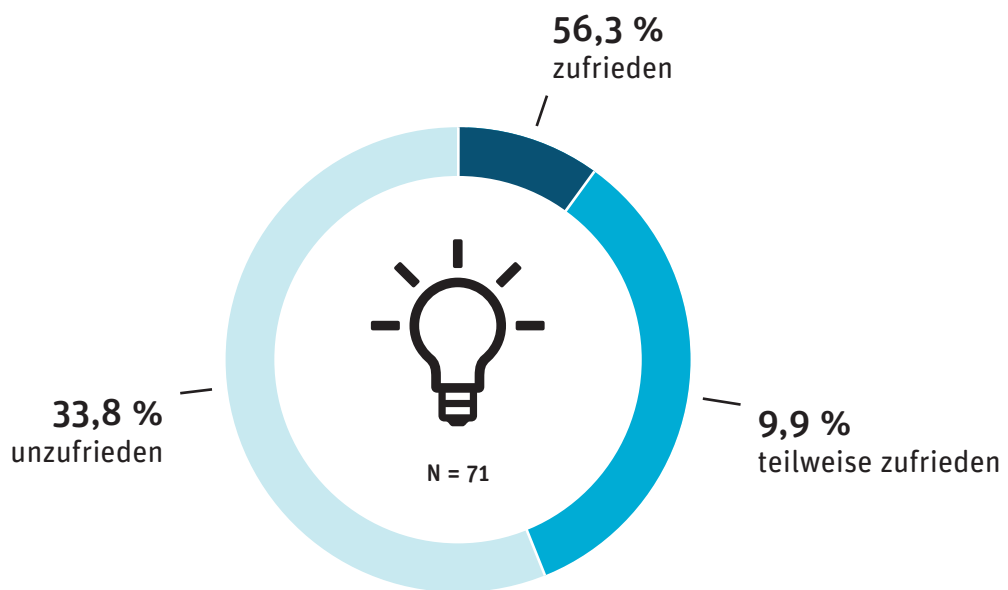


Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

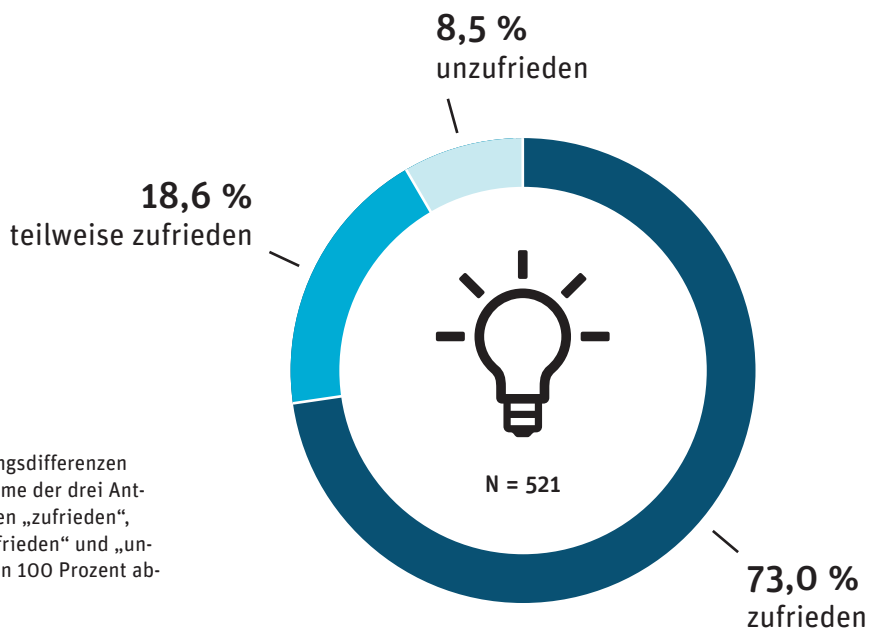


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt



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

8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023



Rücklauf (Stand 15.02.2024)

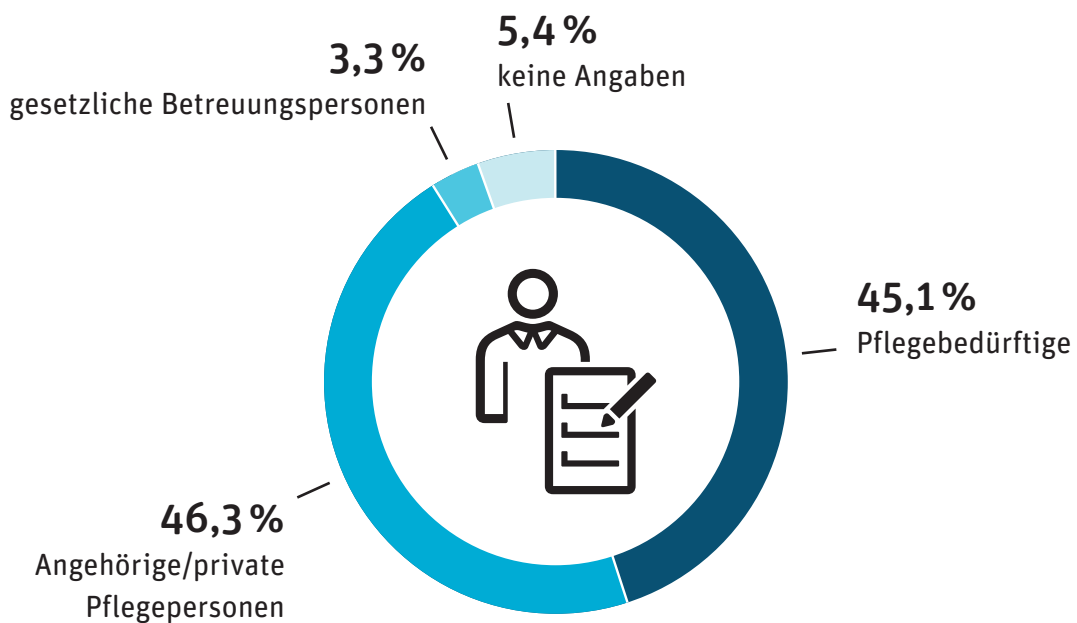


= 36,2%



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst Nord

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

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	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dies ist für mich...

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Der persönliche Kontakt

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
	<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. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?

16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder 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
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<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? 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 Medizinische Dienst Nord bedankt sich für Ihre Teilnahme

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuesta GmbH in Berlin.

V1.0 • 2023

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 905)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	83,9 %	10,5 %	5,6 %

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	83,3 %	14,5 %	2,2 %	79,9 %	16,5 %	3,5 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	78,0 %	18,2 %	3,8 %	80,6 %	17,7 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	73,3 %	21,2 %	5,5 %	81,4 %	13,3 %	5,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,1 %	5,3 %	2,5 %	94,9 %	4,2 %	0,9 %

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	96,5 %	2,3 %	1,2 %	87,9 %	11,1 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	93,0 %	5,4 %	1,6 %	87,4 %	11,5 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	83,4 %	12,0 %	4,6 %	93,1 %	6,3 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	77,8 %	14,4 %	7,8 %	94,8 %	4,7 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	76,1 %	16,0 %	7,8 %	87,3 %	11,4 %	1,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,2 %	11,0 %	5,8 %	95,1 %	4,1 %	0,8 %

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	87,8 %	7,6 %	4,6 %	95,8 %	3,5 %	0,7 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	87,2 %	9,5 %	3,3 %	95,5 %	4,0 %	0,6 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,8 %	7,7 %	2,5 %	94,9 %	4,8 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,1 %	6,5 %	4,4 %	95,5 %	4,1 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	70,0 %	19,4 %	10,6 %	90,9 %	8,2 %	0,9 %

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 Nord
Hammerbrookstr. 5
20097 Hamburg

Telefon: 040/25169-0
E-Mail: info@md-nord.de
Internet: www.md-nord.de

Autor:

Dr. Martin Schünemann, Medizinischer Dienst Nord

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net