

Bundesweite Versichertenbefragung: Pflegebedürftige bewerten MDK-Begutachtung positiv

86 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) zufrieden. Das ist das Ergebnis der ersten bundesweiten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat. Die repräsentative Befragung belegt zudem, dass die MDK-Gutachter von 90 Prozent der Versicherten als kompetent, hilfsbereit und freundlich wahrgenommen werden. Bundesweit sind bislang 13.016 Fragebögen ausgewertet worden. Die Medizinischen Dienste werden die Befragungsergebnisse nutzen, um ihre Dienstleistungsorientierung auszubauen.

„Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass die Versicherten den MDK als kompetenten und einfühlsamen Partner in der Pflegebegutachtung wahrnehmen. Das spricht für die hohe Dienstleistungsqualität der Medizinischen Dienste“, sagt Dr. Peter Pick, Geschäftsführer des MDS. 87 Prozent der Befragten gaben an, dass sie sowohl mit der Information über die Begutachtung als auch mit dem persönlichen Kontakt und dem Auftreten der Gutachter zufrieden sind.

Die Ergebnisse der Befragung bestärken die Medizinischen Dienste darin, ihre Dienstleistungsqualität weiter zu verbessern. So äußerten die Versicherten den Wunsch nach einem stärkeren Eingehen auf ihre individuelle Pflegesituation. Sie wünschten sich auch mehr Beratung, eine verständlichere Erklärung des Vorgehens und mehr Zeit bei der Begutachtung. In diesen Bereichen lagen die Zufriedenheitswerte zwischen 75 und 85 Prozent. „Auch wenn diese Zufriedenheitswerte positiv sind, so wollen wir in diesen Bereichen besser werden. Geplant sind Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und Schulungsaktivitäten“, erläutert Dr. Pick.

Die Medizinischen Dienste gehen davon aus, dass durch die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs, der 2015 auf den Gesetzgebungsweg gebracht werden soll, die individuelle Pflegesituation besser in der Pflegebegutachtung berücksichtigt werden kann. Denn künftig wird bei der Begutachtung nicht mehr das Minutenzählen, sondern das Erfassen der Alltagskompetenz der Pflegebedürftigen im Fokus stehen. Das neue Verfahren soll alle Dimensionen der Pflegebedürftigkeit erfassen. Damit erhalten auch Betroffene mit gerontopsychiatrischen und kognitiven Einschränkungen einen besseren Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung.

In Zukunft werden fortlaufend Versichertenbefragungen von dem unabhängigen Institut M+M Management und Marketing Consulting GmbH durchgeführt. Die Ergebnisse von 2014 werden in Berichtsform am 15. April auf den Internetseiten veröffentlicht.

Hintergrund

Die Medizinischen Dienste führen Jahr für Jahr bis zu 1,4 Millionen Pflegebegutachtungen durch. 2013 wurden 1,1 Millionen Begutachtungen bei Pflegebedürftigen zuhause und 308.000 im Pflegeheim vorgenommen. Nach dem Gesetz haben die Versicherten einen Anspruch darauf, spätestens fünf Wochen nachdem sie bei ihrer Pflegekasse einen Antrag gestellt haben, zu erfahren, welche Leistungen sie erhalten. In über 99 Prozent der Fälle geschieht dies innerhalb dieser Frist. In knapp 82 Prozent der Pflegebegutachtungen ist das Verfahren sogar innerhalb von drei Wochen abgeschlossen. Dies kommt den Versicherten unmittelbar zugute. Denn gemeinsam mit der Pflegekasse sorgen die Medizinischen Dienste dafür, dass die Versicherten schnell und zuverlässig ihre Leistungen aus der Pflegeversicherung bekommen.

Das Pflege-Neuausrichtung-Gesetz, das 2012 vom Bundestag verabschiedet wurde, sieht vor, dass die Medizinischen Dienste regelmäßig Versicherte befragen. Diese Befragungen erfolgen unabhängig und neutral. Dabei werden bundesweit einheitliche Fragebögen und Anschreiben verwendet, die unter wissenschaftlicher Begleitung entwickelt und durch eine neutrale Stelle ausgewertet werden.

Pressekontakt: MDS e.V., Michaela Gehms, Tel.: 0201 8327-115, E-Mail: m.gehms@mds-ev.de

Der **Medizinische Dienst des GKV-Spitzenverbandes (MDS)** berät den GKV-Spitzenverband in medizinischen und pflegerischen Fragen. Er koordiniert und fördert die Durchführung der Aufgaben und die Zusammenarbeit der MDK.

Die **Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK)** begutachten Antragsteller auf Leistungen der Pflegeversicherung im Auftrag der Pflegekassen.