

✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

2020

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorleseanwendungen für Blinde und Sehbehinderte (auch Screenreader genannt) vorlesen. Grafiken, Diagramme und Bilder sind davon ausgenommen.





# Inhalt

Vorwort .....	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	05
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	06
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	09
4. Ergebnisse .....	Seite	10
5. Erkenntnisse .....	Seite	20
6. Maßnahmen .....	Seite	21
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	24

## Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013

**Herausgeber:**

MDK Niedersachsen, Hildesheimer Str. 202, 30519 Hannover

Telefon: 0511 8785-0, Telefax: 0511 8785-199

E-Mail: [kontakt@mdk-niedersachsen.de](mailto:kontakt@mdk-niedersachsen.de)

Internet: [www.mdk-niedersachsen.de](http://www.mdk-niedersachsen.de)

**Bearbeitung:** Dr. Matthias Ernst, Geschäftsbereichsleitung Pflegeversicherung; Jan-Hendrik Eickmeier, Unternehmenskommunikation; Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)

**Fotonachweis:** Medizinische Dienste der Krankenversicherung (Titel, S. 5, 6, 8, 23)

**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.



# Unsere Verantwortung – Ihre Sicherheit

**Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Versicherte,**

unsere jährliche Versichertenbefragung stand im Jahr 2020 – wie könnt es anders sein – auch unter dem Eindruck der Corona-Pandemie. So hat der Medizinische Dienst der Krankenversicherung Niedersachsen (MDKN), wie alle Medizinischen Dienste, im Frühjahr des Jahres die persönliche Pflegebegutachtung im Rahmen von Hausbesuchen aussetzen müssen. Durch die Umstellung auf strukturierte telefonische Interviews haben wir nicht nur die Versorgung und Bearbeitung der Begutachtungsaufträge sichergestellt, vor allem haben wir einen wichtigen Beitrag zum Schutz der oftmals besonders gefährdeten Personengruppen unter den Versicherten geleistet.

Daher ist es mir besonders wichtig, dass wir gerade in dieser beispiellosen Herausforderung unseres Gesundheitssystems den Blick darauf richten, wo wir als MDK Niedersachsen

uns verbessern müssen und unserer Verantwortung noch besser gerecht werden können.

Und es freut mich, dass Sie, liebe Versicherte, auch in diesem Jahr von der Möglichkeit Gebrauch gemacht haben, uns Ihre Meinung über die Arbeit des MDK mitzuteilen. Ich darf sagen: Es ist ein tolles Zeichen, dass Sie uns erneut gute Noten beispielsweise in der Gesamtzufriedenheit gegeben haben. Aber besser werden wir vor allem durch Ihre Anregungen. Einige davon haben sich um die Kommunikation und Verständlichkeit unserer Arbeit gedreht und wir nehmen diese gerne an.

Wenn Sie Gelegenheit dazu haben, besuchen Sie uns hierzu doch auch einmal im Internet. Auf unserer Webseite [www.mdk-niedersachsen.de](http://www.mdk-niedersachsen.de) stellen wir Ihnen nicht nur stets aktuelle Informationen rund um unserer Arbeit zur Verfügung. Auch neue Serviceangebote, zum Beispiel rund um den Terminservice, Flyer zur Vorbereitung auf Begutach-

tungssituationen oder Informationen zur Erreichbarkeit der Kolleginnen und Kollegen im MDK Niedersachsen finden Sie online.

Alle Details zum Blick auf das Jahr 2020 zeigen wir Ihnen auf den folgenden Seiten.

Bleiben Sie gesund und herzliche Grüße von Ihrem MDK Niedersachsen!



Ihr Carsten Cohrs  
Geschäftsführer MDK Niedersachsen

Hannover, den 12. April 2021

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Niedersachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,3 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 86,3 %

## Persönlicher Kontakt

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

→ 87,1 %

## Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Niedersachsen vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

→ 85,7 %

## Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Niedersachsen (MDK Niedersachsen) sind 83,9 Prozent der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

↓  
83,9 %

## 1.

## Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbständige 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 Grad der Pflegebedürftigkeit 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/-innen 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 dem MDK Niedersachsen 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-Spitzenverbandes (geändert durch Beschluss vom 05.12.2016) 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 MDK einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Der vorliegende Bericht des MDK Niedersachsen informiert über die sachsenweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2020.





**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 MDK.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen (siehe Seiten 25-26). 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, zur Beratung 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 Betreuerinnen und 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 der 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 Begutachtete erhielt den Fragebogen max. zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf seine Person zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben. Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede Person zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte. Die Beantwortung des

Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Der Versand der ausgefüllten Fragebögen erfolgte jeweils durch die Befragten direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut 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.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung seitens des MDK, zum persönlichen Kontakt und zum persönlichen Auftreten. Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des MDK. Die Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung sind nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass bei bestimmten Fragen die Zufriedenheit mit der Leistung der Pflegekasse Auswirkungen auf die Bewertung der Leistung des MDK hat.



## 3.

## Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2019 hat der MDK Niedersachsen 198.724 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2020 hat der MDK Niedersachsen dementsprechend 1.511 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Januar 2021 wurden davon 656 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,4 %.

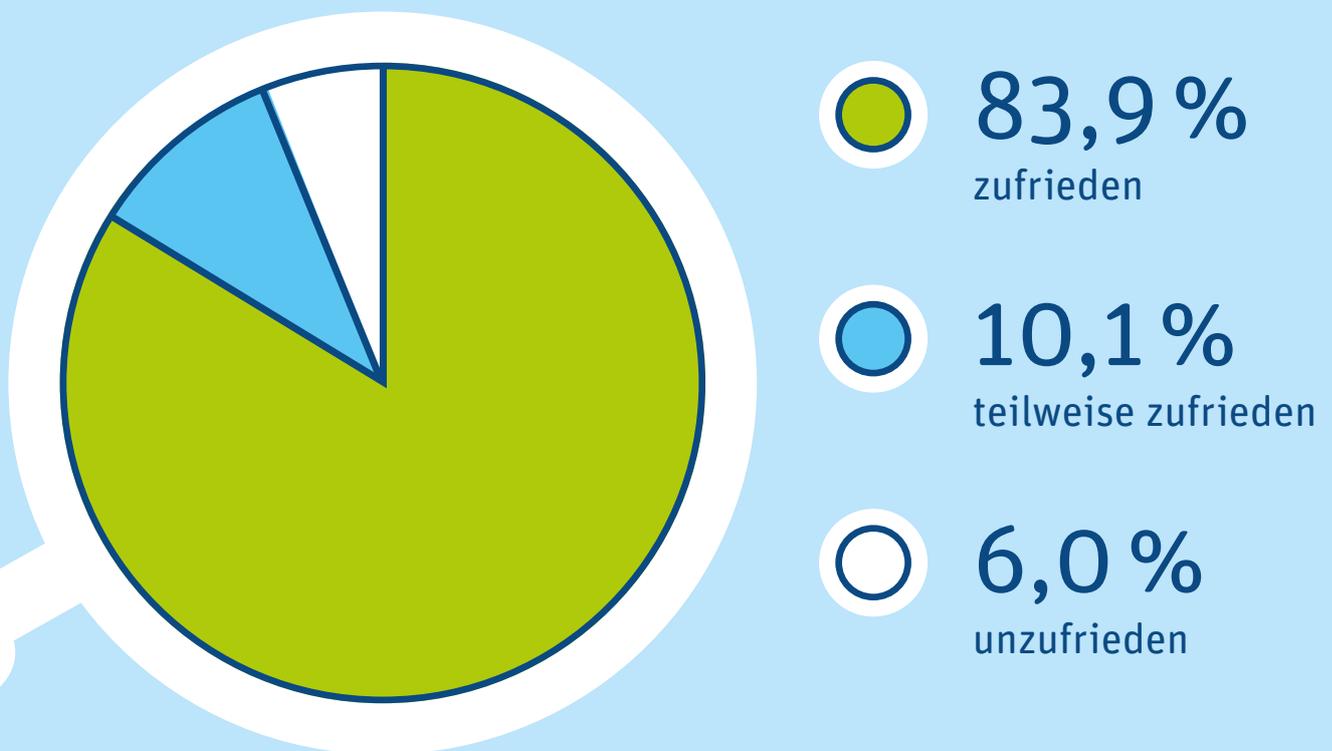
Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzte Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, haben die Medizinischen Dienste während acht Monaten des Jahres 2020 die persönliche Pflegebegutachtung mittels Hausbesuche ausgesetzt; während vier Monaten wurden persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen durchgeführt. Dementsprechend konnten für den Bericht der Versichertenbefragung 2020 im Vergleich zum Vorjahr nur etwa ein Drittel der Fragebögen versendet werden, was etwa 1 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres entspricht. Dennoch liegen belastbare Befragungsergebnisse vor, die für den weiteren Prozess der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen eine solide Basis darstellen und auch solide Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen. In 2021 wurde zusätzlich ein Fragebogen für die telefonische Pflegebegutachtung entwickelt, so dass 2021 auch bei Aussetzung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch insgesamt mehr Fragebögen an Versicherte versendet werden können.

## 4.

## Ergebnisse

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

\* 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.

## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 83,9 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Niedersachsen zufrieden; 10,1 Prozent sind teilweise zufrieden und 6,0 Prozent unzufrieden.

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

- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- e) Kompetenz des Gutachters
- f) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters
- g) Vertrauenswürdigkeit des Gutachters

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf ei-

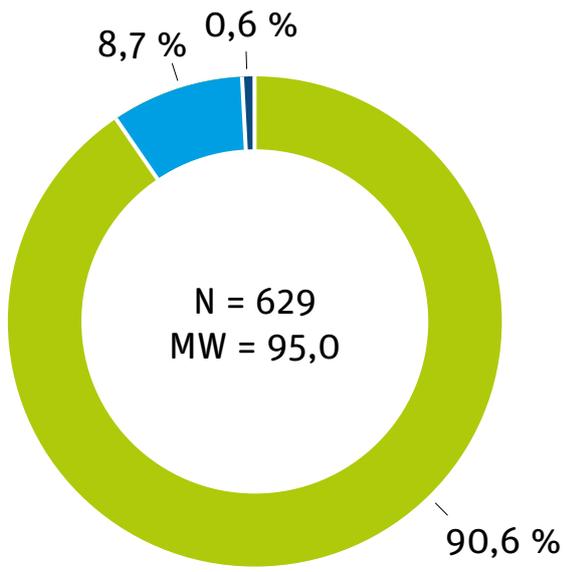
nem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt und Auftreten. Hier bescheinigen die Befragten dem MDK Niedersachsen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

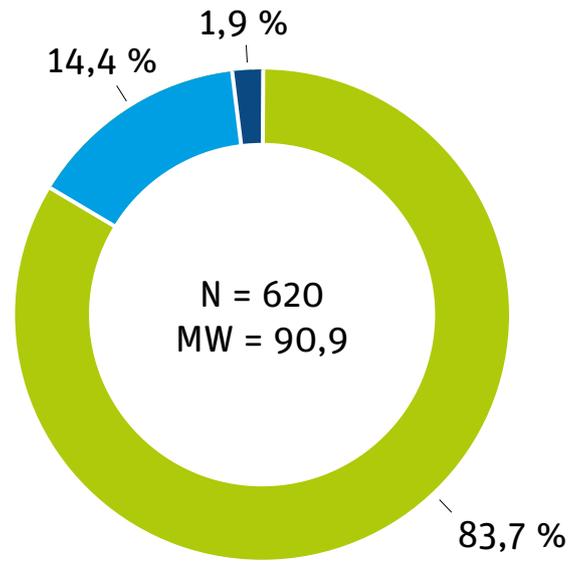
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. 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 25-26.

## Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

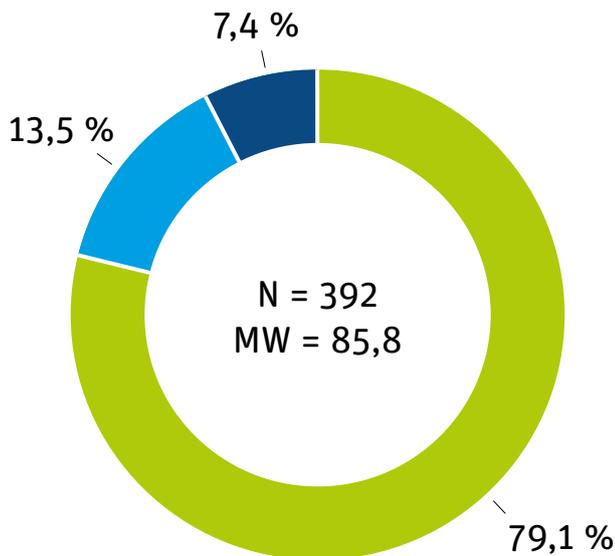
Verständlichkeit des Anmelde-  
schreibens zur Begutachtung



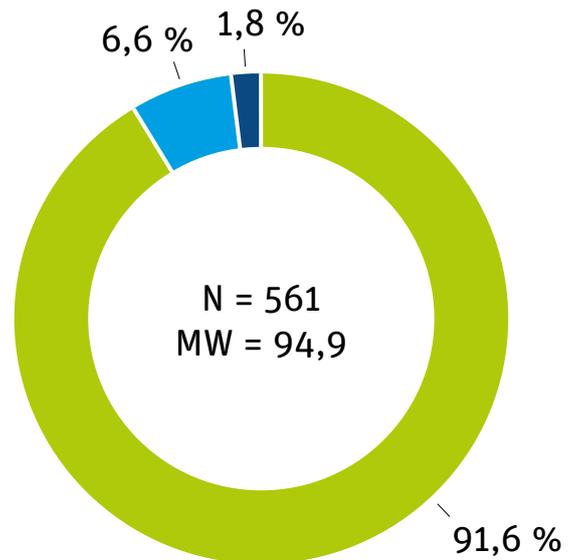
Informationen durch Faltblatt  
und Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Erreichbarkeit des MDK  
bei Rückfragen

- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft  
des MDK

Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 90,6 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (83,7 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK Niedersachsen bei Rückfragen

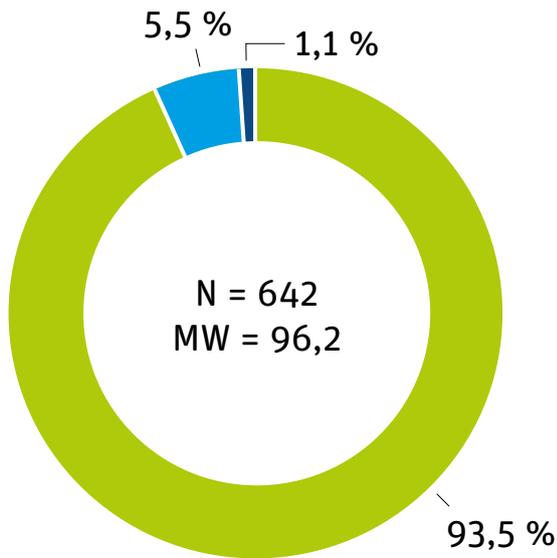
(79,1 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft liegt der Zufriedenheitswert bei 91,6 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 91,9 Prozent ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig).

---

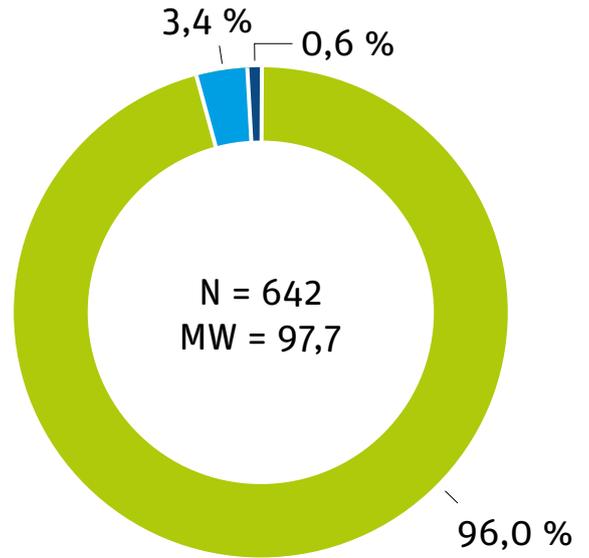
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

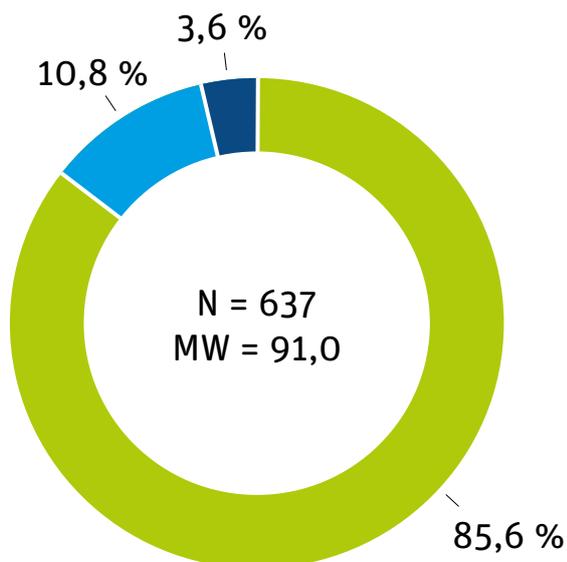
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum



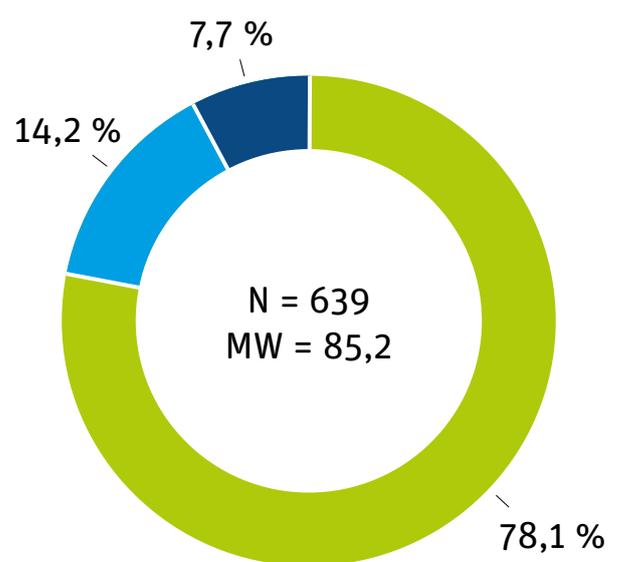
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter

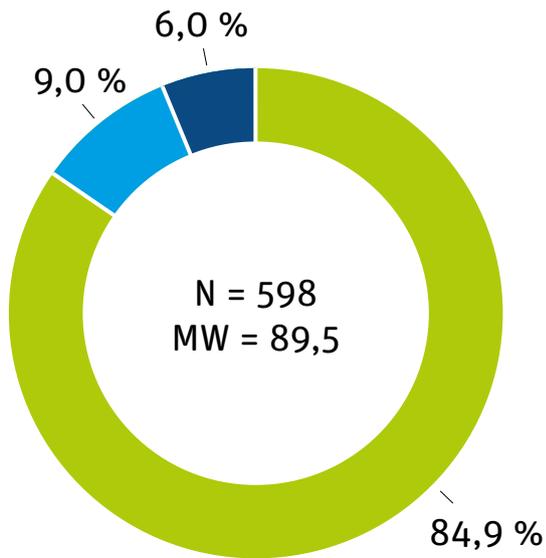


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



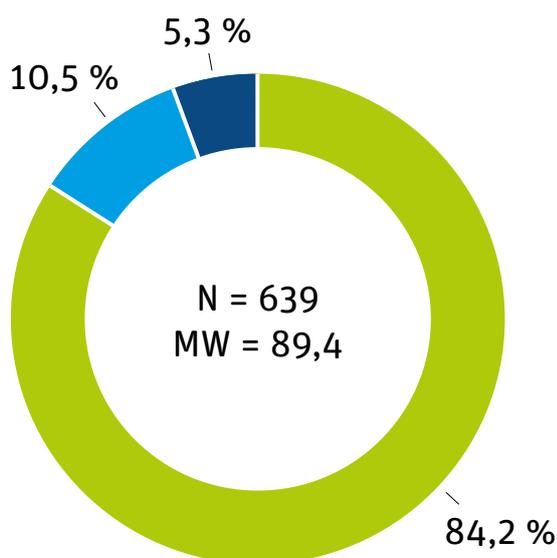
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

**Eingehen auf die bereitgestellten  
Unterlagen des Versicherten**



Beim persönlichen Kontakt liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und der angemessenen Vorstellung (93,5 bzw. 96,0 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85,6 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (84,9 bzw. 84,2 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 78,1 Prozent der Befragten zufrieden, 14,2 Prozent teilweise zufrieden und 7,7 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 95,6 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

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

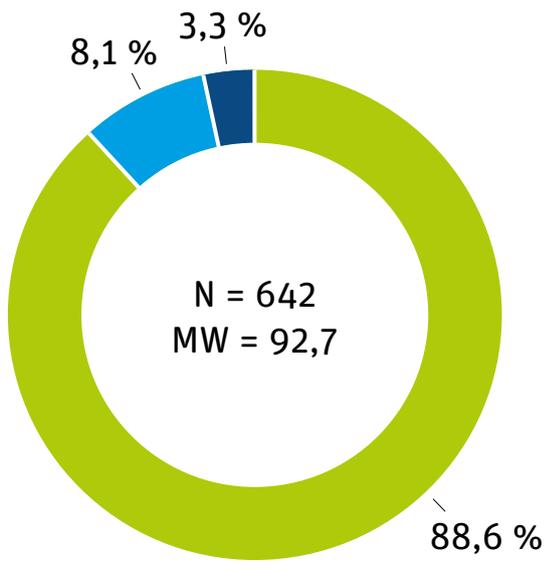


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

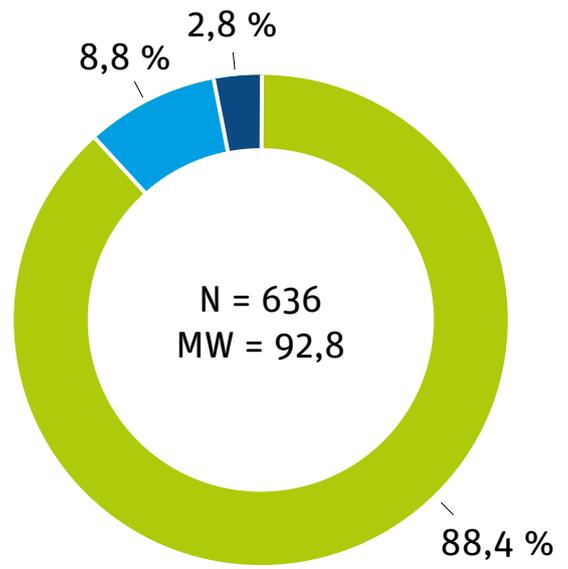
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

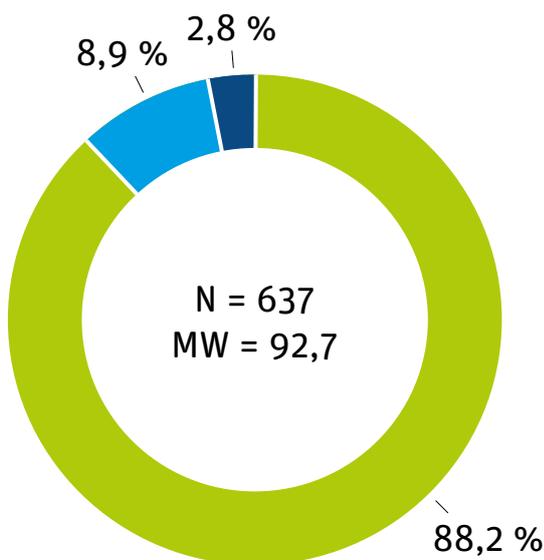
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



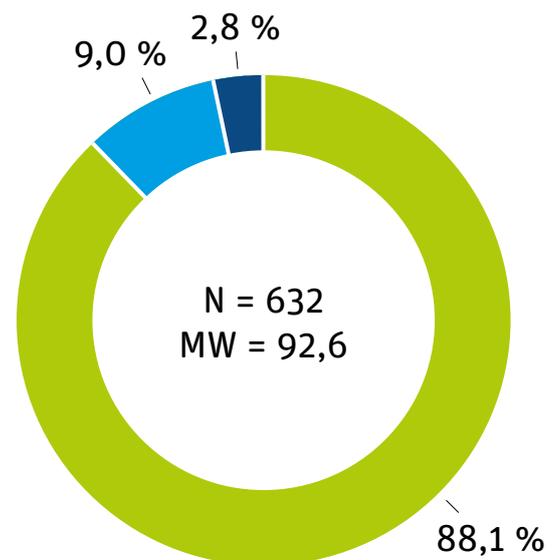
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

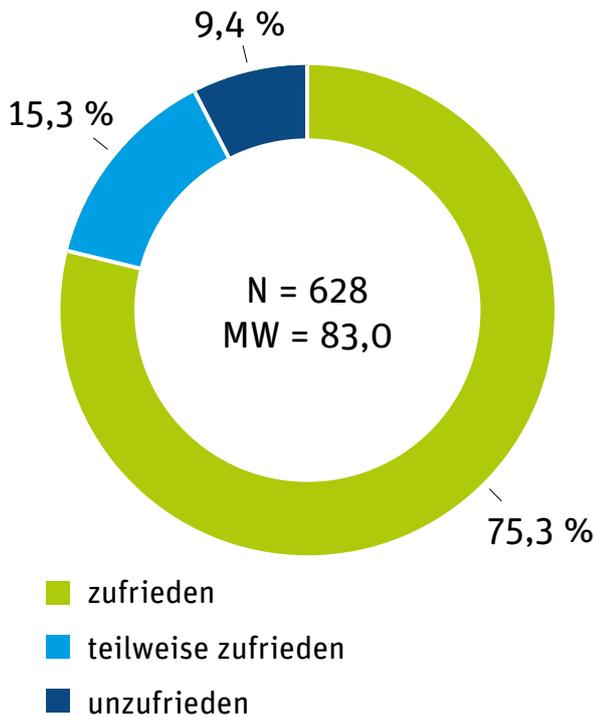


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

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

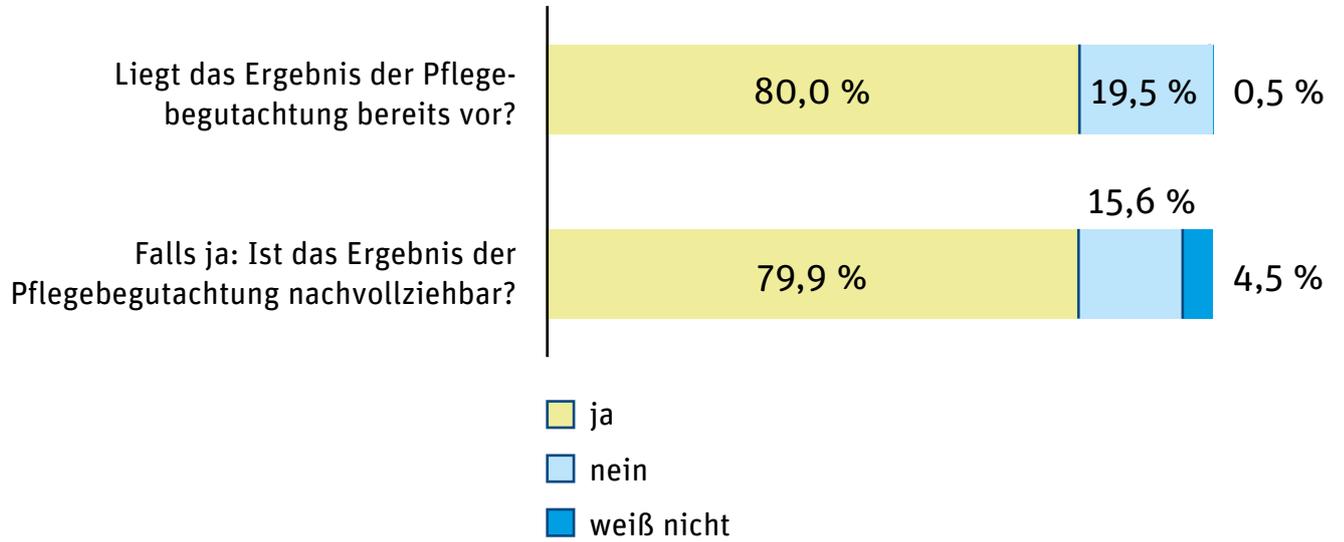


Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Ebenfalls hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (88,2 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (88,6, 88,4 bzw. 88,1 Prozent). Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 9,4 Prozent sind hiermit unzufrieden und 15,3 Prozent nur teilweise zufrieden – für 94,4 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

---

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:



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

## Kommentare

(294 KOMMENTARE VON  
234 BEFRAGTEN)

45

19,2 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

36

15,4 % zufrieden mit dem Gutachter/der Gutachterin

27

11,5 % alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

16

6,8 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

14

6,0 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

14

6,0 % Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung

13

5,6 % detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

10

4,3 % Unzufrieden mit Begutachtung allgemein

9

3,8 % Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar

## Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist durchwegs 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 in Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotentiale erkannt werden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14,2 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 9,4 Prozent hiermit unzufrieden und 15,3 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 5,3 Prozent unzufrieden und 10,5 Prozent nur teilweise zufrieden.

Des Weiteren ergibt sich gemessen an den Anforderungen der Versicherten auch Handlungsbedarf bei der verständlichen Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter. 3,6 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden und 10,8 Prozent nur teilweise zufrieden.

## 6.

# Maßnahmen

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die 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 hat der MDK 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 der Krankenversicherung Niedersachsen (MDKN) ganz besonders wertvoll sind. Hier genannte Themen, wie der Wunsch nach einer noch besseren Erreichbarkeit des MDKN oder die Bewältigung auch schwieriger Kommunikationssituationen, sind Teil unserer laufenden Verbesserungsmaßnahmen und ein zusätzlicher Ansporn, hier Maßnahmen und Angebot zu schaffen, um die Zufriedenheit der Versicherten weiter zu erhöhen. Exemplarisch möchten wir hier einige der geplanten Aktivitäten nennen:

### 6.2.1. Kommunikationsmittel und -angebote

Um unseren Kontakt mit den Versicherten und die Verständlichkeit unserer Kommunikationsmittel zu verbessern, haben wir eine Überarbeitung der Terminbriefe angestoßen. So soll dem Wunsch nach mehr Verständlichkeit Rechnung getragen werden. Zusätzlich wurden bereits während des Erhebungszeitraumes neue Möglichkeiten einer niedrighwelligen Kontaktaufnahme sowie einer Terminabsage über entsprechende Online-Formulare auf der neu gestalteten, intuitiveren Webseite des MDK Niedersachsen geschaffen.

Dem weiterhin großen Bedarf einer umfassenden und zügigen telefonischen Erreichbarkeit des MDKN wird kurzfristig durch ver-

besserte Zeitansagen und eine verbesserte Verteilung der eingehenden Anrufe begegnet. Insgesamt befindet sich der MDKN im Prozess der Neuausrichtung der Callcenter, insbesondere im Rahmen von internen Prozessoptimierungen aus einem Reorganisationsprojekt. Entsprechende positive Effekte werden für das Jahr 2021 erwartet.

### 6.2.2 Kommunikation, auch in „schwierigen Begutachtungssituationen“

Die Gutachterinnen und Gutachter und das Callcenter des MDK Niedersachsen befinden immer wieder in herausfordernden Kommunikationsanlässen. Um Spannungen in Begutachtungssituationen oder in der Vereinbarung von Terminen besser begegnen zu können, sollen 2021 besonders für die Mitarbeitenden im Callcenter Kommunikationsschulungen erfolgen. Die Gutachterinnen und Gutachter werden 2021 Schulungen rund um das Bewältigen „schwieriger Begutachtungssituationen“ absolvieren, um hier auch außergewöhnlichen Situationen und Beratungsbedarfen der Versicherten besonders Rechnung tragen zu können.

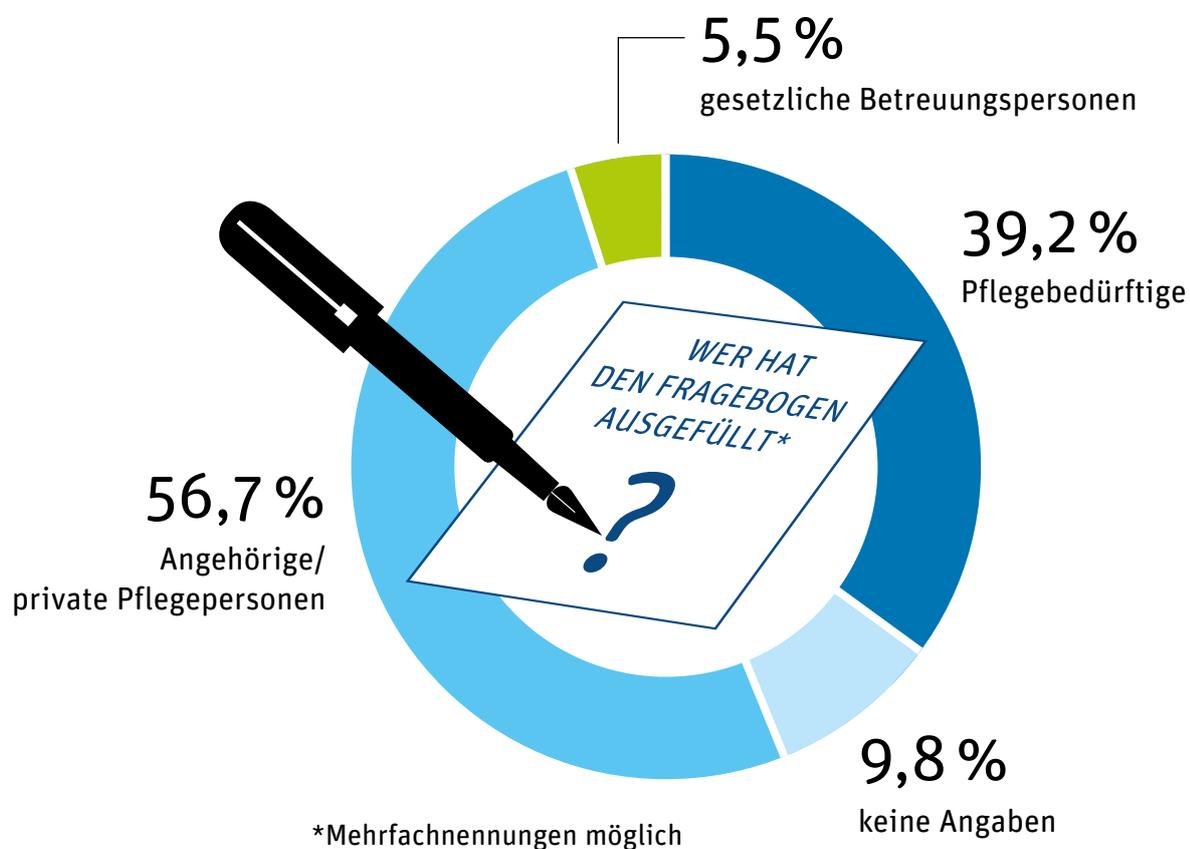
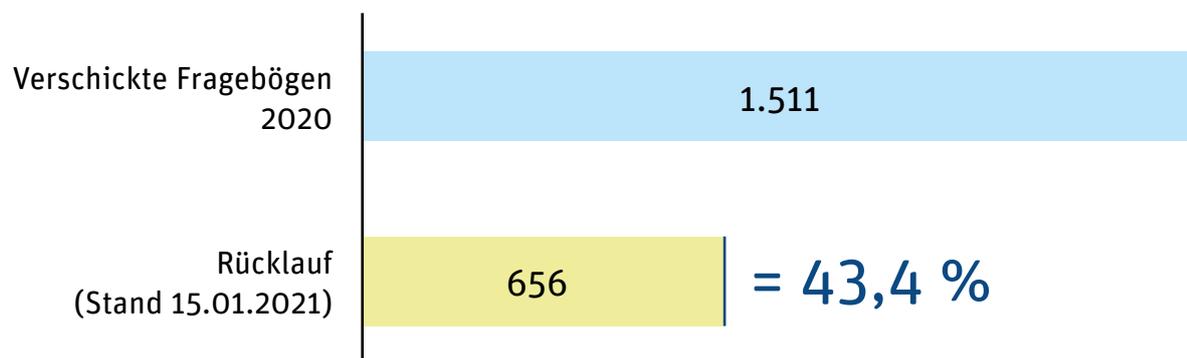
Ein weiterer Baustein des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist die gemeinsame Vorstellung der Ergebnisse dieser Versichertenbefragung in den Teams sowie die Erarbeitung von Team-internen bzw. lokalen Verbesserungsmaßnahmen unter besonderer Berücksichtigung der Herausforderungen durch die Corona-Pandemie.



## 7.

## Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote



## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 656)	zufrieden			teilweise zufrieden			unzufrieden					
	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?			83,9 %			10,1 %			6,0 %		
<b>Fragebereich A:</b> Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit			Wichtigkeit			Damit waren die Befragten ...			Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,6 %	8,7 %	0,6 %	77,8 %	19,2 %	3,0 %						
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	83,7 %	14,4 %	1,9 %	77,0 %	20,0 %	3,1 %						
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	79,1 %	13,5 %	7,4 %	78,7 %	12,9 %	8,4 %						
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	91,6 %	6,6 %	1,8 %	91,9 %	5,1 %	3,0 %						
<b>Fragebereich B:</b> Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter												
Eintreffen des/der Gutachters/in	93,5 %	5,5 %	1,1 %	86,3 %	12,0 %	1,8 %						
Angemessene Vorstellung	96,0 %	3,4 %	0,6 %	86,6 %	11,8 %	1,6 %						
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85,6 %	10,8 %	3,6 %	91,6 %	8,2 %	0,2 %						
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	78,1 %	14,2 %	7,7 %	95,6 %	4,0 %	0,4 %						
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,9 %	9,0 %	6,0 %	86,8 %	12,6 %	0,6 %						
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84,2 %	10,5 %	5,3 %	95,0 %	4,6 %	0,4 %						

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des/der Gutachters/in	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	88,6 %	8,1 %	3,3 %	94,3 %	4,9 %	0,8 %
Kompetenz des/der Gutachters/in	88,4 %	8,8 %	2,8 %	95,6 %	3,6 %	0,8 %
Verständliche Ausdrucksweise des/der Gutachters/in	88,2 %	8,9 %	2,8 %	94,2 %	5,4 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit des/ der Gutachters/in	88,1 %	9,0 %	2,8 %	95,1 %	4,3 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	75,3 %	15,3 %	9,4 %	94,4 %	4,9 %	0,6 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

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. Empfanden 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"/>

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
NIEDERSACHSEN

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Öffentliches Auftreten des Gutachters

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>
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"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Allgemeine Fragen

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein
- 20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Der MDK 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.