

✓ 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:

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Hessen
Zimmersmühlenweg 23
61440 Oberursel
Telefon: 06171 634-00
Telefax: 06171 634-155
E-Mail: info@mdk-hessen.de
Internet: www.mdk-hessen.de

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, www.einundalles.net

Fotonachweis: Robert Kneschke, Fotolia (Titel + S. 8), Laura-Charlotte Badtke (S. 3), 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.



Wir leisten unseren Beitrag

Im dritten Jahr in Folge wurden Pflegebedürftige und deren Angehörige – bundesweit und einheitlich – hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) befragt.

Im dritten Jahr in Folge konnte der MDK Hessen im Rahmen der Auswertung sehr gute Ergebnisse erzielen. Erfreulicherweise fiel die Gesamtzufriedenheit 2016 sogar noch höher aus als im Vorjahr: Insgesamt 94 Prozent der aktuell befragten Personen sind mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Hessen „zufrieden“, 7 Prozent davon „teilweise zufrieden“.

Die positive Resonanz werten wir als Anerkennung und Ansporn zugleich: Wir sind durchaus stolz darauf, dass sich der kompetente, aber auch respektvolle Umgang unserer Gutachterinnen und Gutachter mit dem pflegebedürftigen Menschen auch auf diese Weise positiv niederschlägt. Auch nehmen wir die seitens der Versicherten geäußerten Hinweise, Anregungen und konstruktiven Kritikpunkte zum Anlass der eigenen Überprüfung: Welche bereits umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen haben gegriffen? Welche Maßnahmen noch nicht? Was können wir künftig besser machen?

Mit der Begutachtung von Versicherten zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit leistet der Medizinische Dienst der Krankenversicherung, in Hessen und bundesweit, in bewährter Weise seinen Beitrag für eine leistungsfähige, bedarfsgerechte pflegerische Versorgung. Insgesamt rund 130.000 Pflegebegutachtungen pro Jahr führt der MDK Hessen nunmehr durch. Unsere fachkompetenten Gutachterinnen und Gutachter prüfen unparteiisch, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und in welchem Maße Pflegebedürftigkeit vorliegt. In ihrem fachlichen Urteil sind sie unabhängig vom Kostenträger und weiteren Akteuren aus Pflegeselbstverwaltung und Politik, die sich – untereinander vernetzt, kooperierend und in gesamtgesellschaftlicher Verantwortung – für die Ausgestaltung und Weiterentwicklung der Versorgungsqualität in der Pflege zukunftsweisend engagieren.

Der hiermit vorgelegte Ergebnisbericht zur Versichertenbefragung 2016 basiert letztmalig auf der Grundlage des inzwischen abgelösten Begutachtungsverfahrens. Die grundlegenden Änderungen zum 01.01.2017 – durch Einführung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs – wird der kommende Bericht widerspiegeln.

Dr. iur. Dr. biol. hom. Wolfgang Gnatzy
Geschäftsführer

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Hessen 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 %

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 Hessen 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 Hessen vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

86 %

87 %

Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Hessen (MDK Hessen) sind **87 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der 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 Hessen 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 den Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder 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 Hessen 127.738 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

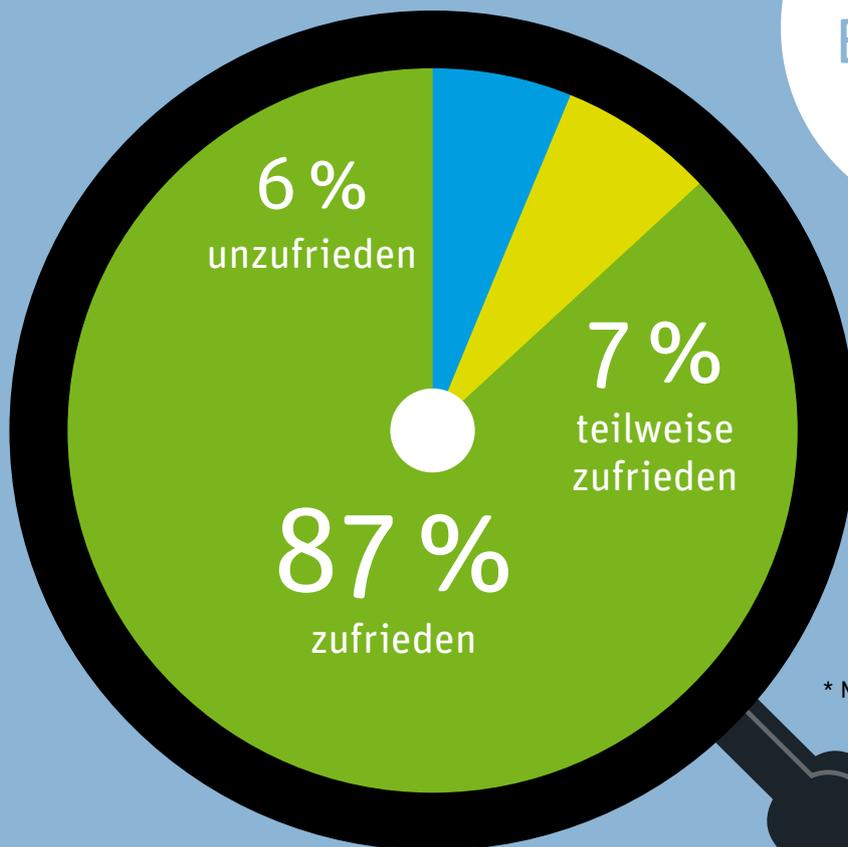
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 % der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

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

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2016 hat der MDK Hessen dementsprechend 3.193 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 17. Februar 2017 wurden davon 1.225 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,4 %.



4. Ergebnisse



* N = 1092 MW = 90

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

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 Hessen zufrieden; 7 Prozent sind teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden.

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

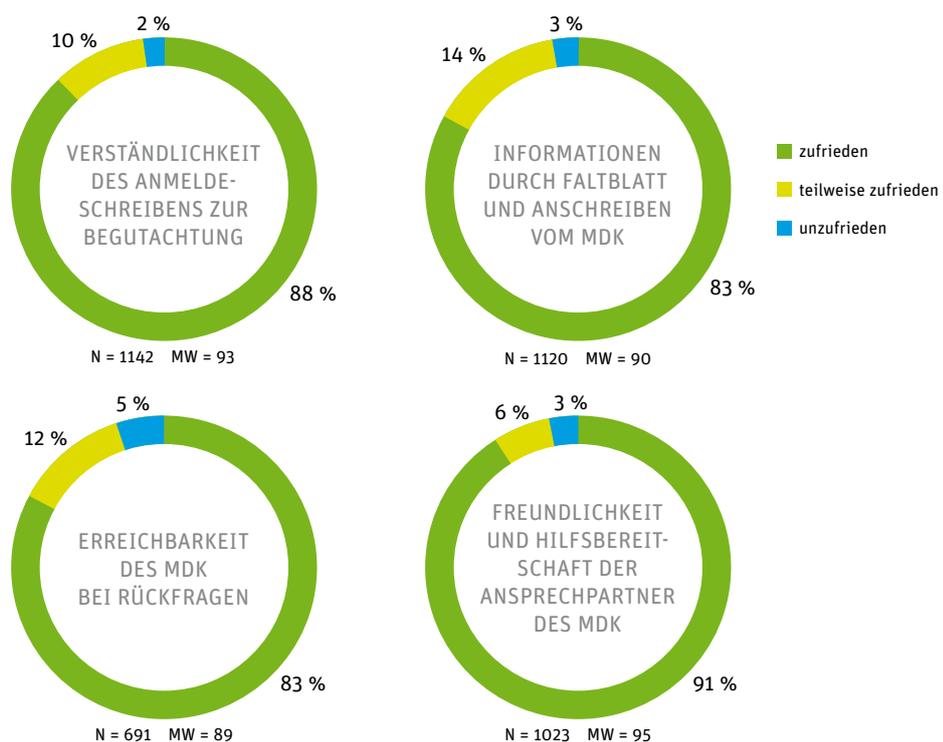
- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- e) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten
- f) Kompetenz des Gutachters
- g) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters
- h) 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 Hessen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

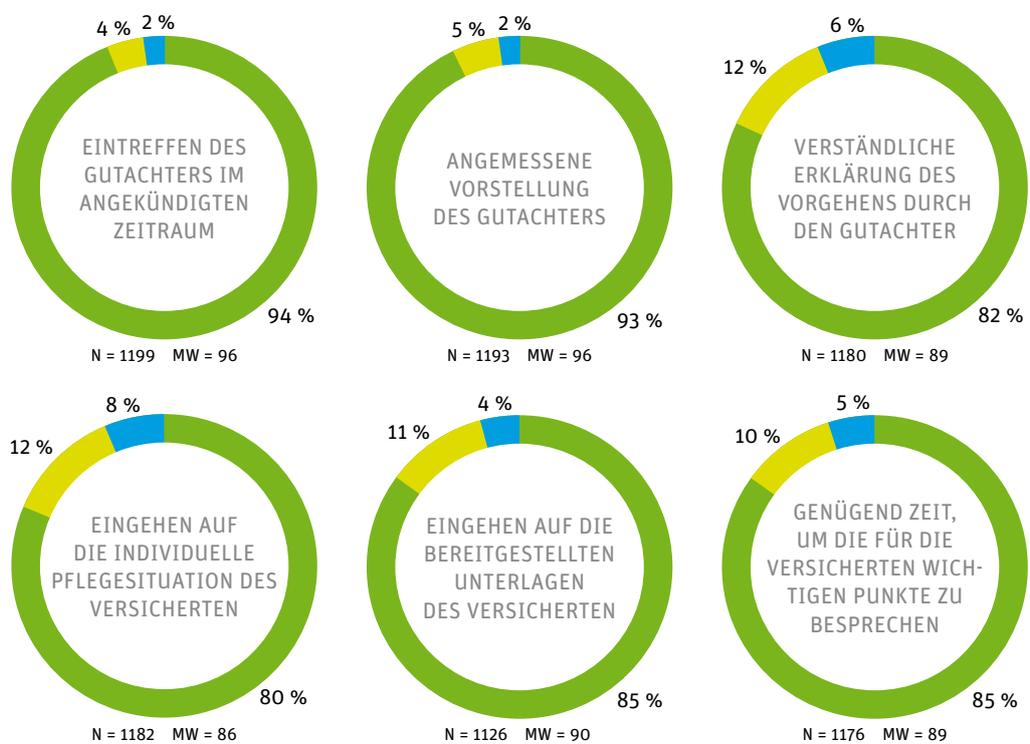
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



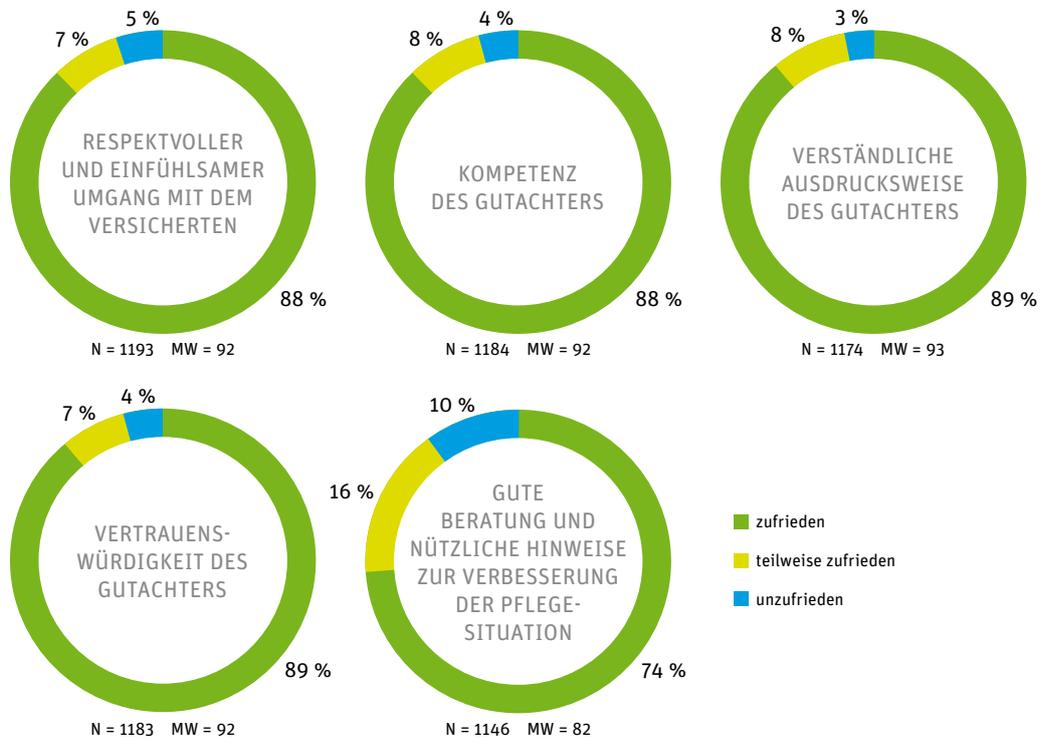
Mit den Informationen des MDK Hessen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 88 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (83 Prozent), als auch – allerdings in etwas geringerem Ausmaß – mit der Erreichbarkeit des MDK Hessen bei Rückfragen (88 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Hessen liegt der Zufriedenheitswert bei 91 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 95 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



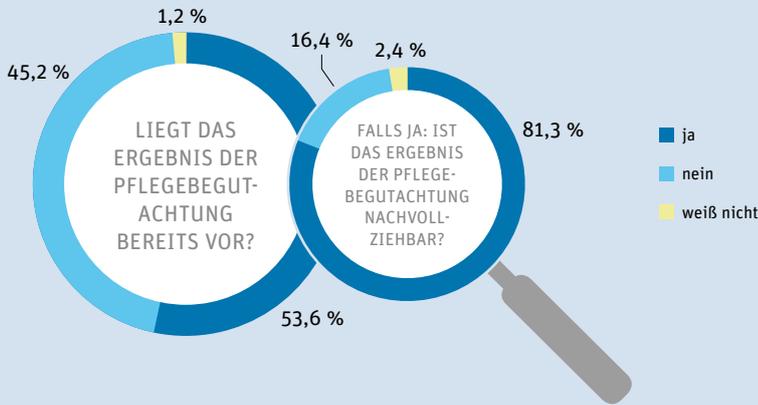
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (94 bzw. 93 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (82 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (85 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (95 Prozent). Für ebenfalls 95 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Hiermit 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 (88 Prozent), der Kompetenz des Gutachters (88 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (jeweils 89 Prozent) sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (89 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Für 89 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:

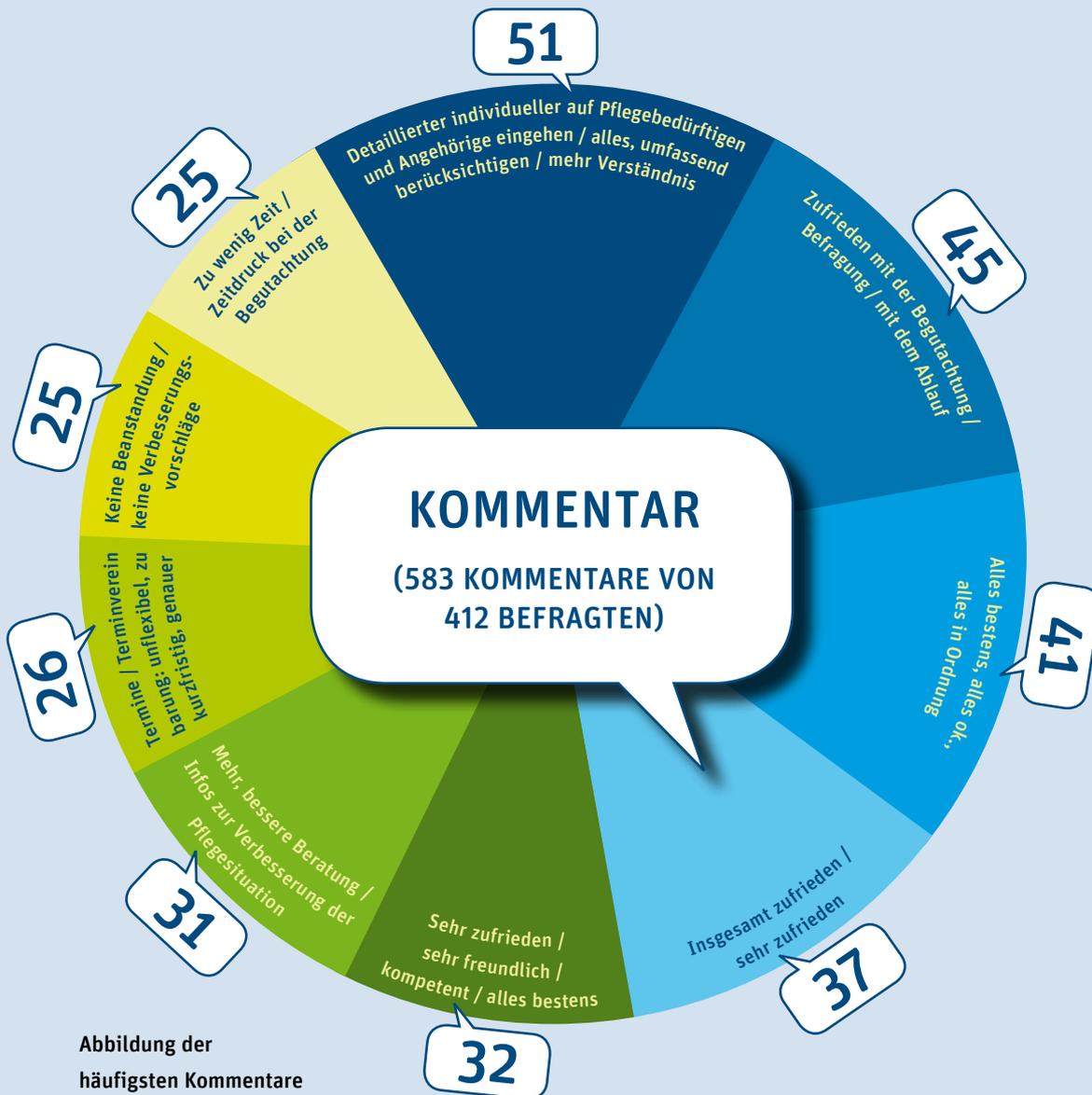


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).

5. Erkenntnisse

Im dritten Jahr in Folge ist eine durchgängig hohe Zufriedenheit bei Pflegebedürftigen, deren Angehörigen sowie privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern mit der Durchführung der Pflegebegutachtung zu verzeichnen. Im Vergleich zum Vorjahr konnte die Gesamtzufriedenheit um insgesamt 2 Prozent sogar nochmals gesteigert werden.

Gleichzeitig haben die an der Pflegebegutachtung Beteiligten weiterhin ein großes Interesse daran, ihre diesbezüglichen Erfahrungen mitzuteilen und ihre Zufriedenheit dem MDK Hessen auf diese Weise auch widerzuspiegeln. Dies belegt eine – im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen – weiterhin überdurchschnittlich hohe Rücklaufquote, gemessen am Vorjahr jedoch leicht reduziert.

Hinsichtlich aller Fragenbereiche gilt, dass auf der Grundlage des umfassend vorliegenden repräsentativen Datenmaterials verlässliche Auswertungen weiterhin möglich sind.

Mit Blick auf die Auswertung der Befragung insgesamt greift eine Betrachtung der Zufriedenheitswerte allein aber zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten im Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotentiale erkannt und analysiert werden:

Allen voran eine verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter ist den befragten Personen – über alle bisherigen Umfragen hinweg – konstant wichtig. Hier besteht, bei unveränderten Zufriedenheitswerten, weiterhin Handlungsbedarf: 6 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden, 12 Prozent nur teilweise zufrieden.

In der Bedeutung (Wichtigkeit) aus Sicht der Versicherten weiter gestiegen ist auch der Wunsch, genügend Zeit zu haben, um die für sie wichtigen Punkte zu besprechen. Wenngleich 5 Prozent der Befragten diesbezüglich weiterhin unzufrieden (und 10 Prozent teilweise zufrieden) sind, ist eine leichte Verbesserungstendenz in diesem Bereich dennoch erkennbar.

Eine ähnliche Tendenz spiegeln die Ergebnisse hinsichtlich der – insgesamt leicht gestiegenen – Zufriedenheit in der Frage wider, wie der Gutachter bei der Begutachtung vor Ort auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten eingeht: Nunmehr 8 Prozent (statt 9 Prozent im Vorjahr) sind hiermit unzufrieden, 12 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Weiterer Verbesserungsbedarf – bei einem insgesamt ebenfalls leicht gestiegenen Zufriedenheitswert – ergibt sich aus dem Anliegen der Befragten, eine gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation durch den Gutachter zu erhalten: 10 Prozent (statt 11 Prozent im Vorjahr) sind hiermit weiterhin unzufrieden, 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

Deutliche Verbesserungen konnte der MDK Hessen im Hinblick auf seine Erreichbarkeit bei Rückfragen im gesamten Prozess der Begutachtung erreichen, da konkrete Maßnahmen bereits umgesetzt worden sind und auch greifen. Dazu gehört in erster Linie der weitere Ausbau der telefonischen Infrastruktur. Entsprechend steigt die Zufriedenheitskurve in diesem Bereich kontinuierlich. Dennoch sind 5 Prozent der Befragten weiterhin unzufrieden mit der Erreichbarkeit, 12 Prozent teilweise zufrieden.

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und Maßnahmen bestand 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. Hierbei erfolgte eine Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo besteht konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).



6. Maßnahmen

VOR DIESEM HINTERGRUND IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN IN EINZELNEN SCHRITTEN NOTWENDIG:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) sowie Zusammenfassen der dabei identifizierten Themenfelder,
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden, möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder,
- Herausarbeiten der vom MDK Hessen beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen, ob ggf. Wechselwirkungen bestehen,
- 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 (dies sofort, mittel-, langfristig),
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Planen des weiteren Vorgehens,

Fazit: Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen. Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Hessen die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung für sich abgeleitet.

6.2 Verbesserungsmaßnahmen

6.2.1 Erreichbarkeit des MDK Hessen:

Der Vorjahres-Vergleich zeigt: Im Hinblick auf die Erreichbarkeit bei Rückfragen konnte der MDK Hessen im gesamten Verlauf des Begutachtungsverfahrens deutliche Verbesserungen erzielen. Die bereits auf den Weg gebrachten Maßnahmen greifen somit. Konkret konnten etwa technische Mängel bei der Telefonanlage abgestellt werden. Dennoch ist die aktuelle Bewertung durch die Versicherten auch als Hinweis dahingehend zu werten, dass ein Optimierungsbedarf in diesem Bereich weiterhin besteht.

6.2.2 Verständliche Erklärung und umfassende Beratung zur Verbesserung der Pflegesituation:

Zu Recht wünschen sich Versicherte und deren Angehörige eine noch verständlichere Erklärung und eine noch umfassendere Beratung zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation. Im Kontext einer Pflegebegutachtung ist dies jedoch nicht realisierbar. Umso ernster nimmt der MDK Hessen

seine Aufgabe, über das bestehende (und zugleich immer dichter werdende) Pflegeberater-Netzwerk noch intensiver als bisher zu informieren sowie Ansprechpartner bei den Pflegekassen und Pflegestützpunkten konkret

zu benennen. Diese halten vielfältige Unterstützungsmöglichkeiten und -angebote bereit. Bereits im Jahr 2015

hat der MDK Hessen ja damit begonnen, die Zusammenarbeit etwa mit den regionalen Pflegestützpunkten zu intensivieren. Diese und

weitere Kooperationen sollen gezielt ausgebaut und somit verstärkt werden.

weitere Kooperationen sollen gezielt ausgebaut und somit verstärkt werden.

weitere Kooperationen sollen gezielt ausgebaut und somit verstärkt werden.

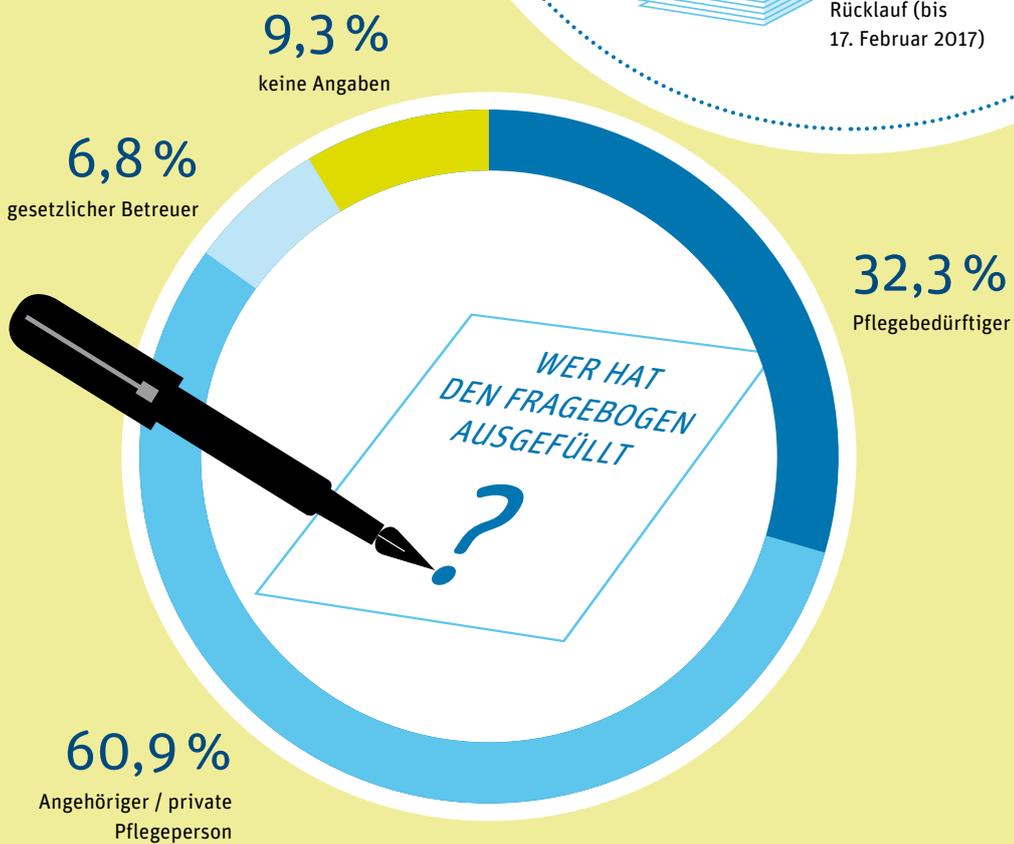
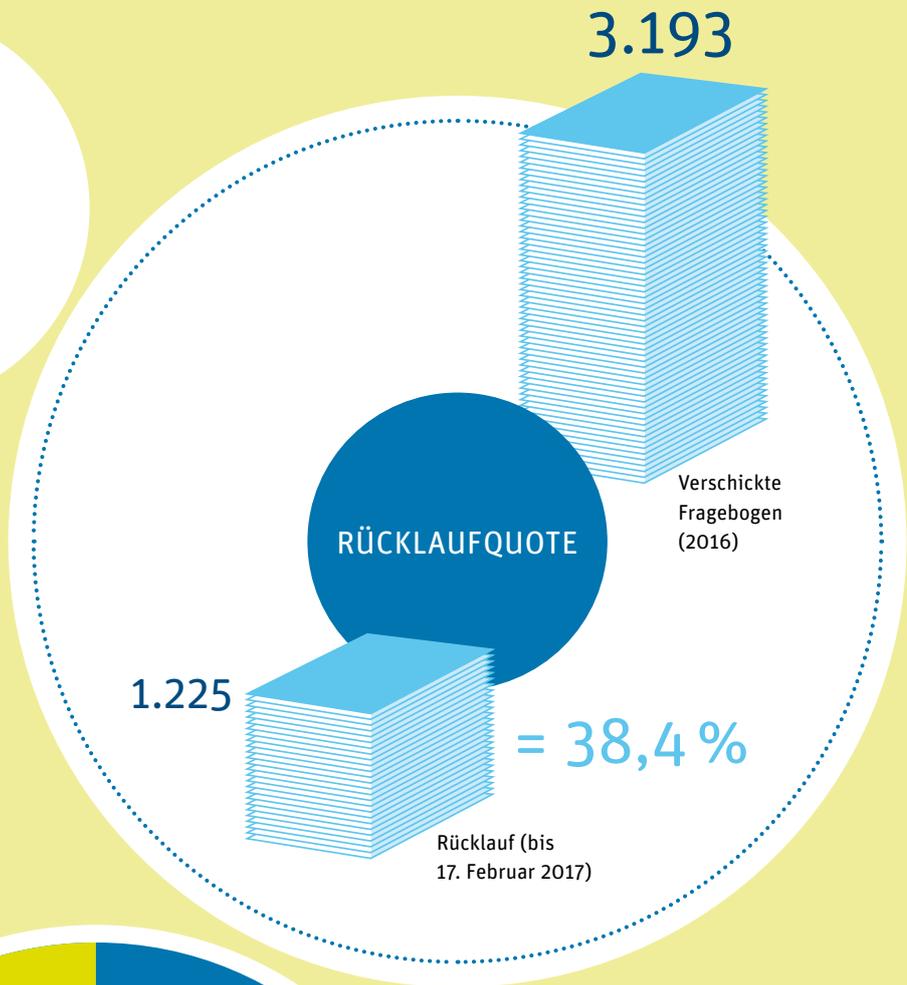
weitere Kooperationen sollen gezielt ausgebaut und somit verstärkt werden.

weitere Kooperationen sollen gezielt ausgebaut und somit verstärkt werden.

weitere Kooperationen sollen gezielt ausgebaut und somit verstärkt werden.



7.
Zahlen,
Daten,
Fakten



Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden			
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	87 %	7 %	6 %			
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	88 %	10 %	2 %	80 %	18 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	83 %	14 %	3 %	80 %	18 %	2 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	83 %	12 %	5 %	81 %	13 %	6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	91 %	6 %	3 %	94 %	5 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	94 %	4 %	2 %	87 %	12 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	93 %	5 %	2 %	87 %	12 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	82 %	12 %	6 %	91 %	8 %	1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	80 %	12 %	8 %	95 %	4 %	1 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	85 %	11 %	4 %	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 %	7 %	5 %	95 %	5 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	88 %	8 %	4 %	95 %	4 %	1 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	89 %	8 %	3 %	95 %	4 %	1 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	89 %	7 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74 %	16 %	10 %	89 %	10 %	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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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
HESSEN

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wichtiges Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll 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 respektvoll 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 checked="" type="radio"/>	<input 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"/>

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 Hessen 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.