

**MDK**

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
BREMEN

✓ Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

**2015**



# 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 im Lande Bremen

Falkenstr. 9, 28195 Bremen

Telefon: 0421 1628-0, Telefax: 0421 1628-200

E-Mail: [postmaster@mdk-bremen.de](mailto:postmaster@mdk-bremen.de)

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

**Bearbeitung:** Herr Hauschild, Frau Froese

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

Fotonachweis: Robert Kneschke, Fotolia (Titel + S. 8), Bacho Foto, Fotolia (S. 5),

Sergey Nivens, Fotolia (S. 16), sveltana67, 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 übernehmen Verantwortung

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung im Lande Bremen ist seit über 25 Jahren als Dienstleister im Gesundheitswesen tätig. Eine langjährige Hauptaufgabe des MDK im Lande Bremen ist die Begutachtung der Versicherten mit der Prüfung, ob die Voraussetzungen einer Pflegebedürftigkeit nach dem Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) vorliegen.

Mit dieser vom Gesetzgeber übertragenen Verantwortung ermittelt der Medizinische Dienst in Bremen die Stufe der Pflegebedürftigkeit. Dieser wichtigen Aufgabe kommen wir nach, indem wir – mit steigender Tendenz – jährlich über 13.500 Versicherte in Ihrer Häuslichkeit begutachten.

Diese qualitativ hochwertigen Beratungs- und Begutachtungsleistungen werden fachlich unabhängig und anbieterneutral durchgeführt. Die dafür eingesetzten Gutachter verfügen über ein umfassendes medizinisches und pflegerisches Wissen. Dabei vertreten wir die Unternehmensphilosophie, die Begutachtung in einer respektvollen und wertschätzenden Weise durchzuführen.

Der MDK im Lande Bremen versteht sich als ein lernendes Unternehmen und verfolgt eine konsequente Weiterentwicklung. Ein deutlicher Schritt zur kontinuierlichen Verbesserung wurde 2014 mit der ersten Versichertenbefragung gesetzt. Die 2014 insgesamt guten Ergebnisse waren Ansporn, auch 2015 unser Bemühen, kunden- und dienstleistungsorientiert aufzutreten, zu steigern. Es freut uns sehr, dass dieses konsequente Engagement Früchte trägt und unsere Expertisen hohe Wertschätzung erfahren.

Wir bedanken uns bei allen Servicemitarbeitern und Gutachtern, dass sie unsere Unternehmensphilosophie leben und mit ihrer Professionalität zur Zufriedenheit der Versicherten beitragen. Gleichzeitig möchten wir uns bei allen Versicherten, die an der Befragung teilgenommen haben, für die offenen Worte des Lobes wie auch der Kritik bedanken.

Gerne veröffentlichen wir den Ergebnisbericht über die Versichertenbefragung zu unseren Pflegebegutachtungen im Jahr 2015.

Wolfgang Hauschild  
Geschäftsführer

### Informationen über die Pflegebegutachtung

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

### Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK im Lande Bremen 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 %

# 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 im Lande Bremen 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 %

# 85 % Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung im Lande Bremen (MDK im Lande Bremen) sind **85 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der 2015 bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

**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 im Lande Bremen 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 2015.

## 1. Gesetzlicher Auftrag



## 2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien ist es inzwischen das zweite Jahr, in dem jeder MDK eine Versichertenbefragung durchführt. Die Ergebnisse des ersten Jahres stellten den MDK im Lande Bremen als ein erfolgreiches kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen dar. Trotzdem wurden weiterhin Anstrengungen getroffen, diese Ergebnisse zu verbessern.

Als Grundlage der Erkenntnisgewinnung waren weiterhin, die für die Befragung formulierten Ziele gültig:

- 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 Versichertenzufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiter des MDK betreffen

Zur Vergleichbarkeit wollte der MDK im Lande Bremen auch 2015 belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten durch die Befragung gewinnen. Das heißt, Fragen wie z. B.

- „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 auch 2015 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 max. 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 (ausgefüllten 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 2014 hat der MDK im Lande Bremen 12.144 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.

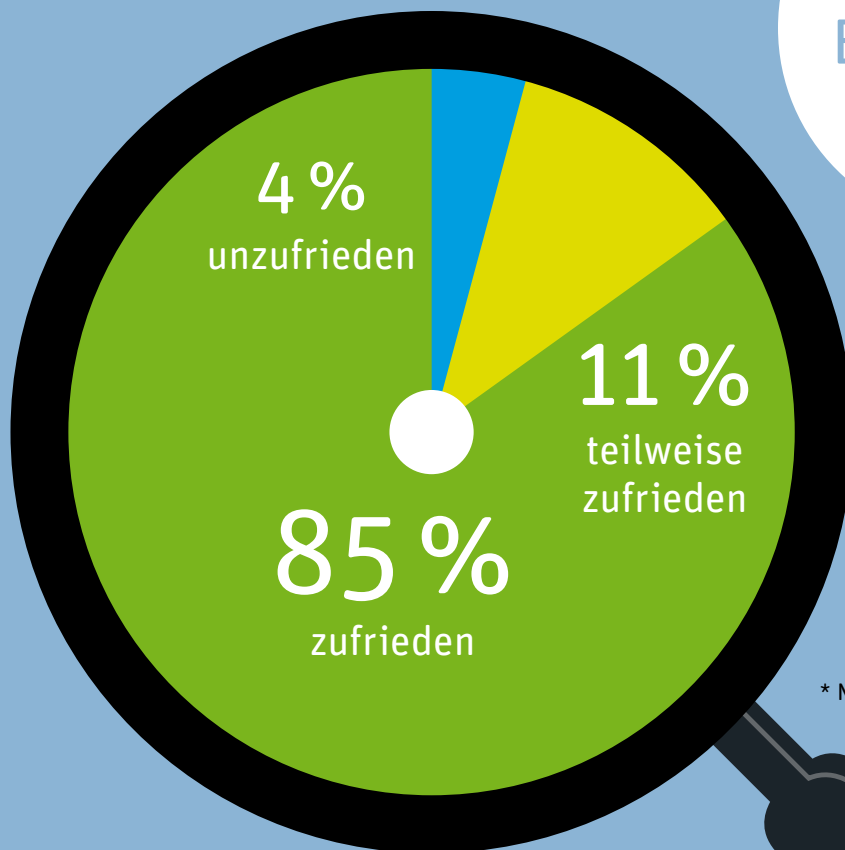
Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2015 hat der MDK im Lande Bremen dementsprechend 2.046 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15. März 2016 wurden davon 814 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 39,8 %.





## 4. Ergebnisse



\* N = 704 MW = 90

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK im Lande Bremen?\*

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 85 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK im Lande Bremen zufrieden, 11 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

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

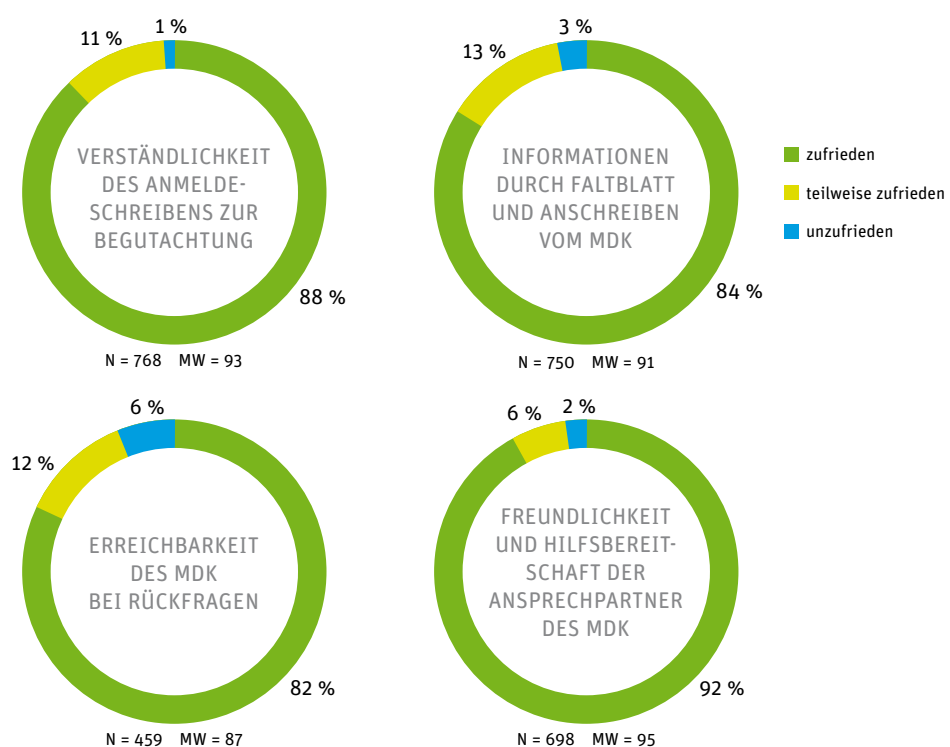
- a) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters
- b) Kompetenz des Gutachters
- c) Vertrauenswürdigkeit des Gutachters
- d) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten
- e) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- f) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation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

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 im Lande Bremen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

### Die Ergebnisse im Einzelnen:

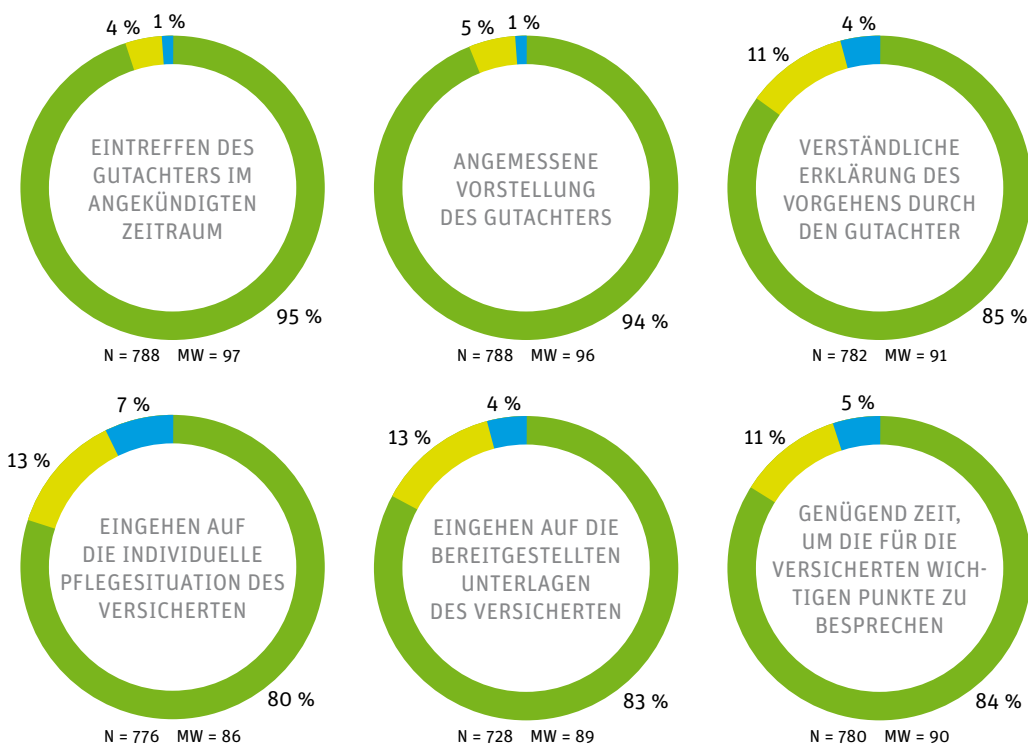
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

#### FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



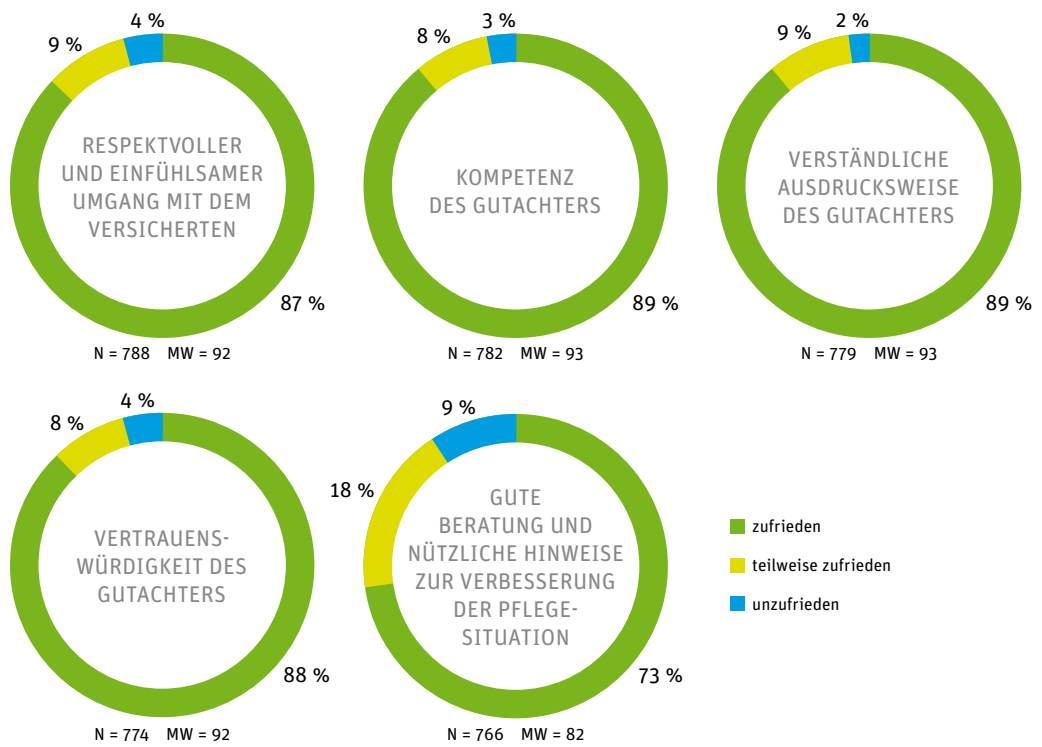
Mit den Informationen des MDK im Lande Bremen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldebeschreibens sind durchschnittlich 88 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (84 Prozent) als auch – allerdings in etwas geringerem Ausmaß – mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (82 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK im Lande Bremen liegt der Zufriedenheitswert bei 92 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 94 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



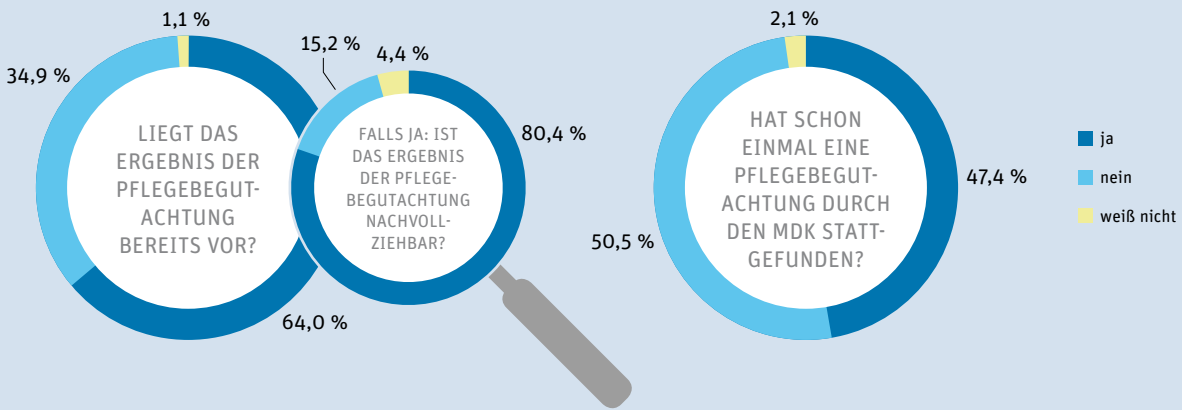
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und bei der angemessenen Vorstellung der Gutachter (95 bzw. 94 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (83 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (84 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (94 Prozent). Für 95 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 80 Prozent der Befragten zufrieden, 13 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 dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (87 Prozent), der Kompetenz des Gutachters (89 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (89 Prozent) sowie der Vertrauenswürdigkeit des Gutachters (88 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: 9 Prozent sind hiermit unzufrieden und 18 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:

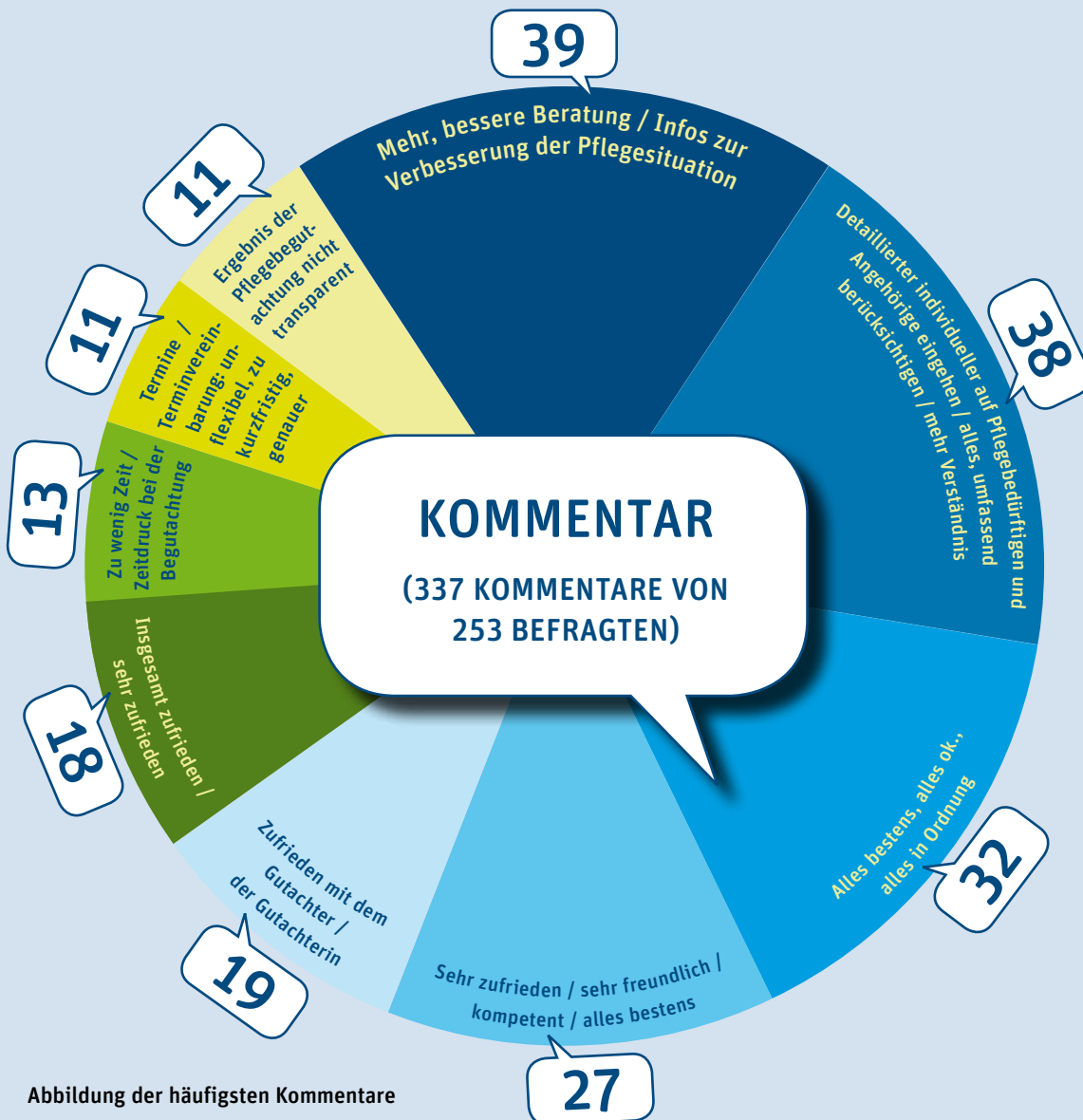


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).

## 5. Erkenntnisse

**A**uch dieses Jahr belegt eine überdurchschnittliche Rücklaufquote im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Besonderen im Gesundheitswesen 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 und Jahresvergleiche möglich. Grundsätzlich ist auch dieses Jahr eine durchweg hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen / privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern zu verzeichnen.

Insgesamt waren 2015 85 % der Befragten mit der Begutachtung zufrieden. Das ist gegenüber 2014 eine Steigerung um 3 %.

Im Fragenbereich „Information über die Pflegebegutachtung“ konnte die Zufriedenheit gegenüber 2014 um 2 % gesteigert werden. Um 3 % konnte die Zufriedenheit im Fragenschwerpunkt „Der persönliche Kontakt“ gesteigert werden und auch im letzten großen Fragenkomplex „Persönliches Auftreten des Gutachters“ wurden mit 3 % Zufriedenheitssteigerungen sichtbar.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte und Vergleichswerte zum Vorjahr greift aber alleine zu kurz.

Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotentiale erkannt werden.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 9 Prozent hiermit unzufrieden und 18 Prozent nur teilweise zufrieden.

Viele Befragte wünschen sich, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 13 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 5 Prozent unzufrieden und 11 Prozent nur teilweise zufrieden.

Des Weiteren ergibt sich, gemessen an den Anforderungen der Versicherten, auch Handlungsbedarf bei der Berücksichtigung und dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten, 4 Prozent unzufrieden und 13 Prozent nur teilweise zufrieden.

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Wie im Vorjahr wurden für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse Ursachen, Einflussfaktoren und Motive 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 WURDE FÜR DIE ABLEITUNG VON IDENTIFIZIERBAREN MASSNAHMEN DIE VERSICHERTENBEFRAGUNG AUCH 2015 STRUKTURIERT ANALYSIERT:**

- Aufarbeiten der Ergebnisse inklusive der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten und die 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 im Lande Bremen die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

## 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

### 6.2.1 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation:

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

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

Die Berücksichtigung der eigenen Pflegesituation ist den Versicherten sehr wichtig. Damit wir weiterhin die Zufriedenheit steigern können, werden wir zukünftig noch besser auf die jeweilige Situation eingehen.

Wir werden bei den kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachter weiter Wert auf das Erlernen und Anwenden von unterschiedlichen Kommunikationstechniken legen sowie individuelle Coaching-Maßnahmen anbieten.

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

Schon letztes Jahr war dies ein Punkt, mit dem wir uns intensiv beschäftigt haben und gegenüber dem Vorjahr ist eine deutliche Verbesserung in der Zufriedenheit zu erkennen. 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. Weiterhin werden wir an einer kontinuierlichen Prozessverbesserung arbeiten.

Ziel ist es mit der begrenzten Begutachtungszeit optimiert umzugehen, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen. Wir werden unsere Gutachter dahingehend schulen, dem Versicherten diesen Zeitraum deutlich zu signalisieren.

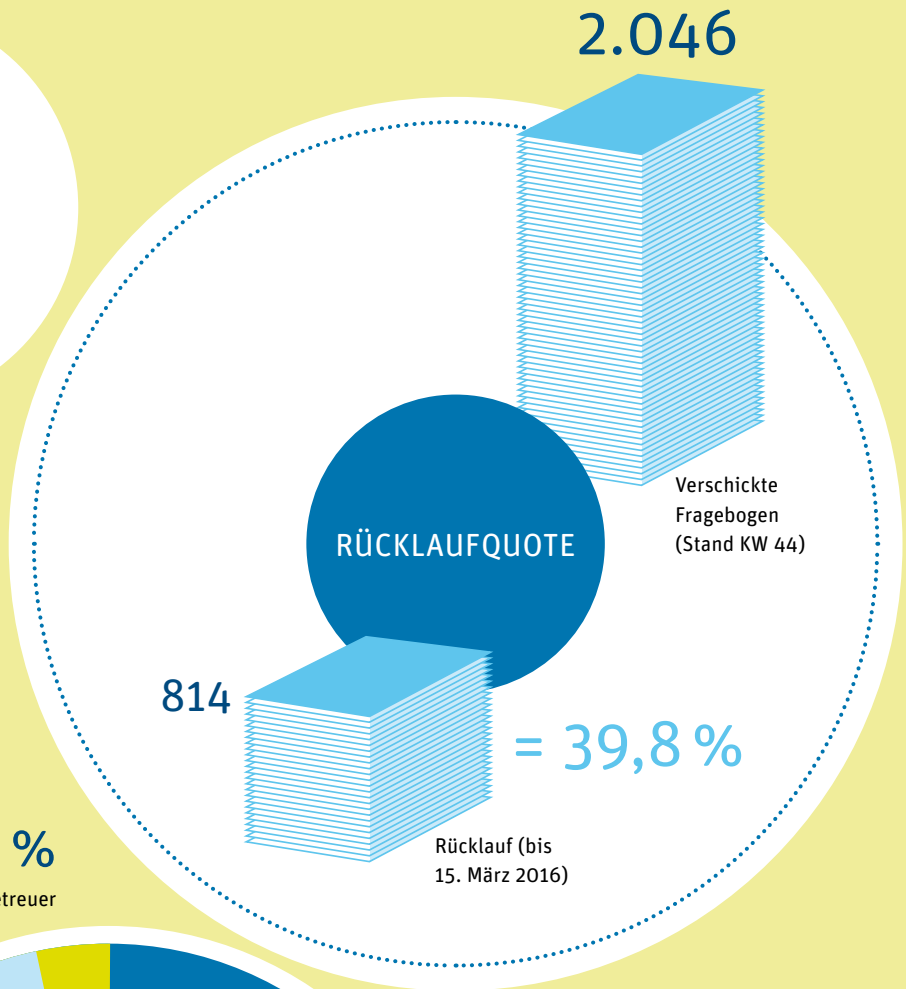
**6.2.4 Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten**

Die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten sind meist mühsam zusammengetragen und spiegeln vielfach ihre Versorgungssituation und die Schwere ihrer Erkrankung wieder. Der Gutachter hat aus Datenschutzgründen keine Möglichkeit, diese mitzunehmen. Es ist uns ein wichtiges Anliegen, die im Rahmen der Begutachtung zur Verfügung stehende Zeit so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Unterlagen in angemessenem Umfang besprochen werden können.

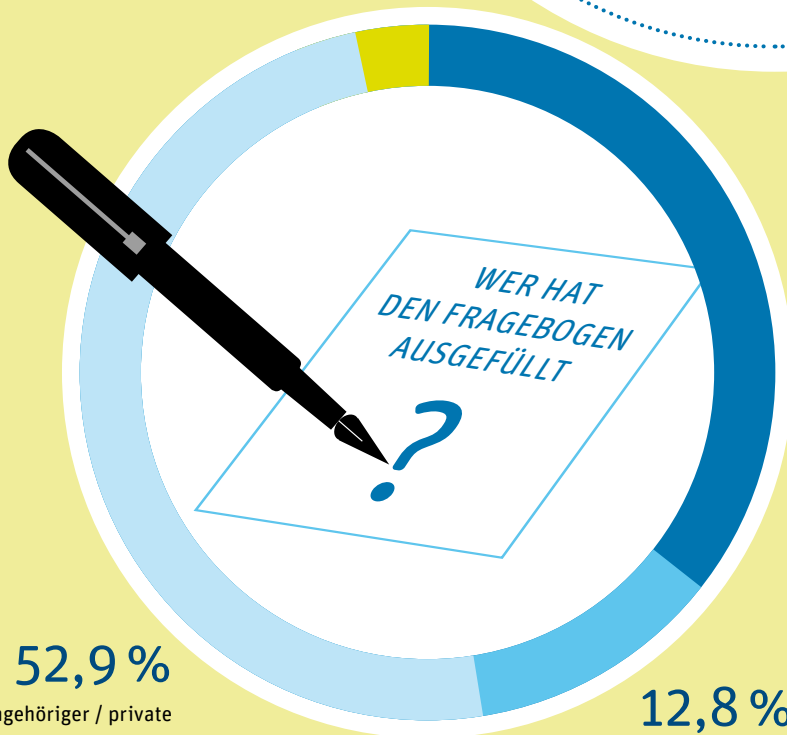




7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



3,3 %  
gesetzlicher Betreuer



38,5 %  
Pflegebedürftiger

52,9 %  
Angehöriger / private  
Pflegeperson

12,8 %  
keine Angaben

<b>Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung</b>	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	85 %		11 %		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	88 %	11 %	1 %	81 %	17 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	84 %	13 %	3 %	78 %	20 %	2 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	82 %	12 %	6 %	80 %	11 %	9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92 %	6 %	2 %	94 %	4 %	2 %
<b>Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt</b>						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95 %	4 %	1 %	86 %	12 %	2 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	94 %	5 %	1 %	89 %	11 %	0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	85 %	11 %	4 %	92 %	8 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	80 %	13 %	7 %	95 %	5 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	83 %	13 %	4 %	86 %	13 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84 %	11 %	5 %	94 %	5 %	1 %
<b>Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters</b>						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	87 %	9 %	4 %	94 %	5 %	1 %
Kompetenz des Gutachters	89 %	8 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	89 %	9 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	88 %	8 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	73 %	18 %	9 %	92 %	8 %	0 %

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Befragung zur Pflegebegutachtung 2015

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Typisches Auftreten des Gutachters**

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als kompetentvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**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  weiß nicht

20. Hat bei Ihnen schon einmal eine Pflegebegutachtung durch den MDK stattgefunden?  ja  nein

21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

**Der MDK im Lande Bremen bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigelegten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.

Befragung zur Pflegebegutachtung

