

MDK

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
NIEDERSACHSEN

✓ **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 Niedersachsen, Hildesheimer Str. 202, 30519 Hannover,
Telefon: 0511 8785-0, Telefax: 0511 8785-199,
E-Mail: kontakt@mdk-niedersachsen.de
Internet: www.mdk-niedersachsen.de

Bearbeitung: Matthias Ernst, Geschäftsbereichsleitung Pflege

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

Fotonachweis: Medizinische Dienste der Krankenversicherung (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.



Ihre Wünsche sind uns wichtig!

Sehr geehrte Damen und Herren,

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung Niedersachsen (MDKN) versteht sich als modernes Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen. Eine qualifizierte und sachkundige Begutachtung der Versicherten, ob die Voraussetzungen für eine Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI (SGB XI) erfüllt sind, stellt für den MDK eine wichtige Aufgabe dar.

Für die Versicherten und ihre Angehörigen ergeben sich durch den Beginn einer Pflegebedürftigkeit erhebliche Herausforderungen und Belastungen. Diese erfordern neben den persönlichen Veränderungen auch eine organisatorische Auseinandersetzung mit den notwendigen Anspruchsvoraussetzungen. Der Pflegebegutachtung kommt in dieser Situation eine wesentliche Rolle zu, da das Ergebnis dieser Begutachtung die Grundlage für eine Leistungsentscheidung der Pflegekasse und eine damit verbundene individuelle und qualitative Versorgung bildet.

In dieser Lebenssituation ist der Besuch unserer Gutachter eine weitere ungewohnte Erfahrung und zusätzliche Belastung für die Beteiligten. Teilweise müssen in der Begutachtungssituation persönliche Dinge und intime Pflegedetails zur Versorgungssituation angesprochen und im Gutachten dokumentiert werden. In dieser Situation ist es unbedingt erforderlich, dass diese Bereiche von unseren Gutachter mit der notwendigen Sensibilität behandelt werden. Für unsere Gutachter ist es in ihren Besuchen weiterhin wichtig, dass die Begutachtung von den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen wertschätzend und respektvoll erlebt wird. Neben der Beurteilung der Pflegebedürftigkeit erfolgen in der Begutachtungssituation die Beantwortung weiteren Fragen zu unterschiedlichsten Versorgungsbereichen und eine Information zum weiteren Verfahren.

Im Jahr 2016 hat der MDK Niedersachsen insgesamt etwa 177.000 Versicherte in ihrer Häuslichkeit begutachtet und jeweils ein umfassendes Gutachten zur Pflegebedürftigkeit

erstellt. In diesem Zusammenhang sind die vorliegenden Ergebnisse der dritten Versichertenbefragung ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung. Die anonym und un-

abhängig ausgewerteten Rückmeldungen von begutachteten Versicherten und anwesenden Bezugspersonen ermöglichen uns eine Bewertung unserer Dienstleistungsqualität innerhalb der Begutachtung und Hausbesuchsterminierung. Ergänzend zeigen uns die Ergebnisse und ihre ergänzenden Kommentare weitere Verbesserungspotenziale für die Zukunft auf. Ihre vorliegenden Hinweise werden wir bei der aktuellen Umsetzung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs aufgreifen, in die Schulungsangebote unserer Gutachter und Servicekräfte implementieren und innerhalb der täglichen Begutachtungssituationen berücksichtigen.

Insgesamt waren 96 Prozent (86 % zufrieden/10% teilweise zufrieden) der Befragungsteilnehmer mit der Begutachtung durch unsere Gutachter zufrieden und haben die Ergebnisse aus dem Jahr 2015 bestätigt. Diese Ergebnisse zeigen, dass wir uns mit den eingeleiteten Maßnahmen auf einem guten Weg befinden und es uns trotz steigender Begutachtungszahlen gelingt, die bestehende Qualität beizubehalten. Unabhängig von diesen, für uns sehr positiven Rückmeldungen, werden wir auch zukünftig weiter an einer Verbesserung unserer unabhängigen Begutachtungsprozesse arbeiten.

Für die Teilnahme an der Befragung bedanke ich mich bei allen Teilnehmern im Wissen, dass dies in der bestehenden Lebenssituation keine Selbstverständlichkeit darstellt.

Herzliche Grüße

Ihr Carsten Cohrs
Geschäftsführer MDK Niedersachsen

Hannover, 15. April 2016

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 Anmeldebeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

86 %

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Niedersachsen gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86 Prozent** sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.

86 %

Persönliches Auftreten des Gutachters

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 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

85 %

86 %

Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Niedersachsen (MDK Niedersachsen) sind **86 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der ersten bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

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 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 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-Spitzenverband definieren erstmals 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 hinsichtlich dieser Befragungen sind:

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

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

- „Wie wird unsere Dienstleistung vom Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
 - „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen der Versicherten?“
 - „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
 - „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit der Versicherten?“
- können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung 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 der 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 Niedersachsen 149.767 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

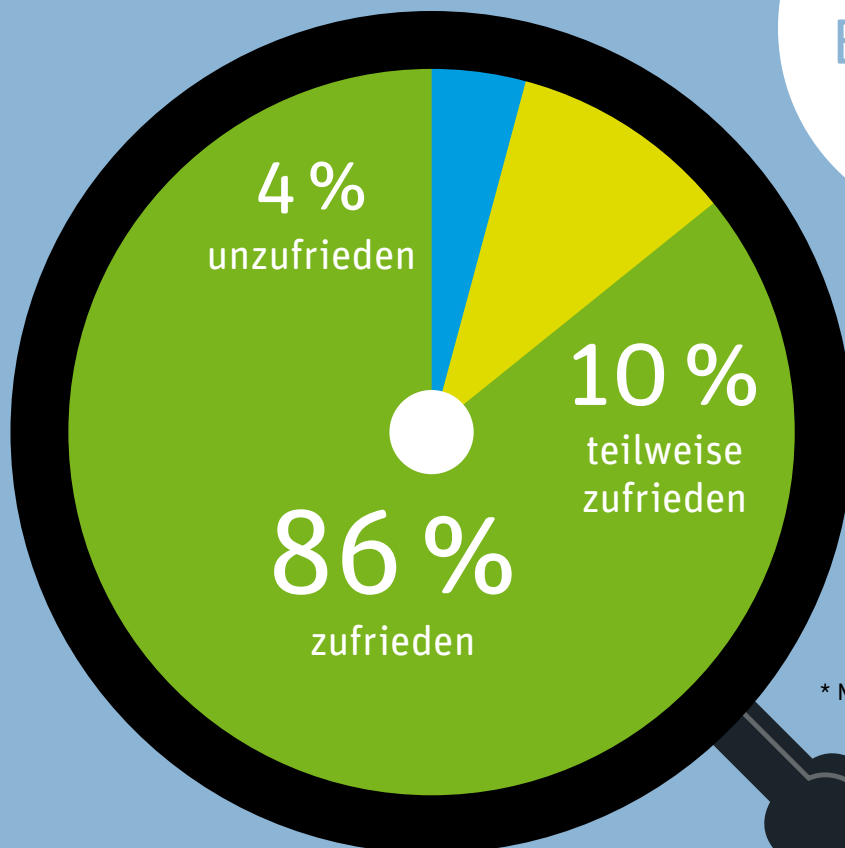
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

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

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2016 hat der MDK Niedersachsen dementsprechend 4.051 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 17. Februar 2017 wurden davon 1.522 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 37,6 %.



4. Ergebnisse



* N = 1356 MW = 91

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung*

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

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

Insgesamt sind 86 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Niedersachsen zufrieden; 10 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

Den Befragten des MDK Niedersachsen sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

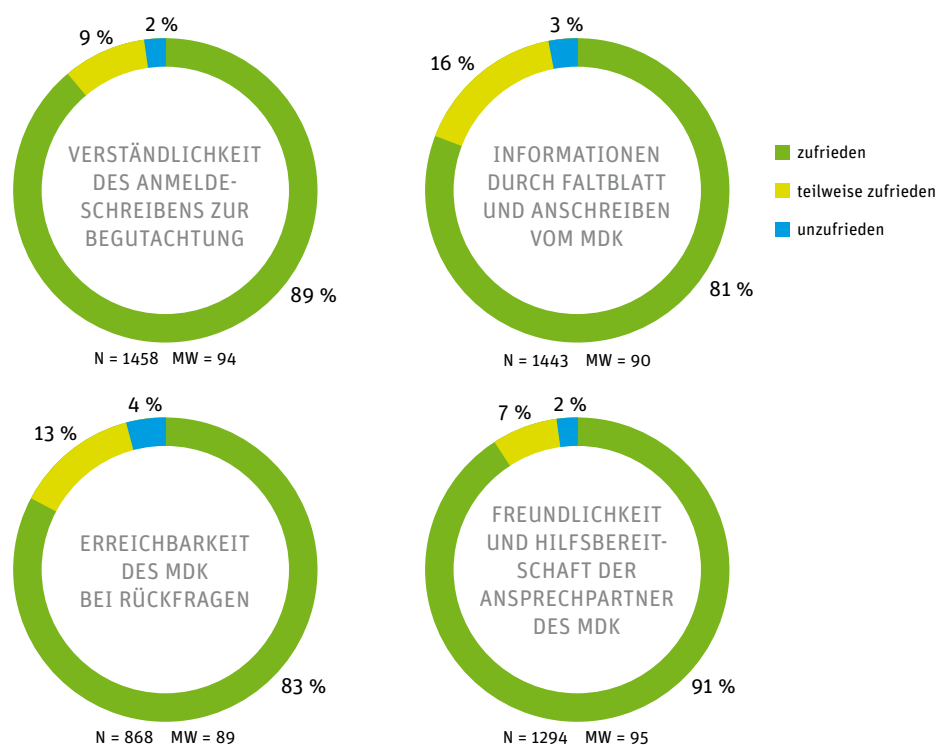
- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- e) Kompetenz des Gutachters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

Die ZUFRIEDENHEITSWERTE über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl mit den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch mit den die Gutachter direkt betreffenden Sachverhalten des persönlichen Kontaktes und dem Auftreten der Gutachter bescheinigen die Befragten der MDK Niedersachsen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

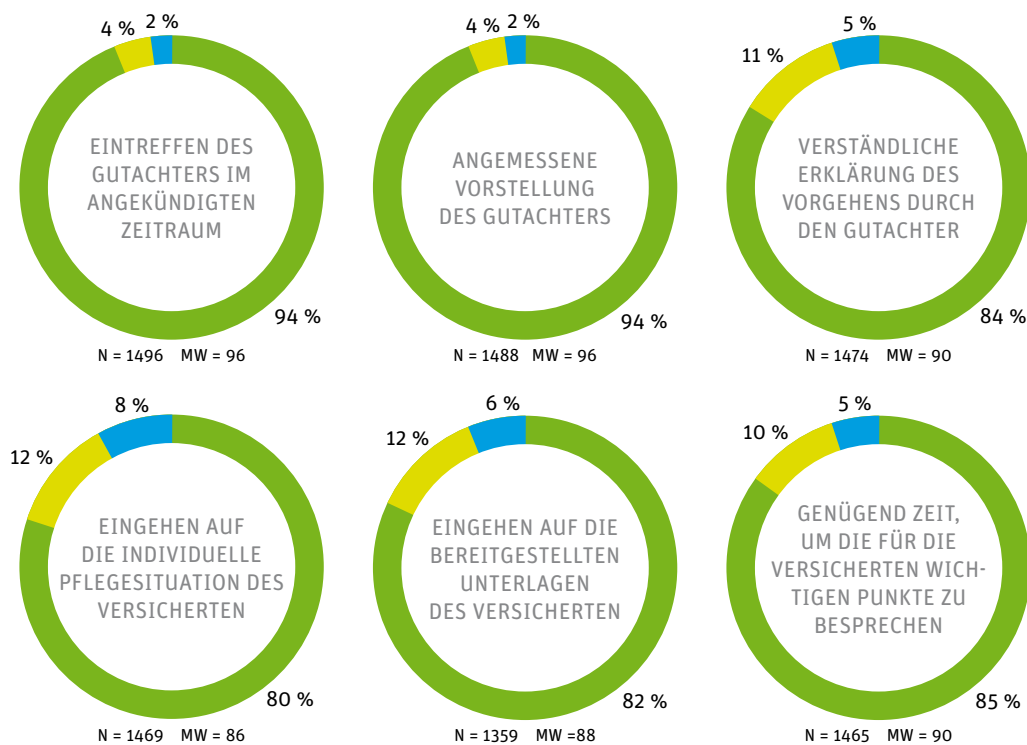
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



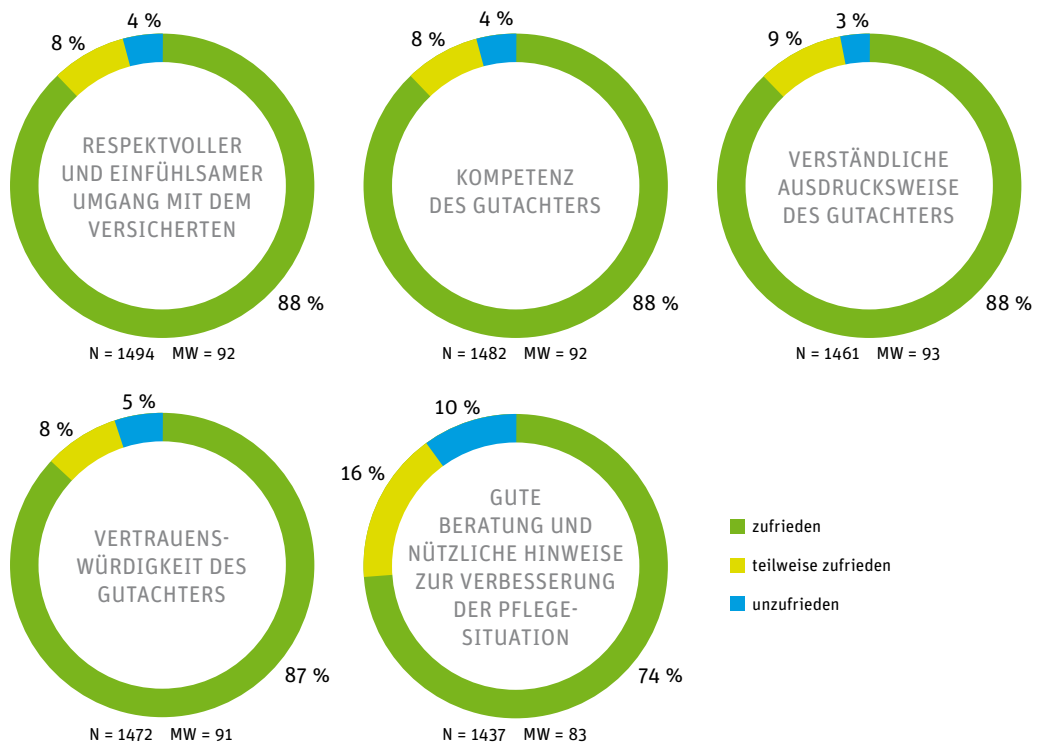
Mit den Informationen des MDK Niedersachsen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmelde-schreibens sind durchschnittlich 89 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (81 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (83 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Niedersachsen liegt der Zufriedenheitswert bei 91 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 93 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



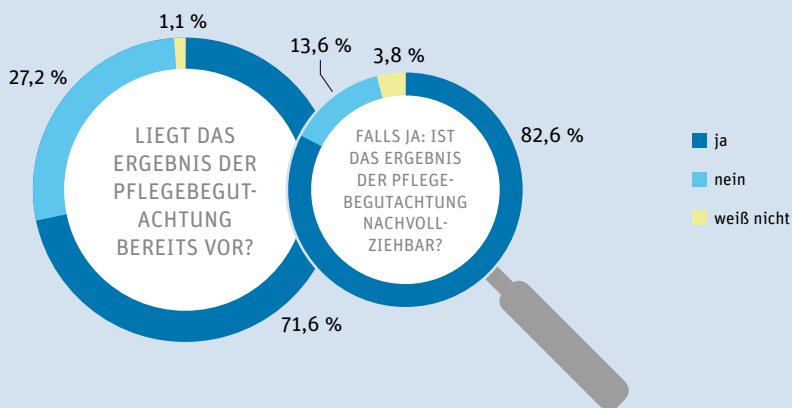
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (jeweils 94 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (84 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (82 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (95 Prozent). Für 94 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 80 Prozent der Befragten zufrieden, 12 Prozent teilweise zufrieden und 8 Prozent unzufrieden.

FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten, der Kompetenz des Gutachters, der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (jeweils 88 Prozent) sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (87 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Für 91 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 10 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

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:

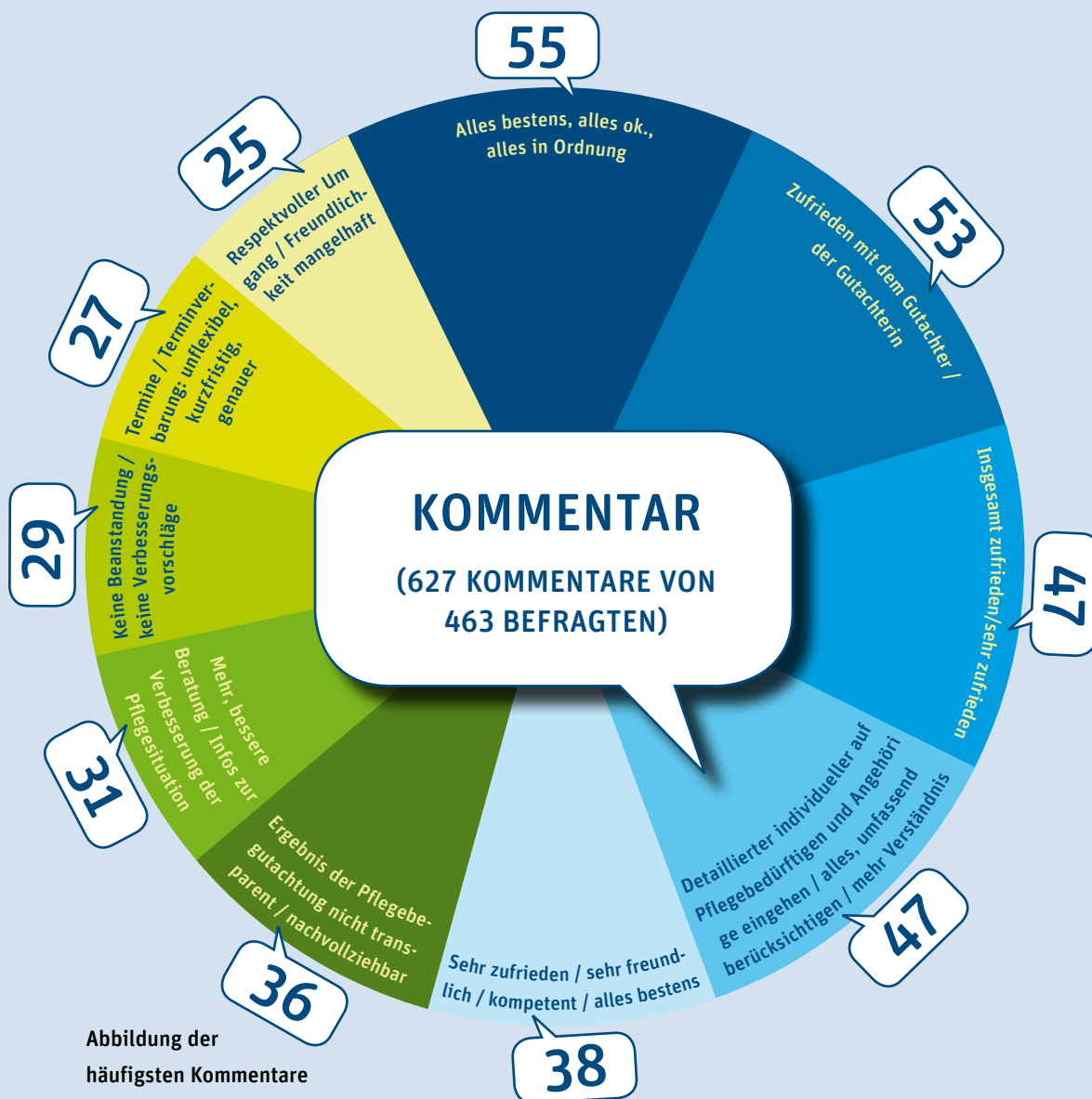


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).



5. Erkenntnisse

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: 8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 12 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 10 Prozent hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

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

Des Weiteren ergibt sich gemessen an den Anforderungen der Versicherten auch Handlungsbedarf bei der verständlichen Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter. 5 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden und 11 Prozent nur teilweise zufrieden.

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?).



6. Maßnahmen

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

6.2.1 Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter:

Wir beabsichtigen zukünftig unser Vorgehen bei der Begutachtung für die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen noch eingängiger darzustellen. Hierzu werden wir

- die Hinweise und Kommentare strukturiert auswerten und in unserer Fortbildungsplanung einfließen lassen
- bei den kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachter die Schulungsinhalte überprüfen und ggf. ergänzen,
- individuelle Coaching-Maßnahmen und Kommunikationsschulungen für unsere Gutachter ausbauen,
- vorhandene oder noch zu entwickelnde Informationsmedien (z. B. Flyer) für die Versicherten und ihre Angehörigen noch gezielter einsetzen
- einen Aufklärungsfilm über die Begutachtungssituation für Versicherte und interessierte Angehörige auf unserer Internetseite anbieten.

6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

Keine Pflegesituation ist wie die andere. Um in Zukunft noch besser auf die jeweilige Situation eingehen zu können, werden wir

- bei den kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachter die Schulungsinhalte überprüfen und ggf. ergänzen,
- individuelle Coaching-Maßnahmen für unsere Gutachter ausbauen.

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

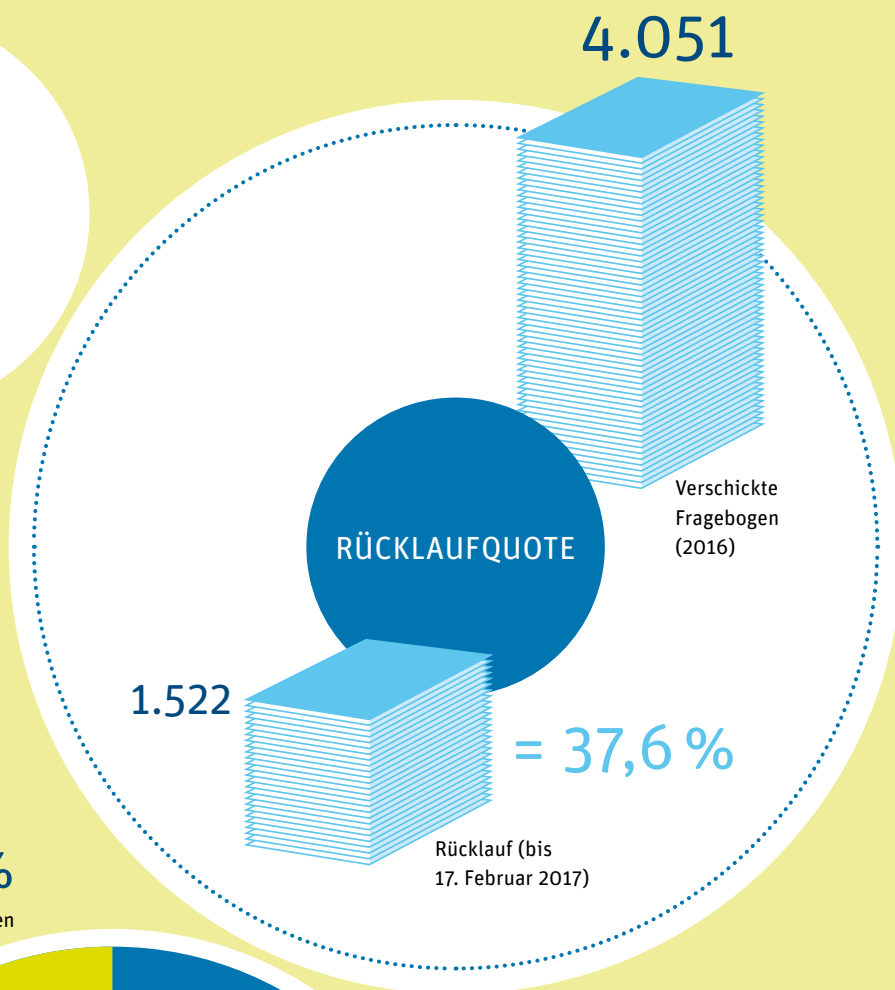
Es ist uns ein wichtiges Anliegen die im Rahmen der Begutachtung zur Verfügung stehende Zeit so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Hierzu haben wir ein Verfahren zur kontinuierlichen Prozessverbesserung etabliert, mit dem Ziel die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen.

6.2.4 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können (gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und Zentren).



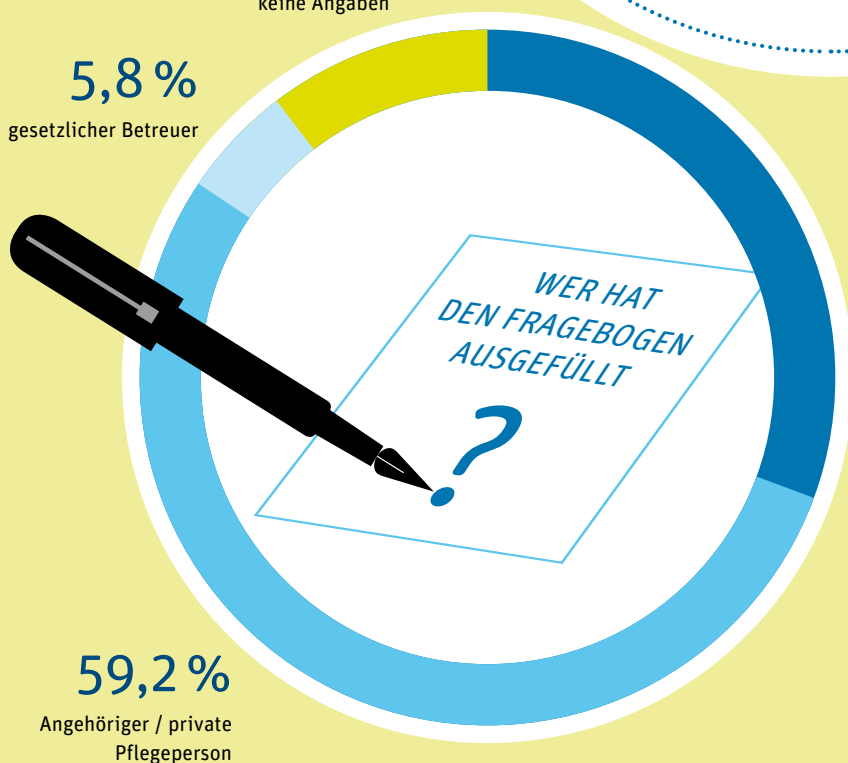
7.
Zahlen,
Daten,
Fakten



11,1 %
keine Angaben

5,8 %
gesetzlicher Betreuer

33,6 %
Pflegebedürftiger



59,2 %
Angehöriger / private
Pflegerperson

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden			
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	86 %	10 %	4 %			
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89 %	9 %	2 %	80 %	18 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	81 %	16 %	3 %	79 %	19 %	2 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	83 %	13 %	4 %	79 %	15 %	4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	91 %	7 %	2 %	93 %	6 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	94 %	4 %	2 %	87 %	12 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	94 %	4 %	2 %	86 %	13 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	84 %	11 %	5 %	93 %	7 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	80 %	12 %	8 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	82 %	12 %	6 %	87 %	12 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85 %	10 %	5 %	95 %	5 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	88 %	8 %	4 %	93 %	6 %	1 %
Kompetenz des Gutachters	88 %	8 %	4 %	94 %	5 %	1 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	88 %	9 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	87 %	8 %	5 %	94 %	5 %	1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74 %	16 %	10 %	91 %	8 %	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 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
NIEDERSACHSEN

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Typisches Auftreten des Gutachters

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

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als kompetent und einfühlsam?	<input checked="" type="radio"/>	<input 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 type="radio"/>	<input checked="" 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 checked="" type="radio"/>	<input 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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Allgemeine Fragen

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein
- 20. Wo hat die Pflegebegutachtung stattgefunden? zu Hause im Pflegeheim sonst
- 21. 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.