Medizinischer Dienst
Niedersachsen

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen 2021

Inhalt

Vorwort ..... Seite 03

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick ..... Seite 04

1. Gesetzlicher Auftrag ..... Seite 06

2. Zielsetzung und Methodik ..... Seite 08

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung ..... Seite 11

4. Ergebnisse ..... Seite 12

5. Erkenntnisse ..... Seite 29

6. Maßnahmen ..... Seite 32

7. Zahlen, Daten, Fakten ..... Seite 34

Ihre Zufriedenheit ist unser Antrieb

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Versicherte,

auch 2021 war geprägt von den Herausforderungen der Corona-Pandemie. Für uns als Medizinischer Dienst bedeutete dies: Wir mussten uns auf wechselnden Gegebenheiten einstellen, um den Schutz der Versicherten und unseren Auftrag in Einklang zu bringen. So konnten wir im Beobachtungszeitraum dieser Versichertenbefragung die Pflegegradbegutachtung auch in Form von bundeseinheitlichen, strukturierten Telefoninterviews durchführen, um alle Beteiligten – vor allem die oftmals besonders gefährdeten Versicherten – zu schützen. Bei über 300.000 Pflegegradeinstufungen in Niedersachsen entfielen rund 122.000 auf diese Möglichkeit. Ein positives Beispiel dafür, dass die Sicherheit der Menschen im Land und ihre Versorgung uns gleichermaßen am Herzen liegen.

Mit den Ergebnissen der Versichertenbefragung 2021, die Sie auf den folgenden Seiten im Detail finden, haben Sie uns auch ein kritisches Zeugnis ausgestellt, dafür danke ich Ihnen.
Denn auch wenn die Noten in vielen Bereichen auf dem Vorjahresniveau liegen, ist dies nichts, das für uns Anlass zur Zufriedenheit sein kann – im Gegenteil! Unser Antrieb ist es, uns fortlaufend zu verbessern, dazu haben wir in den vergangenen Jahren viel getan. Zum Beispiel, Sie besser über unsere Arbeit zu informieren und unsere Kommunikation und Erreichbarkeit zu optimieren.

Woran wir nun besonders arbeiten wollen: Das persönlichen Auftreten unserer Gutachterinnen und Gutachter und die Erwartungshaltung der Versicherten besser in Einklang zu bringen. Der persönliche Kontakt ist es, der für uns im Medizinischen Dienst das wichtigste ist. Ob zu Hause oder im Telefoninterview – so wie wir den Menschen in den Mittelpunkt unserer Arbeit stellen, so sollen Sie nach dem Kontakt mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern ein gutes Gefühl haben, dass Ihr Anliegen in guten Händen ist.
Ich versichere Ihnen: Daran werden wir mit allen Kolleginnen und Kollegen weiterhin hart arbeiten.

Bitte bleiben Sie gesund und herzliche Grüße!

Ihr Carsten Cohrs,
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Niedersachsen

Hannover, den 05. April 2022

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Informationen über die Pflegebegutachtung

84,7 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 84,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Persönlicher Kontakt

87,1 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,1 Prozent sind die Versicherten mit dem persönlichen Kontakt sehr zufrieden.

Persönliches Auftreten

85,8 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,8 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

84,2 %

84,2 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

Telefonische Begutachtung

Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

85,0 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,0 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

88,0 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzu ziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,0 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Persönliches Auftreten

84,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 84,0 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

81,8 %

81,8 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzlichen Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Niedersachsen unter anderem versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Eine Aufgabe des Medizinischen Dienstes ist die Begutachtung der Pflegebedürftigkeit im Auftrag der Pflegekassen. Der Medizinische Dienst prüft gemäß § 18 Absatz 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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.

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

Den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (in den Richtlinien „wissenschaftliche Stelle“ genannt) geben die auf Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September 2013 vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands vor.

Der vorliegende Bericht des Medizinischen Dienstes Niedersachsen informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2021.

→ Aufgrund welcher Kriterien wurde festgelegt, ob eine persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch oder telefonische Pflegebegutachtung stattfindet?

Der Medizinische Dienst hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine persönliche Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für den Versicherten besteht, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen.
In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ Warum telefonische Pflegebegutachtung?

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen.
Um trotzdem eine Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen wurden bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch angewendet?

Der Medizinische Dienst klärt vor dem Hausbesuch, ob ein besonderes Infektionsrisiko vorliegt. Die Gutachterinnen und Gutachter halten beim Hausbesuch Abstand, tragen eine FFP2-Maske und waschen und desinfizieren regelmäßig ihre Hände. Gutachterinnen und Gutachter sind gegen COVID-19 geimpft und werden regelmäßig getestet. Der Medizinische Dienst verfährt nach einem auf die Pandemielage abgestimmten Hygienekonzept. Dieses ist online unter www.md-bund.de und www.medizinischerdienst.de abrufbar.

2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder Medizinische Dienst eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung

Die Versichertenbefragung trägt entscheidend dazu bei, belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten zu gewinnen. Auf Basis der Befragung können beispielsweise Fragen wie

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

besser beantwortet werden.

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

Für die persönliche Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung per strukturiertem Telefoninterview wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Die Inhalte der Fragebögen sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit

- mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- mit dem Ablauf der Begutachtung,
- dem persönlichen Auftreten,
- der Beratung,
- der Praktikabilität der telefonischen Begutachtung
- und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien und berücksichtigt Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinien.

Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik, 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 der Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die wissenschaftliche Begleitung der Versichertenbefragung stellt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:
Jeder nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Ergebnisberichtes.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes, zum persönlichen oder telefonischen Kontakt und dem Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes. Eine Erhebung der Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst Niedersachsen rund 206.000 Versicherte begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober bis Dezember 2021 daher nur in vertretbarem Umfang persönliche Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 im Einsatz.

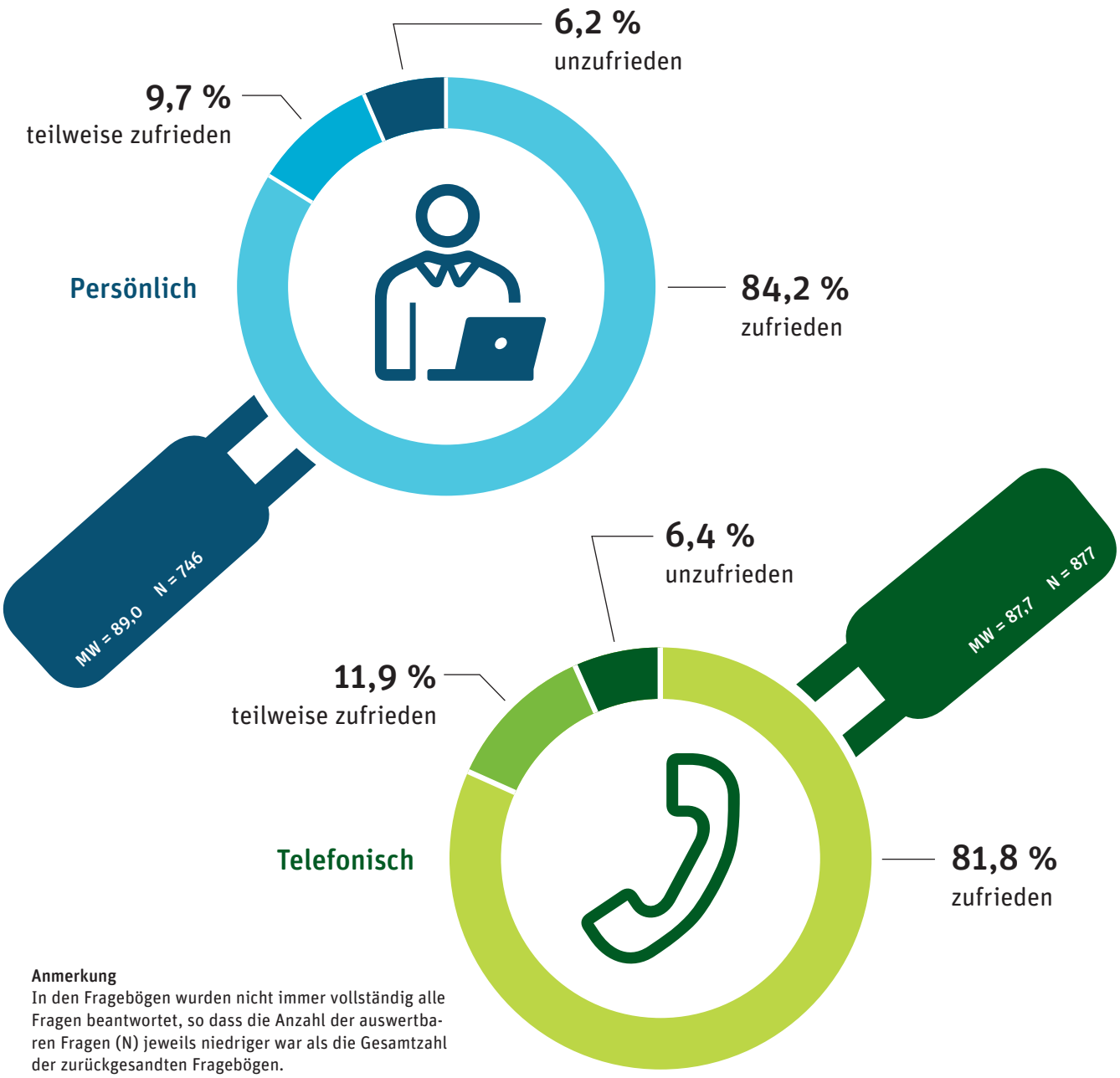
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung ist die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch persönlich begutachtet wurden (54.402 persönliche Pflegebegutachtungen im Jahr 2020), für die Befragung im Folgejahr einzubeziehen, was der Anzahl von mindestens 1.360 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2021 entspricht.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung hat der Medizinische Dienst festgelegt mindestens 18.000 Fragebögen an Versicherte zur Bewertung der Pflegebegutachtung mittels telefonischer Begutachtung im Jahr 2021 zu versenden.

Der Medizinische Dienst Niedersachsen hat insgesamt 2.064 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 2.400 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 855 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 969 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,4 Prozent für die Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 40,4 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

4. Ergebnisse

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



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.

Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 84,2 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Niedersachsen zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 81,8 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 9,7 Prozent (11,9 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 6,2 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (6,4 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

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

a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
b) Eingehen auf die eigene individuelle Pflegesituation
c) verständliche Ausdrucksweise und eine gute Telefonverbindung
d) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen.

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 persönlicher Kontakt, Auftreten oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Niedersachsen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

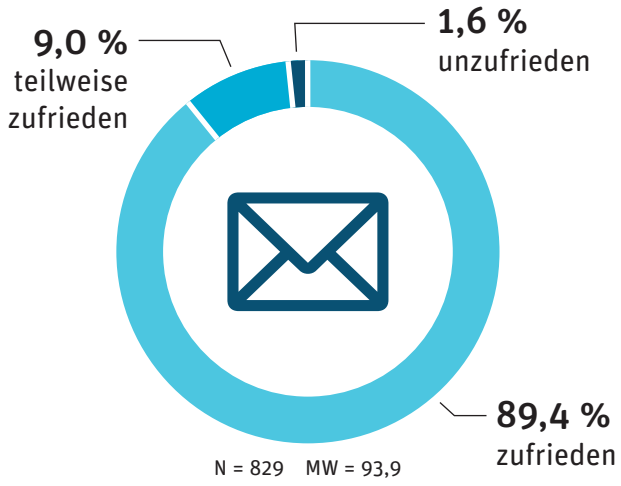
Die Ergebnisse im Einzelnen

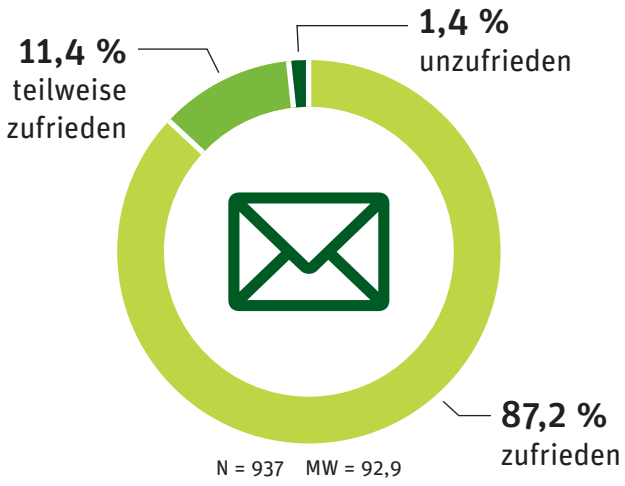
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. 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 38 bis 41.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

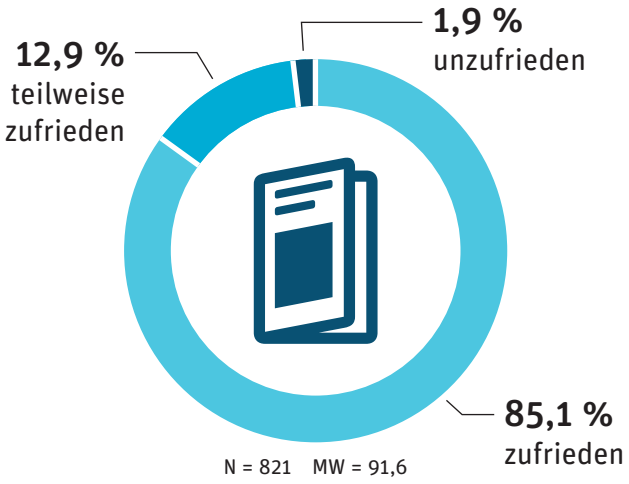
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 89,4 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 87,2 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85,1 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 83,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rückfragen sind 74,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 78,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 89,4 Prozent erzielt (91,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 93,9 Prozent (96,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.

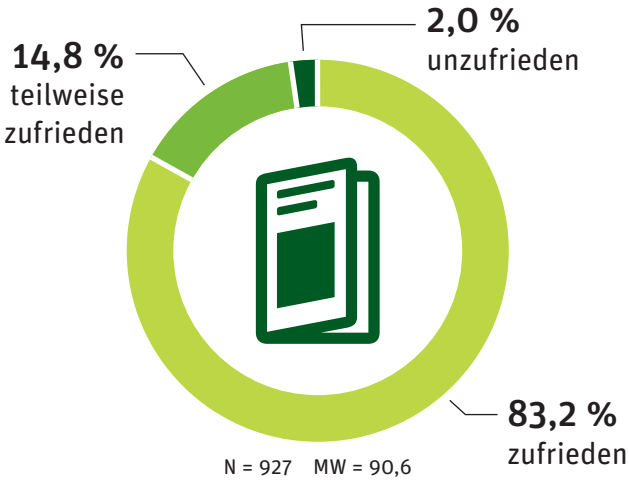
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung





Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

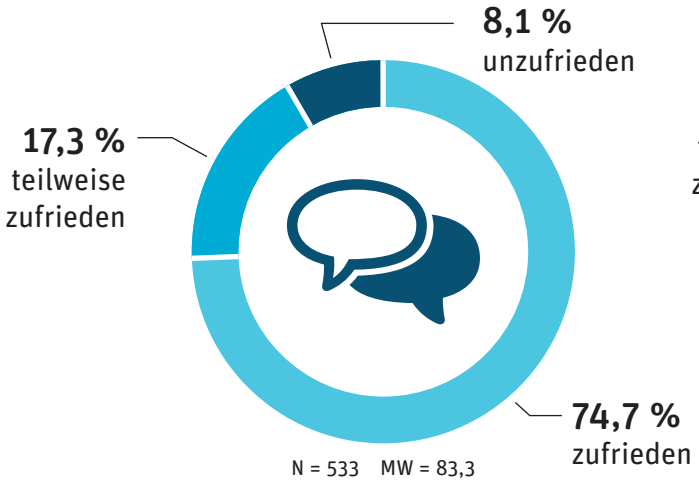


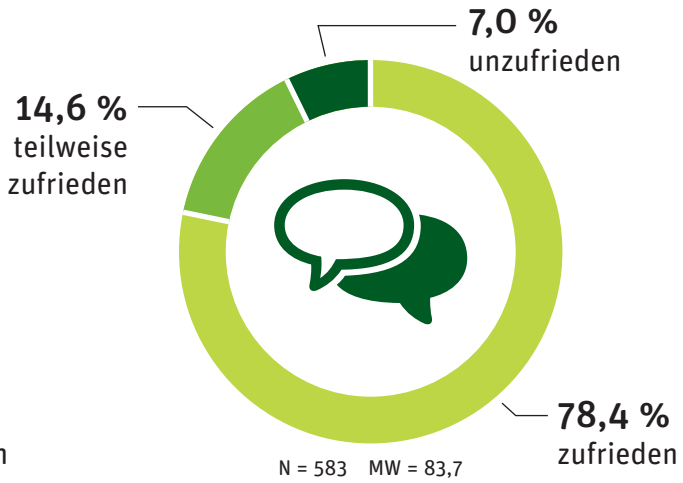


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

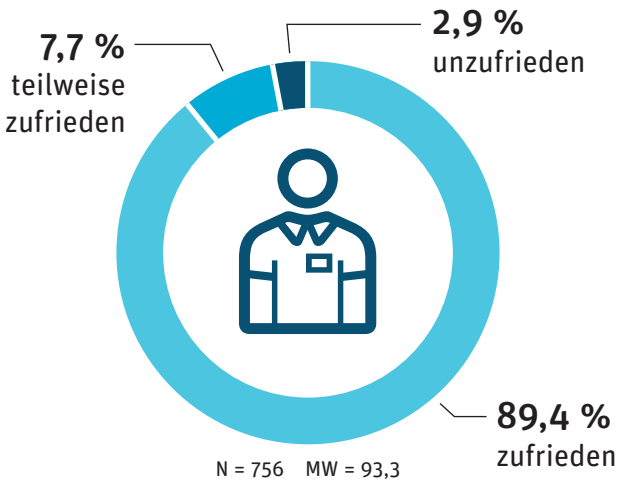
Hausbesuch Telefonisch

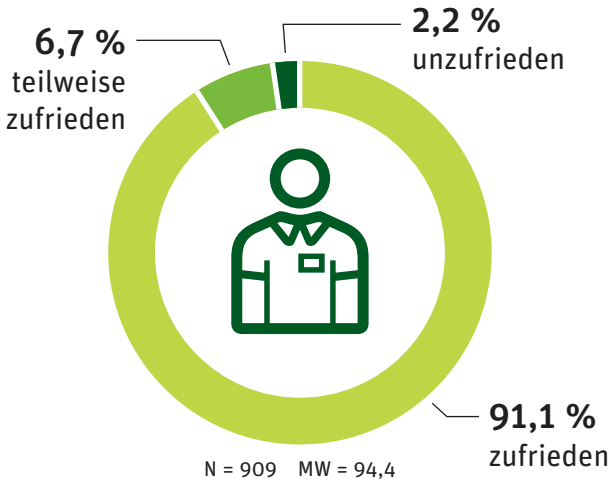
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rückfragen





Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Niedersachsen





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

Hausbesuch Telefonisch

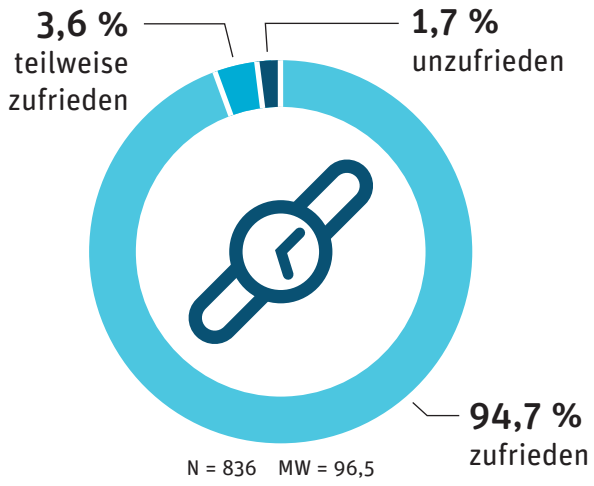
Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (94,7 und 94,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 94,7 und 93,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (84,8 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch sowie bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (83,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 83,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

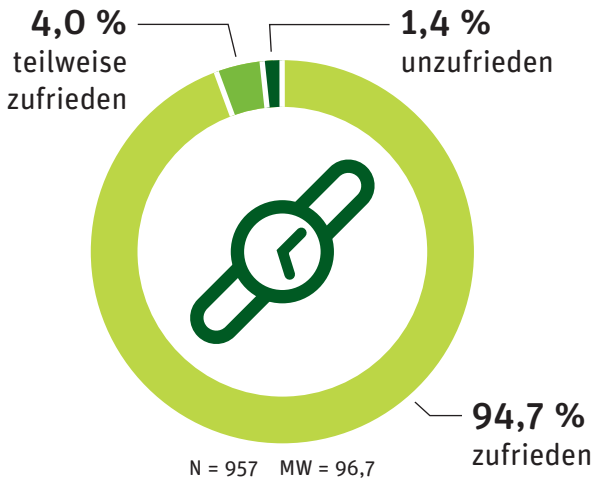
Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (90,9 bzw. 90,8 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 79,3 Prozent der Befragten zufrieden; 12,7 Prozent sind teilweise zufrieden und 8,0 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 78,6 Prozent zufrieden; 14,4 Prozent sind teilweise zufrieden, und 7,0 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 96,4 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten als auch diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

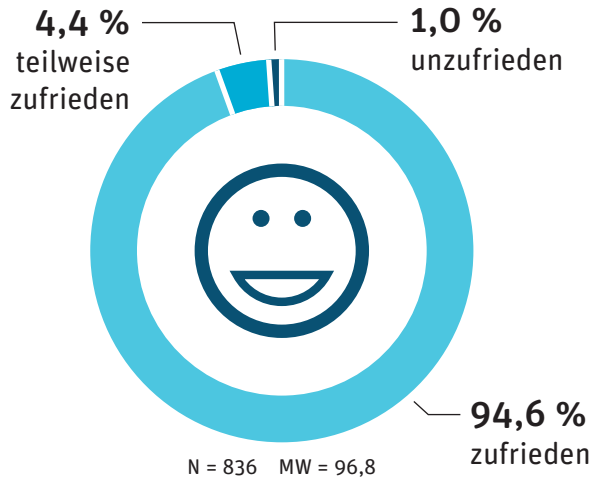
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

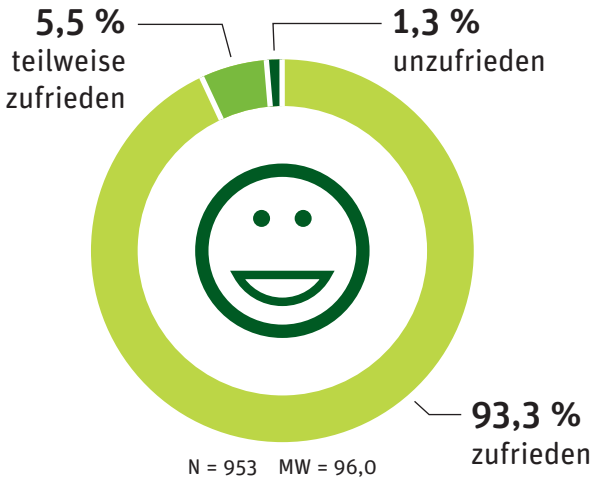


Telefonat im angekündigten Zeitraum



Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

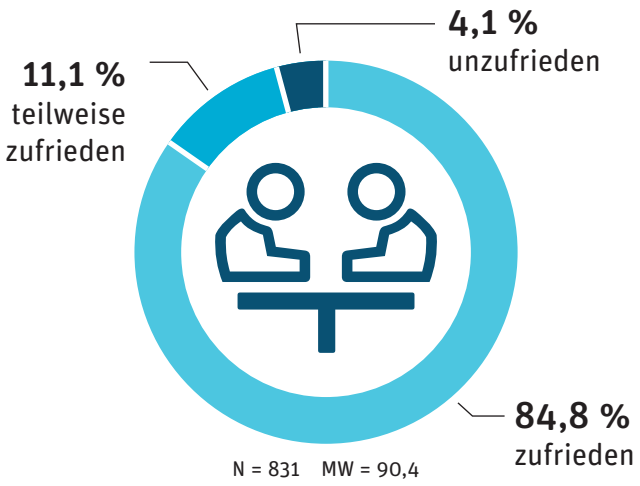


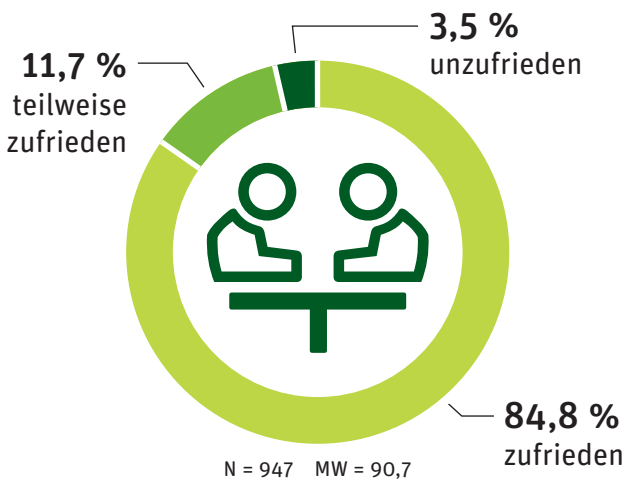


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

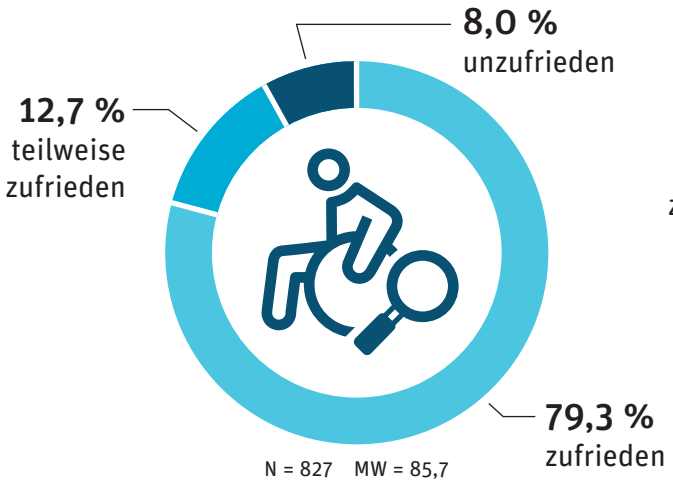
Hausbesuch Telefonisch

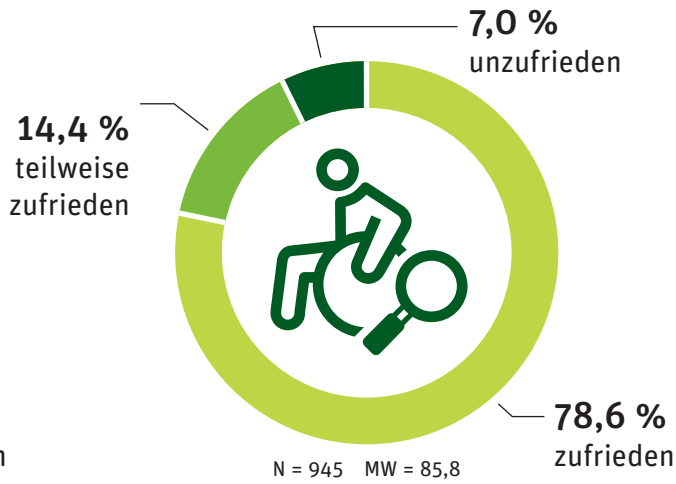
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter





Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

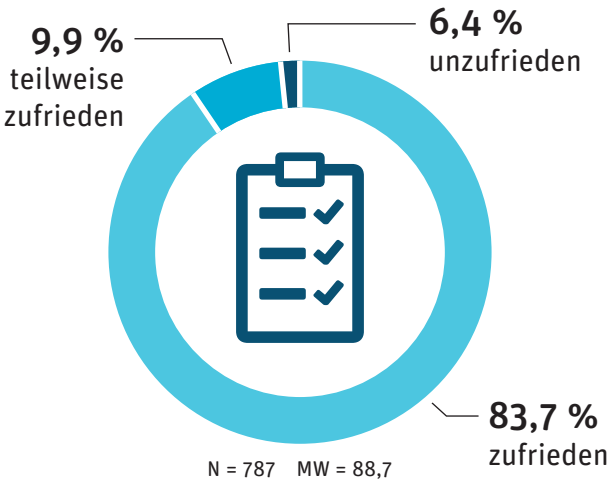




Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

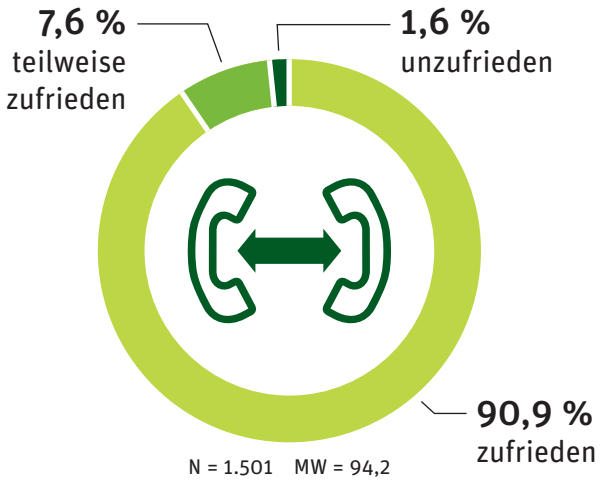
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

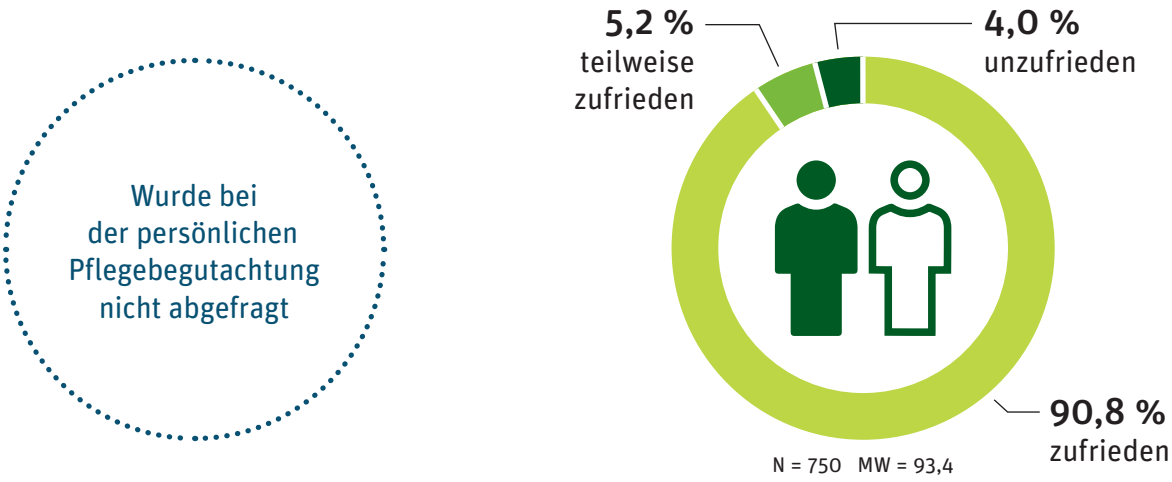
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



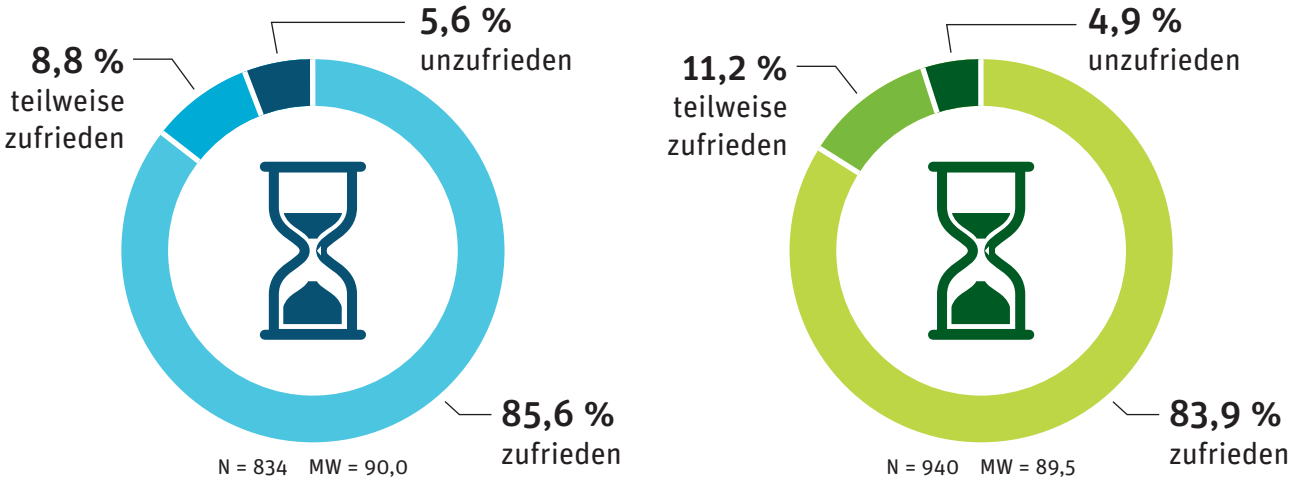
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



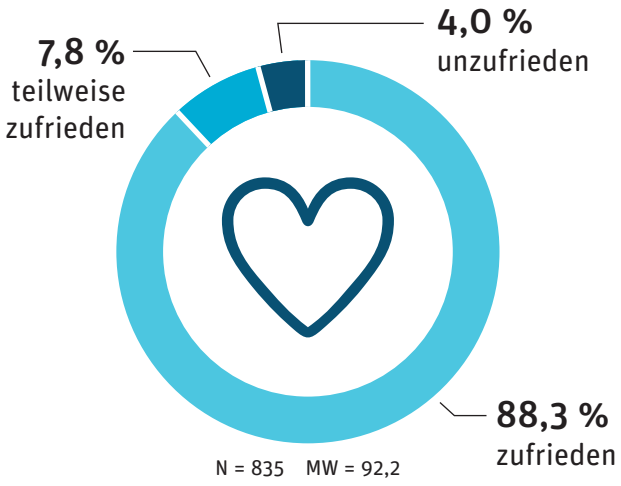
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

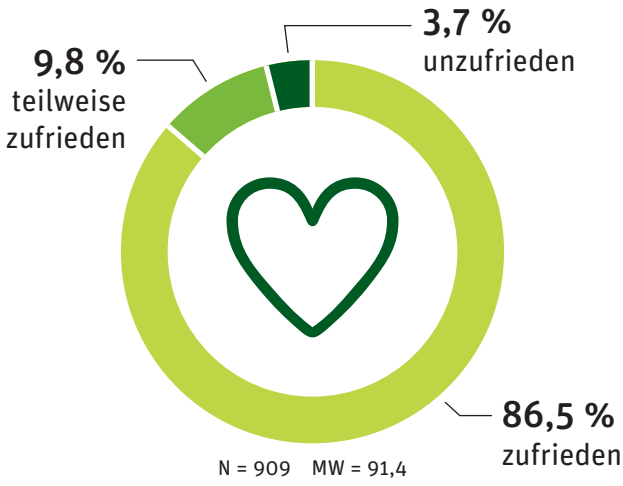
Hausbesuch Telefonisch

Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

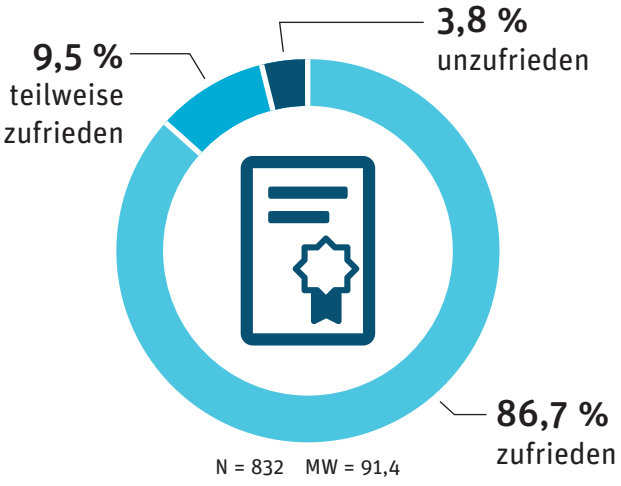
Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (90,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 86,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit von über 85 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 8,8 Prozent (8,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 15,0 Prozent (18,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für 93,6 Prozent (89,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

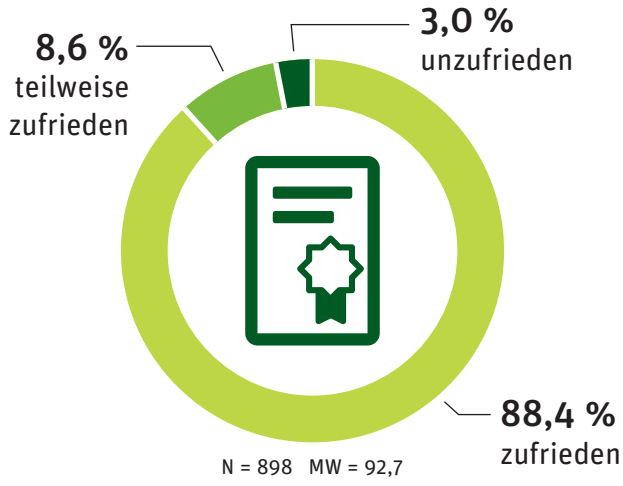
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten





Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

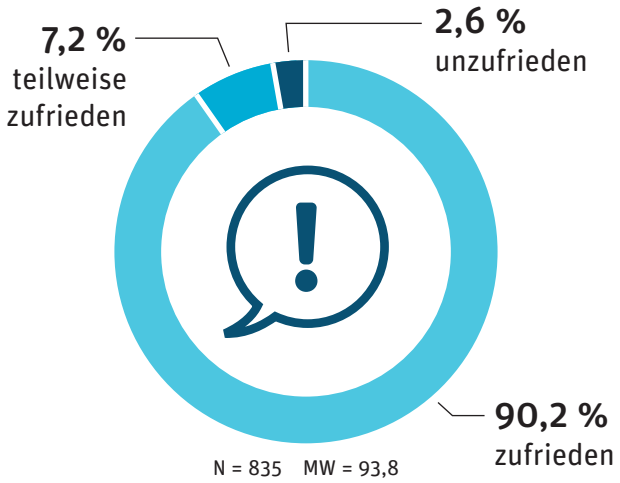


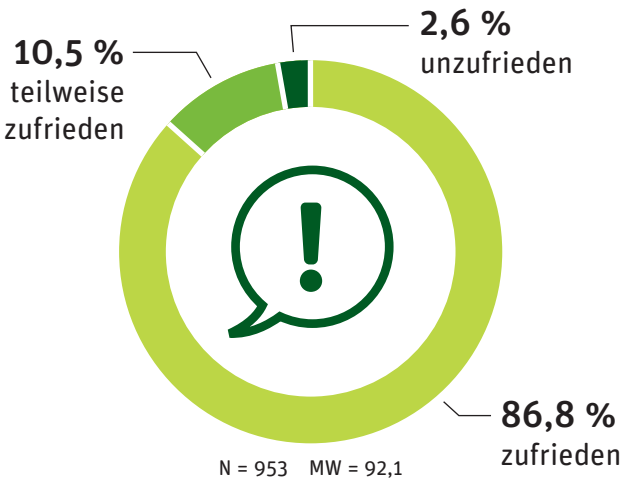


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

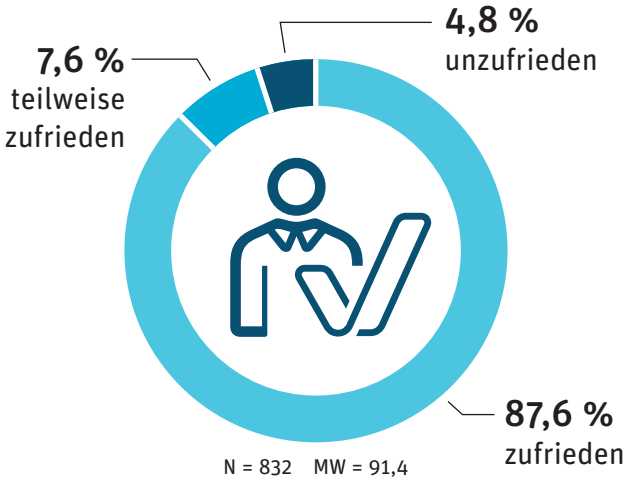
Hausbesuch Telefonisch

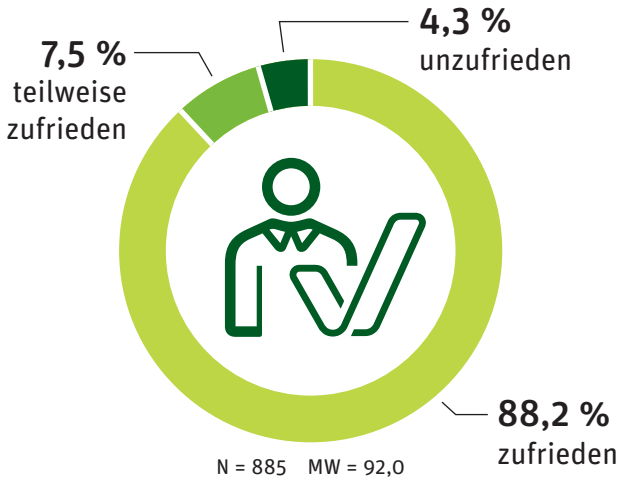
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters





Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

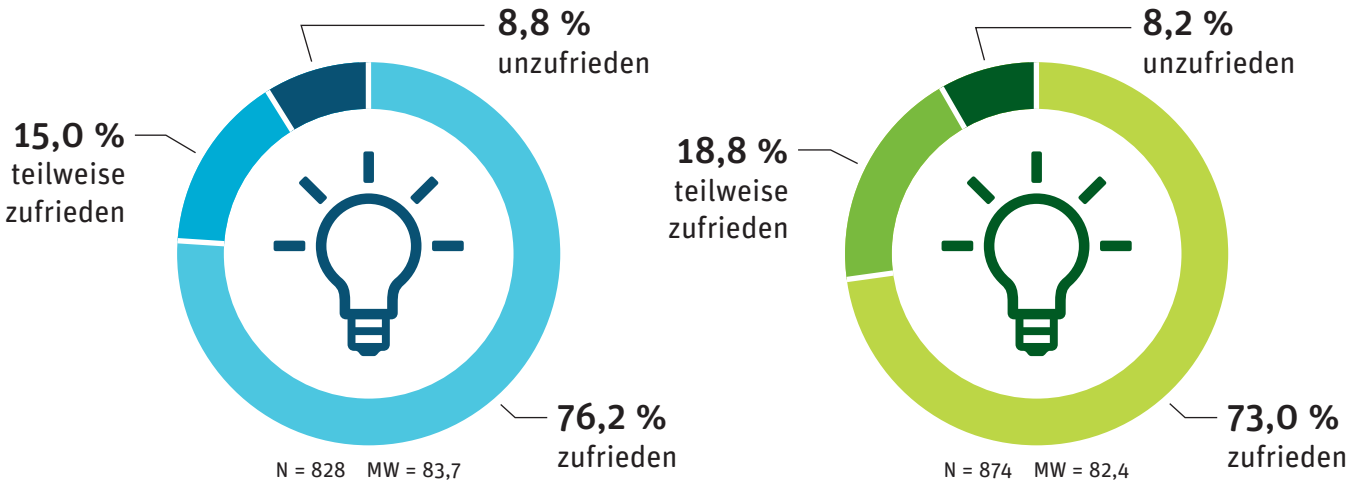




Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

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:

Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

ja nein weiß nicht

Telefonische Begutachtung

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

ja nein weiß nicht

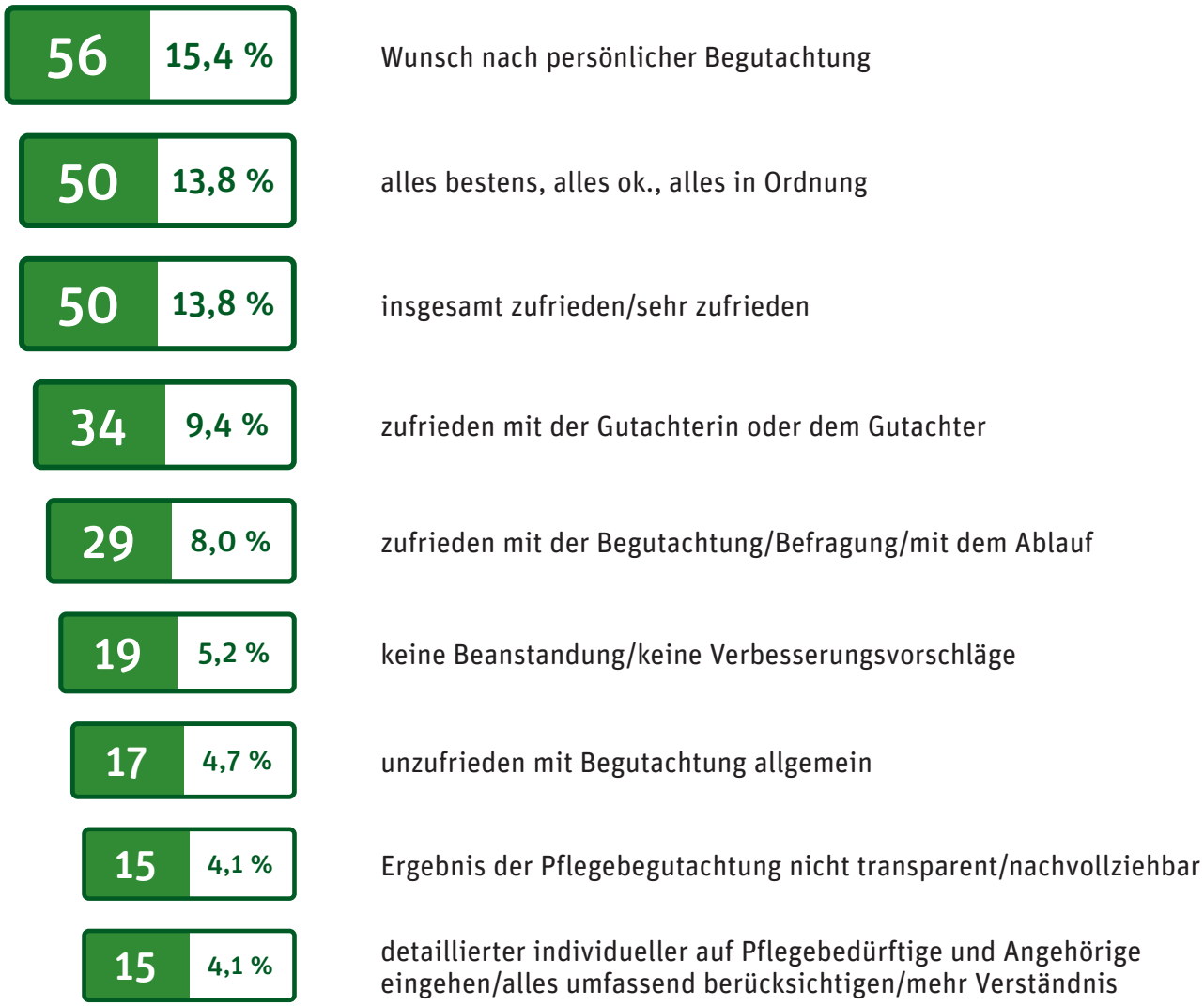
Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen“ ergab für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch folgende Hinweise:

Kommentare
Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (363 Kommentare von 293 Befragten).

43	14,7 %	insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
37	12,6 %	zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter
25	8,5 %	alles bestens, alles ok., alles in Ordnung
19	6,5 %	keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
18	6,1 %	unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung
16	5,5 %	Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer
16	5,5 %	detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis
14	4,8 %	Einschätzung anderer mit einbeziehen
14	4,8 %	respektvoller Umgang/Freundlichkeit mangelhaft

Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (428 Kommentare von 363 Befragten).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 40 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, als auch bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche 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: 8,0 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 7,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 12,7 bzw. 14,4 Prozent der persönlich bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 96,4 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 5,6 Prozent unzufrieden (4,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 8,8 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (11,2 Prozent der telefonisch Begutachteten). 95,7 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (96,3 Prozent der telefonisch Begutachteten) bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 8,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (8,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 15,0 Prozent (18,8 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 93,6 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (89,5 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rückfragen zur Begutachtung. 8,1 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 7,0 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 17,3 Prozent bzw. 14,6 Prozent sind teilweise unzufrieden. Für 79,0 Prozent der persönlich Begutachteten bzw. 83,2 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede zwischen der Zufriedenheit bei der persönlichen und bei der telefonischen Pflegebegutachtung gering und die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in den Fragebereichen in vielen Fällen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 84,2 Prozent (persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) bzw. 81,8 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung in der gegenwärtigen Pandemiesituation akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.

Medizinischer
Bund

6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen wir tun?).

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst 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
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der Medizinische Dienst Niedersachsen die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2. Verbesserungsmaßnahmen

Die Versicherten haben im Rahmen der Befragung auch Hinweise zu den Verbesserungsmöglichkeiten gegeben, die für den Medizinischen Dienst Niedersachsen (MD Niedersachsen) ganz besonders wertvoll sind. Auch wenn die Werte sich im Vergleich zu den Vorjahreswerten oftmals nicht oder nur unwesentlich verändert haben, sind insbesondere die Wahrnehmung der Gutachterinnen und Gutachter nicht zufriedenstellend.

6.2.1. Persönliches Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter

Unsere Gutachterinnen und Gutachter werden regelmäßig individuell geschult – besonders, wenn im Rahmen des Beschwerdemanagements im Medizinischen Dienst Niedersachsen personenbezogene Beschwerden vorgebracht werden. Zudem werden Sachverhalte aus der Beschwerde mit der zuständigen Teamleitung und den betroffenen Mitarbeitenden erörtert.

Um, ausgehend von dieser Versichertenbefragung 2021, die Gesamtzufriedenheit mit den Gutachterinnen und Gutachter zu erhöhen, planen wir im Jahresverlauf mit der Umsetzung folgender Maßnahmen:

Supervision

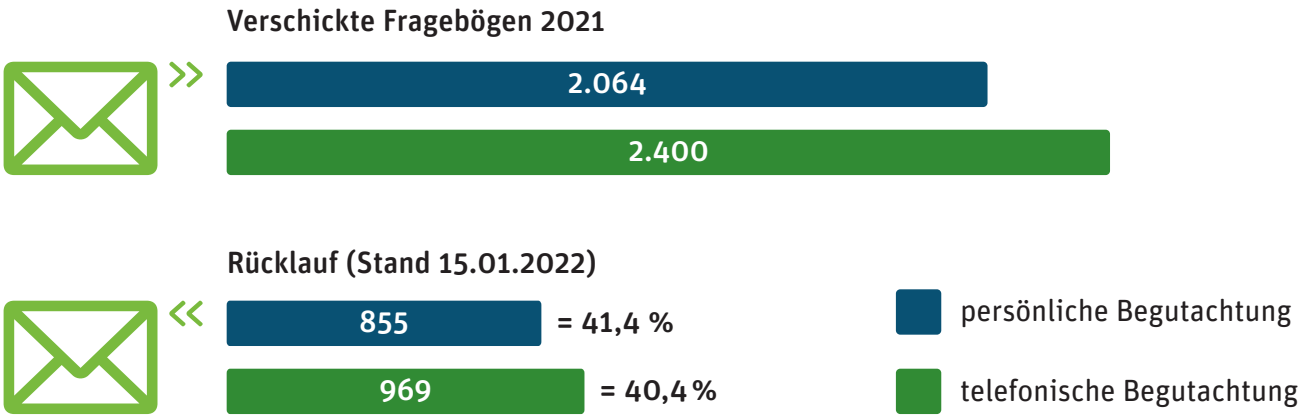
In 2022 ist beabsichtigt, Supervisionen in Form von Fallsupervision für alle Mitarbeitenden im Geschäftsbereich Pflegeversicherung (Gutachterinnen und Gutachter sowie Mitarbeitende in den Ressourcenmanagements), durch externe Dienstleister anzubieten. Aufbauend auf einem bereits dazu erarbeiteten Konzept sollen durch die Supervision u. a. die Resilienzen der Mitarbeitenden gestärkt sowie Vorgehensweisen in schwierigen Situationen thematisiert und dadurch optimiert sowie die Kommunikationskompetenz der Mitarbeitenden verbessert werden.

Entwicklungs-Workshops

Um eine positiveres Auftreten der Pflegefachkräfte im Rahmen der Begutachtung zu erzielen, sind für das Jahr 2022 Workshops in den einzelnen Pflegeteams geplant. Hier sollen die Mitarbeitenden durch einen Perspektivwechsel in ihrer Rolle als Gutachter sensibilisiert werden und unter Anleitung von Fachleuten verbindliche Verhaltensregeln ausarbeiten. Zahlreiche Neueinstellungen der jüngeren Vergangenheit und die hohe Arbeitsdichte haben den gestiegenen Schulungs- und Fortbildungsbedarf im Bereich der Kommunikation und Erläuterung in der Begutachtungssituation nach sich gezogen. Hier ist beispielsweise die verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Mitarbeitenden, eine versichertenverständliche Ausdrucksweise und das kommunikative Eingehen auf die individuelle Situation vor Ort zu nennen.

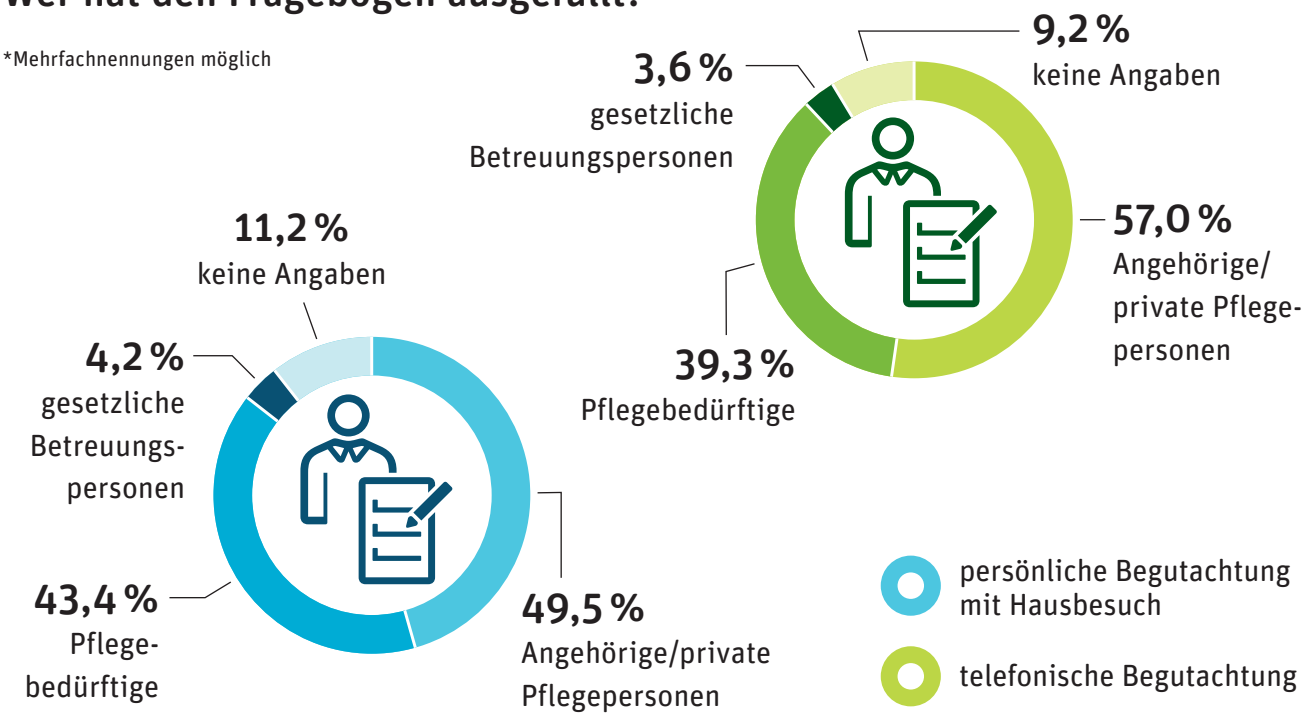
7. Zahlen, Daten, Fakten

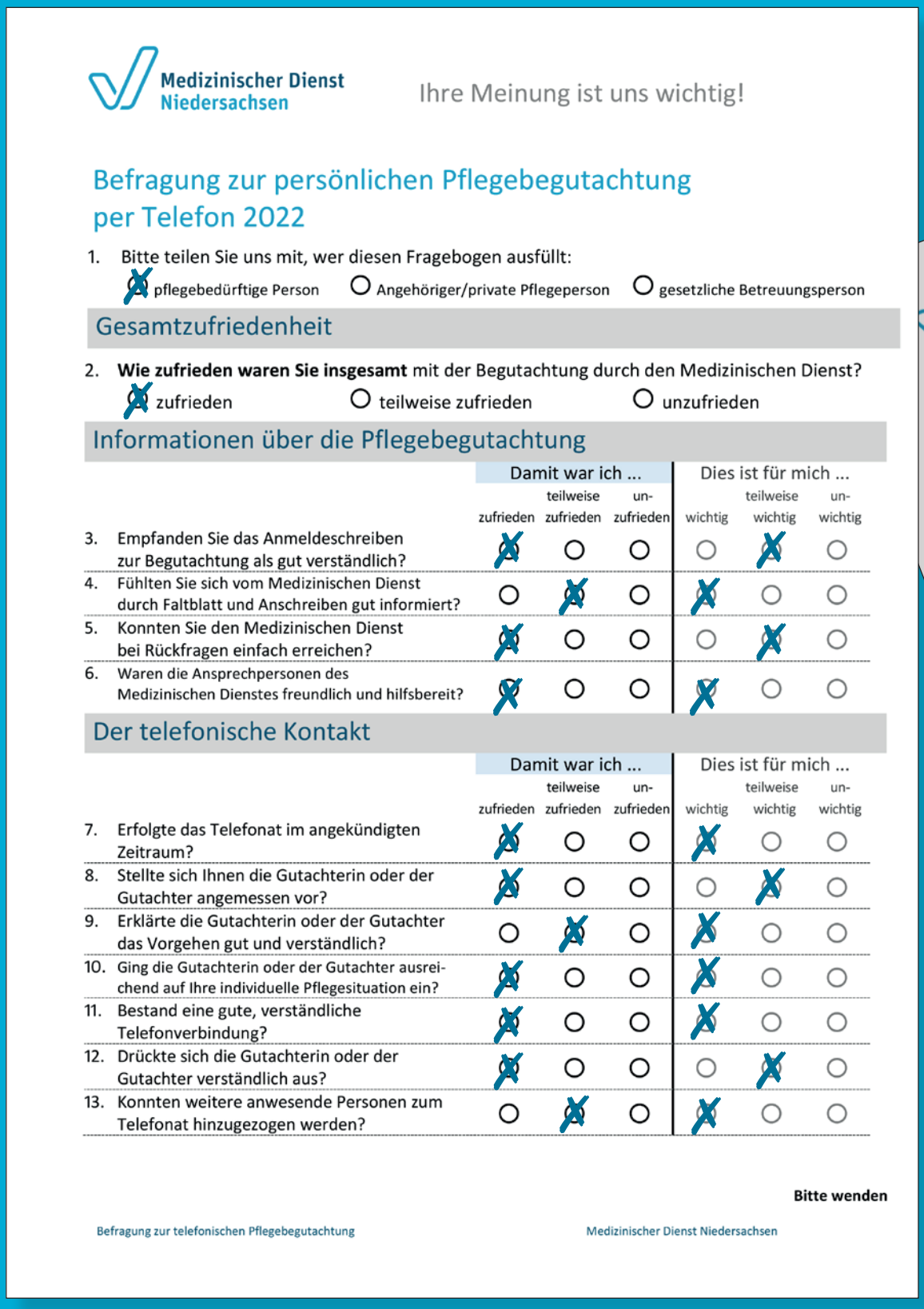
Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich





Medizinischer Dienst Niedersachsen

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 2022

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

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	☒	○	○	○	☒	○
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	○	☒	○	☒	○	○
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	☒	○	○	○	☒	○
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	☒	○	○	☒	○	○

Der telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	☒	○	○	☒	○	○
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	☒	○	○	○	☒	○
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	○	☒	○	☒	○	○
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	☒	○	○	☒	○	○
11. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	☒	○	○	☒	○	○
12. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	☒	○	○	○	☒	○
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	○	☒	○	☒	○	○

Bitte wenden

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung — Medizinischer Dienst Niedersachsen

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Damit war ich ...
Dies ist für mich ...
Die Gesprächsführung beim Telefonat
15. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
16. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?
17. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?
18. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?
Allgemeine Fragen
19. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?
☐ ja ☐ nein ☐ weiß nicht
20. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?
☐ ja ☐ nein ☐ weiß nicht
21. Was können wir bei der telefonischen Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!
Der Medizinische Dienst Niedersachsen bedankt sich für Ihre Teilnahme!
Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.
Medizinischer Dienst Niedersachsen
Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 855)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen?	**84,2 %**	**9,7 %**	**6,2 %**

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,4 %	9,0 %	1,6 %	78,3 %	19,5 %	2,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,1 %	12,9 %	1,9 %	80,3 %	17,8 %	2,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	74,7 %	17,3 %	8,1 %	79,0 %	15,9 %	5,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner	89,4 %	7,7 %	2,9 %	93,9 %	5,0 %	1,2 %

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

Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: **Persönlicher 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	94,7 %	3,6 %	1,7 %	86,2 %	12,5 %	1,3 %
Angemessene Vorstellung	94,6 %	4,4 %	1,0 %	85,9 %	12,9 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	84,8 %	11,1 %	4,1 %	93,6 %	5,8 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,3 %	12,7 %	8,0 %	96,4 %	3,4 %	0,1 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,7 %	9,9 %	6,4 %	89,5 %	9,7 %	0,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,6 %	8,8 %	5,6 %	95,7 %	3,6 %	0,7 %

Fragenbereich C: **Persönliches Auftreten 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	88,3 %	7,8 %	4,0 %	93,4 %	6,3 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	86,7 %	9,5 %	3,8 %	96,8 %	3,0 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,2 %	7,2 %	2,6 %	96,2 %	3,6 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	87,6 %	7,6 %	4,8 %	93,6 %	6,2 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,2 %	15,0 %	8,8 %	93,6 %	5,8 %	0,6 %

Telefonische Begutachtung

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 969)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen?	**81,8 %**	**11,9 %**	**6,4 %**

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	87,2 %	11,4 %	1,4 %	82,8 %	16,1 %	1,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	83,2 %	14,8 %	2,0 %	81,6 %	16,9 %	1,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,4 %	14,6 %	7,0 %	83,2 %	13,0 %	3,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	91,1 %	6,7 %	2,2 %	96,3 %	3,3 %	0,4 %

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

Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	94,7 %	4,0 %	1,4 %	91,2 %	8,1 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	93,3 %	5,5 %	1,3 %	86,7 %	12,8 %	0,5 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	84,8 %	11,7 %	3,5 %	93,9 %	5,9 %	0,1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	78,6 %	14,4 %	7,0 %	95,0 %	4,6 %	0,4 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	90,9 %	7,6 %	1,6 %	93,8 %	5,7 %	0,5 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	90,8 %	5,2 %	4,0 %	83,7 %	10,6 %	5,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,9 %	11,2 %	4,9 %	96,3 %	3,5 %	0,3 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	86,5 %	9,8 %	3,7 %	95,0 %	4,7 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,4 %	8,6 %	3,0 %	96,0 %	3,9 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise	86,9 %	10,5 %	2,6 %	97,0 %	2,9 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	88,2 %	7,5 %	4,3 %	95,3 %	4,4 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	73,0 %	18,8 %	8,2 %	89,5 %	9,7 %	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:
MD Niedersachsen
Hildesheimer Str. 202
30519 Hannover

Telefon: 0511 8785-0
Telefax: 0511 8785-199
E-Mail: kontakt@md-niedersachsen.de
Internet: www.md-niedersachsen.de

Bearbeitung:
Dr. Matthias Ernst, Geschäftsbereichsleitung Pflegeversicherung;
Jan-Hendrik Eickmeier, Unternehmenskommunikation

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:
Tino Nitschke, www.einundalles.net