

**Pressekonferenz**  
**Bundesweite Versichertenbefragung der Medizinischen Dienste**  
**am 4. Dezember 2014**

Inhaltsverzeichnis

1. Ihre Gesprächspartner
2. Pressemitteilung
3. Statement Dr. Peter Pick, Geschäftsführer MDS
4. Präsentation von Prof. Armin Töpfer, M+M, Management + Marketing Consulting GmbH
5. Fragebogen M+M
6. Zusammenfassung der Befragungsergebnisse M+M
7. Faktenblatt:
  - Begutachtung der Medizinischen Dienste für die soziale Pflegeversicherung

## Ihre Gesprächspartner

Dr. Peter **Pick**

Geschäftsführer des MDS

Prof. Armin **Töpfer**

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Moderation: Michaela Gehms, MDS

## **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](mailto: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.

**Statement Dr. Peter Pick  
zur Pressekonferenz Versichertenbefragung am 4.12.2014**

**- Es gilt das gesprochene Wort -**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) führen jährlich mehr als 1,4 Mio. Begutachtungen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit durch. Im Jahre 2013 wurden von den MDK 1,1 Mio. Versicherte in ihrem häuslichen Umfeld und 0,3 Mio. Versicherte in Pflegeheimen begutachtet. Das Gutachten des MDK ist Grundlage für die Einstufung des Pflegebedürftigen in die Pflegestufen und für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung. Vor diesem Hintergrund ist es für die Medizinischen Dienste wichtig zu wissen, wie die Pflegebedürftigen die Pflegebegutachtung und die Tätigkeit der MDK-Gutachter bewerten.

Antworten auf diese Fragen gibt die von allen Medizinischen Diensten erstmals auf einer einheitlichen Grundlage durchgeführte bundesweite Versichertenbefragung. Mit der Versichertenbefragung erfüllen wir auch eine Anforderung des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes aus dem Jahre 2012, das vorsieht, dass die Medizinischen Dienste zur Sicherung ihrer Dienstleistungsqualität regelmäßig Versichertenbefragungen durchführen und deren Ergebnisse veröffentlichen. Die Befragung von Versicherten und deren Angehörigen ist im Januar 2014 gestartet. Die bis Oktober 2014 vorliegenden Antworten gestatten es, sowohl auf der Bundesebene als auch in den Ländern aussagefähige Ergebnisse vorzulegen.

Die Versichertenbefragungen werden in den MDK unabhängig und neutral durchgeführt. Zu diesem Zweck werden 2,5 Prozent der Versicherten, die einen Pflegeeinstufungsantrag gestellt haben und die in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, mittels eines Fragebogens zur durchgeführten Pflegebegutachtung befragt. Der Fragebogen selber ist unter 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.

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. Ihnen wird Herr Prof. Armin Töpfer

als Gesellschafter dieser Firma den Umfang der Befragung, die Methodik und die bundesweit vorliegenden Ergebnisse im Detail vorstellen.

Lassen Sie mich vorab auf einige zentrale Ergebnisse eingehen:

- Die Resonanz auf die Befragung ist sehr gut. Bis Ende Oktober 2014 lagen 13.016 ausgefüllte Fragebögen vor; versandt wurden 36.501 Fragebögen. Die Rücklaufquote übertrifft mit fast 36 Prozent unsere Erwartungen bei weitem, die bei 20 Prozent lag.
- 86 Prozent der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung des MDK zufrieden. 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent zeigten sich unzufrieden.
- 90 Prozent der Befragten zeigten sich zufrieden mit dem Auftreten des Gutachters. Sie bewerteten die Gutachter als kompetent, einfühlsam und respektvoll im Umgang.

Diese zentralen Ergebnisse zeigen, dass die Gutachterinnen und Gutachter des MDK gute Arbeit leisten. Sie gehen dabei sensibel und respektvoll mit der Begutachtungssituation um. Die Ergebnisse widerlegen manche Kritik an der Pflegebegutachtung durch den MDK. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Pflegeversicherung und die ihr zugrunde liegende Einstufung nicht alle Wünsche der Pflegebedürftigen erfüllen können.

Die vorgestellten Ergebnisse sind für die Medizinischen Dienste kein Grund, sich auszuruhen. Wir werden die Befragungsergebnisse nutzen, um unsere Dienstleistungsqualität weiter zu verbessern. Identifizierte Handlungsfelder für Verbesserungen sind dabei vor allem:

- Versicherte wünschen, dass die Gutachter noch stärker auf die individuelle Situation des Versicherten eingehen.
- Versicherte wünschen, dass ihnen das Vorgehen in der Begutachtung erläutert wird.
- Versicherte wünschen sich mehr Zeit bei der Besprechung wichtiger Punkte im Rahmen der Begutachtung.
- Versicherte wünschen sich mehr Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation.

Auch wenn bei diesen Fragen die Zufriedenheitswerte mit 75 bis 85 Prozent schon recht gut sind, so entsprechen sie nicht unseren Ansprüchen.

Die MDK werden die Ergebnisse der Versichertenbefragung mit ihren Gutachterinnen und Gutachtern besprechen und konkrete Verbesserungen zu den dargestellten Punkten vereinbaren. Sie werden unter anderem durch Schulungsaktivitäten und Qualitätssicherungsmaßnahmen auf eine weitere Verbesserung der Ergebnisse hinwirken.

Mit dem artikulierten Wunsch auf ein stärkeres Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind auch die Defizite des aktuell gültigen Begutachtungsverfahrens angesprochen. Mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des neuen Begutachtungsassessments wird die individuelle Pflegesituation besser und umfassender in der Pflegebegutachtung berücksichtigt. Denn künftig werden bei der Begutachtung nicht

mehr die Pflegeminuten, sondern das Erfassen der Alltagskompetenzen des Pflegebedürftigen im Mittelpunkt stehen. Das neue Verfahren wird alle Dimensionen der Pflegebedürftigkeit erfassen und damit insbesondere den Pflegebedürftigen mit gerontopsychiatrischen und kognitiven Einschränkungen einen besseren Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung ermöglichen.

Wenn wir über die Dienstleistungsqualität im MDK sprechen, ist noch auf einen weiteren Punkt hinzuweisen: Mit dem Pflege-Neuausrichtungsgesetz ist auch festgelegt worden, dass Anträge auf Pflegeleistungen innerhalb einer Frist von fünf Wochen zu erledigen sind. Um diese Frist einzuhalten, haben die Medizinischen Dienste die Pflegebegutachtung in einem Zeitraum von vier Wochen durchzuführen.

Den MDK ist es gelungen, die durchschnittliche Laufzeit der Pflegebegutachtung von 26,5 Tagen im Jahre 2011 auf 16,3 Tage im Jahr 2013 zu senken. Im dritten Quartal 2014 konnten 99,1 % der Begutachtungen, bei denen der Termin nicht vom Versicherten abgesagt wurde, innerhalb der Vier-Wochen-Frist erledigt werden. Damit konnte gewährleistet werden, dass die Versicherten zeitnah die ihnen zustehenden Pflegeleistungen erhalten.

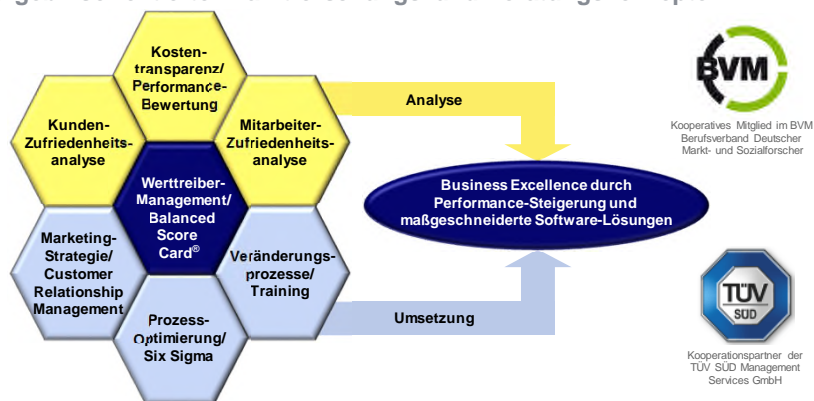
Die Versichertenbefragung spornt die Medizinischen Dienste an, die dargelegte Qualität unserer Dienstleistungen aufrecht zu erhalten und weiter auszubauen.

## Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren



Versichertenbefragung  
Stand 31.10.2014

### M+M – Gute Beratung ist die Umsetzung ergebnisorientierter Marktforschungs- und Beratungskonzepte



- Wissenschaftlich fundierte und abgesicherte Methoden
- Fundierte, umfassende und dabei praxisgerechte Analyse der Befragungsdaten, leicht nachvollziehbar und verständlich dargestellt
- Unterstützung bei der Transformation der Befragungsergebnisse in das Veränderungsmanagement – Analyse und praxisgerechte Umsetzung aus einer Hand
- Profunde Praxiserfahrung bei der Durchführung entsprechender Befragungen seit mehr als 20 Jahren

### Referenzen M+M



### Fahrplan

**Beteiligung**

**Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung**

**Ergebnisse im Einzelnen**

### Beteiligung

Verschickte Fragebogen (Stand KW 44): **36.501** Fragebogen

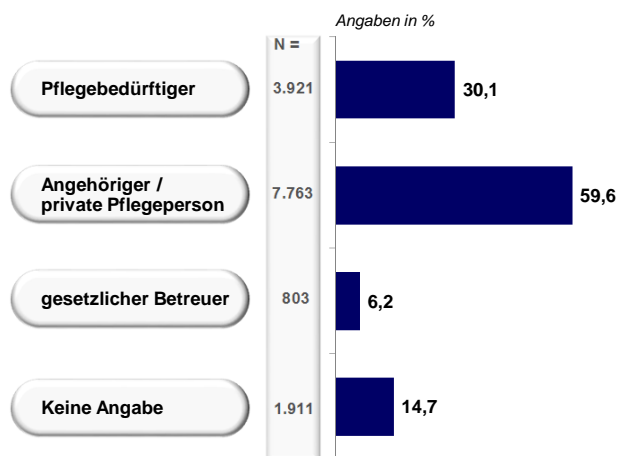
Rücklauf (Stand 31.10.2014): **13.016** zurückgesandte Fragebogen

Rücklaufquote: **35,7%**

*Die Rücklaufquote von aktuell 35,7 % ist sehr positiv zu bewerten. Sie verdeutlicht das große Interesse und Involvement der Betroffenen. Dies wird auch durch die hohe Anzahl der von den Versicherten bzw. ihren Angehörigen frei formulierten ergänzenden Angaben unterstrichen.*

### Beteiligung

**Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?** (Mehrfachnennungen möglich)



## Fahrplan

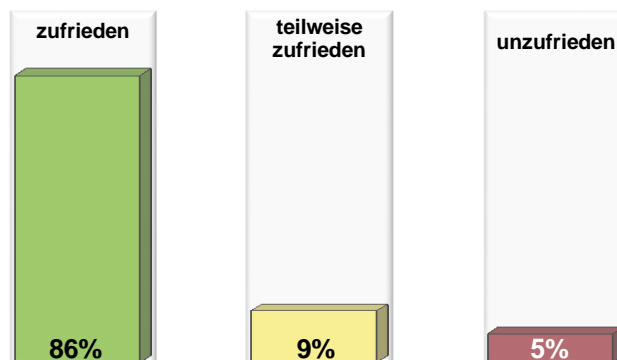
### Beteiligung

#### Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

### Ergebnisse im Einzelnen

#### Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

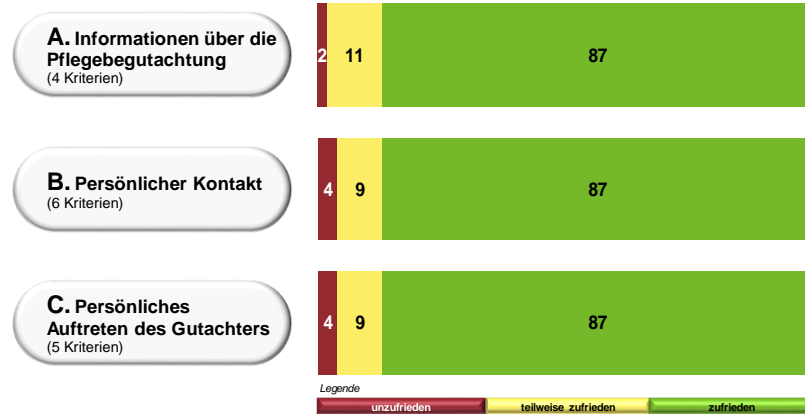
*Wie zufrieden waren wie viel % der Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?*



### Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

Wie zufrieden waren wie viel % der Befragten im Durchschnitt mit den einzelnen Aspekten nach Fragenbereichen?

(Anteile Zufriedenheit in %)



### Fahrplan

#### Beteiligung

#### Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

#### Ergebnisse im Einzelnen

### Top-Wichtigkeits-Werte

Welche Kriterien sind für wie viel % der Befragten insgesamt  
**am wichtigsten?**

	%*
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	96
Kompetenz des Gutachters	96
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	95
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	95
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	95
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	95

\*Prozentualer Anteil Befragter, für die dieses Kriterium „wichtig“ ist  
© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 11

### Top-Zufriedenheits-Werte

Mit welchen Kriterien sind wie viel % der Befragten insgesamt  
**am zufriedensten?**

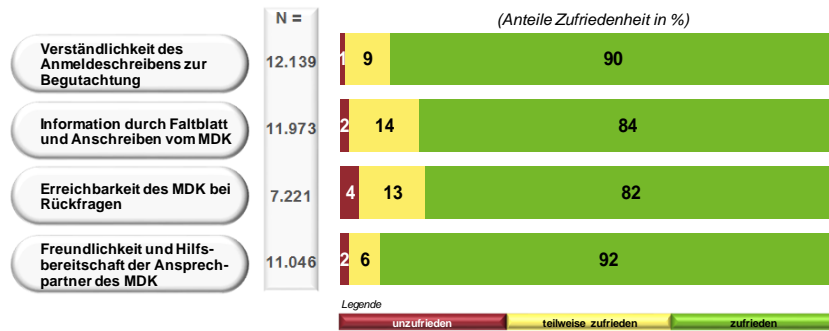
	%*
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	90
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	90
Kompetenz des Gutachters	90
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	90
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	89

\*Prozentualer Anteil Befragter, die mit diesem Kriterium „zufrieden“ sind  
© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 12

## Ergebnisse im Einzelnen

### Informationen über die Pflegebegutachtung



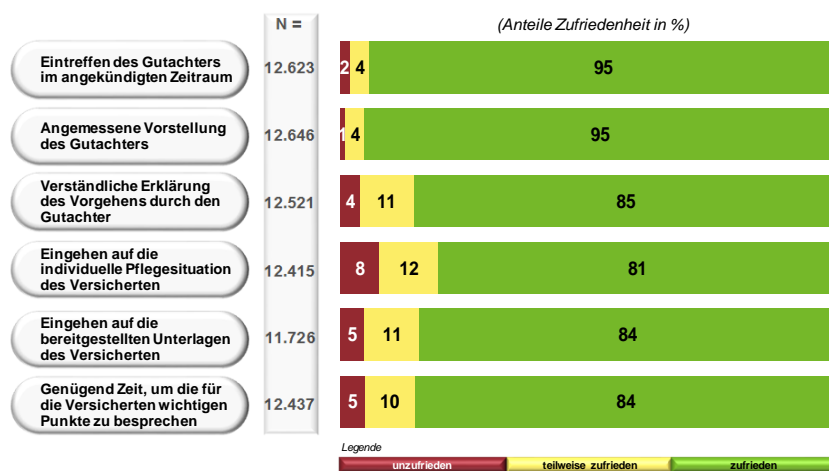
N = Anzahl Befragter, die die Frage nach der Zufriedenheit beantwortet haben  
© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 13

Rundungsdifferenz von 1%

## Ergebnisse im Einzelnen

### Persönlicher Kontakt



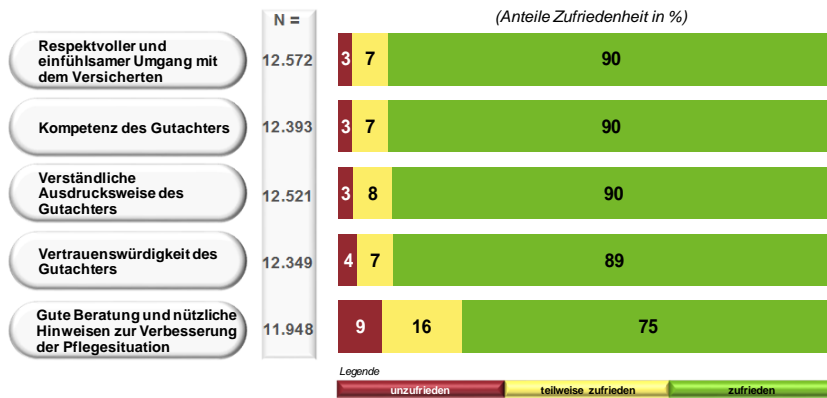
N = Anzahl Befragter, die die Frage nach der Zufriedenheit beantwortet haben  
© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 14

Rundungsdifferenz von 1%

## Ergebnisse im Einzelnen

### Persönliches Auftreten des Gutachters



N = Anzahl Befragter, die die Frage nach der Zufriedenheit beantwortet haben  
© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 15

Rundungsdifferenz von 1%

## Ergebnisse im Einzelnen

### Was fanden die Befragten bei der Pflegebegutachtung positiv?\*

(Offene Frage)

Die Beurteilung durch den MDK war sehr, sehr angenehm und hilfreich. Danke.

Wir waren restlos zufrieden!

Uns wurden die Gutachter im Allgemeinen als überkritisch und zum Teil auch hinterhältig geschildert. Das war zu keiner Zeit der Fall! Vielen Dank.

Bei unserer Begutachtung gab es für mich sehr viele positive Aspekte. Ich fand es sehr gut, dass der Gutachter wusste, was es bedeutet, ein Kind mit einer solchen Behinderung zu haben ...

Ich bin mit der Pflegebegutachtung rundum zufrieden.

Wir möchten der Gutachterin, Frau xxx sehr herzlich für das verständnisvolle und kompetente Auftreten danken!!!

Wir hatten es rundum mit einfühlsamen und kompetenten Mitarbeitern zu tun. Herzlichen Dank.

\*insgesamt wurden 4.369 Kommentare von 3.543 Befragten (Mehrfachantworten möglich) abgegeben

© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 16

## Ergebnisse im Einzelnen

### Was kann man aus Sicht der Befragten bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?\*

(Offene Frage)

*In 6-7 Minuten, in denen die Gutachterin mit unserer Mutter Kontakt hatte, kann man eine pflegebedürftige Person nicht ausreichend beurteilen.*

*Die Gutachterin hat bei der Einschätzung des Zeitbedarfs überhaupt nicht berücksichtigt, dass es sich bei den pflegenden Angehörigen um „nicht professionelle Pflegepersonen“ handelt. Außerdem wurde nicht auf Ängste, Unsicherheiten, Aggressionen, fehlende Motivation oder Unwille während einer Pflegeverrichtung eingegangen. Auch dies gehört zur Pflegezeit und wurde nicht berücksichtigt. Die Begutachtung von Demenzkranken muss grundsätzlich anders bewertet werden!!!!*

*Mehr Informationen zur Verbesserung der Pflegesituation*

*Mehr Zeit nehmen, die ärztliche Meinung berücksichtigen, einen alten Menschen mehr Glauben schenken.*

*Es erfolgte keine Beratung, sondern eine freundliche Befragung*

\*insgesamt wurden 4.369 Kommentare von 3.543 Befragten (Mehrfachantworten möglich) abgegeben

© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 17



das bewegt  
wissen

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**  
Weitere Informationen unter [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)  
Ihr Ansprechpartner:  
Frank Opitz, [opitz@m-plus-m.de](mailto:opitz@m-plus-m.de), Tel.: 0561-709 79-17



© Prof. Dr. Armin Töpfer

Folie 18

# Befragung zur Pflegebegutachtung 2014

Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:

- Pflegebedürftiger
  Angehöriger / private Pflegeperson
  gesetzlicher Betreuer

**Ihre Meinung ist uns wichtig!**

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...			kann ich nicht beurteilen
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig	
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
<b>Informationen über die Pflegebegutachtung</b>							
1. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Fühlten Sie sich vom MDK durch Falblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Konnten Sie den MDK bei Rückfragen einfach erreichen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Waren die Ansprechpartner des MDK freundlich und hilfsbereit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Der persönliche Kontakt</b>							
5. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte wenden 

## Persönliches Auftreten des Gutachters

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

	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig	kann ich nicht beurteilen
11. Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Allgemeine Fragen

16. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?
17. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?
18. Hat bei Ihnen schon einmal eine Pflegebegutachtung durch den MDK stattgefunden?
19. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?  
**Schreiben Sie uns bitte nachfolgend Ihre Anregungen!**

	ja	nein	weiß nicht
16. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Hat bei Ihnen schon einmal eine Pflegebegutachtung durch den MDK stattgefunden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? <b>Schreiben Sie uns bitte nachfolgend Ihre Anregungen!</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Der MDK  
bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

## Bundesweite MDK-Versichertenbefragung:

### Zusammenfassung

Für die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) als Dienstleister für kranke und pflegebedürftige Menschen ist es selbstverständlich, sich kritischen Rückmeldungen zu stellen. Angesichts von 1,4 Mio. Pflegebegutachtungen pro Jahr spielen die Wünsche und Bedürfnisse von Pflegebedürftigen und Angehörigen eine wichtige Rolle, um die Praxis der Pflegebegutachtung weiter zu verbessern. Wie zufrieden die Versicherten bzw. deren Angehörige tatsächlich mit der Arbeit der MDK-Gutachterinnen und Gutachter sind, zeigt die erste bundesweite Versichertenbefragung: 86 Prozent der Befragten sind mit der Pflegebegutachtung zufrieden. 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 Versichertenbefragung

2,5 Prozent der Versicherten, die Pflegeleistungen beantragt haben und persönlich begutachtet werden, erhalten von nun an jedes Jahr einen bundesweit einheitlichen Fragebogen. Im Jahr 2014 wurden bis Ende Oktober rund 36.500 Bogen verschickt. Entwickelt wurde der Fragebogen unter wissenschaftlicher Begleitung des Instituts M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel, welches die Befragungsergebnisse anonym auswertet.

Die Fragen beziehen sich auf

- die Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren
- den Ablauf der Begutachtung
- das persönliche Auftreten des Gutachters
- die Beratung durch den Gutachter und
- der Möglichkeit, einen offenen Kommentar zu ergänzen.

### Die Ergebnisse

- Insgesamt sind 86 Prozent der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen mit der Pflegebegutachtung zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden.
- Durchschnittlich 87 Prozent der Befragten gaben an, dass sie mit der **Information über die Pflegebegutachtung** zufrieden sind. Das gilt für die Verständlichkeit des Anmeldeschreibens (90 Prozent) und die Informationen über die Pflegebegutachtung (84 Prozent) ebenso wie für die Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (82 Prozent). Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK sind sogar 92 Prozent der Befragten zufrieden.

- Ebenfalls 87 Prozent der der pflegebedürftigen Menschen sind im Durchschnitt mit dem **persönlichen Kontakt** zum Gutachter zufrieden. Die höchsten Zufriedenheitswerte werden bei der Vorstellung der Gutachter und bei der Termintreue (jeweils 95 Prozent) erreicht. Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens (85 Prozent) und mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (84 Prozent). Allerdings gibt es aus Versichertensicht auch Verbesserungspotential: So wünschen sich die Befragten, dass intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird (81 Prozent zufrieden, 12 Prozent teilweise zufrieden, 8 Prozent unzufrieden) und genügend Zeit, um die wichtigen Punkte zu besprechen (84 Prozent zufrieden, 16 Prozent teilweise zufrieden, 5 Prozent unzufrieden).
- Auch mit dem **persönlichen Auftreten** der Gutachter sind durchschnittlich 87 Prozent der Befragten zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten sowie der Kompetenz des Gutachters (jeweils 90 Prozent) gefragt wurde. Viele bewerten die Gutachter zudem als vertrauenswürdig (89 Prozent). Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation (75 Prozent zufrieden, 16 Prozent teilweise zufrieden, 9 Prozent unzufrieden).
- Darüber hinaus haben 3.543 Befragte mit 4.369 Anmerkungen von der Möglichkeit eines individuellen Kommentars Gebrauch gemacht. 1.460 positive Kommentare hinsichtlich der Pflegebegutachtung liegen vor; 2.909 Wünsche zur Verbesserung sind geäußert worden. Dies gilt insbesondere für den Wunsch der Versicherten, die Gutachter mögen sich ausreichend Zeit für die Begutachtung nehmen (171 Nennungen), den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation (200 Nennungen) und für den Wunsch, stärker auf die individuelle Situation des Versicherten einzugehen (384 Nennungen) ebenso wie nach einer besseren Terminvereinbarung (289 Nennungen).
- Die **Resonanz** auf die Befragung bei den Versicherten ist sehr positiv. Das zeigt sich an der hohen Rücklaufquote. Mit fast 36 Prozent übertrifft dies die Erwartungen und die Rücklaufquote anderer Untersuchungen von im Schnitt 20 Prozent erheblich. Dies zeigt das hohe Interesse der Versicherten an der Begutachtung. Aber es dokumentiert auch das Interesse der Versicherten, dem MDK ein Feedback zu geben.

Ausgefüllt haben den Fragenbogen

- in 30,1 % der Pflegebedürftige (Versicherte),
- in 59,6 % der Angehörige / die private Pflegeperson,
- in 6,2 % der gesetzliche Betreuer und
- 14,7 % machten keine Angabe.

(Mehrfachnennungen waren möglich.)

### **Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert**

Die repräsentativen Ergebnisse zeigen hohe Zufriedenheitswerte der pflegebedürftigen Menschen mit der Arbeit der MDK-Gutachter. Gleichzeitig signalisieren sie allerdings auch – bundesweit betrachtet – Handlungsbedarf in folgenden Bereichen:

- verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter;
- Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten;
- genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen;
- gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation.

Die Medizinischen Dienste werden die Befragungsergebnisse nutzen, um ihre Dienstleistungsorientierung weiter auszubauen. In Zukunft werden fortlaufend Versichertenbefragungen von dem unabhängigen Institut M+M Management + Marketing Consulting GmbH durchgeführt. Die Ergebnisse von 2014 werden in Berichtsform am 15. April 2015 auf den Internetseiten der MDK und des MDS veröffentlicht.

### **Zum Hintergrund**

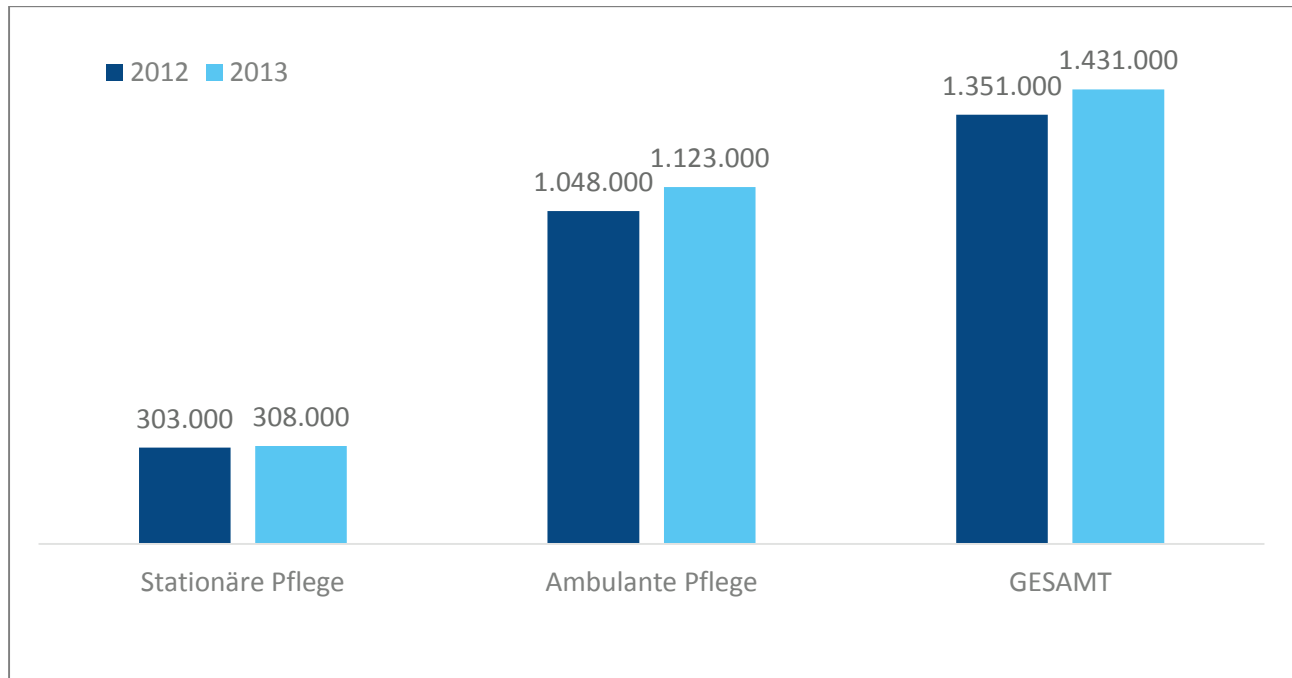
Die Medizinischen Dienste führten Jahr im Jahr 2013 rund 1,1 Millionen Begutachtungen bei Pflegebedürftigen zuhause und 300.000 im Pflegeheim durch. Nach dem Gesetz haben die Versicherten einen Anspruch darauf, spätestens fünf Wochen nachdem sie bei ihrer Pflegekasse einen Antrag gestellt haben, zu erfahren, 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-Neuausrichtungs-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.

# Begutachtung der Medizinischen Dienste für die soziale Pflegeversicherung

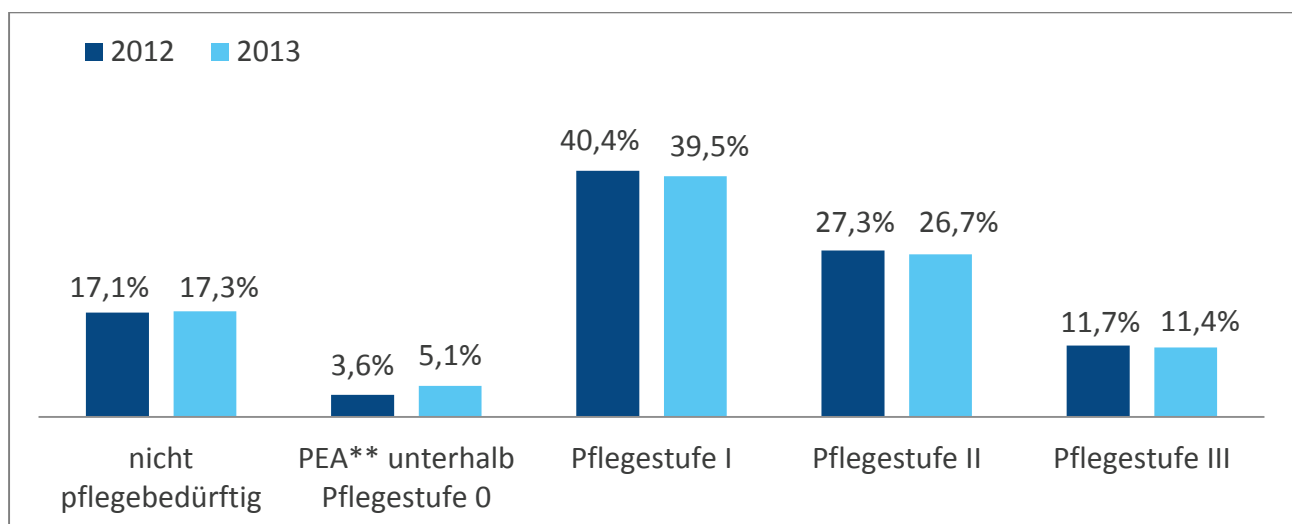
## Zahlen und Daten

## Begutachtungen für die soziale Pflegeversicherung 2013\*



\* Erst-, Änderungs- und Wiederholungsgutachten

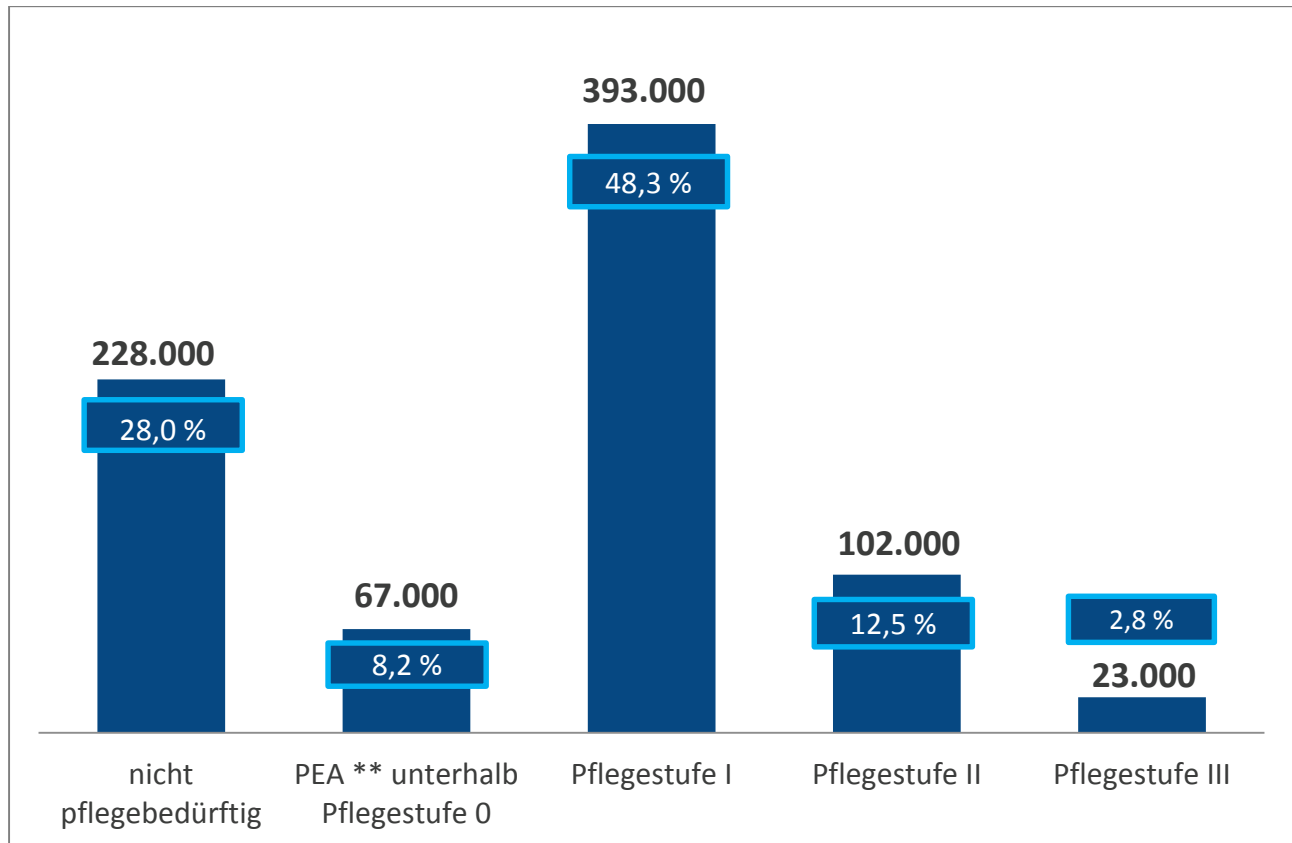
## Ergebnisse der Pflegebegutachtungen 2013\*



\* Erst-, Änderungs- und Wiederholungsgutachten

\*\* Personen mit eingeschränkter Alltagskompetenz, die keine Pflegestufe erhalten, aber Einschränkungen in der Alltagskompetenz haben, bekommen einen Betreuungsbetrag nach § 45b SGB XI. Die eingeschränkte Alltagskompetenz wird im Rahmen der Pflegebegutachtung durch ein sog. PEA-Assessment festgestellt.

## Ergebnisse von Erstbegutachtungen 2013\*



\*Erstbegutachtungen bei beantragten ambulanten und stationären Leistungen sowie zur vollstationären Pflege in Behindertenheimen.

\*\* Personen mit eingeschränkter Alltagskompetenz, die keine Pflegestufe erhalten, aber Einschränkungen in der Alltagskompetenz haben, bekommen einen Betreuungsbetrag nach § 45b SGB XI. Die eingeschränkte Alltagskompetenz wird im Rahmen der Pflegebegutachtung durch ein sog. PEA-Assessment festgestellt.

## Einhaltung der Begutachtungsfristen\*\*\*

		1. Halbjahr 2013	2. Halbjahr 2013	1. Halbjahr 2014	3. Quartal 2014
<b>5-Wochen- Frist</b>	Anzahl	494.501	428.587	427.625	206.091.
	davon begutachtet...				
	innerhalb 4 Wochen	95,8%	99,3%	99,2%	99,5%
	nach 4 Wochen	4,2%	0,7%	0,8%	0,5%
<b>1-Wochen- Frist</b>	Anzahl	107.993	92.894	105.375	52.728
	davon begutachtet...				
	innerhalb 1 Woche	97,0%	99,1%	99,5%	99,7%
	nach 1 Woche	3,0%	0,9%	0,5%	0,3%

\*\*\* nach § 18 Abs. 3a SGB XI