

**MDS**

MEDIZINISCHER DIENST  
DES SPITZENVERBANDES  
BUND DER KRANKENKASSEN

✓ Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

**2017**



## IMPRESSUM

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes 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 des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e.V. (MDS)  
Theodor-Althoff-Straße 47  
45133 Essen  
Telefon: 0201 8327-0  
Telefax: 0201 8327-100  
E-Mail: [office@mds-ev.de](mailto:office@mds-ev.de)  
Internet: [www.mds-ev.de](http://www.mds-ev.de)

**Bearbeitung:**

Bernhard Fleer (MDS), Markus Kühbauch (MDS)

**Bilder:**

MDS

**Grafische Gestaltung, Illustration:**

Tino Nitschke, Berlin  
[www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)

**Satz, Überarbeitung:**

BestPage Kommunikation RheinRuhr KG, Mülheim an der Ruhr  
[www.bestpage-rheinruhr.de](http://www.bestpage-rheinruhr.de)

**Anmerkung:**

Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird die männliche Form verwendet, schließt dies die weibliche mit ein.

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>04</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>06</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>07</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>08</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>10</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>11</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>16</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>17</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>20</b>

## VORWORT

Die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) führten 2017 rund 1,9 Millionen Begutachtungen zur Einstufung von pflegebedürftigen Menschen in Pflegegrade durch. 1,6 Millionen Begutachtungen wurden dabei nach dem seit 1. Januar 2017 geltenden neuen Verfahren begutachtet. 0,3 Millionen Begutachtungen fanden nach dem alten Verfahren statt, weil die Betroffenen bis 31. Dezember 2016 einen Antrag auf Leistungen aus der Pflegeversicherung gestellt hatten. Das Gutachten des MDK ist Grundlage für die Feststellung des Pflegegrades und damit für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung. Vor diesem Hintergrund ist es für die MDK wichtig zu wissen, wie die Pflegebedürftigen die Pflegebegutachtung und die Tätigkeit der MDK-Gutachter bewerten.

Antworten auf diese Fragen gibt die von allen MDK im Jahre 2017 zum vierten Male auf einer einheitlichen Grundlage durchgeführte bundesweite Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung. Mit der Versichertenbefragung erfüllen wir auch eine Anforderung des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes aus dem Jahre 2012, das vorsieht, dass die MDK zur Sicherung ihrer Dienstleistungsqualität regelmäßig Versichertenbefragungen durchführen und deren Ergebnisse veröffentlichen.

Die Versichertenbefragung erfolgt von den MDK unabhängig und neutral durch eine wissenschaftliche Stelle. 2,5 Prozent der Versicherten, die einen Pflegegrad beantragt haben und in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, werden dazu mittels Fragebogen zur Pflegebegutachtung befragt. Der Fragebogen selbst ist mit externer wissenschaftlicher Begleitung entwickelt worden und wird bundesweit einheitlich von allen MDK eingesetzt. Mit der Entwicklung des Fragebogens ist die Firma M+M Management und Marketing GmbH in Kassel nach einem Ausschreibungswettbewerb beauftragt worden.

Die Firma M+M Management und Marketing ist auch mit der Entgegennahme der Fragebögen und der Auswertung der Versichertenbefragung betraut worden. Damit sind die Anonymität der Befragung und die neutrale Auswertung sicher gestellt.

Die zentralen Ergebnisse der jüngsten Befragung stellen sich wie folgt dar:

- Die Resonanz auf die Befragung ist sehr gut. Bis zum 15. Februar 2018 (letzter Annahmetag für Fragebögen aus 2017) lagen 18.400 ausgefüllte Fragebögen vor; versandt wurden 43.349 Fragebögen. Die Rücklaufquote von 42,4 Prozent zeigt die hohe Bedeutung für die Befragten. Unterstrichen wird dieser Tatbestand auch durch fast 7.500 frei formulierte Kommentare auf 6.000 Fragebögen.
- 86 Prozent der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung des MDK zufrieden. 10 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent zeigten sich unzufrieden.
- 87 Prozent der Befragten waren zufrieden mit dem Auftreten des Gutachters. Sie bewerteten die Gutachter als vertrauenswürdig, kompetent, einfühlsam und respektvoll im Umgang.

Diese zentralen Ergebnisse zeigen, dass die Gutachterinnen und Gutachter des MDK gute Arbeit leisten. Sie gehen sensibel und respektvoll mit der Begutachtungssituation um. Die Ergebnisse widerlegen – auch im vierten Jahr der Befragung – manche Kritik an der Pflegebegutachtung durch den MDK. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Pflegeversicherung auch nach den eingeführten Verbesserungen nicht alle Wünsche der pflegebedürftigen Menschen erfüllen können.

## Wir übernehmen Verantwortung

Die Medizinischen Dienste werden die Befragungsergebnisse nutzen, um die Dienstleistungsqualität noch weiter zu verbessern. Identifizierte Handlungsfelder für Verbesserungen sind dabei folgende Punkte:

- Versicherte wünschen, dass die Gutachter noch stärker auf die individuelle Situation des Versicherten eingehen.
- Versicherte wünschen sich mehr Zeit bei der Besprechung wichtiger Punkte bei der Begutachtung.
- Versicherte wünschen sich insgesamt mehr Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation.

Auch wenn bei diesen Fragen die Zufriedenheitswerte mit 76 bis 85 Prozent schon recht gut sind, so entsprechen sie nicht unseren Ansprüchen.

Die MDK machen die Ergebnisse der Versichertenbefragung regelmäßig zum Gegenstand von Besprechungen mit ihren Gutachterinnen und Gutachtern und vereinbaren konkrete Verbesserungen zu den dargestellten Punkten. Die Medizinischen Dienste wirken unter anderem durch Schulungsaktivitäten und Qualitätssicherungsmaßnahmen auf eine weitere Verbesserung der Ergebnisse hin.

Die Versichertenbefragung spornt uns an, die dargelegte Qualität unserer Dienstleistungen aufrecht zu erhalten und weiter auszubauen.

Die MDK veröffentlichen jeweils einen Ergebnisbericht für ihren Bereich. Dieser Gesamtbericht des MDS fasst die bundesweiten Ergebnisse für das Jahr 2017 zusammen.

Essen, den 16. April 2018



**Dr. Peter Pick**  
Geschäftsführer des MDS

### Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Anmeldebeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

86 %

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

### Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88 Prozent sind die Versicherten mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

88 %

### Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters der Medizinischen Dienste bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

87 %

86 %

### Gesamtzufriedenheit

86 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.



**D**er Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung. Unter anderem führt der MDK im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus seine Auftraggeber in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Mit seinen objektiven und fachlich fundierten Bewertungen trägt der MDK zu einer im Einzelfall und in der Gesamtheit angemessenen und einheitlichen Versorgung aller gesetzlich Versicherten mit den jeweils notwendigen Leistungen bei.

Der MDK prüft gemäß § 18 Abs. 1 SGB XI im Auftrag der Pflegekassen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter sind sich dabei stets bewusst, dass sie in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der Betroffenen berühren und dass ihre Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für den einzelnen Versicherten und seine Angehörigen haben.

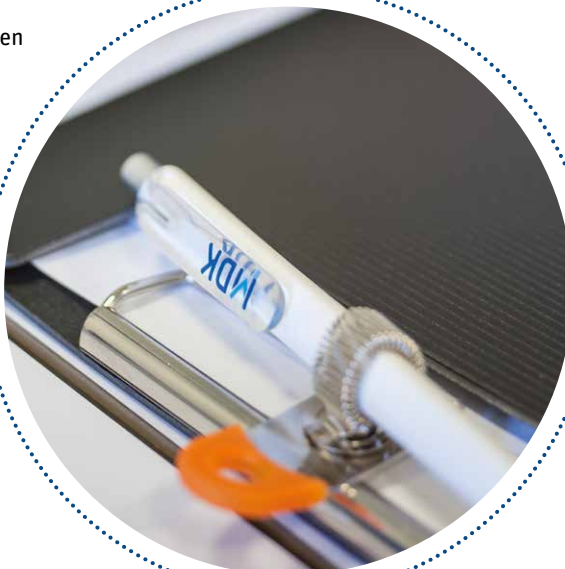
Es ist den Medizinischen Diensten daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen dem Medizinischen Dienst ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverband definieren den Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Der vorliegende Bericht informiert über die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2017.

## 1. Gesetzlicher Auftrag



## 2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine Versichertenbefragung durch.

**Ausdrücklich formulierte Ziele der Medizinischen Dienste hinsichtlich dieser Befragungen sind:**

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung
- Informationen zu gewinnen zum Zweck der internen Kommunikation von Versichertenzufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiter des MDK betreffen

**Diese Befragung trägt entscheidend dazu bei, aus der Perspektive der Versicherten belastbare Informationen zu gewinnen. Das heißt, Fragen wie**

- „Wie wird unsere Dienstleistung vom Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen der Versicherten?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit der Versicherten?“

können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung der Medizinischen Dienste.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen. Der konkrete Inhalt des Fragebogens sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die bundesweit einheitlichen Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS) in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

**Der Fragenkatalog umfasst Fragen**

- zur Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- zum Ablauf der Begutachtung,
- zum persönlichen Auftreten des Gutachters,
- zur Beratung durch den Gutachter und
- zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der persönlichen Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien. Dabei wurden erfahrungsbasiert Versichertenanforderungen berücksichtigt sowie die Maßgaben der Dienstleistungs-Richtlinien erfüllt.

Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation



in der Lage waren, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, die Zufriedenheitsbewertung vorzunehmen.

Der Fragenkatalog stellt insgesamt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

**Holländische Straße 198a**

**34127 Kassel**

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

#### **Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jeder im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Versicherte erhielt den Fragebogen max. zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, der keine Rückschlüsse auf die Person des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben. Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jeder Versicherte zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Zusendung der Antworten (ausgefüllte Fragebögen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungs-institut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

#### **Mögliche Auswirkungen des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des neuen Begutachtungsverfahrens auf die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2017**

Mit Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des damit verbundenen Begutachtungsverfahrens hat sich die Pflegebegutachtung grundlegend verändert. Bei der Begutachtung stehen nicht mehr die Pflegeminuten, sondern das Erfassen der relevanten Aktivitäten und Fähigkeiten des pflegebedürftigen Menschen im Mittelpunkt. Das neue Verfahren erfasst alle Dimensionen der Pflegebedürftigkeit und ermöglicht damit einen umfassenden und differenzierteren Blick auf die Situation des Betroffenen. Die gesundheitlichen Beeinträchtigungen von Menschen mit Demenz und anderen gerontopsychiatrischen Erkrankungen werden dadurch besser abgebildet. Sie erhalten einen leichteren Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung. Aber auch der Unterstützungsbedarf von Menschen mit einem hohen krankheitsspezifischen Pflegebedarf, wie Dialysepatienten oder beatmungspflichtige Patienten, kann mit dem neuen Verfahren besser erfasst werden. Gleiches gilt für die Unterstützungsbedarfe von pflegebedürftigen Kindern. Durch das neue Verfahren wird insgesamt die individuelle Pflegesituation umfassender und detaillierter in der Pflegebegutachtung berücksichtigt.

Dennoch lassen sich die Auswirkungen des neuen Begutachtungsverfahrens auf die Ergebnisse der Versichertenbefragung nicht abschätzen. Auch lassen sich keine Beziehungen zwischen den Leistungsverbesserungen der Pflegeversicherung und den Ergebnissen der Versichertenbefragung herstellen. Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung, zum persönlichen Kontakt und zum persönlichen Auftreten. Der Effekt des neuen Begutachtungsverfahrens und des neuen Pflegebegriffs auf die Ergebnisse der Versichertenbefragung ist damit nicht ohne weiteres zu beurteilen.

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

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Die **Medizinischen Dienste** haben im Jahre 2016 **1.492.331** Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres (2016) als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung (2017) zu berücksichtigen.

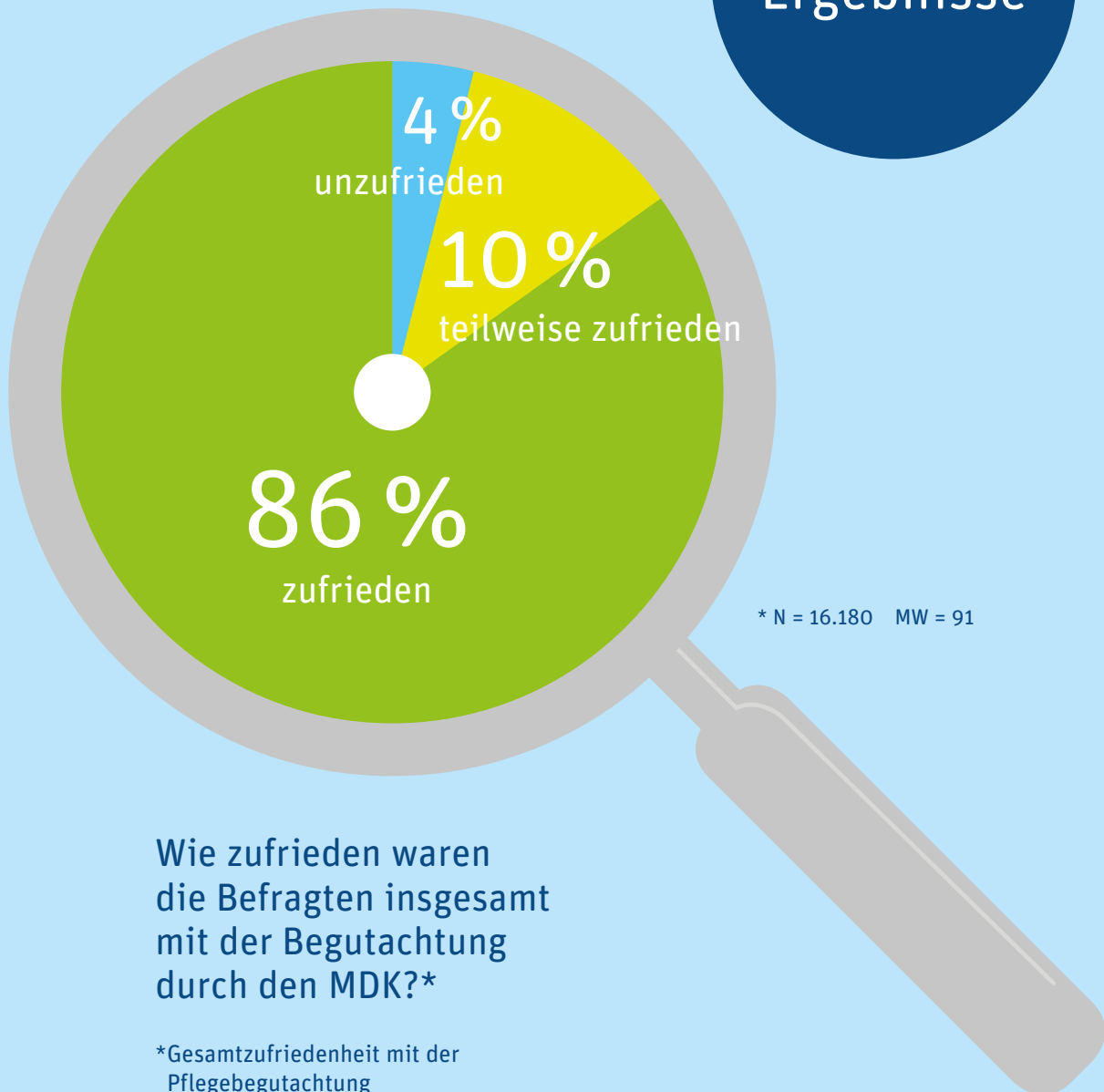
Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Einzelne **MDK** haben deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen entsprechend erhöht.

Mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs zum 1. Januar 2017 war auch die Einführung eines neuen Begutachtungsverfahrens verbunden, das die Pflegebegutachtung durch den MDK grundlegend verändert hat. Statt der bisherigen drei Pflegestufen gibt es seit dem 1. Januar 2017 fünf Pflegegrade. Für Anträge, die ab dem 1. Januar 2017 gestellt wurden, führt der MDK Pflegebegutachtungen nach dem neuen Begutachtungsverfahren durch. Da im ersten Quartal des Jahres 2017 noch mit zahlreichen Pflegebegutachtungen nach dem bisherigen System der Pflegestufen zu rechnen war, die ihren Antrag vor dem 1. Januar 2017 bei der Pflegekasse eingereicht hatten, wurde der Versand der Fragebögen im 1. Quartal 2017 ausgesetzt. Damit wird eine bessere Vergleichbarkeit der Versichertenbefragung des Jahres 2017 mit den Folgejahren erreicht. Das erforderliche Quorum von 2,5 % der zu versendenden Fragebögen wurde in der Zeit vom 1. April bis 31. Dezember 2017 erreicht.

Dementsprechend haben die **Medizinischen Dienste** von April 2017 bis Dezember 2017 **43.349** Fragebögen versendet. Von diesen wurden bis einschließlich 15. Februar 2018 **18.400** Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut **M+M Management + Marketing Consulting GmbH** zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von **42,4 %**.



## 4. Ergebnisse



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

\*Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung

### ANMERKUNG

In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen. Die Mittelwerte der Zufriedenheit (MW) wurden entsprechend einer dreistufigen Skala von 0 (= unzufrieden), 50 (= teilweise zufrieden) bis 100 (= zufrieden) berechnet.

Insgesamt sind 86 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen der **Medizinischen Dienste** zufrieden; 10 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

Den Befragten sind bei der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:

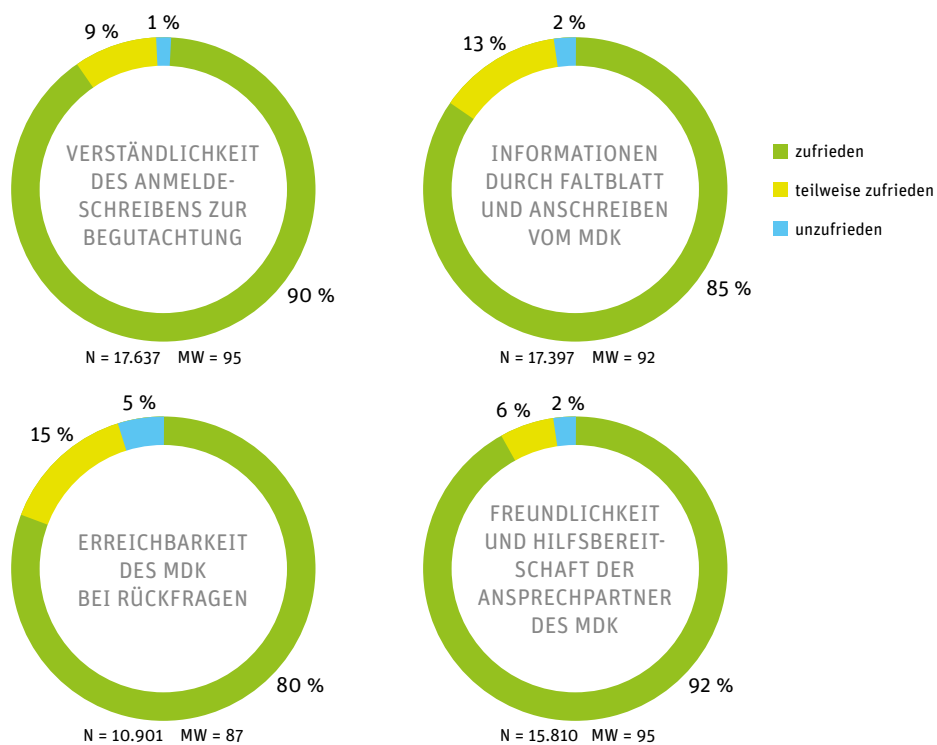
- a) die Kompetenz und die Vertrauenswürdigkeit der Gutachter,
- b) das Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation des Versicherten und
- c) die verständliche Ausdrucksweise der Gutachter.

Die **Zufriedenheitswerte** über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt und Auftreten. Hier bescheinigen die Befragten den **Medizinischen Diensten** eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

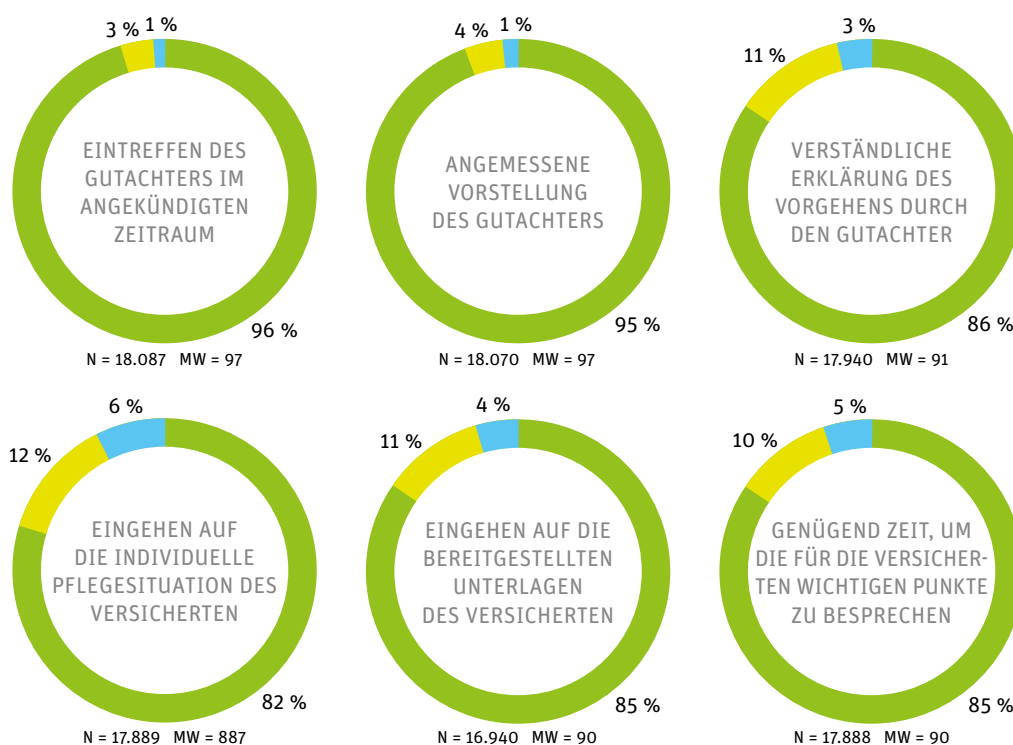
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

### FRAGENBEREICH A: INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK bei Rückfragen (80 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner liegt der Zufriedenheitswert bei 92 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 93 Prozent wichtig).

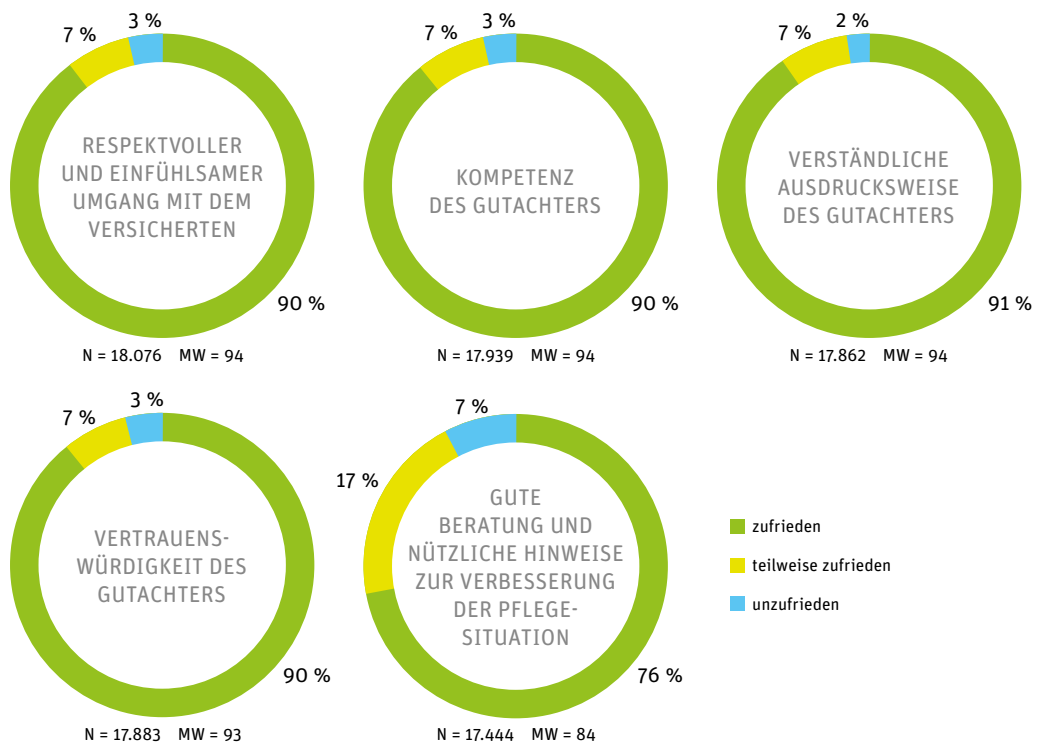
FRAGENBEREICH B: PERSÖNLICHER KONTAKT



Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und der angemessenen Vorstellung der Gutachter (96 bzw. 95 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (jeweils 85 Prozent).

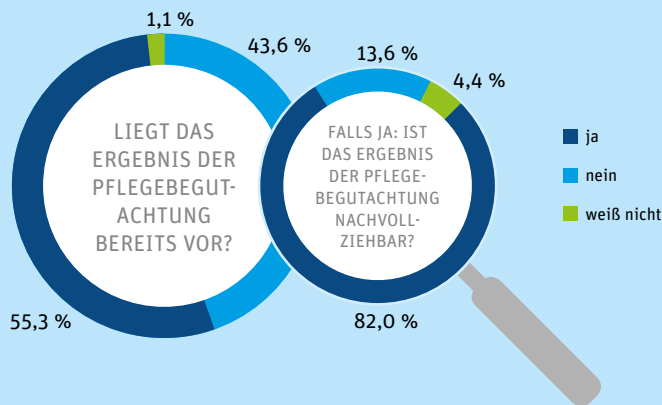
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten sind 82 Prozent der Befragten zufrieden, 12 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 95 Prozent der befragten Versicherten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

FRAGENBEREICH C: PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (91 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten, der Kompetenz des Gutachters sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters gefragt wurde (jeweils 90 Prozent). Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 17 Prozent nur teilweise zufrieden – für 91 Prozent der befragten Versicherten ist dies allerdings ein wichtiger Punkt.

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



Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen“ ergab folgende Hinweise:

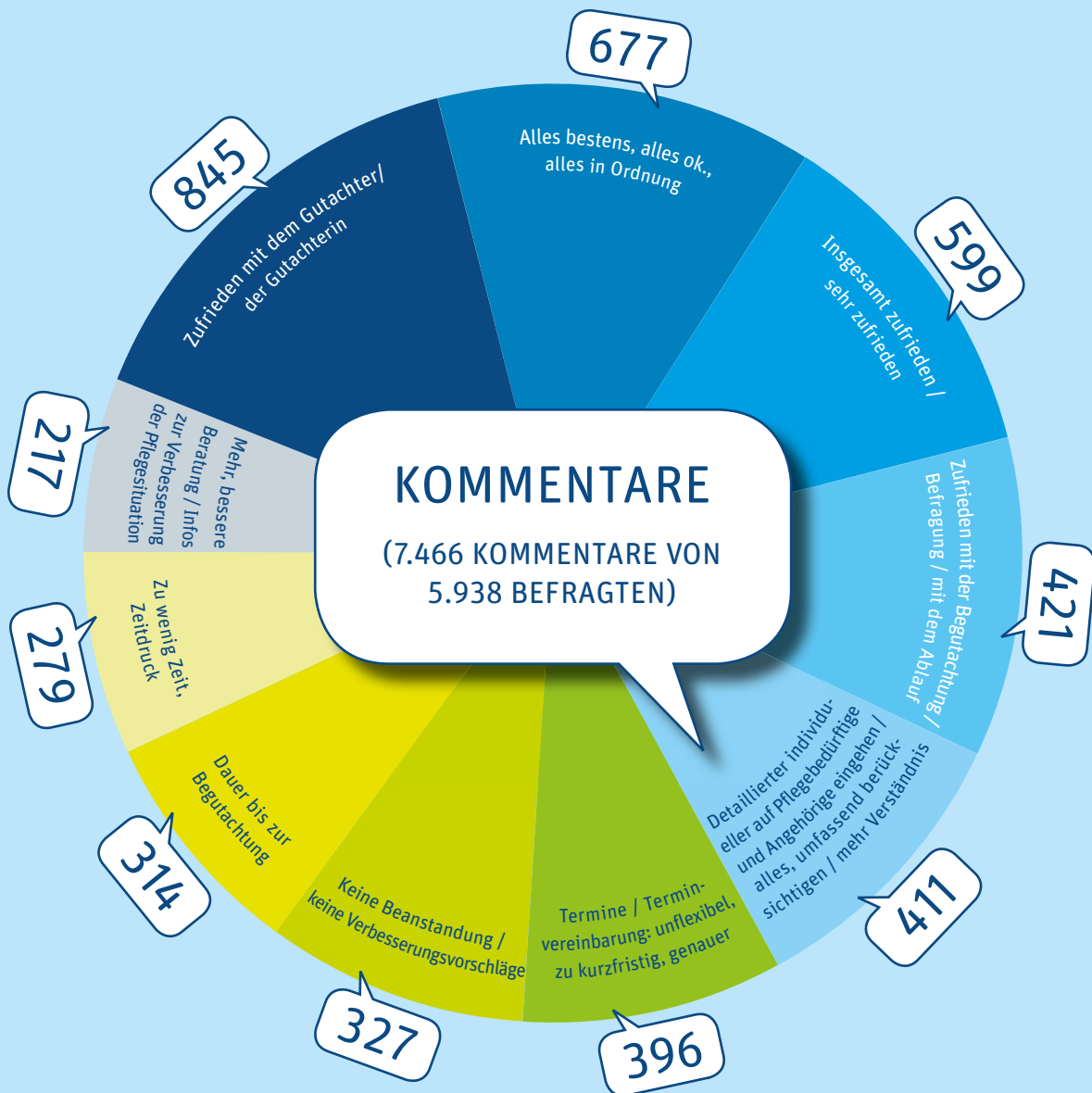


Abbildung der häufigsten Kommentare





## 5. Erkenntnisse

**D**ie im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit über 40 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist durchweg eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern zu verzeichnen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift aber alleine zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten im Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotenziale erkannt werden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6 Prozent sind hiermit unzufrieden und 12 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 7 Prozent hiermit unzufrieden und 17 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 5 Prozent unzufrieden und 10 Prozent nur teilweise zufrieden. Für 95 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

Gemessen an den Anforderungen der Versicherten ergibt sich auch Handlungsbedarf bei der verständlichen Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter. 3 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden und 11 Prozent nur teilweise zufrieden.

Darüber hinaus gibt es Verbesserungspotenzial bei der Erreichbarkeit der MDK. 5 Prozent sind mit der Erreichbarkeit der MDK unzufrieden und 15 Prozent nur teilweise zufrieden. Diese Entwicklung ist vor allem vor dem Hintergrund der besonderen Beanspruchung der MDK durch die hohe Anzahl an Begutachtungsaufträgen im Jahr der Einführung des neuen Begutachtungsverfahrens zu sehen.

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

**D**ie Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen lag in erster Linie darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Im Weiteren wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse eruiert. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).



### AUS DIESEM GRUND IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN WICHTIG:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen/Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen haben die **Medizinischen Dienste** die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

## 6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen:

### 6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

Hier signalisieren die Versicherten das – aus ihrer Sicht nachvollziehbare – Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Insoweit haben die MDK hier ihre Gutachter verstärkt sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von fünf Wochen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den MDK stattzufinden. Hierbei ist jedem Versicherten die Uhrzeit des Besuchs mit einer Zeitspanne von zwei Stunden anzukündigen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen die Gutachter des MDK somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen.

Gleichwohl ist es für die MDK ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Hierzu haben die MDK ein Verfahren zur kontinuierlichen Prozessverbesserung etabliert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen.

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

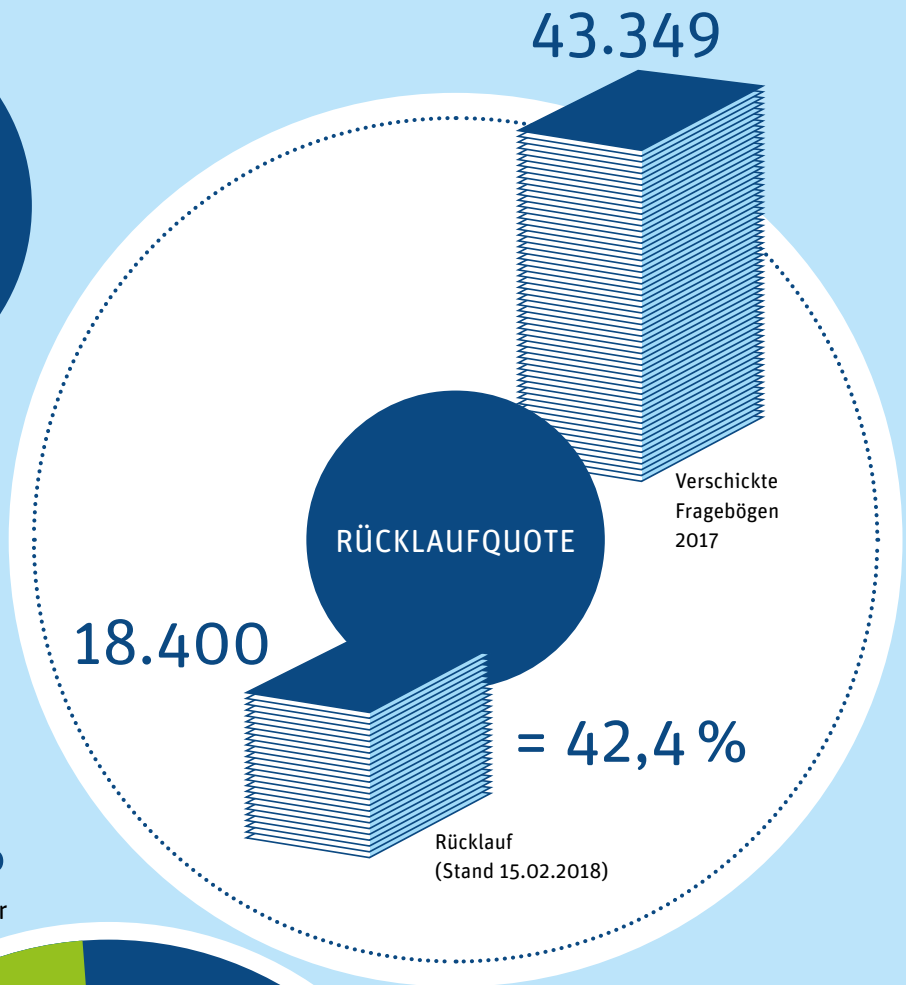
Dieser deutlich geäußerte Wunsch der Versicherten hat für die MDK einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität.

Die MDK-Gutachter werden deshalb den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren erfolgen, damit die Versicherten unmittelbar kompetente Auskünfte und weitergehende Hilfen erhalten können.

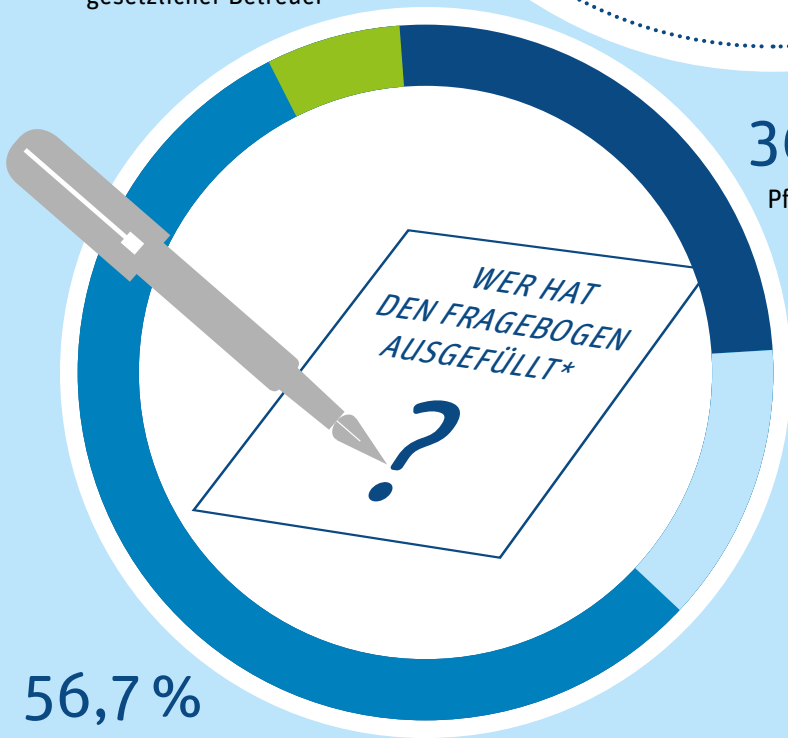
Im Übrigen werden die MDK Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgesprächen mit den Pflegekassen machen, um die Beratung weiter zu verbessern. Ungeachtet dessen haben die MDK im Jahr 2016 frühzeitig und umfassend über die Neuregelungen durch die Pflegestärkungsgesetze ab 1. Januar 2017 und das darauf aufbauende neue Begutachtungsverfahren informiert.



7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



4,4 %  
gesetzlicher Betreuer



36,6 %  
Pflegebedürftiger

11,5 %  
keine Angaben

56,7 %  
Angehöriger / private  
Pflegeperson

\*Mehrfachnennungen möglich

## Rücklauf der Fragebögen bei den einzelnen MDK

MDK	verschickte Fragebögen 2016	Rücklauf (Stand 15.02.2017)	Rücklaufquote in %
Baden-Württemberg	4.277	1.805	42,2
Bayern	5.223	2.244	43,0
Berlin-Brandenburg	3.222	1.405	43,6
Bremen	1.755	779	44,4
Hessen	3.235	1.342	41,5
Mecklenburg-Vorpommern	1.586	644	40,6
Niedersachsen	4.420	2.088	47,2
Nord	2.101	805	38,3
Nordrhein	4.125	1.764	42,8
Rheinland-Pfalz	2.134	937	43,9
Saarland	1.449	560	38,6
Sachsen	2.735	1.092	39,9
Sachsen-Anhalt	1.840	652	35,4
Thüringen	1.372	597	43,5
Westfalen-Lippe	3.875	1.686	43,5

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 18.400)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	86 %	10 %	4 %			
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	90 %	9 %	1 %	81 %	17 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	85 %	13 %	2 %	80 %	18 %	2 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	80 %	15 %	5 %	81 %	13 %	6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92 %	6 %	2 %	93 %	6 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96 %	3 %	1 %	88 %	11 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95 %	4 %	1 %	87 %	12 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	86 %	11 %	3 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	82 %	12 %	6 %	95 %	5 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	85 %	11 %	4 %	88 %	11 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85 %	10 %	5 %	95 %	5 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90 %	7 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	90 %	7 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	91 %	7 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	90 %	7 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76 %	17 %	7 %	91 %	8 %	1 %



## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C nach MDK

Die Befragungsergebnisse zur Gesamtzufriedenheit und zu den Fragenbereichen A bis C bei den einzelnen MDK sind nachfolgend dargestellt. Ungeachtet der regional begründeten Unterschiede in einzelnen Werten bewegen sich die Zufriedenheitswerte aller MDK auf einem hohen Niveau.

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	88 %	9 %	3 %
Bayern	84 %	11 %	5 %
Berlin-Brandenburg	86 %	9 %	5 %
Bremen	84 %	11 %	5 %
Hessen	86 %	10 %	4 %
Mecklenburg-Vorpommern	82 %	13 %	5 %
Niedersachsen	88 %	9 %	3 %
Nord	85 %	11 %	4 %
Nordrhein	87 %	9 %	4 %
Rheinland-Pfalz	86 %	11 %	3 %
Saarland	86 %	10 %	4 %
Sachsen	89 %	8 %	3 %
Sachsen-Anhalt	82 %	12 %	6 %
Thüringen	87 %	10 %	3 %
Westfalen-Lippe	91 %	7 %	2 %

<b>Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung*</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	87 %	11 %	2 %
Bayern	86 %	11 %	3 %
Berlin-Brandenburg	88 %	9 %	3 %
Bremen	84 %	13 %	3 %
Hessen	84 %	13 %	3 %
Mecklenburg-Vorpommern	89 %	9 %	2 %
Niedersachsen	86 %	11 %	3 %
Nord	83 %	13 %	4 %
Nordrhein	86 %	11 %	3 %
Rheinland-Pfalz	85 %	12 %	3 %
Saarland	88 %	10 %	2 %
Sachsen	90 %	8 %	2 %
Sachsen-Anhalt	86 %	11 %	3 %
Thüringen	87 %	10 %	3 %
Westfalen-Lippe	88 %	10 %	2 %
<b>Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt*</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	89 %	8 %	3 %
Bayern	86 %	10 %	4 %
Berlin-Brandenburg	90 %	7 %	3 %
Bremen	85 %	10 %	5 %
Hessen	87 %	9 %	4 %
Mecklenburg-Vorpommern	87 %	8 %	5 %
Niedersachsen	88 %	9 %	3 %
Nord	86 %	10 %	4 %
Nordrhein	88 %	8 %	4 %
Rheinland-Pfalz	87 %	9 %	4 %
Saarland	89 %	8 %	3 %
Sachsen	89 %	8 %	3 %
Sachsen-Anhalt	85 %	10 %	5 %
Thüringen	89 %	8 %	3 %
Westfalen-Lippe	91 %	7 %	2 %

\*Gesamtergebnis

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters*	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	88 %	9 %	3 %
Bayern	85 %	11 %	4 %
Berlin-Brandenburg	89 %	8 %	3 %
Bremen	84 %	11 %	5 %
Hessen	88 %	9 %	3 %
Mecklenburg-Vorpommern	85 %	10 %	5 %
Niedersachsen	87 %	9 %	4 %
Nord	85 %	11 %	4 %
Nordrhein	88 %	8 %	4 %
Rheinland-Pfalz	88 %	9 %	3 %
Saarland	88 %	9 %	3 %
Sachsen	89 %	8 %	3 %
Sachsen-Anhalt	84 %	11 %	5 %
Thüringen	90 %	8 %	2 %
Westfalen-Lippe	91 %	7 %	2 %

\*Gesamtergebnis

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur Pflegebegutachtung 2017

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:
- Pflegebedürftiger     Angehöriger / private Pflegeperson     gesetzlicher Betreuer

### Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?
- zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

### Informationen über die Pflegebegutachtung

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

### Der persönliche Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Persönliches Auftreten des Gutachters**

Bitte wenden

- 13. Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- 14. Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- 15. Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- 16. Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- 17. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

Damit war ich ...  
 zufrieden teilweise zufrieden un-  
 zufrieden

Dies ist für mich ...  
 wichtig teilweise wichtig un-  
 wichtig

	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
13. Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Allgemeine Fragen**

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja
- 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 beigelegten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.



MEDIZINISCHER DIENST  
DES SPITZENVERBANDES  
BUND DER KRANKENKASSEN

 Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

2017

**MDS**

Medizinischer Dienst  
des Spitzenverbandes  
Bund der Krankenkassen e.V.

Postfach 10 02 15  
45002 Essen  
Telefon 0201 8327-0  
office@mds-ev.de  
www.mds-ev.de