

MDK

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
NIEDERSACHSEN

✓ 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: 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; Martin Dutschek, Pressestelle

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

Fotonachweis: Medizinische Dienste der Krankenversicherung (Titel + S. 5 + S. 8),
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,

Das Jahr 2017 war für den MDK Niedersachsen durch die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und der damit verbundenen Umstellung des Begutachtungsverfahrens geprägt. Im Zusammenhang mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs ist im Jahr 2017 auch die Zahl der Begutachtungen gegenüber den Jahren 2015/2016 erheblich angestiegen. Dies ist positiv, denn nun erhalten mehr Versicherte Leistungen aus der sozialen Pflegeversicherung. Der MDK Niedersachsen hat die mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs verbundenen organisatorischen und gutachterlichen Herausforderungen sehr erfolgreich umgesetzt. Dies spiegeln auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2017 wider, die in dieser Broschüre vorgestellt werden.

Im vergangenen Jahr haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rund 230.000 Begutachtungen zur Beurteilung der Pflegebedürftigkeit bearbeitet. Durch die Begutachtungen zur Pflege-Einstufung leistet der MDK Niedersachsen einerseits einen wesentlichen Beitrag zur pflegerischen Versorgung der Bevölkerung, andererseits auch zur gerechten Verteilung von Leistungen der sozialen Pflegeversicherung.

Mit den im Jahr 2017 eingeführten fünf unterschiedlichen Pflegegraden können unsere Gutachterinnen und Gutachter den Hilfebedarf jedes einzelnen Pflegebedürftigen individueller berücksichtigen. In der Folge erhalten die Versicherten und die Pflegenden einen besseren Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung, zu Rehabilitationsleistungen und zu pflegerelevanten Hilfsmitteln. Das neue System der Pflegegrade stellt einen großen Fortschritt gegenüber dem früheren System mit lediglich drei Pflegestufen dar.

Das neue System mit fünf unterschiedlichen Pflegegraden erfordert sehr viel Aufmerksamkeit und Empathie im Kontakt mit den Versicherten und ihren pflegenden Angehörigen. Unsere Gutachterinnen und Gutachter nehmen einen deutlich höheren Beratungsbedarf im Haus- oder Heimbefuch wahr.

Auch diese Dienstleistungen erbringen wir gerne. Dass diese gut ankommen, zeigen die vorliegenden Ergebnisse der Versichertenbefragung 2017. Erneut konnten wir uns

gegenüber den Vorjahresergebnissen in einzelnen Befragungspunkten weiter verbessern.

Insgesamt 97 Prozent der befragten Versicherten, Angehörigen oder gesetzlichen Vertreter sind mit der Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung des MDK Niedersachsen zufrieden oder teilweise zufrieden. Hervorzuheben sind hier die verbesserten Werte für die Kriterien bei der „Kommunikation der Gutachterinnen und Gutachter“ sowie bei der „Erreichbarkeit unseres Dienstes“.

Die guten und sehr guten Befragungsergebnisse sind Ansporn für uns, noch besser zu werden. Denn es gibt auch noch Bereiche, in denen wir Verbesserungspotenziale identifiziert haben. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt 6.

Ich bedanke mich bei Ihnen auch für die zahlreichen positiven Rückmeldungen und die Hinweise, wie wir uns verbessern können. Ihre Kommentare und Hinweise unterstützen uns bei der Planung von Fortbildungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bei weiteren Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung.

Ihnen und Ihren Angehörigen wünsche ich weiterhin alles Gute und vor allem eine stabile Gesundheit.

Herzliche Grüße

Ihr Carsten Cohrs
Geschäftsführer MDK Niedersachsen

Hannover, den 15. April 2018

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Niedersachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86 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 Niedersachsen 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 Niedersachsen vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **87 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

87 %

88 %

Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Niedersachsen (MDK Niedersachsen) sind **88 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 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 Niedersachsen 163.004 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 Niedersachsen dementsprechend 4.420 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. Februar 2018 wurden davon 2.088 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 47,2 %.



4. Ergebnisse



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 88 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Niedersachsen zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 3 Prozent unzufrieden.

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

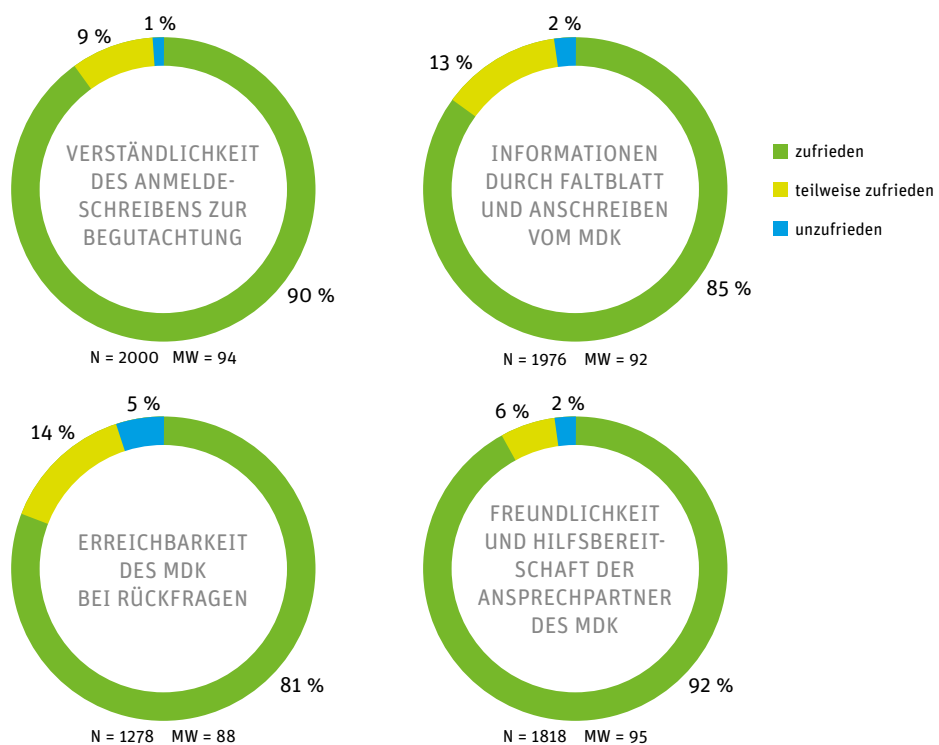
- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- e) Kompetenz des Gutachters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

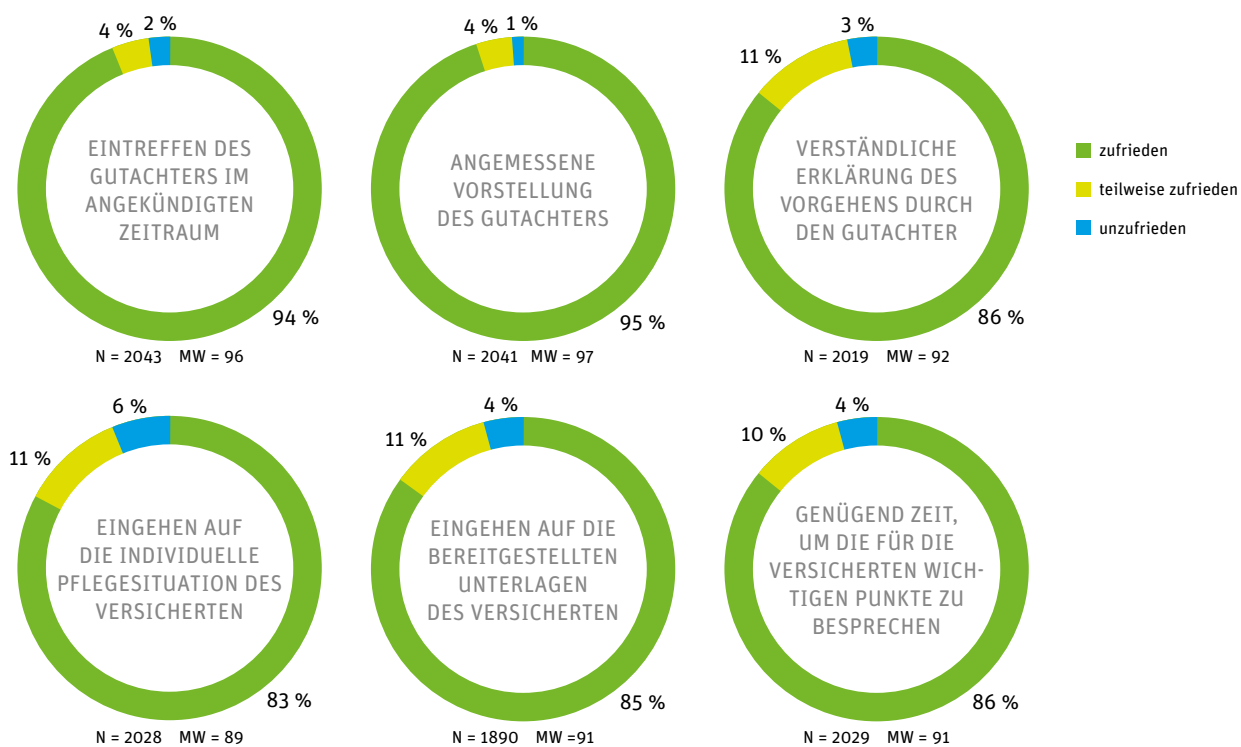
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



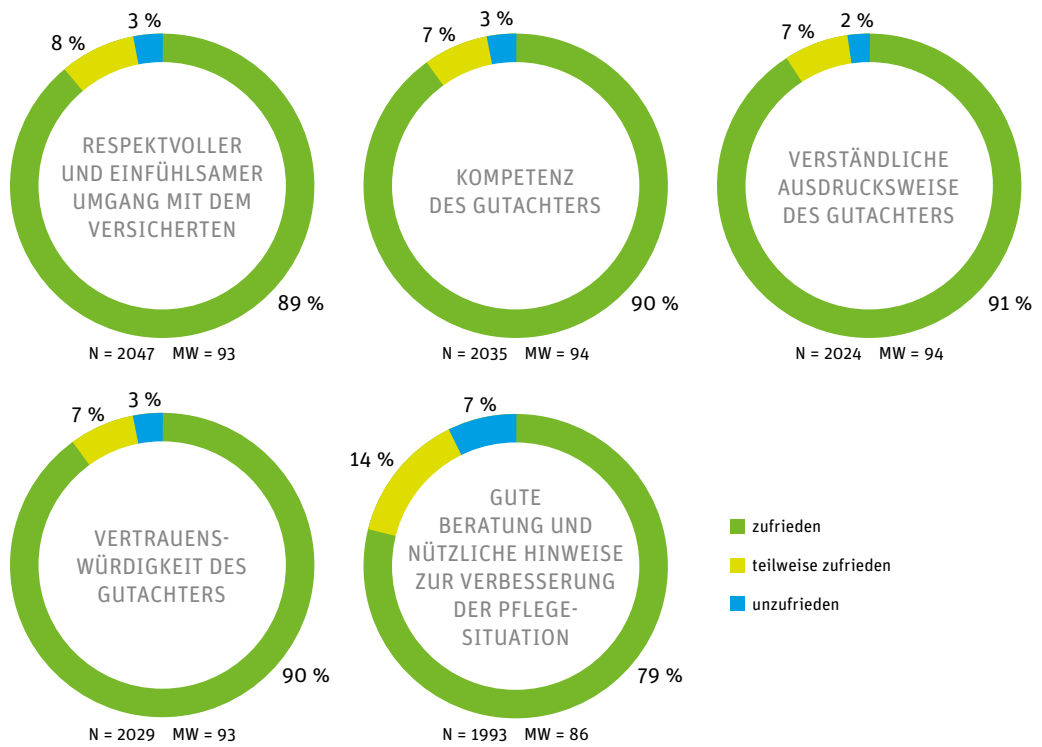
Mit den Informationen des MDK Niedersachsen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmelde-schreibens sind durchschnittlich 90 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (81 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Niedersachsen liegt der Zufriedenheitswert bei 92 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 94 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



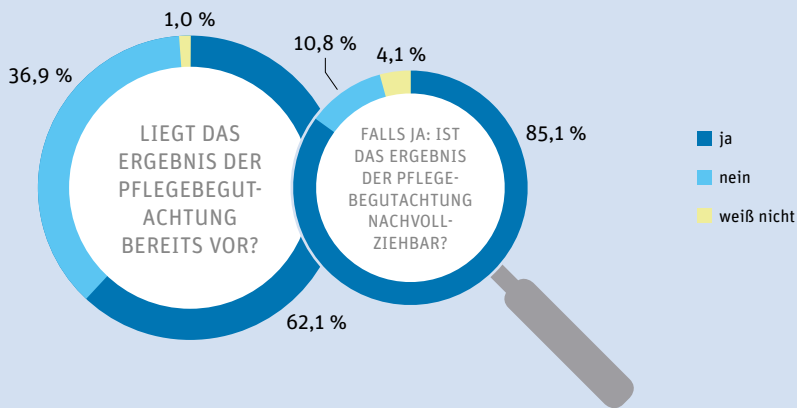
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (94 Prozent) und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (95 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (85 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (86 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (94 Prozent). Für 96 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 83 Prozent der Befragten zufrieden, 11 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden.

FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (89 Prozent), der Kompetenz des Gutachters (90 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (91 Prozent) sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (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 92 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14 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:

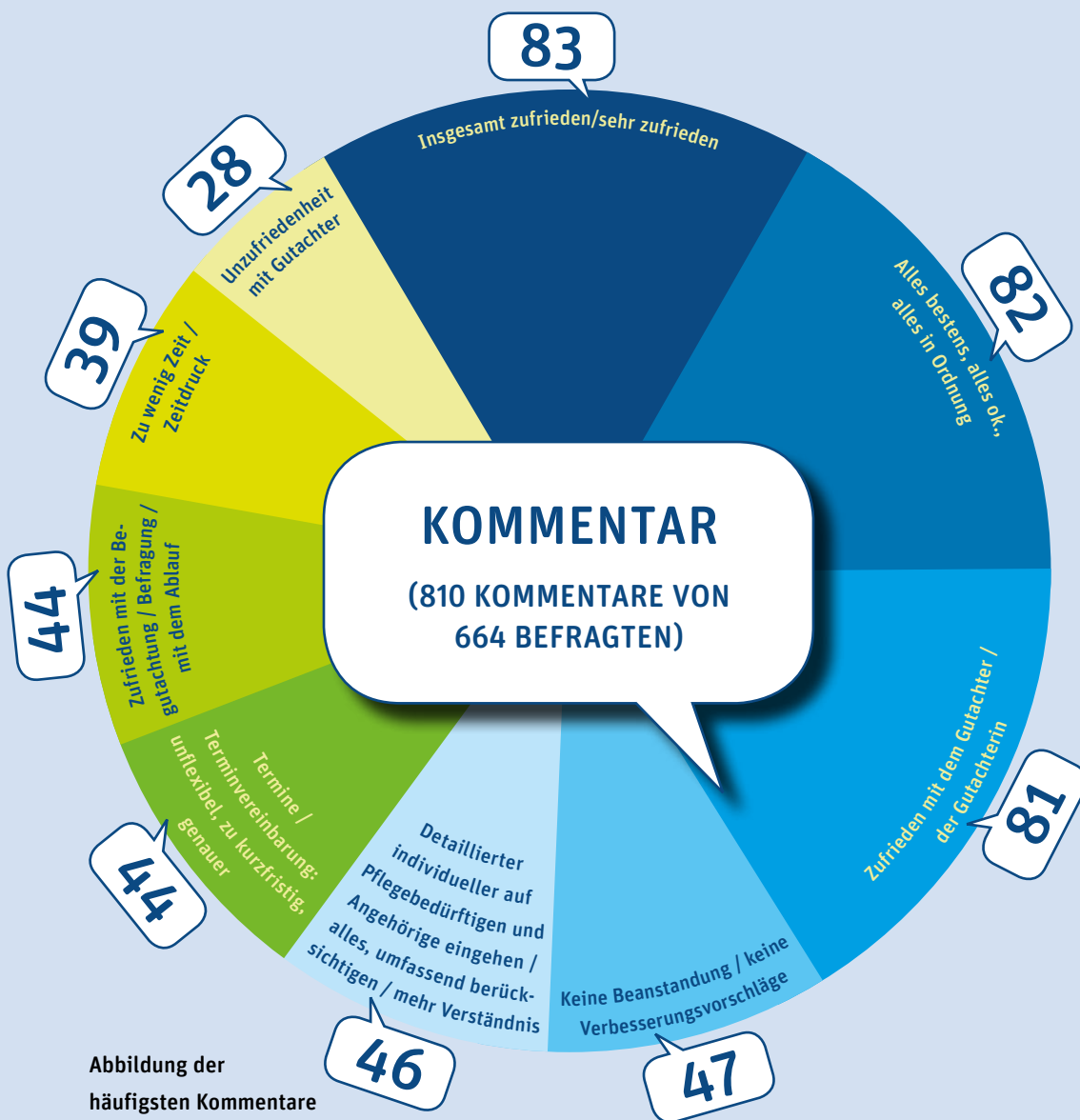


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).



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: 6 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 14 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 4 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. 3 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

Auf den insgesamt guten Ergebnissen wollen wir uns nicht ausruhen. So arbeiten wir konsequent an den Punkten, an denen wir uns verbessern können. Hier sind insbesondere die Bereiche „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ und „Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“ sowie „die Beratungsqualität innerhalb der Begutachtung“ zu nennen.

6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

Die Qualität unserer Kommunikation mit den Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen und anderen Pflegepersonen liegt uns sehr am Herzen. Neben den fachlichen Fortbildungen haben wir einen Schwerpunkt auf Kommunikationstrainings unserer Gutachterinnen und Gutachter gelegt. Im Jahr 2017 absolvierten zahlreiche Gutachterinnen und Gutachter einen Fortgeschrittenen-Kurs in der Gesprächsführung. Die Kommentare aus der Versichertenbefragung werden kontinuierlich in die Schulungen einfließen.

Weiterhin streben wir an, individuelle Coaching-Maßnahmen und vertiefende Schulungen im Umgang mit unterschiedlichen Begutachtungssituationen für unsere Gutachterinnen und Gutachter zu entwickeln.

Damit sich Pflegeantragstellerinnen und Pflegeantragsteller sowie deren Pflegepersonen auf die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst gut einstellen können, zeigt ein kurzer Film auf unserer Internetseite (www.mdk-niedersachsen.de), wie eine Begutachtung abläuft. Damit möchten wir eventuelle Berührungsängste abbauen und verdeutlichen, wie wichtig der einzelne Mensch für unsere Gutachterinnen und Gutachter ist.

6.2.2 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. Aus den Erfahrungen bei der Umsetzung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und der damit verbundenen neuen Begutachtungssystematik hat sich gezeigt, dass die Zeit für die Begutachtung im persönlichen Wohnumfeld der Versicherten eine noch höhere Bedeutung erhalten hat. Aufgrund der individuelleren Berücksichtigung der Selbstständigkeit und der Lebenswirklichkeit besteht in diesem Bereich ein Schwerpunkt unserer Tätigkeit, der mit in einer Hausbesuchszeit von durchschnittlich 1 Stunde berücksichtigt wird.

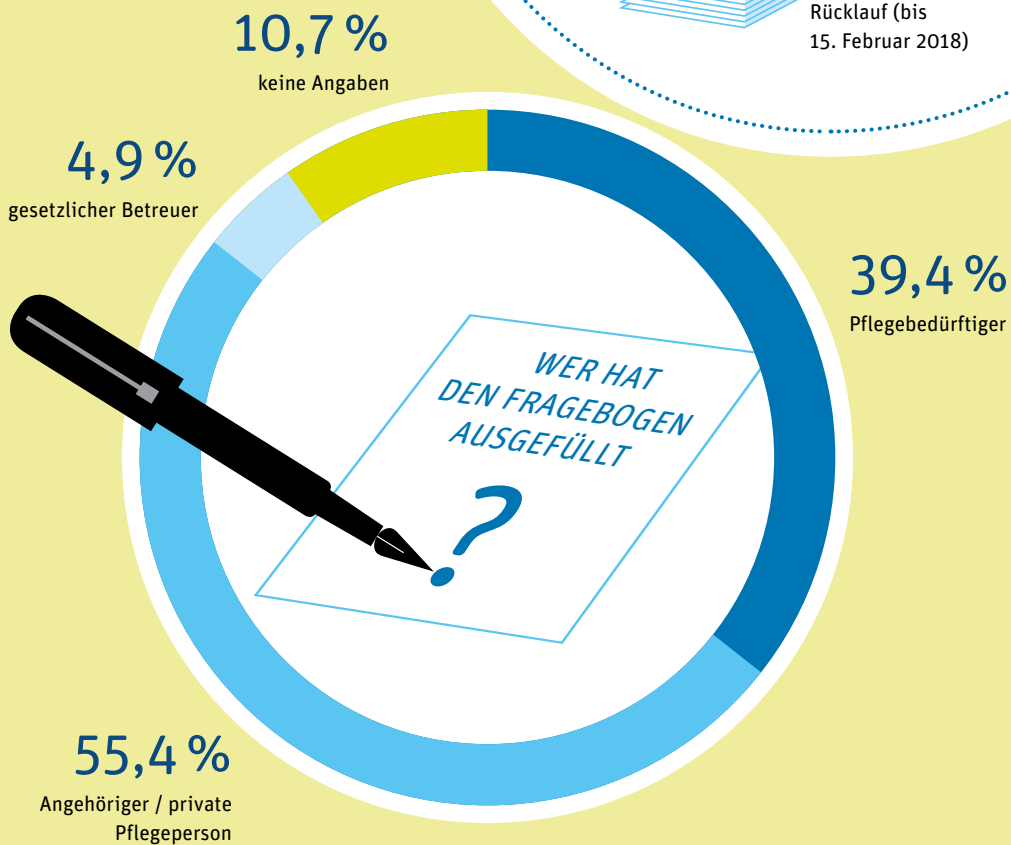
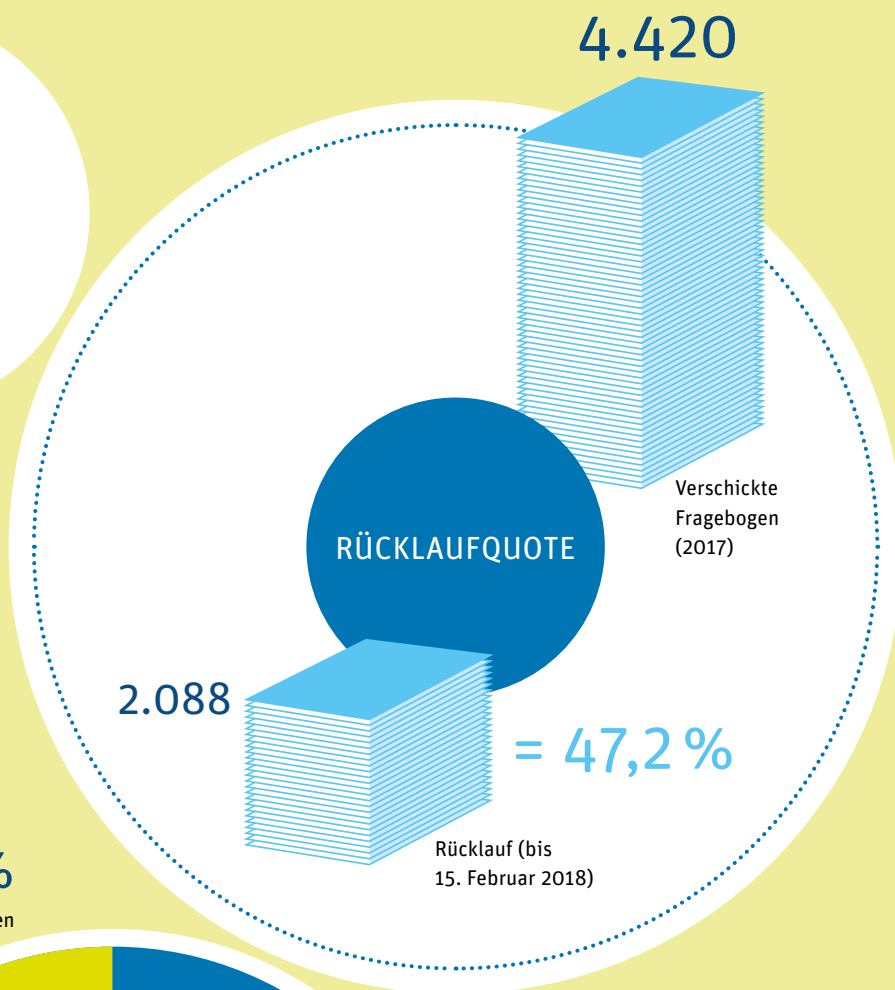


6.2.3 Beratungsqualität innerhalb der Begutachtung

Keine Pflegesituation ist wie die andere. Um in Zukunft noch besser auf die jeweilige Situation eingehen zu können, werden wir im Jahr 2018

- bei den kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachterinnen und Gutachter die Schwerpunkte auf den Bereich der Rehabilitationsempfehlung und der Hilfsmittelpfehlung setzen,
- individuelle Fallbesprechungen innerhalb der Teambesprechungen anbieten,
- spezielle Vertiefungsschulungen zur Begutachtung von Kindern durchführen.

7.
Zahlen,
Daten,
Fakten



| Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung | zufrieden | | teilweise zufrieden | unzufrieden | | |
|---|--|---------------------|---------------------|---|-------------------|-----------|
| Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK? | 88 % | | 9 % | 3 % | | |
| Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung | Zufriedenheit Damit waren die Befragten ... | | | Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ... | | |
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung | 90 % | 9 % | 1 % | 79 % | 19 % | 2 % |
| Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK | 85 % | 13 % | 2 % | 81 % | 18 % | 1 % |
| Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen | 81 % | 14 % | 5 % | 79 % | 14 % | 7 % |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK | 92 % | 6 % | 2 % | 94 % | 5 % | 1 % |
| Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt | | | | | | |
| Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum | 94 % | 4 % | 2 % | 87 % | 12 % | 1 % |
| Angemessene Vorstellung des Gutachters | 95 % | 4 % | 1 % | 87 % | 12 % | 1 % |
| Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter | 86 % | 11 % | 3 % | 94 % | 6 % | 0 % |
| Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten | 83 % | 11 % | 6 % | 96 % | 4 % | 0 % |
| Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten | 85 % | 11 % | 4 % | 88 % | 11 % | 1 % |
| Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen | 86 % | 10 % | 4 % | 94 % | 5 % | 0 % |
| Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters | | | | | | |
| Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten | 89 % | 8 % | 3 % | 95 % | 5 % | 0 % |
| Kompetenz des Gutachters | 90 % | 7 % | 3 % | 96 % | 4 % | 0 % |
| Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters | 91 % | 7 % | 2 % | 96 % | 4 % | 0 % |
| Vertrauenswürdigkeit des Gutachters | 90 % | 7 % | 3 % | 95 % | 5 % | 0 % |
| Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation | 79 % | 14 % | 7 % | 92 % | 7 % | 1 % |

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 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.