

**MDK**

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
NORDRHEIN

✓ Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

**2017**



# 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:**

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Nordrhein

Berliner Allee 52

40212 Düsseldorf

Telefon: 0211 1382-0

Telefax: 0211 1382-330

E-Mail: [post@mdk-nordrhein.de](mailto:post@mdk-nordrhein.de)

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

**Grafische Gestaltung:** Tino Nitschke, Berlin, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)

**Redaktion:** Judith Sommer, Elena Wendt

**Fotonachweis:** Jürgen Schulzki, Fotografie Schulzki (S. 3), Medizinische Dienste der Krankenversicherung (Titel + S.5 + S. 8), Sergey Nivens, Fotolia (S. 16)

**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.



## Der Mensch im Mittelpunkt

**W**ir waren gespannt: Wie kommt das neue Begutachtungsverfahren in der Pflege bei den Versicherten an?

Und welche Auswirkungen hatte seine Einführung mit Beginn des letzten Jahres auf die Begutachtungssituation? Schon früh im Jahr signalisierten uns die Gutachterinnen und Gutachter, dass sie das neue Verfahren in der Begutachtung schätzten. Ihnen gefällt, dass der Focus im Gespräch mit den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen nicht länger nur auf körperliche Defizite ausgerichtet ist. Vielmehr geht es jetzt vor allem um die Frage, was nötig ist, damit Betroffene auch mit einer Pflegebedürftigkeit möglichst selbstbestimmt leben können. Dazu gehören eben nicht nur Körperpflege oder Ernährung, sondern zum Beispiel auch Fragen nach psychischen Problemen oder nach sozialen Kontakten.

Und das Feedback der Versicherten und ihrer Angehörigen? Die jährliche Versichertenbefragung geht zwar nicht ausdrücklich auf das neue Begutachtungsverfahren ein, aber es lassen sich erfreuliche Tendenzen erkennen: 87 Prozent der Befragten zeigen sich zufrieden mit der Begutachtung. Das sind drei Prozent mehr als im Jahr zuvor und damit noch einmal eine deutliche Verbesserung. Die Gutachterinnen und Gutachter finden das Vertrauen der Versicherten und werden als einfühlsam und respektvoll im Umgang wahrgenommen. Die Befragungsergebnisse spiegeln wider, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Situation der Pflegebedürftigen und der Angehörigen im Blick haben und ihr Auftreten vor Ort gut ankommt.

Das sind sehr gute Ergebnisse. Nichtsdestotrotz werden wir uns darauf nicht ausruhen. Versicherte und ihre Angehörige haben uns gleichzeitig wertvolle Anregungen gegeben, etwa in Hinblick auf die telefonische Erreichbarkeit unserer Hotline. Darauf haben wir bereits reagiert, setzen mehr Personal ein und werden die Terminvergabe kundenfreundlicher gestalten. Der Service für die Versicherten und ihre Angehörigen wird weiter ausgebaut.

Herzliche Grüße

Ihr

**Andreas Hustadt**

Geschäftsführer MDK Nordrhein

**Werner Greilich**

stellv. Geschäftsführer MDK Nordrhein

### Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Nordrhein gefragt. Fragen zum Anmelde-schreiben 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 %

### Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Nordrhein 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 direkten Auftreten des Gutachters des MDK Nordrhein vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

88 %

## 87 % Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Nordrhein (MDK Nordrhein) sind **87 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden.

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

**D**er 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 Nordrhein 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 2017.

## 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 2016 hat der MDK Nordrhein 157.209 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.

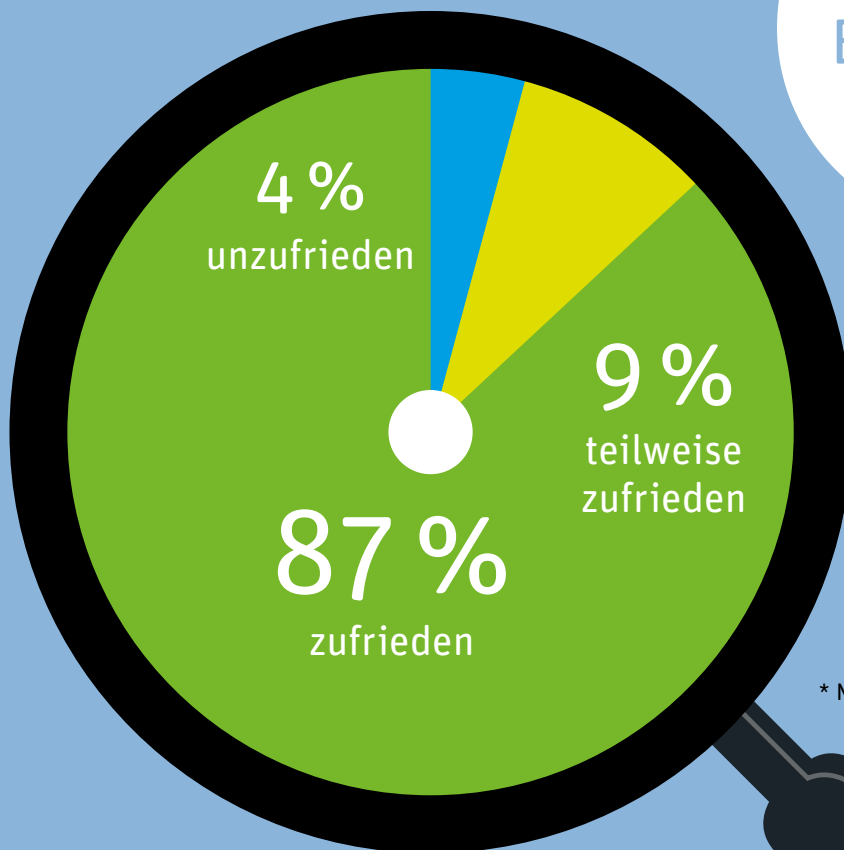
Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2017 hat der MDK Nordrhein dementsprechend 4.125 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Februar 2018 wurden davon 1.764 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,8 %.





## 4. Ergebnisse



\* N = 1.536 MW = 91

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

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 87 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Nordrhein zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

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

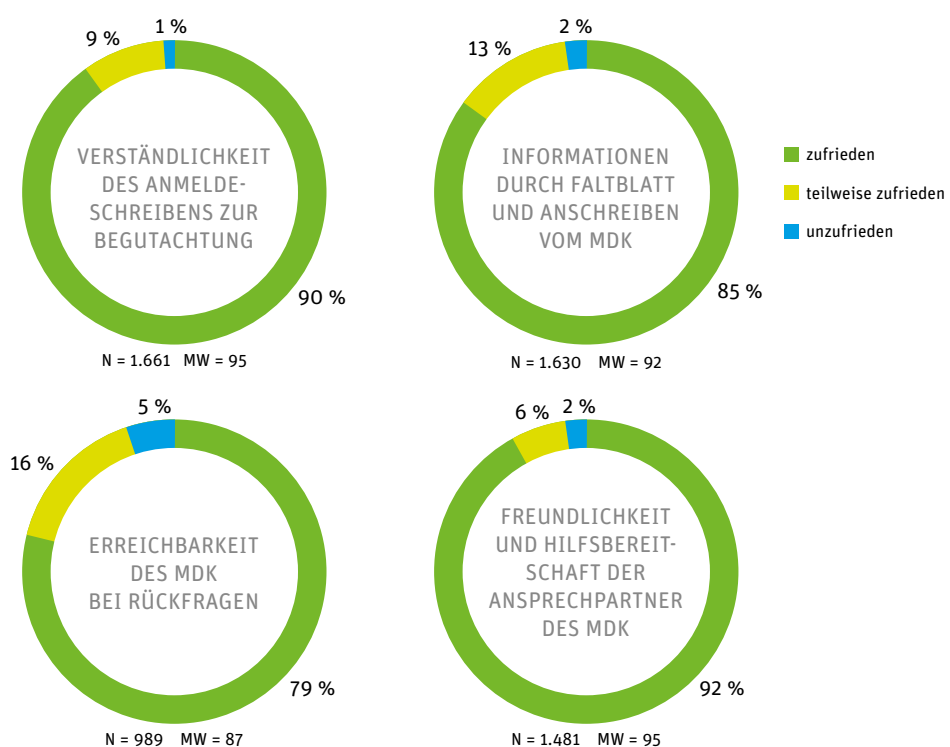
- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- e) Kompetenz des Gutachters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

### Die Ergebnisse im Einzelnen:

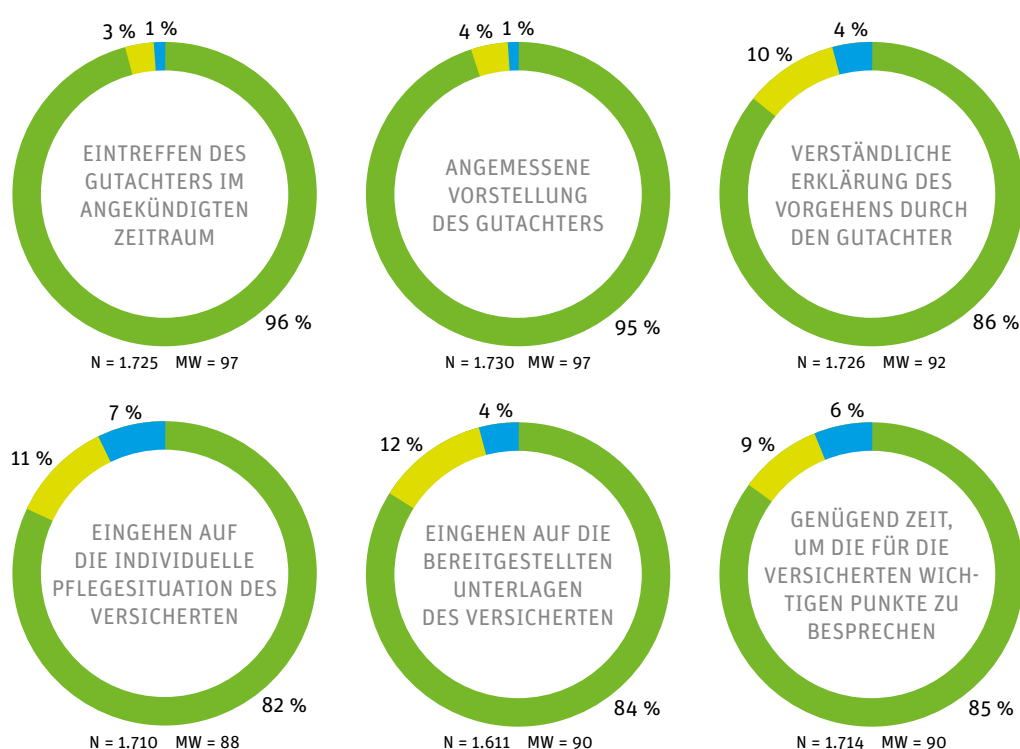
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

#### FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



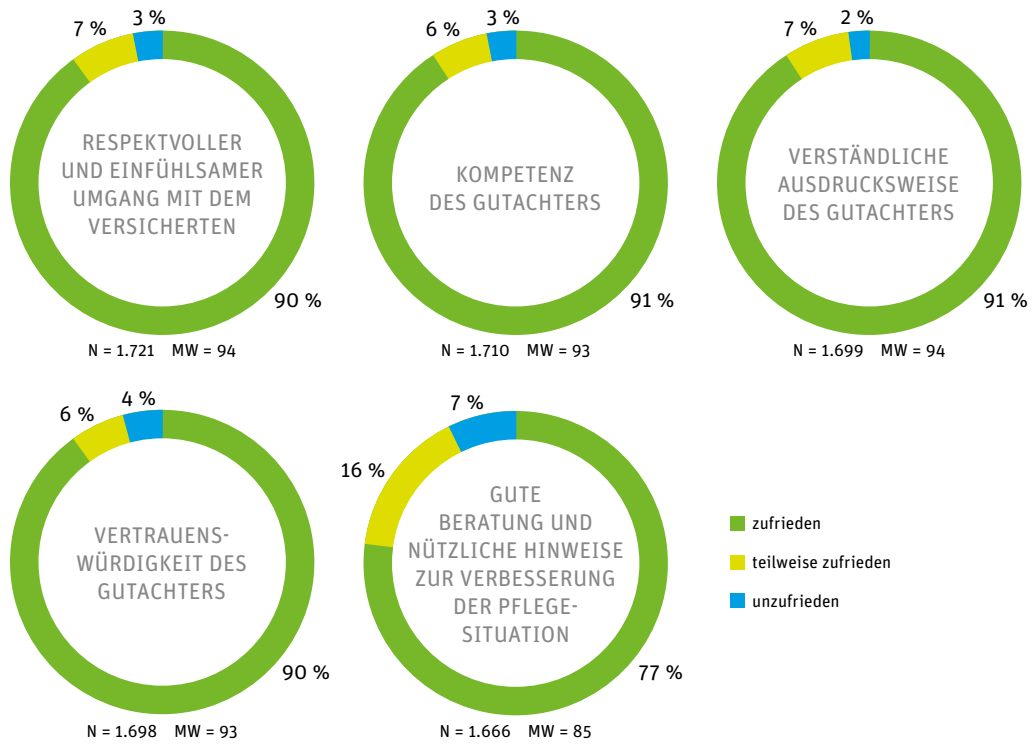
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (79 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Nordrhein liegt der Zufriedenheitswert bei 92 Prozent.

#### FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



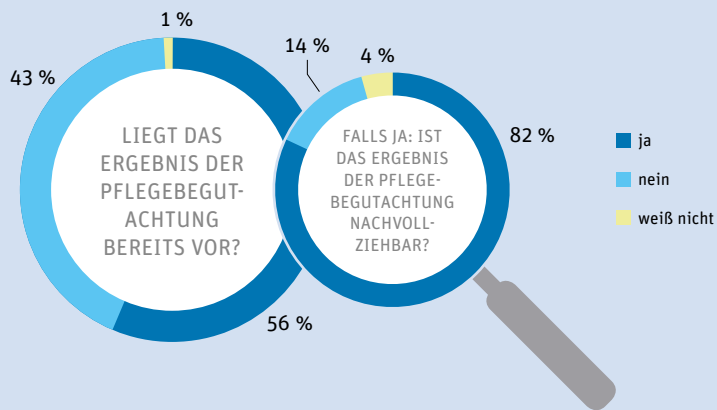
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (96 bzw. 95 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (84 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 96 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 82 Prozent der Befragten zufrieden, 11 Prozent teilweise zufrieden und 7 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 der Kompetenz und der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (jeweils 91 Prozent), sowie dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten und der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (jeweils 90 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: 7 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:

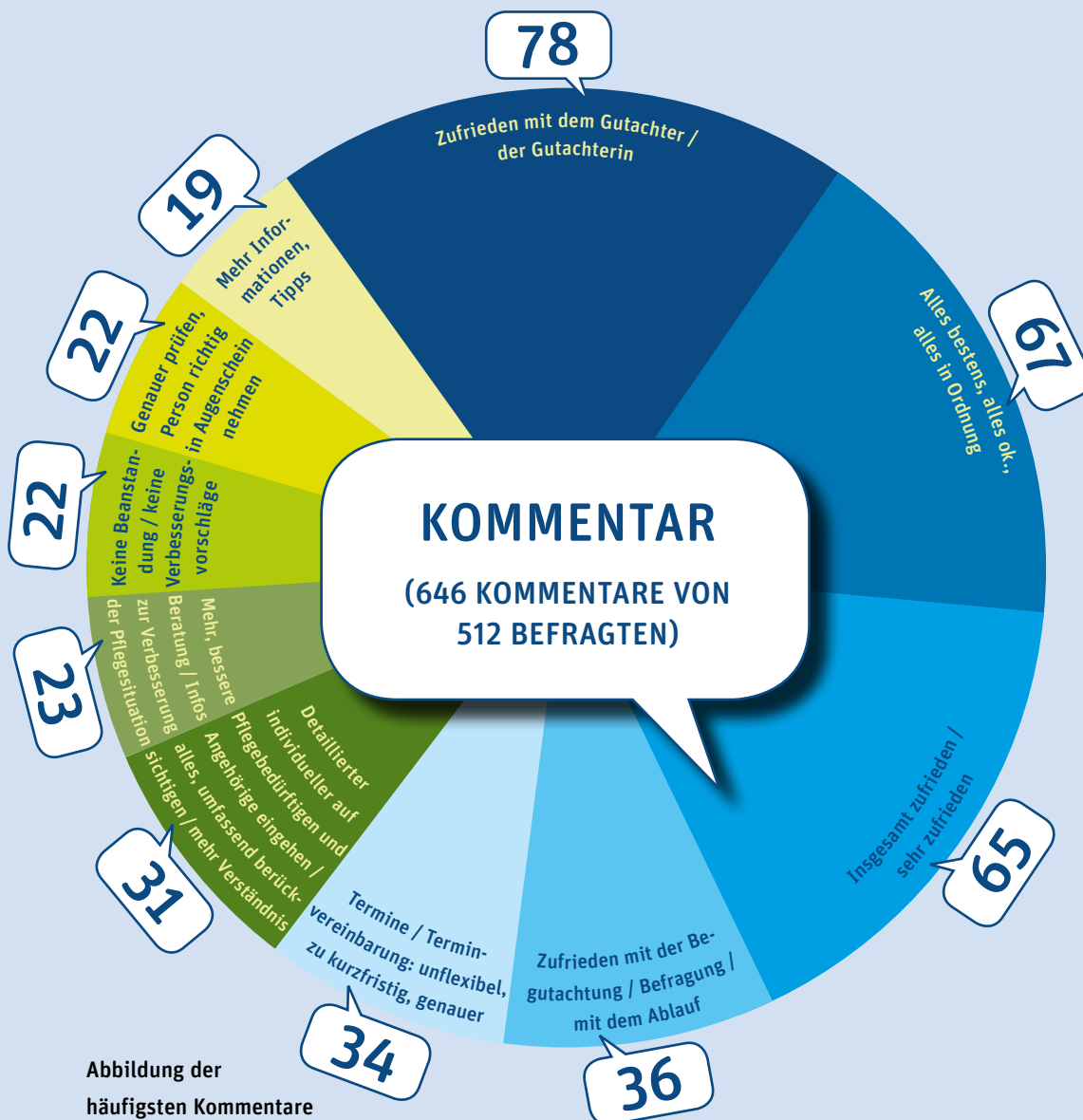


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).



## 5. Erkenntnisse

**D**ie 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 Prozent sind hiermit unzufrieden und 11 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 7 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 6 Prozent unzufrieden und 9 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. 4 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden und 10 Prozent nur teilweise zufrieden.

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen 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 Nordrhein die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

## 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

### 6.2.1 Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten

Die Versicherten und Angehörigen betreiben oft einen hohen Aufwand, um Unterlagen für die Begutachtung vorzubereiten. Meist werden mehr Unterlagen vorgelegt als notwendig. Hier müssen die Gutachter mit Fingerspitzengefühl vorgehen und die entsprechende Wertschätzung für die Vorbereitungen zeigen. Es sollte verständlich erläutert werden, welche Rolle die Dokumente im Rahmen der Begutachtung haben.

Hierzu wird der MDK Nordrhein

- die Gutachter kontinuierlich sensibilisieren und
- individuelle Coaching-Maßnahmen ausbauen.

### 6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

Der MDK Nordrhein legt großen Wert darauf, die Anwesenheit von Angehörigen und Betreuern bei der Begutachtung der Versicherten zu ermöglichen. Ihnen sollte immer ausreichend Möglichkeit gegeben werden, ihre Situation zu beschreiben und Fragen zu stellen. Denn keine Pflegesituation ist wie die andere. Wir werden die Thematik im Rahmen der Schulungsmaßnahmen für neu eingestellte Pflegefachkräfte aufgreifen und kontinuierlich in den regelmäßigen Besprechungen vermitteln. Darüber hinaus wird in Hospitationen besonderes Augenmerk darauf gelegt, wie die Gutachter auf die individuelle Situation der Versicherten eingehen.

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

Die Zeit für die Begutachtung der Versicherten ist limitiert. Eine wesentliche Rolle für die Zufriedenheit der Versicherten spielt die Fähigkeit der Gutachter, trotz Zeitdruck auf die beteiligten Personen wertschätzend einzugehen. Bringen die Versicherten oder ihre Angehörigen Aspekte ein, die einen hohen persönlichen Stellenwert haben, aber für die Begutachtung nicht relevant sind, müssen die Gutachter sie dennoch entsprechend würdigen. Regelmäßige Kommunikationsschulungen sind für uns selbstverständlich.

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

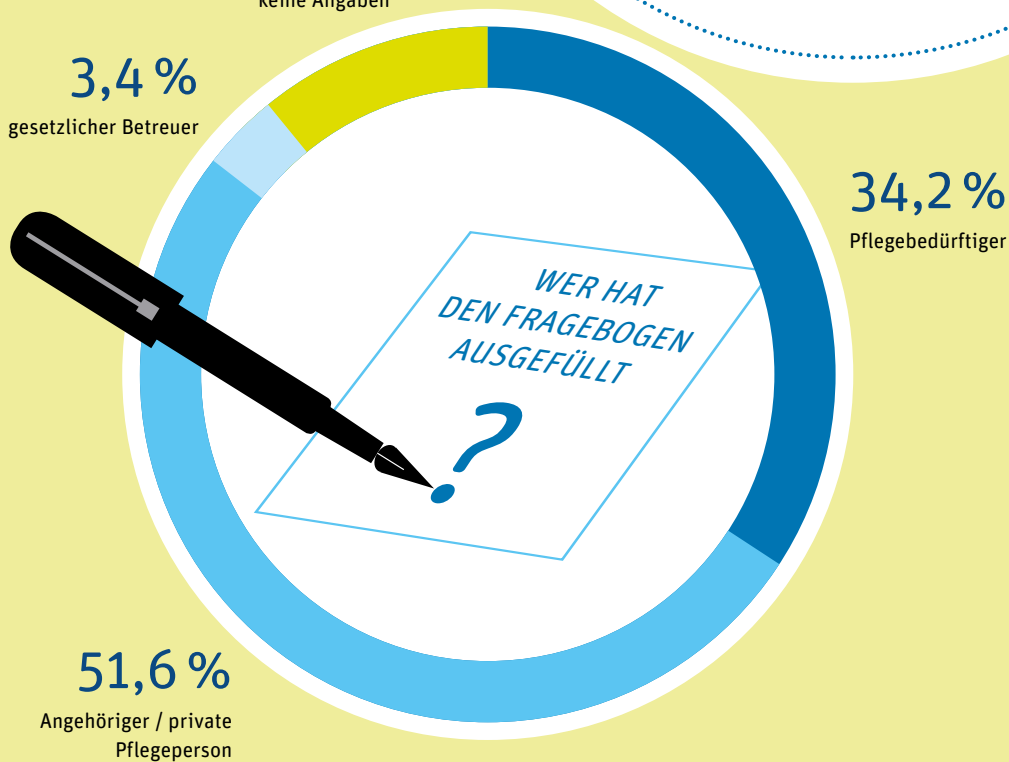
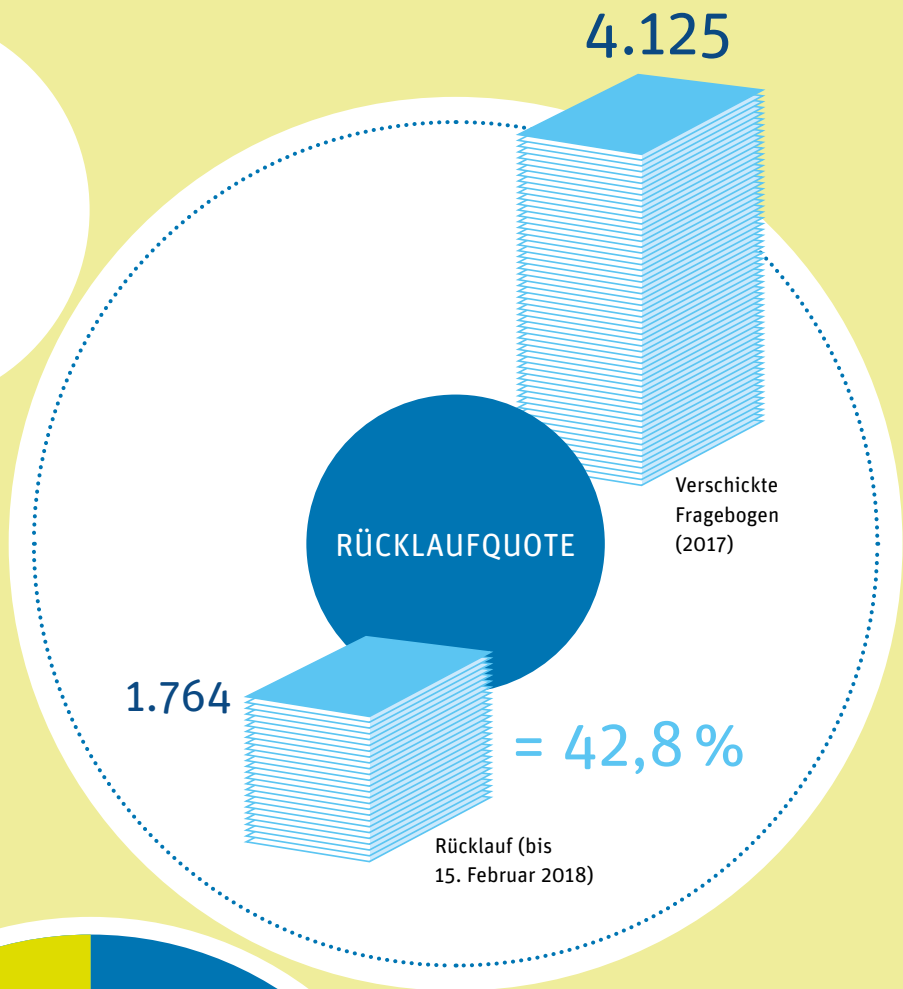
Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können. Dazu gibt es bereits einen Informations-Flyer des MDK sowie gezielte Hinweise auf Beratungsangebote von Pflegekassen und auf Pflegestützpunkte. Zudem stehen den Gutachtern Empfehlungsvordrucke zur Verfügung, auf denen sie mit geringem Aufwand ihre Hilfsmittlempfehlungen für die Versicherten notieren können. Das Blatt bleibt bei den Versicherten und kann noch durch weitere Informationen ergänzt werden.

Der Internetauftritt des MDK Nordrhein hält umfangreiche Informationen zur Pflegebegutachtung bereit. Dort finden sich Antworten auf die meistgestellten Fragen zum Begutachtungsverfahren. Auch die wichtigen Ansprechpartner sind schnell und einfach auf der Webseite zu finden.





7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



<b>Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung</b>	zufrieden		teilweise zufrieden	unzufrieden		
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	87 %		9 %	4 %		
<b>Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung</b>	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 %	79 %	19 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	85 %	13 %	2 %	81 %	18 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	79 %	16 %	5 %	80 %	16 %	4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92 %	6 %	2 %	93 %	6 %	1 %
<b>Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt</b>						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96 %	3 %	1 %	86 %	12 %	2 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95 %	4 %	1 %	86 %	13 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	86 %	10 %	4 %	92 %	8 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	82 %	11 %	7 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	84 %	12 %	4 %	88 %	11 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85 %	9 %	6 %	95 %	5 %	0 %
<b>Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters</b>						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90 %	7 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	91 %	6 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	91 %	7 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	90 %	6 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77 %	16 %	7 %	91 %	9 %	0 %

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur Pflegebegutachtung 2017

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
NORDRHEIN

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 Nordrhein 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.