

✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

2020

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorleseanwendungen für Blinde und Sehbehinderte (auch Screenreader genannt) vorlesen. Grafiken, Diagramme und Bilder in diesem Bericht sind davon ausgenommen.





# Inhalt

Vorwort .....	Seite	02
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	09
4. Ergebnisse .....	Seite	10
5. Erkenntnisse .....	Seite	20
6. Maßnahmen .....	Seite	21
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	24

## Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013, geändert durch den Beschluss vom 05.12.2016

### Herausgeber:

MDK im Saarland · Dudweiler Landstraße 151 · 66123 Saarbrücken  
Telefon: 0681 936670      E-Mail: [pflege@mdk-saarland.de](mailto:pflege@mdk-saarland.de)  
Telefax: 0681 9366733      Internet: [www.mdk-saarland.de](http://www.mdk-saarland.de)

**Bearbeitung:** Kathrin Federmeyer, Myriam Tiepermann

**Bilder:** MDS

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



# Weiterentwicklung und Chancen

„In den Entscheidungsgremien des MDK sollen künftig Vertreter der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen sowie der Pflegeberufe stimmberechtigt vertreten sein.“ So zu lesen im Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD, der von der großen Koalition am 27. November 2013 in Berlin vorgestellt wurde. In der Folge kam es bei den MDK zu Beiräten bei den Verwaltungsräten, die je zur Hälfte von Vertretern der pflegebedürftigen Menschen und der pflegenden Angehörigen einerseits und Vertretern der Pflegeberufe andererseits besetzt wurden. Die sog. „Pflegebeiräte“ wurden vom Gesetzgeber zwar nicht mit Stimmrecht im Verwaltungsrat ausgestattet, aber ihre Arbeit war die letzten fünf Jahre seit ihrer Einrichtung eine Bereicherung für die MDK. Dies vor allem, weil man die „Pflegethemen“ auch im Austausch mit den Beiratsmitgliedern auswerten und kommunizieren konnte. Dieser Austausch hat gute Ideen und ein hohes Maß an Verständnis bewirkt.

Am 1. Januar 2020 ist das MDK-Reformgesetz in Kraft getreten. Ziel des Gesetzes ist es, die Unabhängigkeit des Medizinischen Dienstes zu stärken und die Transparenz über die Beratungs- und Begutachtungsaufgaben in der gesetzlichen Krankenversicherung zu erhöhen. Die Medizinischen Dienste werden als eigenständige Körperschaften des öffentli-

chen Rechts ab spätestens Juni 2021 einheitlich unter der Bezeichnung „Medizinischer Dienst“ geführt. Bei jedem Medizinischen Dienst wird eine unabhängige Ombudsperson bestellt, an die sich sowohl Versicherte als auch Beschäftigte des MD vertraulich wenden können. Und der Verwaltungsrat wird größer: jetzt hat er zusätzlich fünf mit Stimmrecht ausgestattete Mitglieder aus Patienten-, Betroffenen- und Verbraucherschutzorganisationen. Außerdem je ein Mitglied aus dem Bereich der Ärzteschaft und der Pflegeberufe, aber ohne Stimmrecht.

Der Medizinische Dienst Saarland wird auch diese Schritte als Weiterentwicklung und als Chance begreifen. Durch den neuen Verwaltungsrat wurde bereits ein Ausschuss gegründet, der sich insbesondere mit den Themen beschäftigt, die im besonderen Interesse der Patienten, Versicherten und ihrer Angehörigen liegen – so z.B. die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung. Im Jahr 2020 erhielten wir fast 35.000 Anträge zur Pflegebegutachtung – 45 % mehr im Vergleich zu 2015 als die Pflegebeiräte beschlossen wurden. Und gerade heute habe ich die Auswertung bekommen, dass im I. Quartal 2021 die Aufträge wiederum 7 % über dem Vorjahr liegen. Gründe genug, um die Entwicklung in der Pflege verantwortungsbewusst mitzugestalten.

Der vorliegende Bericht bekräftigt erneut, dass unsere Gutachterinnen und Gutachter in der Pflege, aber auch das unterstützende Personal, dieses mit hoher Professionalität und guter Menschlichkeit tun. So soll es – bei allem Entwicklungsbedarf – bleiben.

Ihr



Jochen Messer  
Geschäftsführer MDK im Saarland



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK im Saarland gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 91,1 %

## Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des MDK im Saarland gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,3 Prozent sind die Versicherten mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

→ 92,3 %

## Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des MDK im Saarland bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

→ 92,7 %

## Gesamtzufriedenheit

**92,7 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den MDK im Saarland zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig und neutral durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den MDK geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.**

↓  
92,7 %

## 1.

## Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbstständige 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 die Kranken- und Pflegekassen 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 welcher Pflegegrad vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, sind eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste 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 den Medizinischen Diensten 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-Spitzenverbands 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 MDK einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Der vorliegende Bericht informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des MDK im Saarland für das Jahr 2020.



## 2.

## Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

**Ausdrücklich formulierte Ziele der Medizinischen Dienste 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 Vorgehensweise 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 tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit?“

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 der Pflegebegutachtung der MDK.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen (siehe Seiten 27–28). 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, zur Beratung 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.

Besonderer 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 waren, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und 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 die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Holländische Straße 198a, 34127 Kassel  
unter Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jeder im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen max. zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für ihn kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf seine Person zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben. Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede Person zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur

einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Der Versand der ausgefüllten Fragebögen erfolgte jeweils durch die Befragten 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.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung seitens des MDK, zum persönlichen Kontakt und zum persönlichen Auftreten. Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des MDK. Die Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung sind nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass bei bestimmten Fragen die Zufriedenheit mit der Leistung der Pflegekasse Auswirkungen auf die Bewertung der Leistung des MDK hat.



## 3.

## Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahre 2019 hat der Medizinische Dienst im Saarland 23.902 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres (2019) als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung (2020) zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Der MDK im Saarland hat deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen entsprechend erhöht.

Dementsprechend hat der Medizinische Dienst im Saarland 561 Fragebögen im Zeitraum Januar 2020 bis Dezember 2020 versendet. Bis einschließlich 15. Januar 2021 wurden von diesen Fragebögen 219 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 39,0 Prozent.

### Änderung an der Stichprobenverteilung

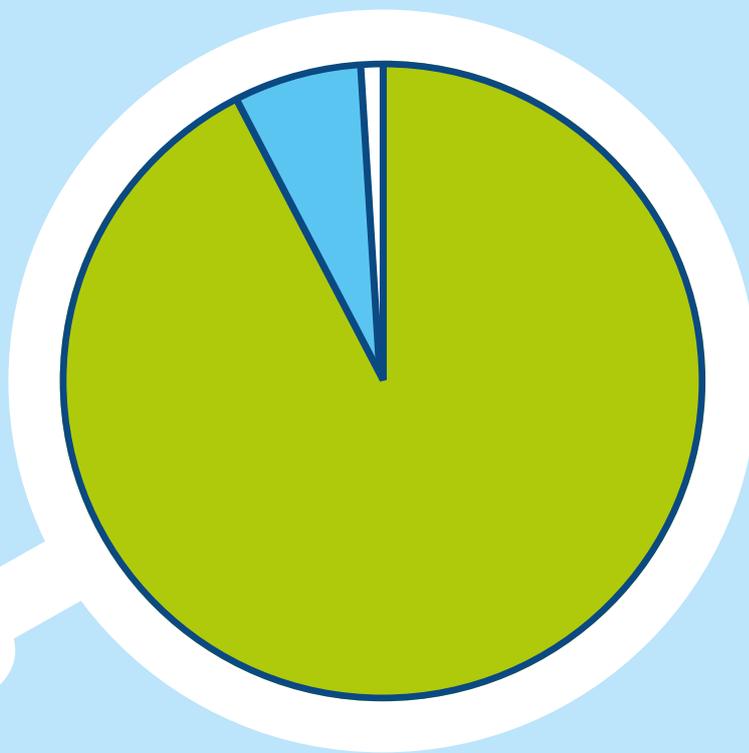
Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzte Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, haben die Medizinischen Dienste während acht Monaten des Jahres 2020 die persönliche Pflegebegutachtung mittels Hausbesuche überwiegend ausgesetzt; während vier Monaten wurden persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen durchgeführt.

Dennoch liegen belastbare Befragungsergebnisse vor, die für den weiteren Prozess der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen eine solide Basis darstellen und auch solide Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen. In 2021 wurde zusätzlich ein Fragebogen für die telefonische Pflegebegutachtung entwickelt, so dass 2021 auch bei Aussetzung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch insgesamt mehr Fragebögen an Versicherte versendet werden können.

## 4.

## Ergebnisse

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Saarland?



92,7 %  
zufrieden



6,3 %  
teilweise zufrieden



1,0 %  
unzufrieden

MW = 95,8   N = 192

### ANMERKUNG

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.

## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 92,7 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des Medizinischen Dienstes zufrieden; 6,3 Prozent sind teilweise zufrieden und 1,0 Prozent unzufrieden.

**Den Befragten sind bei der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:**

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der antragstellenden Person

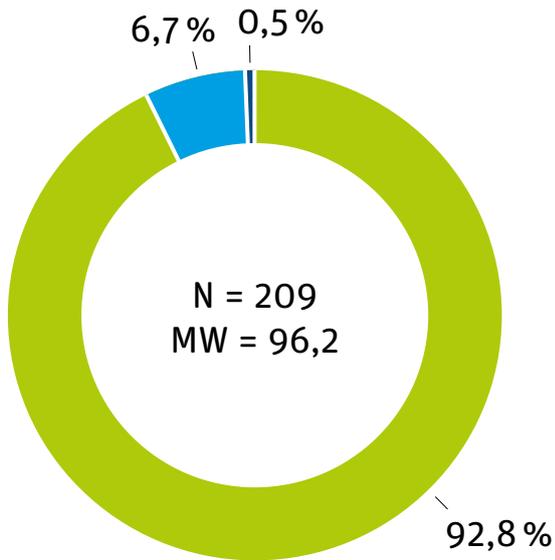
Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt und Auftreten. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst im Saarland eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

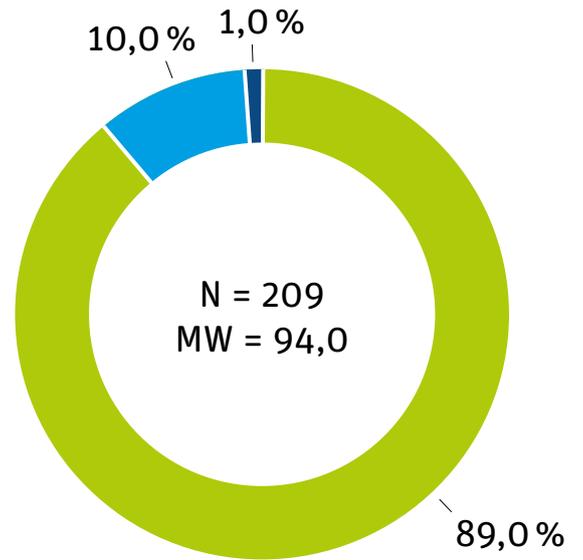
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 25–26.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

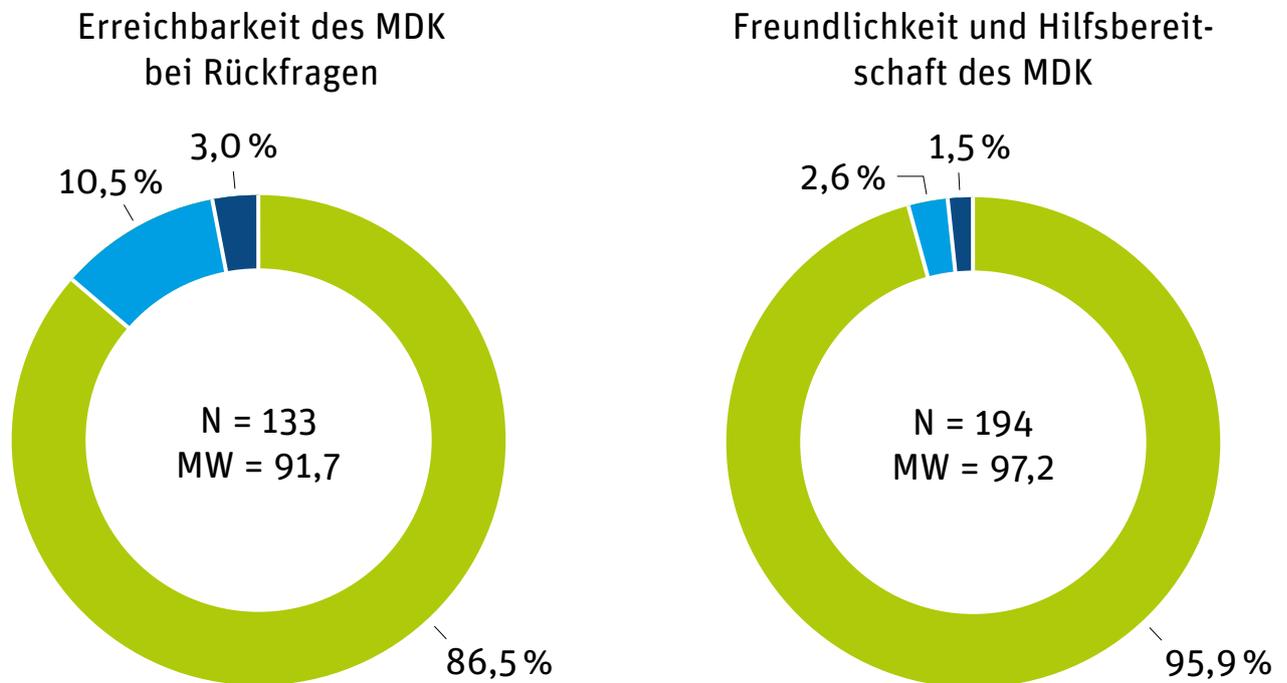
Verständlichkeit des Anmelde-  
schreibens zur Begutachtung



Informationen durch Falblatt  
und Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

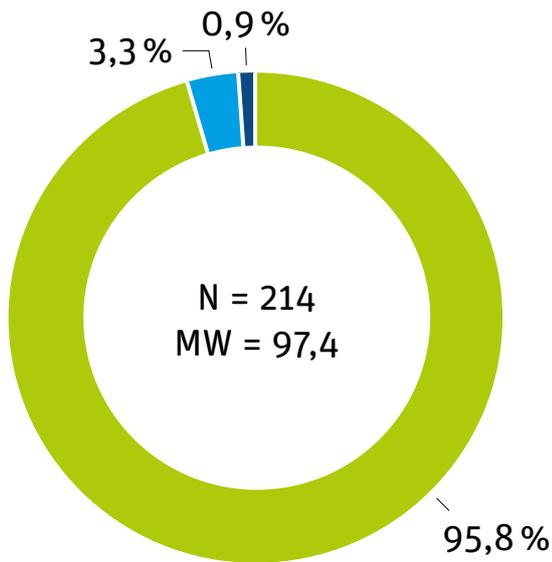


Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 92,8 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (89,0 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK bei

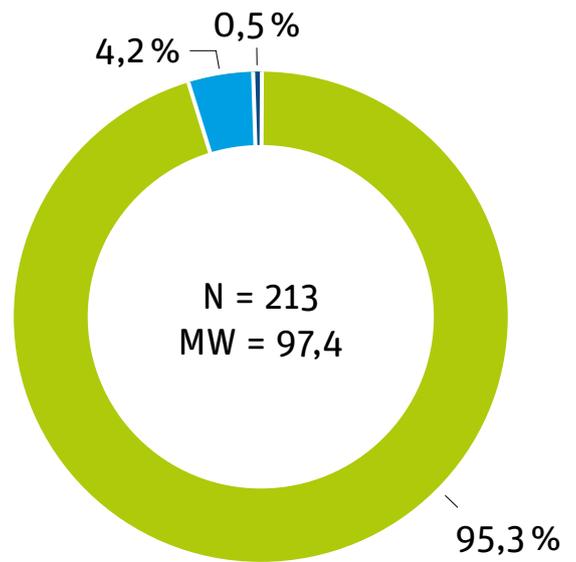
Rückfragen (86,5 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft liegt der Zufriedenheitswert bei 95,5 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 95,5 Prozent ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig).

## Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

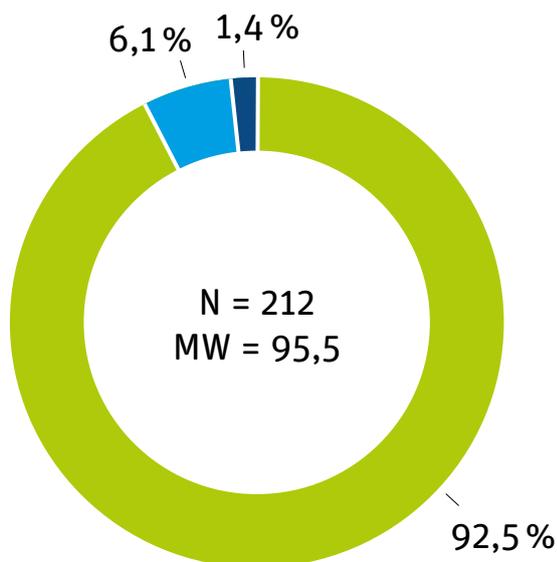
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum



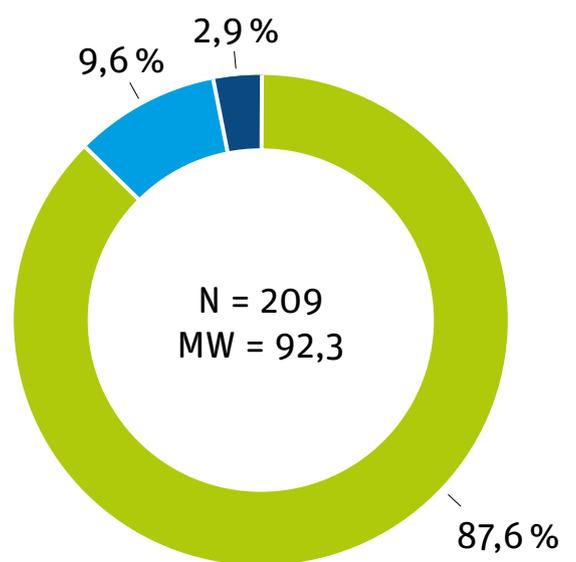
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter

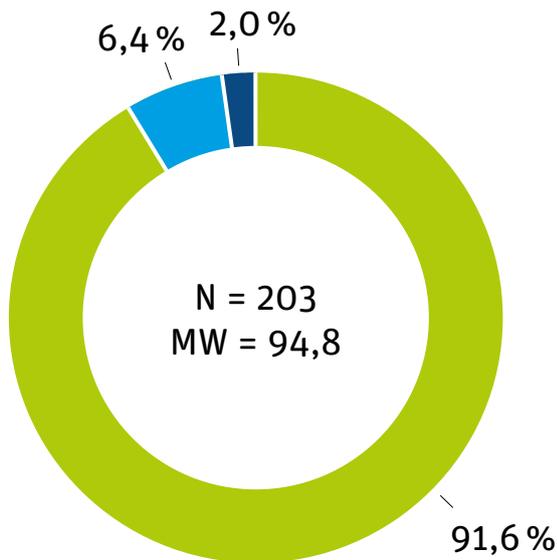


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

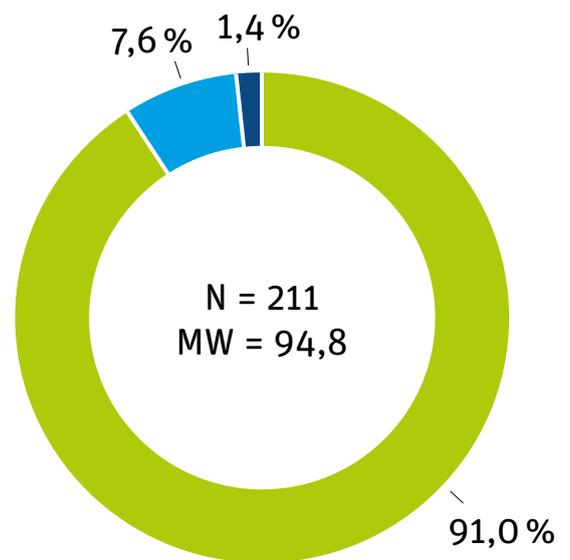


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



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



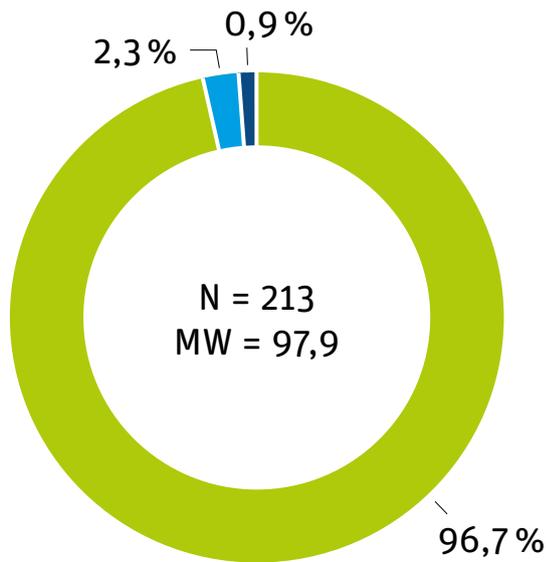
Beim persönlichen Kontakt liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (95,8 Prozent) und der angemessenen Vorstellung (95,3 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (92,5 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen und mit der

zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (91,6 bzw. 91,0 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 87,6 Prozent der Befragten zufrieden, 9,6 Prozent teilweise zufrieden und 2,9 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 97,0 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

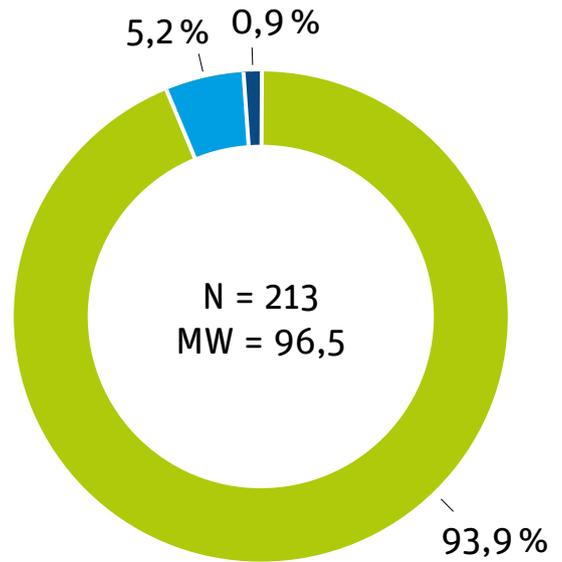
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

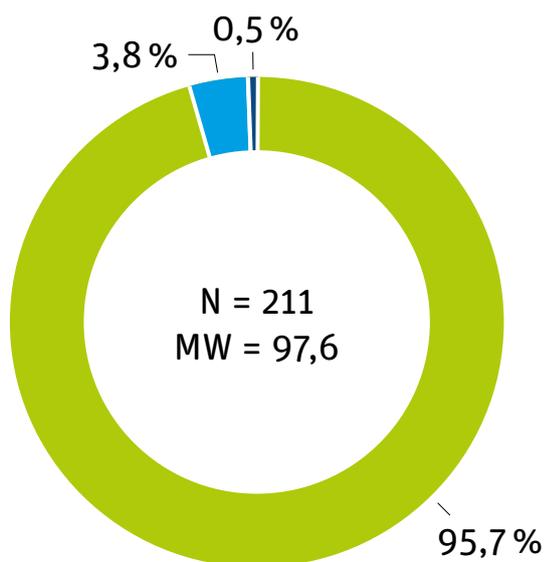
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



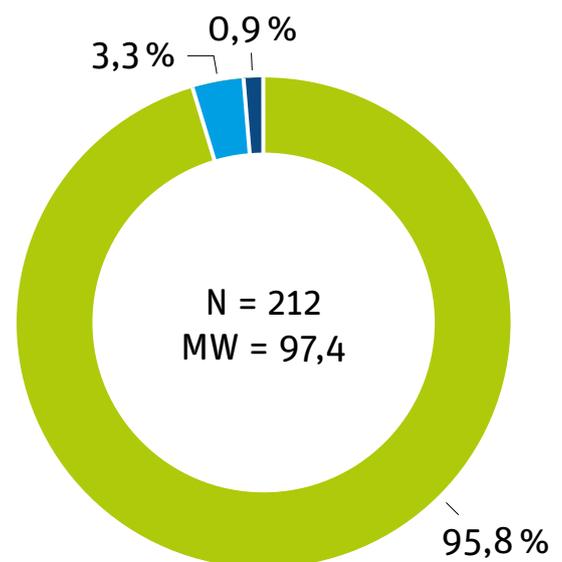
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

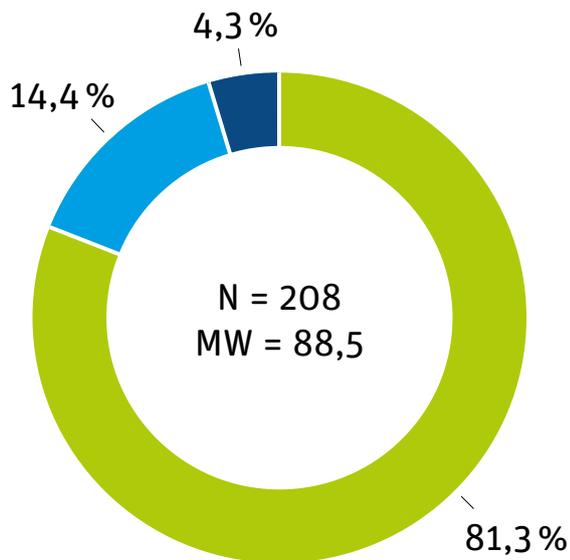


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

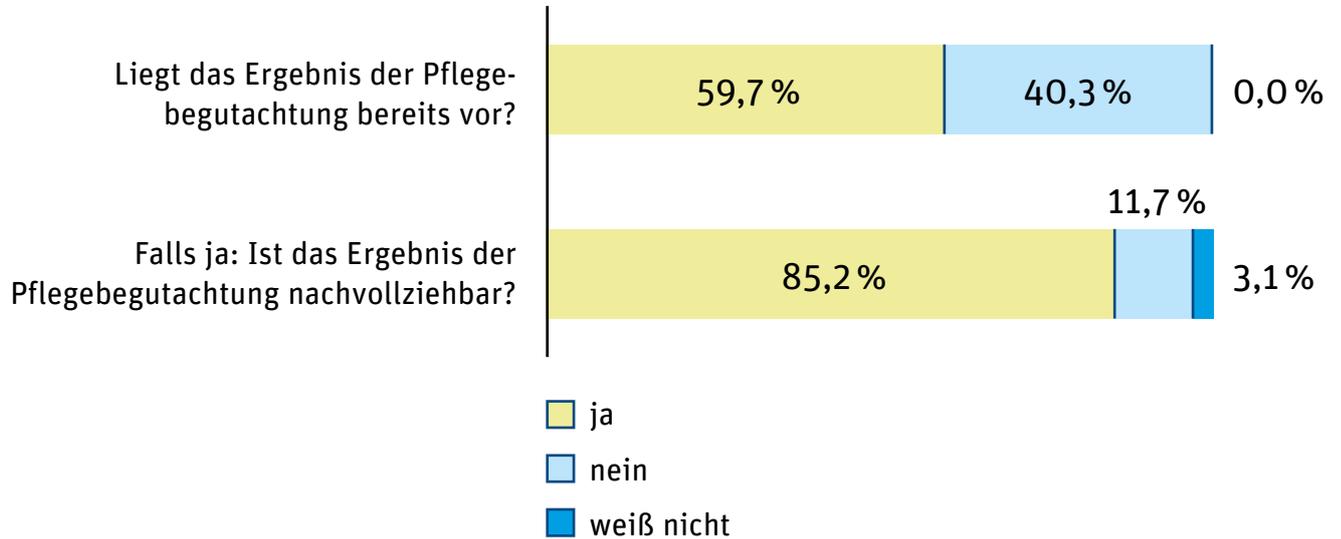
### Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in Bezug auf einen respektvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Versicherten (96,7 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach verständlicher Ausdrucksweise (95,7 Prozent), der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde

(93,9 Prozent bzw. 95,8 Prozent). Verbesserungsbedarf sehen Befragte weiterhin bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 4,3 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14,4 Prozent nur teilweise zufrieden – für knapp 91,4 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

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:

## Kommentare

(67 KOMMENTARE VON  
55 BEFRAGTEN)

Anzahl der häufigsten  
Kommentare, Anteil der  
Kommentare in Prozent  
an allen Kommentaren.



## Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit 39,0 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist durchweg eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu verzeichnen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift aber alleine zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten im Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotenziale erkannt werden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 2,9 Prozent sind hiermit unzufrieden und 9,6 Prozent lediglich teilweise zufrieden (siehe Seite 14 unten rechts).

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 1,4 Prozent unzufrieden und 7,6 Prozent nur teilweise zufrieden. 98,2 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig (siehe Seite 15 unten links).

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 4,3 Prozent hiermit unzufrieden und 14,4 Prozent nur teilweise zufrieden (siehe Seite 17 oben links).

## 6.

# Maßnahmen

## 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 ermittelt. 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?).

### **Aus diesem Grund ist ein strukturiertes Vorgehen wichtig:**

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven 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 Medizinische Dienst im Saarland die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

## 6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen:

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

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für uns einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung unserer Dienstleistung.

Unsere Gutachter und Gutachterinnen werden für die Thematik durch entsprechende Schulungsangebote sensibilisiert.

Den Versicherten werden deshalb zukünftig Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren erfolgen, damit die Versicherten unmittelbar kompetente Auskünfte und weitergehende Hilfen erhalten können.

Im Übrigen werden wir Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen weiterhin zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgespräche mit Akteuren des Gesundheitswesens machen, um die Beratung weiter zu verbessern.

### 6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Wir werden diesbezüglich unsere Gutachterinnen und Gutachter verstärkt schulen, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigen und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen machen. Diese Maßnahmen wurden in den vergangenen Jahren bereits umgesetzt und werden nun verstärkt evaluiert werden.

### 6.2.3 Erreichbarkeit

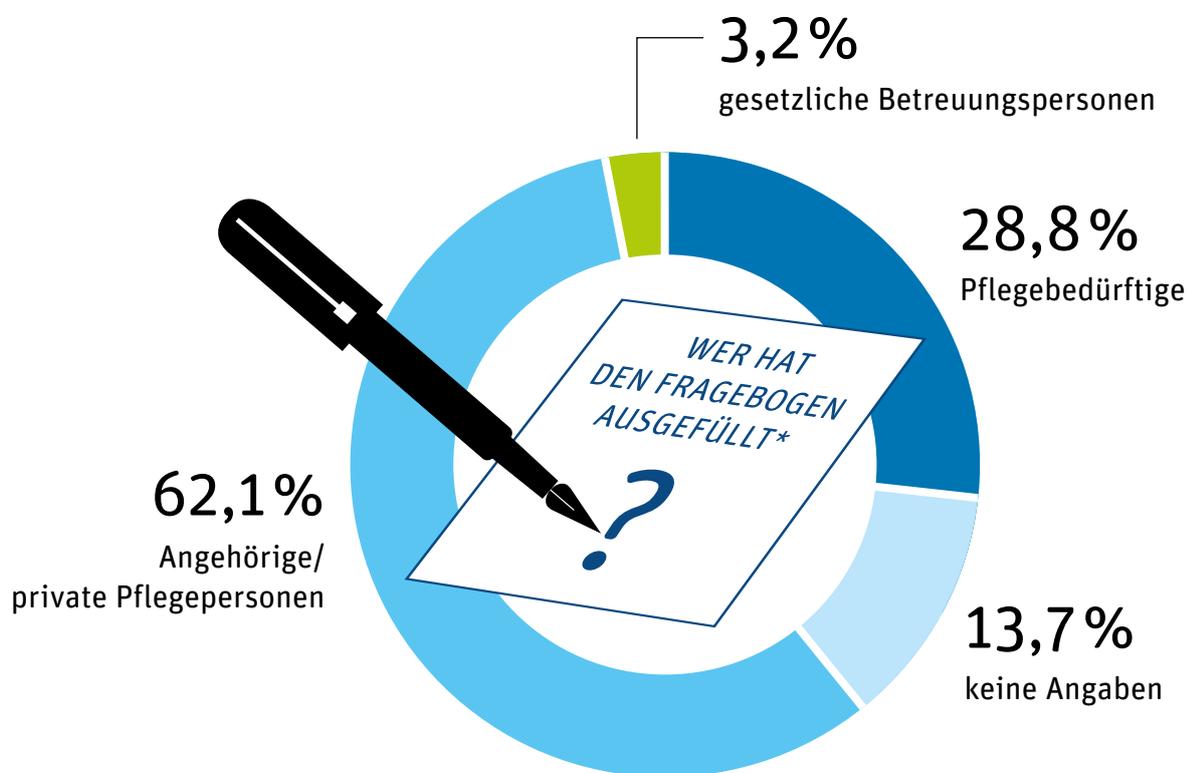
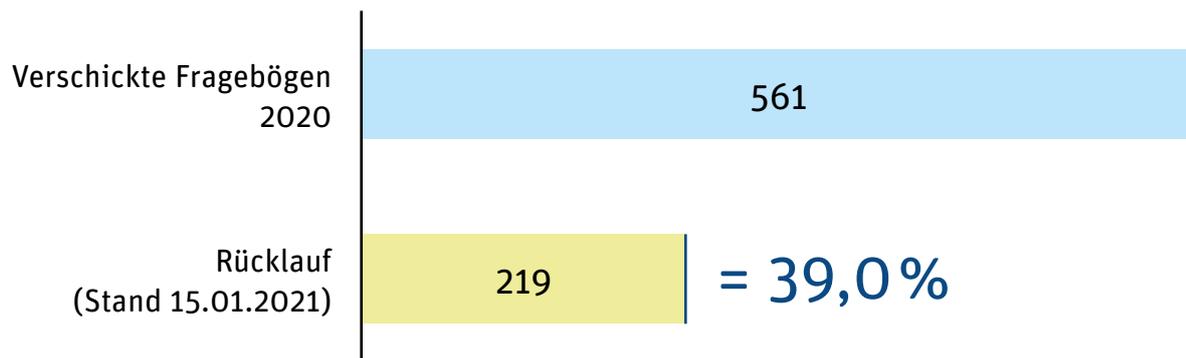
In diesem Bereich haben wir im Jahresverlauf vielfältige Rückmeldungen erhalten. Wir stellen ein hohes Interesse der Betroffenen fest, sich bei Fragen und Anliegen direkt an den MDK zu wenden. Dies haben wir zum Anlass genommen, unsere Erreichbarkeit zu verbessern und Kontaktmöglichkeiten auszuweiten. So wurden unter anderem auf unserer Homepage verschiedene Kontaktmöglichkeiten dargestellt sowie die telefonische Erreichbarkeit auf unserer Hotline verbessert.



## 7.

## Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote



\*Mehrfachnennungen möglich

## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C des MDK im Saarland

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 219)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	92,7 %	6,3 %	1,0 %			
Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Verständlichkeit des Anmelde- schreibens zur Begutachtung	92,8 %	6,7 %	0,5 %	85,5 %	13,9 %	0,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	89,0 %	10,0 %	1,0 %	84,7 %	14,6 %	0,6 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	86,5 %	10,5 %	3,0 %	85,8 %	11,5 %	2,7 %
Freundlichkeit und Hilfs- bereitschaft des MDK	95,9 %	2,6 %	1,5 %	95,5 %	4,5 %	0,0 %
Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter						
Eintreffen des/der Gutachters/in	95,8 %	3,3 %	0,9 %	86,3 %	11,9 %	1,8 %
Angemessene Vorstellung	95,3 %	4,2 %	0,5 %	87,9 %	12,1 %	0,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	92,5 %	6,1 %	1,4 %	96,4 %	3,6 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	87,6 %	9,6 %	2,9 %	97,0 %	3,0 %	0,0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	91,6 %	6,4 %	2,0 %	96,3 %	3,7 %	0,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	91,0 %	7,6 %	1,4 %	98,2 %	1,8 %	0,0 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des/der Gutachters/in	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	96,7%	2,3%	0,9%	97,6%	2,4%	0,0%
Kompetenz des/der Gutachters/in	93,9%	5,2%	0,9%	100,0%	0,0%	0,0%
Verständliche Ausdrucksweise des/der Gutachters/in	95,7%	3,8%	0,5%	96,9%	3,1%	0,0%
Vertrauenswürdigkeit des/ der Gutachters/in	95,8%	3,3%	0,9%	96,3%	3,7%	0,0%
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	81,3%	14,4%	4,3%	91,4%	8,6%	0,0%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

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. Empfinden Sie das Anmelde-schreiben 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 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 type="checkbox"/>					
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="checkbox"/>					
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>					
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="checkbox"/>					
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="checkbox"/>					
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input type="checkbox"/>					

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
SAARLAND

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Einliches 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?
- 7. 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 checked="" 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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Four horizontal lines for writing answers to question 20.

**Der MDK Saarland 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.