

MDK

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
MECKLENBURG-VORPOMMERN

✓ Versicherten-
befragung zur
Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

2016



Inhalt

Vorwort	Seite	03
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	08
4. Ergebnisse	Seite	09
5. Erkenntnisse	Seite	14
6. Maßnahmen	Seite	15
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	17

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 Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Lessingstr. 33, 19059 Schwerin
Telefon 0385/ 7440150,
E-Mail: presse@mdk-mv.de
Internet: www.mdk-mv.de

Bearbeitung: Diane Hollenbach, Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung, Katja Schmidt Leiterin Stabsbereich Daten, Analysen und Grundsatzfragen

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, Berlin, www.einundalles.net

Fotonachweis: Robert Kneschke, Fotolia (Titel + S. 8), Bacho Foto, Fotolia (S. 5), Sergey Nivens, Fotolia (S. 16), svetlana67, Fotolia (S. 20)

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.

Mit dem Jahresbeginn 2017 ist im Bereich der Pflegeversicherung in Deutschland eine neue Zeit angebrochen. Es gilt ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff. Deutlich mehr Menschen als bisher werden Leistungen aus der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen können.

Wie alle Medizinischen Dienste hat der MDK Mecklenburg-Vorpommern sich über viele Jahre für den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff eingesetzt. Im vergangenen Jahr standen wir vor der großen Herausforderung uns intensiv auf diese Umstellung vorzubereiten. Wir haben neue Gutachter eingestellt. Wir haben die neuen Kollegen gemeinsam mit unseren langjährigen Mitarbeitern für das neue Begutachtungsverfahren geschult. Parallel dazu war ein hohes Auftragsaufkommen zu bewältigen: Knapp 42.000 Begutachtungen im Hausbesuch wurden vorgenommen – mehr als je zuvor.

Umso mehr freuen wir uns, dass die Arbeit unserer Gutachter auch im Jahr 2016 ein großes Maß an Zustimmung erfährt. Die Gesamtzufriedenheit ist mit 87 Prozent weiter hoch. Zugleich ist die Basis für die Ermittlung der Zufriedenheit gewachsen: Die Rücklaufquote von 41,1 Prozent liegt über den Werten der Vorjahre. Mehr Menschen haben uns ihre Einschätzung mitgeteilt.

Die Antworten auf die Frage, welche Kriterien für die Zufriedenheit mit der Begutachtung besonders wichtig sind, liegen im Trend der vergangenen Jahre: Die Befragungsteilnehmer wollen den Prozess der Begutachtung leicht nachvollziehen können und sie erwarten, dass der Gutachter sich Zeit nimmt und erkennbar auf die individuelle Situation eingeht. Die Zufriedenheit in diesen Punkten ist weiter hoch.

Wir wissen also, dass wir richtig liegen, wenn wir diesen Themen in den Fortbildungen unserer Mitarbeiter weiter breiten Raum geben. Auch das neue Begutachtungsverfahren soll diesen Anliegen in besonderer Weise gerecht werden. Wir sind gespannt darauf, welche Rückmeldungen der Versicherten und ihrer Angehörigen uns im Jahresverlauf erreichen.



Dr. Ina Bossow
Geschäftsführerin

Diane Hollenbach
Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen zur Pflegebegutachtung des MDK Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **90 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

90 %

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten des Gutachters während der Begutachtung gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88 Prozent** sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.

88 %

Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten des Gutachters während der Begutachtung gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **87 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

87 %

87 % Gesamtzufriedenheit

87 Prozent der Menschen, die in Mecklenburg-Vorpommern eine Pflegestufe beantragen, sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) insgesamt zufrieden. Das ist das Ergebnis der Versichertenbefragung 2016. Die Befragung wird bundesweit von einem neutralen Unternehmen im Auftrag der MDK durchgeführt.

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 welche Stufe (ab 2017: 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 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 Mecklenburg-Vorpommern daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen dem Medizinischen Dienst ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

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

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

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2016.

1. Gesetzlicher Auftrag



2. Zielsetzung und Methodik

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

Ausdrücklich formulierte Ziele dieser Befragungen sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erlangen, auf deren Grundlage gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung entwickelt werden können
- Informationen über die Versichertenerwartungen und ihre Zufriedenheit mit der Arbeit der Beschäftigten des MDK zu gewinnen, die intern an die Mitarbeiter kommuniziert werden können

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 das Wissen über deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung einer Dienstleistung.

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

Der Fragenkatalog umfasst Fragen

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

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

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

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

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie 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 Versicherte erhielt den Fragebogen maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, der keine Rückschlüsse auf die Person des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jeder Versicherte zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Zusendung der Antworten (ausgefüllte Fragebögen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte 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.

3. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2015 hat der MDK Mecklenburg-Vorpommern 38.329 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

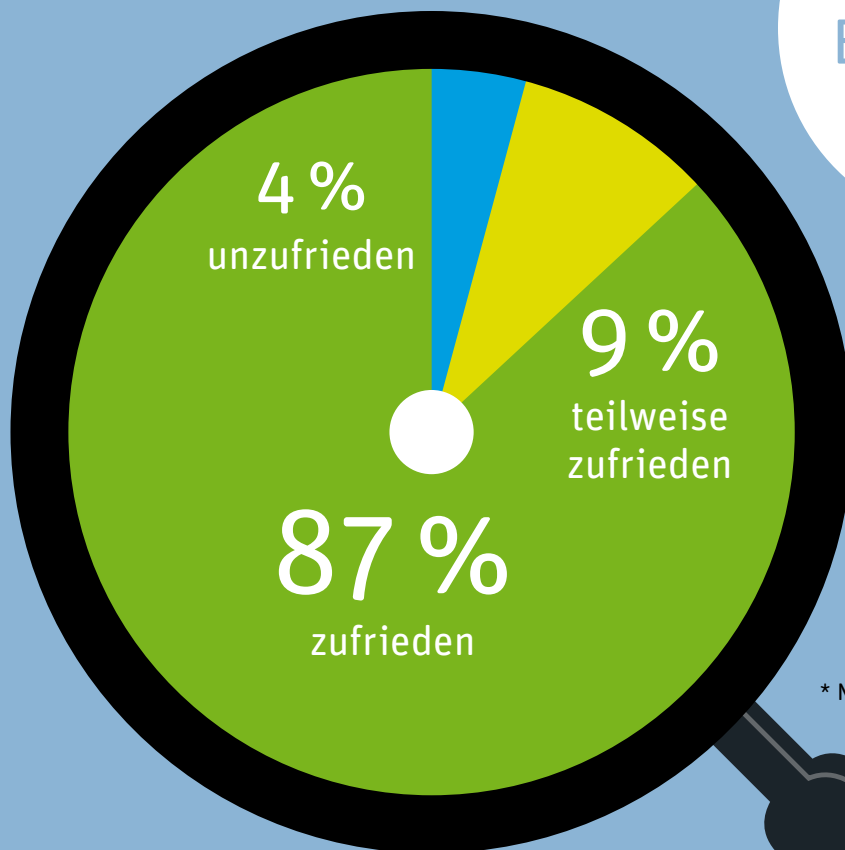
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

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

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2016 hat der MDK Mecklenburg-Vorpommern dementsprechend 2.166 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 17. Februar 2017 wurden davon 890 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,1 %.



4. Ergebnisse



* N = 792 MW = 91

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Mecklenburg-Vorpommern?*

In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

Die Mittelwerte der Zufriedenheit (Mw) wurden entsprechend einer dreistufigen Skala von 0 (= unzufrieden), 50 (= teilweise zufrieden) bis 100 (= zufrieden) berechnet.

Insgesamt sind 87 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Mecklenburg-Vorpommern zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

Den Befragten des MDK Mecklenburg-Vorpommern sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

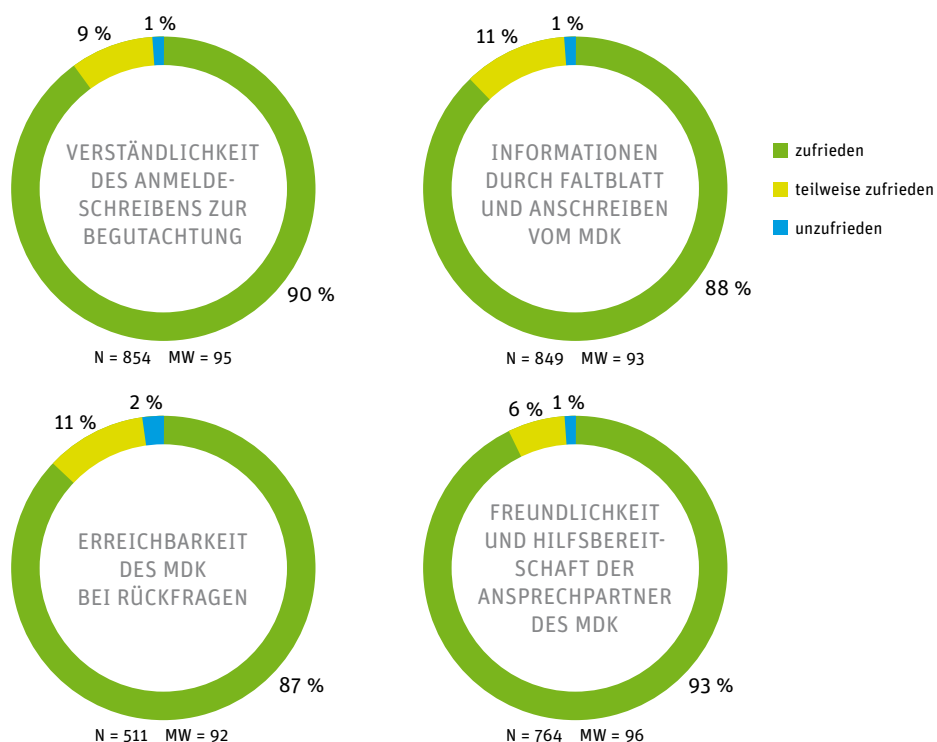
- a) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters
- b) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- d) Kompetenz des Gutachters
- e) Vertrauenswürdigkeit des Gutachters
- f) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK
- g) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl mit Blick auf die Informationen über die Pflegebegutachtung als auch mit Blick auf den persönlichen Kontakt mit dem Gutachter bescheinigen die Befragten dem MDK Mecklenburg-Vorpommern eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

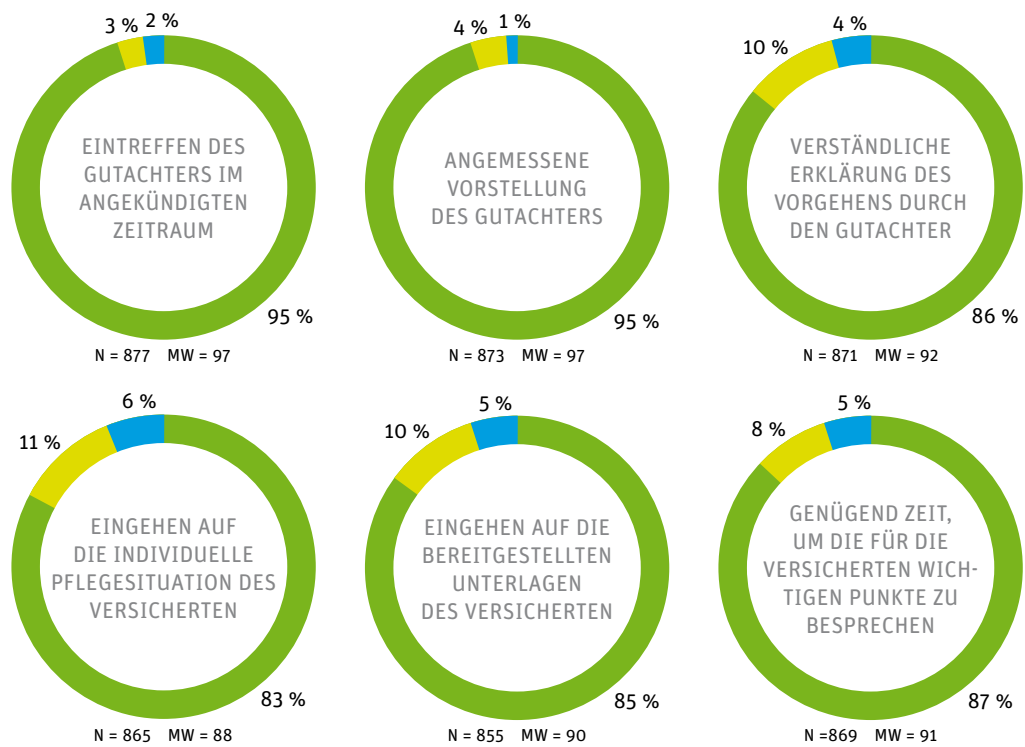
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung und ihre Angaben zu deren Wichtigkeit dargestellt.

FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGELEGUTACHTUNG



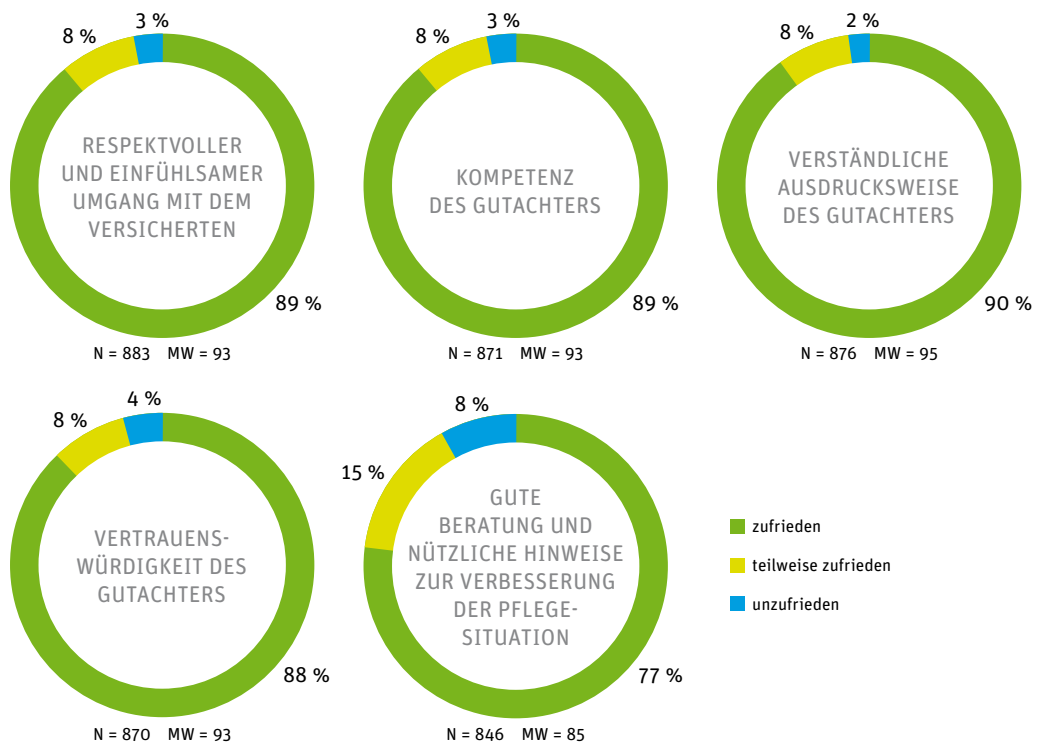
Mit der Verständlichkeit des Anschreibens zur Pflegebegutachtung des MDK Mecklenburg-Vorpommern sind durchschnittlich 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den schriftlichen Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (88 Prozent), als auch – allerdings in etwas geringerem Ausmaß – mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (87 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Mecklenburg-Vorpommern liegt der Zufriedenheitswert bei 93 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 96 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



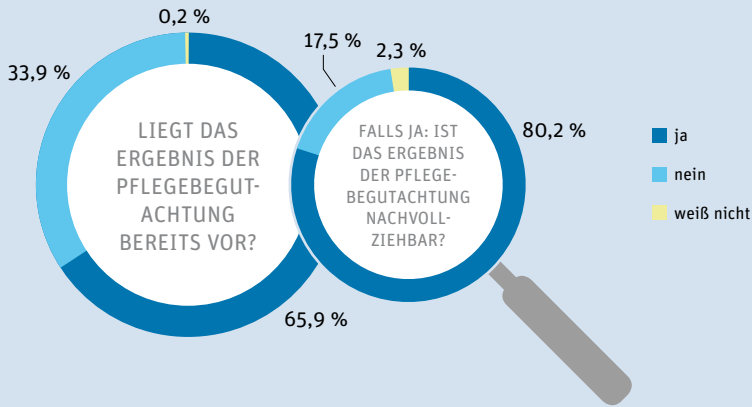
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (jeweils 95 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (85 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (87 Prozent). Letzteres ist den Versicherten auch besonders wichtig (96 Prozent). Ebenfalls für 96 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 83 Prozent der Befragten zufrieden, 11 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden.

FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (89%), der Kompetenz des Gutachters (89%), der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (90%) gefragt wurde. Für 97% der Befragungsteilnehmer ist die verständliche Ausdrucksweise des Gutachters ein wichtiges Merkmal für die Qualität der Begutachtung. Gute Beratung und Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation bleiben ein großes Anliegen. Acht Prozent der Befragten sehen hier Verbesserungsbedarf und äußern sich in diesem Punkte unzufrieden. 15 Prozent sind nur teilweise zufrieden, 77 Prozent sind zufrieden. 92 Prozent der Versicherten stufen Beratung und nützliche Hinweise als wichtig ein.

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



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

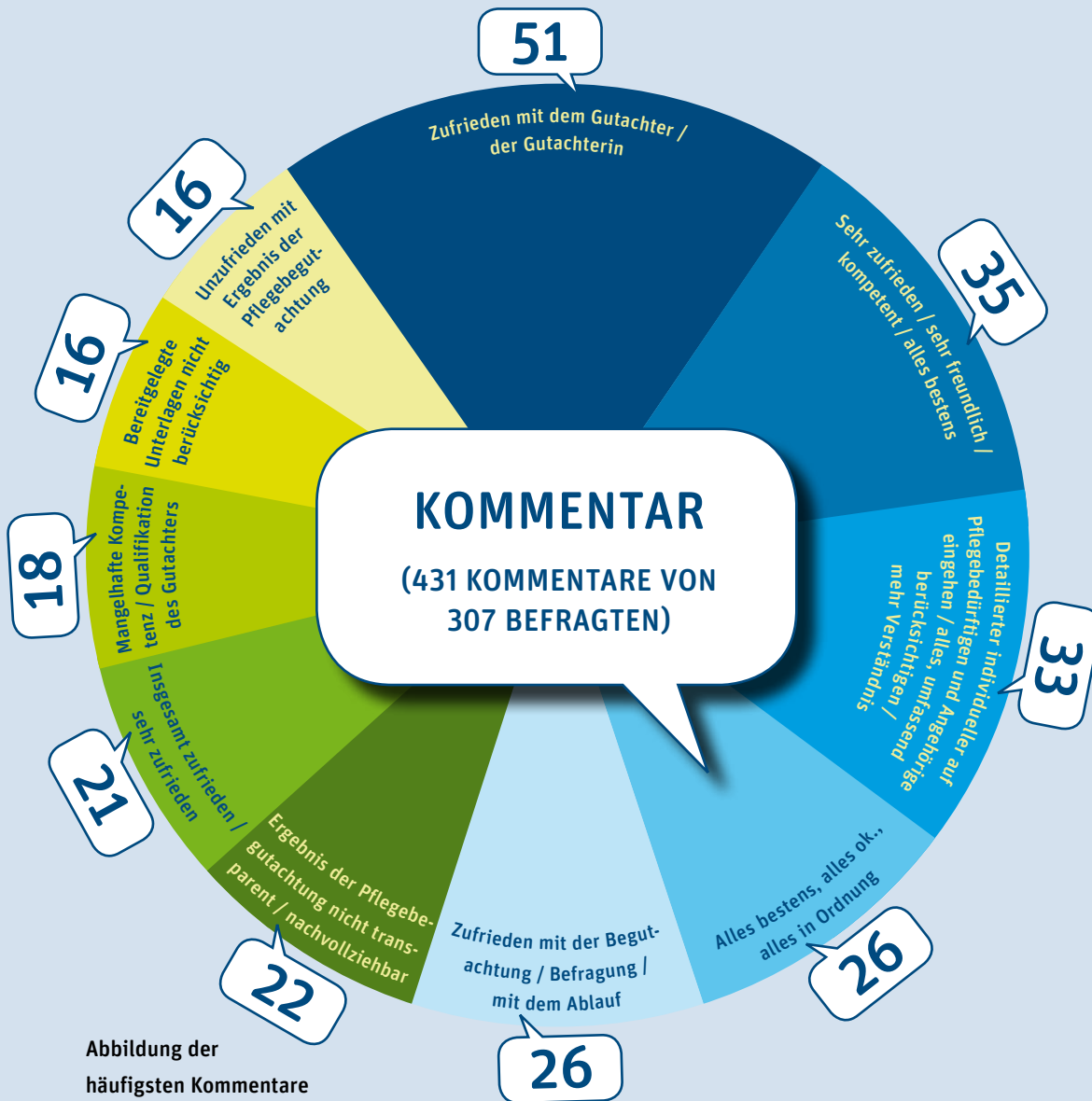


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).

5. Erkenntnisse

Nach wie vor ist die Rücklaufquote der versandten Fragebogen hoch. Sie übersteigt die durchschnittlich zu erwartenden Rückläufe bei ähnlichen Befragungsformaten. Das belegt das große Interesse der Beteiligten, uns ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage des vorliegenden umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist bei den pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern, die die Fragebögen ausgefüllt haben, eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung zu verzeichnen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift aber alleine zu kurz. Um mögliche Verbesserungspotentiale zu ermitteln, muss auch berücksichtigt werden, welche Aspekte den Befragten besonders wichtig sind.

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner beim MDK und ein respektvoller Umgang des Gutachters mit dem Versicherten haben großen Anteil an der Zufriedenheit der Befragten mit der Begutachtung.

Wie in den Vorjahren legen die Versicherten, Angehörigen und Betreuer großen Wert auf verständliche Erklärungen und darauf, dass ihre individuelle Pflegesituation nach ihrer Einschätzung ausreichend berücksichtigt wird.

Viele Befragungsteilnehmer wünschen sich, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort noch intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6 Prozent (2015: 5 %) sind hiermit unzufrieden und 11 Prozent (2015: 10 %) lediglich teilweise zufrieden. Parallel dazu äußern sich 5 Prozent (2015: 3 %) unzufrieden darüber, wie auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten eingegangen wurde, 10 Prozent (wie im Vorjahr) erklären sich hiermit nur teilweise zufrieden.

Die Antworten zeigen auch einen Wunsch nach noch besser verständlichen Erklärungen der Gutachter zum Vorgehen. 4 Prozent (2015: 3 %) der Befragten sind mit den Erklärungen unzufrieden und 10 Prozent (2015: 9 %) nur teilweise zufrieden.

Deutlich erkennbar bleibt der Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation: 8 Prozent der Befragten (2015: 6 %) sind hiermit unzufrieden und 15 Prozent (2015: 13 %) nur teilweise zufrieden.

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Um Verbesserungspotentiale zu identifizieren und mögliche Maßnahmen abzuleiten, gilt es zunächst festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Im Weiteren werden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei führt der Weg von den Fakten (Befragungsergebnissen) über die Analyse der Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).



6. Maßnahmen

WICHTIG IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN:

- 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 gegebenenfalls 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 Basis für das Entwickeln effektiver und nachhaltig wirksamer Verbesserungsmaßnahmen. Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Mecklenburg- Vorpommern die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter, Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten und Erreichbarkeit des MDK für Rückfragen:

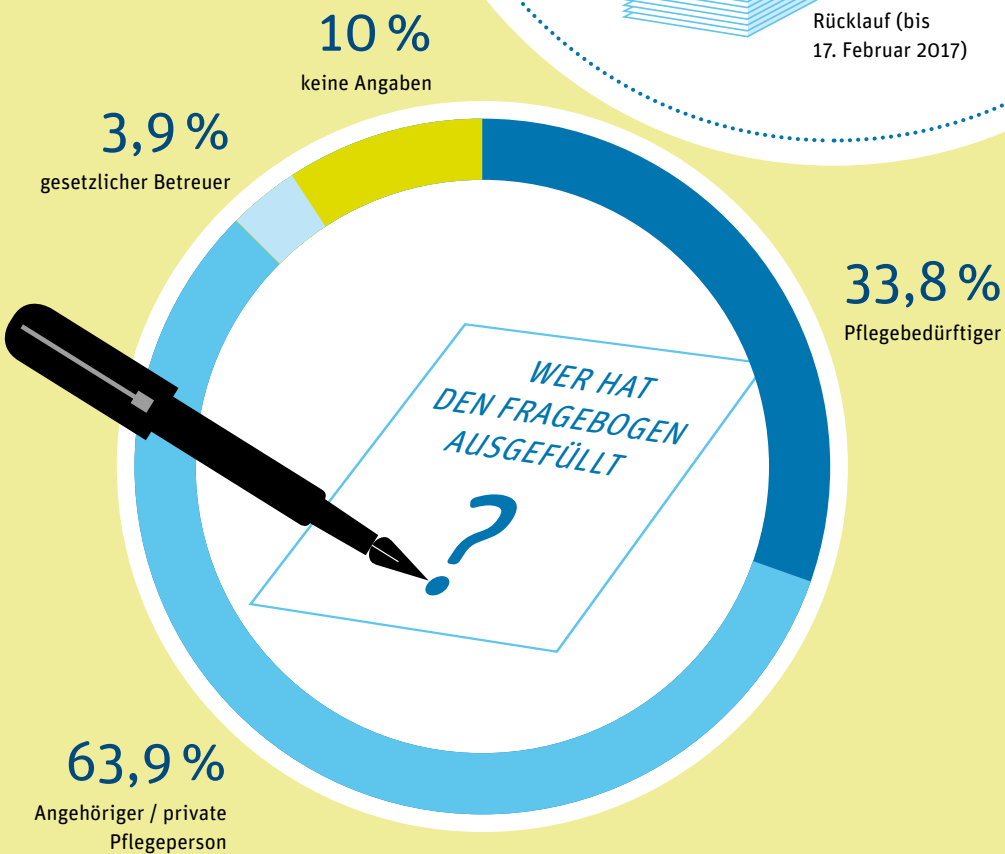
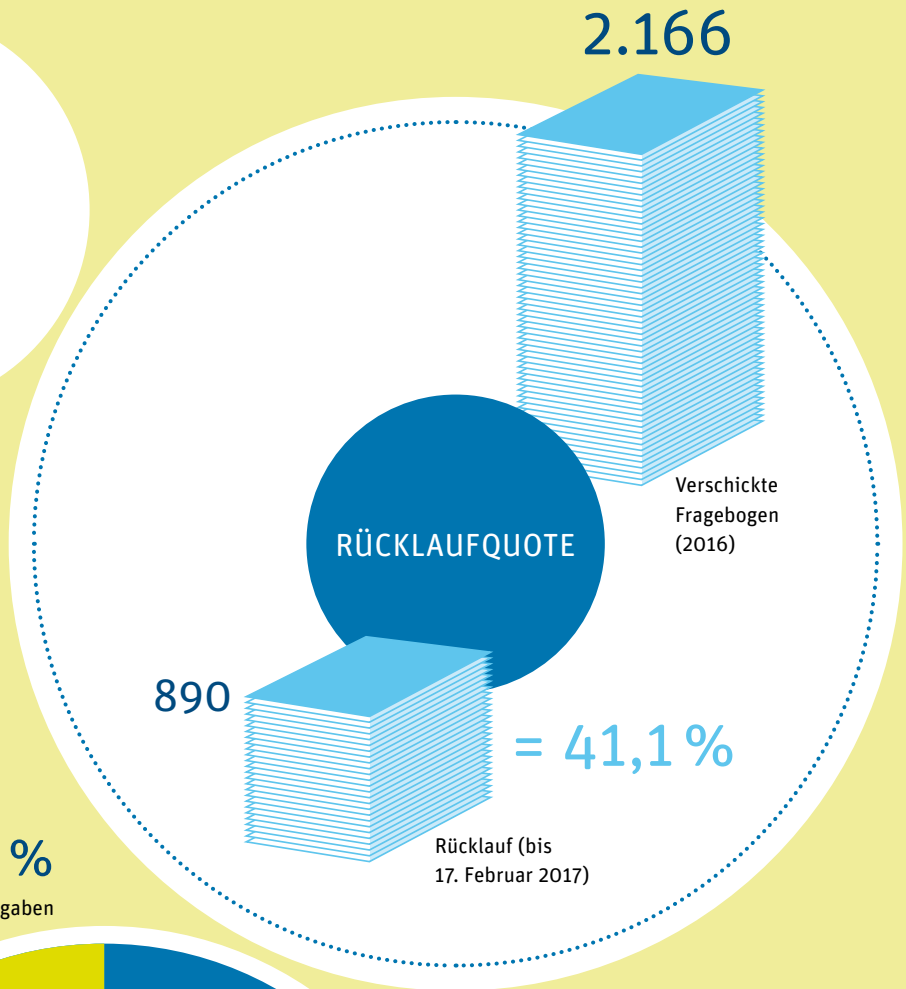
- Weiterhin werden wir unsere Gutachter dafür sensibilisieren, ihr Vorgehen bei der Begutachtung allgemein verständlich und nachvollziehbar zu erklären und dabei deutlich zu machen, wie die individuelle Pflegesituation des Versicherten berücksichtigt wird.
- Wir werden diese Themen auch in diesem Jahr bei den kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachter regelmäßig aufgreifen.
- Auch das ab diesem Jahr anzuwendende Begutachtungsverfahren zielt darauf ab, die individuelle Situation umfangreicher in den Blick zu nehmen.
- Für das ab 2017 praktizierte Begutachtungsverfahren wurden neue Informationsmedien erarbeitet. Wir sind gespannt auf die Rückmeldungen, die uns die Versicherten dazu geben werden.

6.2.2 Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen sowie gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

- Ergänzend zu unserem Beratungsauftrag wollen wir die Versicherten noch gezielter auf Informationsangebote (z.B. von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren) hinweisen, die ihnen Hilfe bei ihren Fragestellungen bieten können. Auch dieses Thema werden wir in den kontinuierlichen Schulungen regelmäßig aufgreifen.
- Wir sehen uns dem Ziel verpflichtet, die Begutachtung so zu gestalten, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Das erkennbare Spannungsfeld zwischen den nachvollziehbaren Wünschen der einzelnen Versicherten nach mehr Zeit während der Begutachtung einerseits sowie nach kurzen Begutachtungsfristen und raschen Entscheidungen durch die Pflegekassen andererseits, bleibt eine Herausforderung, der der MDK sich immer wieder neu stellt.



7.
Zahlen,
Daten,
Fakten



Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden		teilweise zufrieden	unzufrieden		
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	87 %		9 %	4 %		
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90 %	9 %	1 %	84 %	15 %	1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	88 %	11 %	1 %	87 %	12 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	87 %	11 %	2 %	84 %	11 %	5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	93 %	6 %	1 %	96 %	4 %	0 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95 %	3 %	2 %	90 %	9 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95 %	4 %	1 %	88 %	11 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	86 %	10 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	83 %	11 %	6 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	85 %	10 %	5 %	89 %	10 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87 %	8 %	5 %	96 %	4 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	89 %	8 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	89 %	8 %	3 %	97 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	90 %	8 %	2 %	97 %	3 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	88 %	8 %	4 %	96 %	4 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation	77 %	15 %	8 %	92 %	7 %	1 %

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2016

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 Anmelde-schreiben 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wichtiges Auftreten des Gutachters

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als kompetentvoll und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input 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 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. Wo hat die Pflegebegutachtung stattgefunden?
 in der Praxis zu Hause
21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?
 Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der MDK Mecklenburg-Vorpommern 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.