

**MDS**

MEDIZINISCHER DIENST  
DES SPITZENVERBANDES  
BUND DER KRANKENKASSEN

✓ Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung

GESAMTBERICHT

**2015**



## 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 des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e.V. (MDS)  
Theodor-Althoff-Straße 47  
45133 Essen  
Telefon: 0201 8327-0  
Telefax: 0201 8327-100  
E-Mail: [office@mds-ev.de](mailto:office@mds-ev.de)  
Internet: [www.mds-ev.de](http://www.mds-ev.de)

**Bearbeitung:**

Bernhard Fleer (MDS), Heinz-Günter Macherey (MDS)

**Bilder:**

Titel/Seite 10: fotolia©Robert Kneschke, Seite 19: fotolia©drubig-photo, Seite 27: fotolia©svetlana67,  
alle anderen: MDS/Krüper

**Grafische Gestaltung, Illustration:**

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

**Satz, Überarbeitung:**

BestPage Kommunikation RheinRuhr KG, Mülheim an der Ruhr  
[www.bestpage-rheinruhr.de](http://www.bestpage-rheinruhr.de)

**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.

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>04</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>06</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>07</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>08</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>10</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>11</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>16</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>17</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>20</b>

## VORWORT

Die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) führen jährlich mehr als 1,4 Mio. Begutachtungen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit durch. Im Jahre 2014 wurden von den MDK rd. 1,1 Mio. Versicherte in ihrem häuslichen Umfeld und rd. 0,3 Mio. Versicherte in Pflegeheimen begutachtet. Das Gutachten des MDK ist Grundlage für die Einstufung des Pflegebedürftigen in die Pflegestufen und für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung. Vor diesem Hintergrund ist es für die MDK wichtig zu wissen, wie die Pflegebedürftigen die Pflegebegutachtung und die Tätigkeit der MDK-Gutachter bewerten.

Antworten auf diese Fragen gibt die von allen MDK im Jahre 2015 zum zweiten Male auf einer einheitlichen Grundlage durchgeführte bundesweite Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung. Mit der Versichertenbefragung erfüllen wir auch eine Anforderung des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes aus dem Jahre 2012, das vorsieht, dass die MDK zur Sicherung ihrer Dienstleistungsqualität regelmäßig Versichertenbefragungen durchführen und deren Ergebnisse veröffentlichen.

Die Versichertenbefragungen werden in den MDK unabhängig und neutral durchgeführt. Zu diesem Zweck werden 2,5 Prozent der Versicherten, die einen Pflegeeinstufungsantrag gestellt haben und die in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, mittels eines Fragebogens zur durchgeführten Pflegebegutachtung befragt. Der Fragebogen selber ist unter externer wissenschaftlicher Begleitung entwickelt worden und wird bundesweit einheitlich von allen MDK eingesetzt. Mit der Entwicklung des Fragebogens ist die Firma M+M Management und Marketing GmbH in Kassel nach einem Ausschreibungswettbewerb beauftragt worden.

Die Firma M+M Management und Marketing ist auch mit der Entgegennahme der Fragebögen und der Auswertung der Versichertenbefragung betraut worden. Damit sind die Anonymität der Befragung und die neutrale Auswertung sicher gestellt.

Die zentralen Ergebnisse stellen sich wie folgt dar:

- Die Resonanz auf die Befragung ist sehr gut. Bis zum 15. März 2016 (letzter Annahmetag für Fragebögen aus 2015) lagen 16.810 ausgefüllte Fragebögen vor; versandt wurden 43.496 Fragebögen. Die Rücklaufquote von 38,6 Prozent zeigt die hohe Bedeutung dieses Themas für die Befragten. Unterstrichen wird dieser Tatbestand auch durch über 7.000 frei formulierte Kommentare auf mehr als 5.000 Fragebögen.
- 86 Prozent der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung des MDK zufrieden. 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent zeigten sich unzufrieden.
- 90 Prozent der Befragten zeigten sich zufrieden mit dem Auftreten des Gutachters. Sie bewerteten die Gutachter als kompetent, einfühlsam und respektvoll im Umgang.

Diese zentralen Ergebnisse zeigen, dass die Gutachterinnen und Gutachter des MDK gute Arbeit leisten. Sie gehen dabei sensibel und respektvoll mit der Begutachtungssituation um. Die Ergebnisse widerlegen – auch im zweiten Jahr der Befragung – manche Kritik an der Pflegebegutachtung durch den MDK. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Pflegeversicherung und die ihr zugrunde liegende Einstufung nicht alle Wünsche der Pflegebedürftigen erfüllen können.

## Wir übernehmen Verantwortung

Die vorgestellten Ergebnisse sind für die Medizinischen Dienste kein Grund, sich auszuruhen. Wir werden die Befragungsergebnisse nutzen, um unsere Dienstleistungsqualität noch weiter zu verbessern. Identifizierte Handlungsfelder für Verbesserungen sind dabei vor allem:

- Versicherte wünschen, dass die Gutachter noch stärker auf die individuelle Situation des Versicherten eingehen.
- Versicherte wünschen, dass ihnen das Vorgehen in der Begutachtung erläutert wird.
- Versicherte wünschen sich mehr Zeit bei der Besprechung wichtiger Punkte im Rahmen der Begutachtung.
- Versicherte wünschen sich mehr Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation.

Auch wenn bei diesen Fragen die Zufriedenheitswerte mit 74 bis 85 Prozent schon recht gut sind, so entsprechen sie nicht unseren Ansprüchen.

Die MDK machen die Ergebnisse der Versichertenbefragung regelmäßig zum Gegenstand von Besprechungen mit ihren Gutachterinnen und Gutachtern und vereinbaren konkrete Verbesserungen zu den dargestellten Punkten. Sie wirken unter anderem durch Schulungsaktivitäten und Qualitätssicherungsmaßnahmen auf eine weitere Verbesserung der Ergebnisse hin.

Mit dem artikulierten Wunsch auf ein stärkeres Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind auch die Defizite des aktuell gültigen Begutachtungsverfahrens angesprochen. Mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des neuen Begutachtungsassessments ab dem Jahre 2017 durch das Zweite Pflegestärkungs-Gesetz (PSG II) wird die individuelle Pflegesituation besser und umfassender in der Pflegebegutachtung berücksichtigt. Denn künftig werden bei der Begutachtung nicht mehr die Pflegeminuten, sondern das Erfassen der relevanten Aktivitäten und Fähigkeiten des Pflegebedürftigen im Mittelpunkt stehen. Das neue Verfahren wird alle Dimensionen der Pflegebedürftigkeit erfassen und damit insbesondere den Pflegebedürftigen mit gerontopsychiatrischen und kognitiven Einschränkungen einen besseren Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung ermöglichen.

Die Versichertenbefragung spornt die Medizinischen Dienste an, die dargelegte Qualität unserer Dienstleistungen aufrecht zu erhalten und weiter auszubauen.

Die MDK veröffentlichen jeweils einen Ergebnisbericht für ihren Bereich; dieser Gesamtbericht des MDS fasst die bundesweiten Ergebnisse für das Jahr 2015 zusammen.

Essen, den 15. April 2016



Dr. Peter Pick

Geschäftsführer des MDS

### Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung der Medizinischen Dienste gefragt. Fragen zum Anmeldebeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

87 %

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

### Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter der Medizinischen Dienste 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 mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

88 %

### Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters der Medizinischen Dienste bei den 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 recht zufrieden.

87 %

86 %

### Gesamtzufriedenheit

86 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

**D**er 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 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.

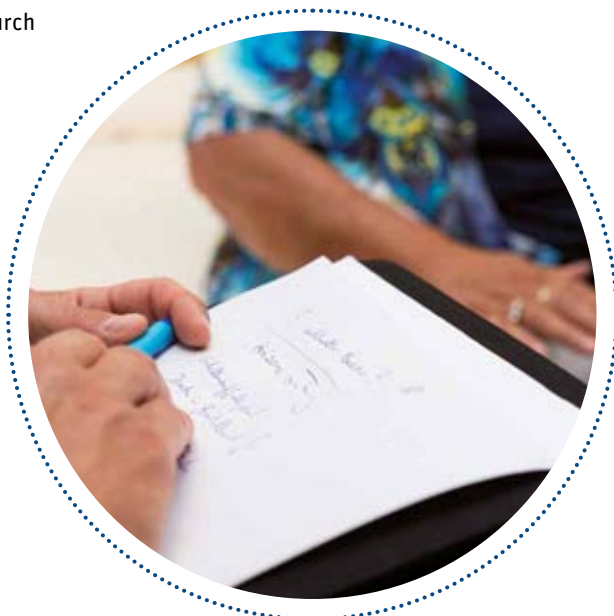
Es ist den Medizinischen Diensten daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen dem Medizinischen Dienst ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten 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-Spitzenverbandes 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 Internetseite.

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2015.

## 1. Gesetzlicher Auftrag





## 2. Zielsetzung und Methodik

**E**ntsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine 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 Versichertenzufriedenheit 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.

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 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 Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jeder 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 (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. Die **Medizinischen Dienste** haben im Jahre 2014 **1.380.668** Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

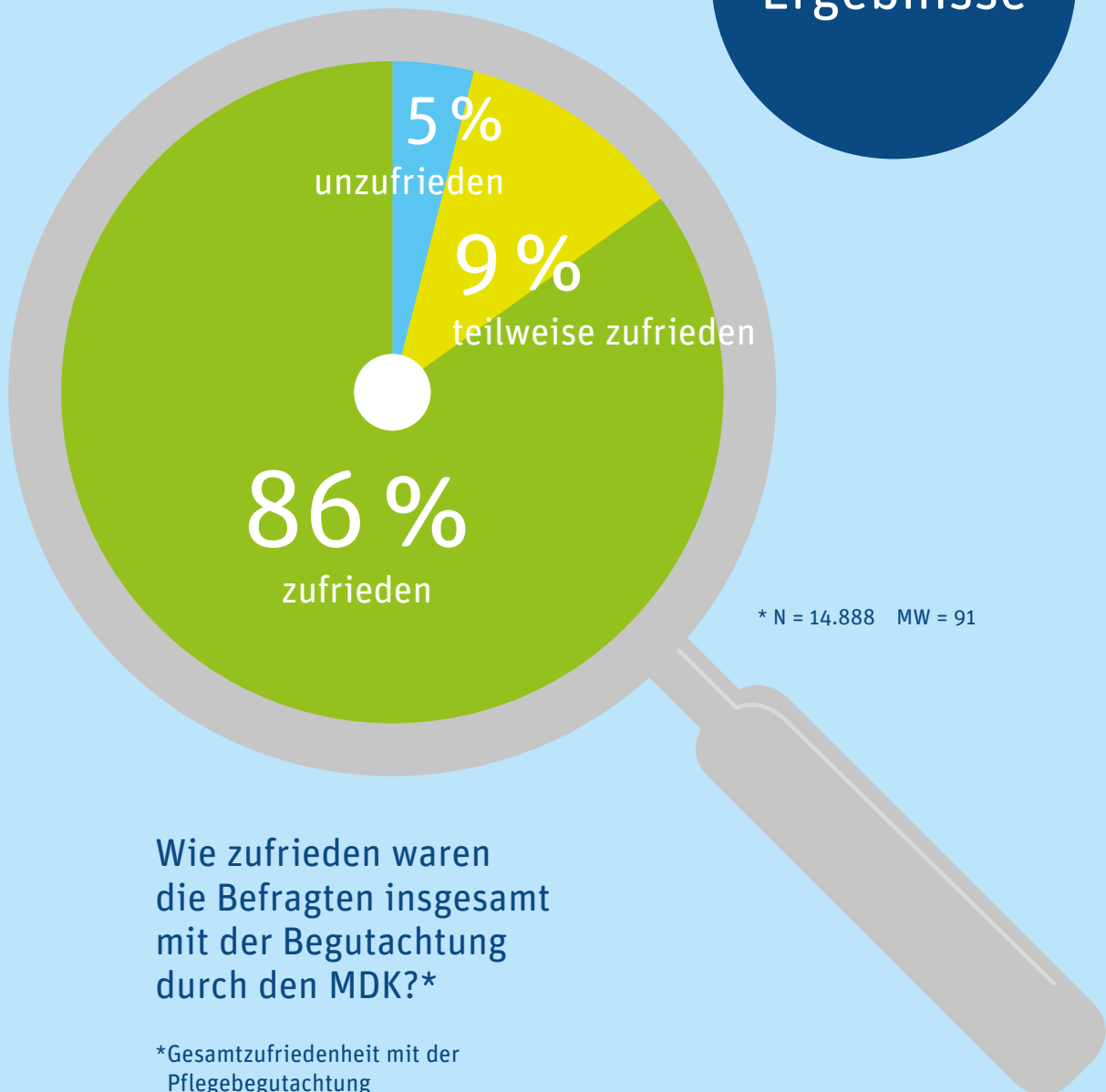
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5% der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Einzelne **MDK** haben deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen entsprechend erhöht.

Dementsprechend haben die **Medizinischen Dienste** im Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2015 **43.496** Fragebögen versendet, von denen bis einschließlich 15. März 2016 **16.810** Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt wurden. Dies entspricht einer Rücklaufquote von **38,6 %**.



## 4. Ergebnisse



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

\*Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung

### 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. Die Mittelwerte der Zufriedenheit (MW) wurden entsprechend einer dreistufigen Skala von 0 (= unzufrieden), 50 (= teilweise zufrieden) bis 100 (= zufrieden) berechnet.

Insgesamt sind 86 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen der **Medizinischen Dienste** zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden.

Den Befragten sind im Rahmen der Pflegebegutachtung vor allem zwei Punkte besonders wichtig:

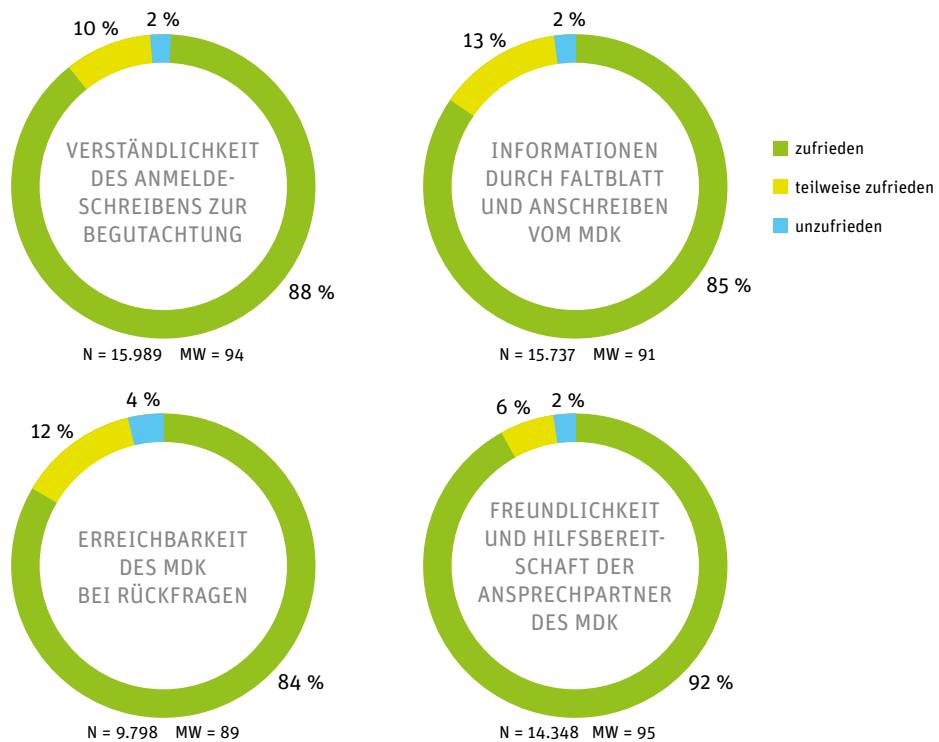
- a) die Kompetenz des Gutachters und
- b) das Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation des Versicherten.

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 den **Medizinischen Diensten** eine hohe Dienstleistungsorientierung.

### Die Ergebnisse im Einzelnen

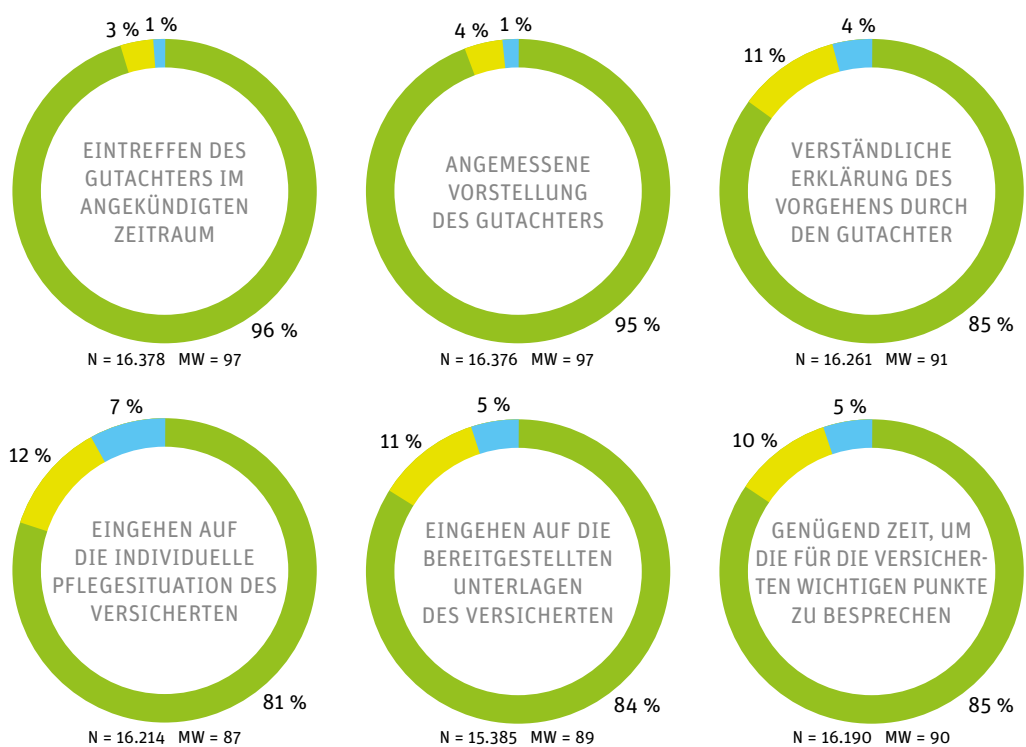
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

#### FRAGENBEREICH A: INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEBEGUTACHTUNG



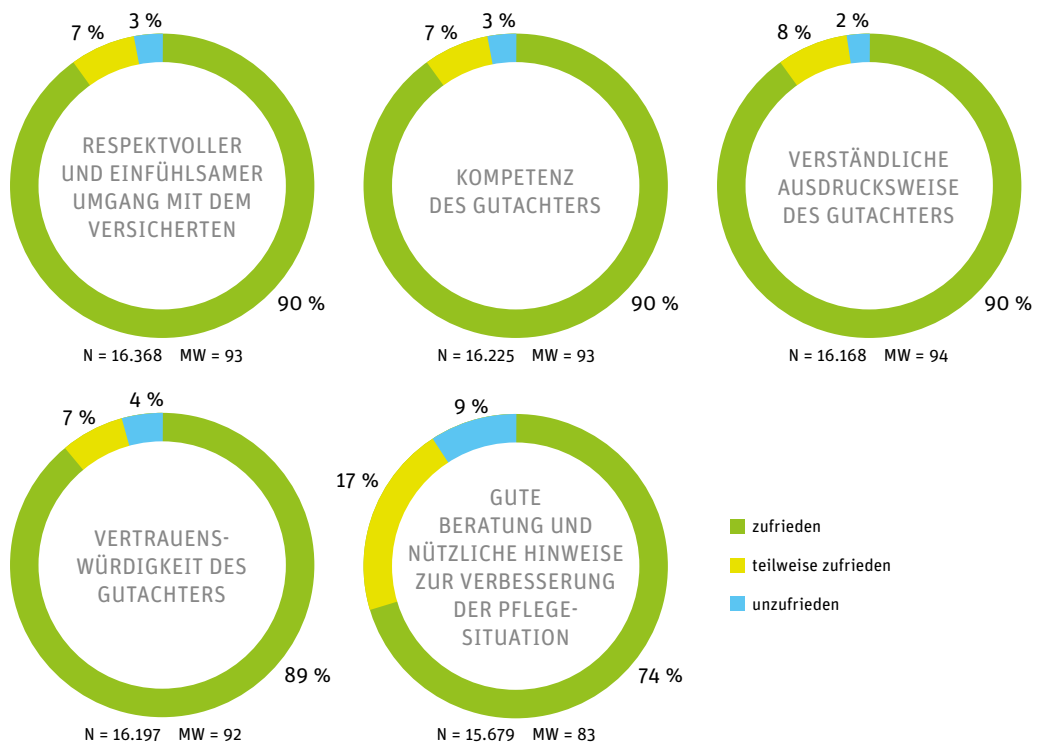
Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 88 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85 Prozent), als auch mit der Erreichbarkeit der MDK bei Rückfragen (84 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner liegt der Zufriedenheitswert bei 92 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 92 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B: PERSÖNLICHER KONTAKT



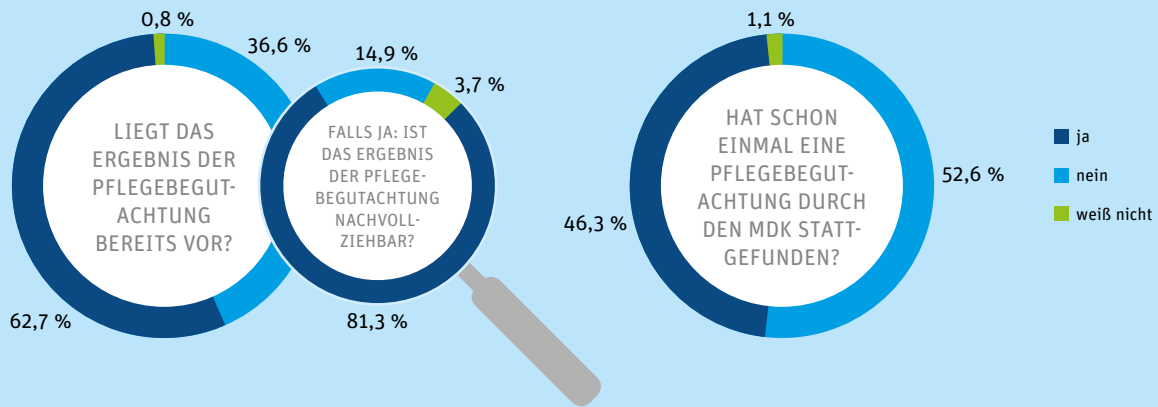
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue (96 Prozent) und bei der angemessenen Vorstellung des Gutachters (95 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (84 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten sind 81 Prozent der Befragten zufrieden, 12 Prozent teilweise zufrieden und 7 Prozent unzufrieden. Dies stellt mit 96 Prozent ein für die Versicherten sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

FRAGENBEREICH C: PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHTERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach der Kompetenz des Gutachters, nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang und nach der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (jeweils 90 Prozent) gefragt wurde. Auch bewerteten ca. neun von zehn Befragten die Gutachter als vertrauenswürdig. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 9 Prozent sind hiermit unzufrieden und 17 Prozent nur teilweise zufrieden – für 90 Prozent der befragten Versicherten ist dies allerdings 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:

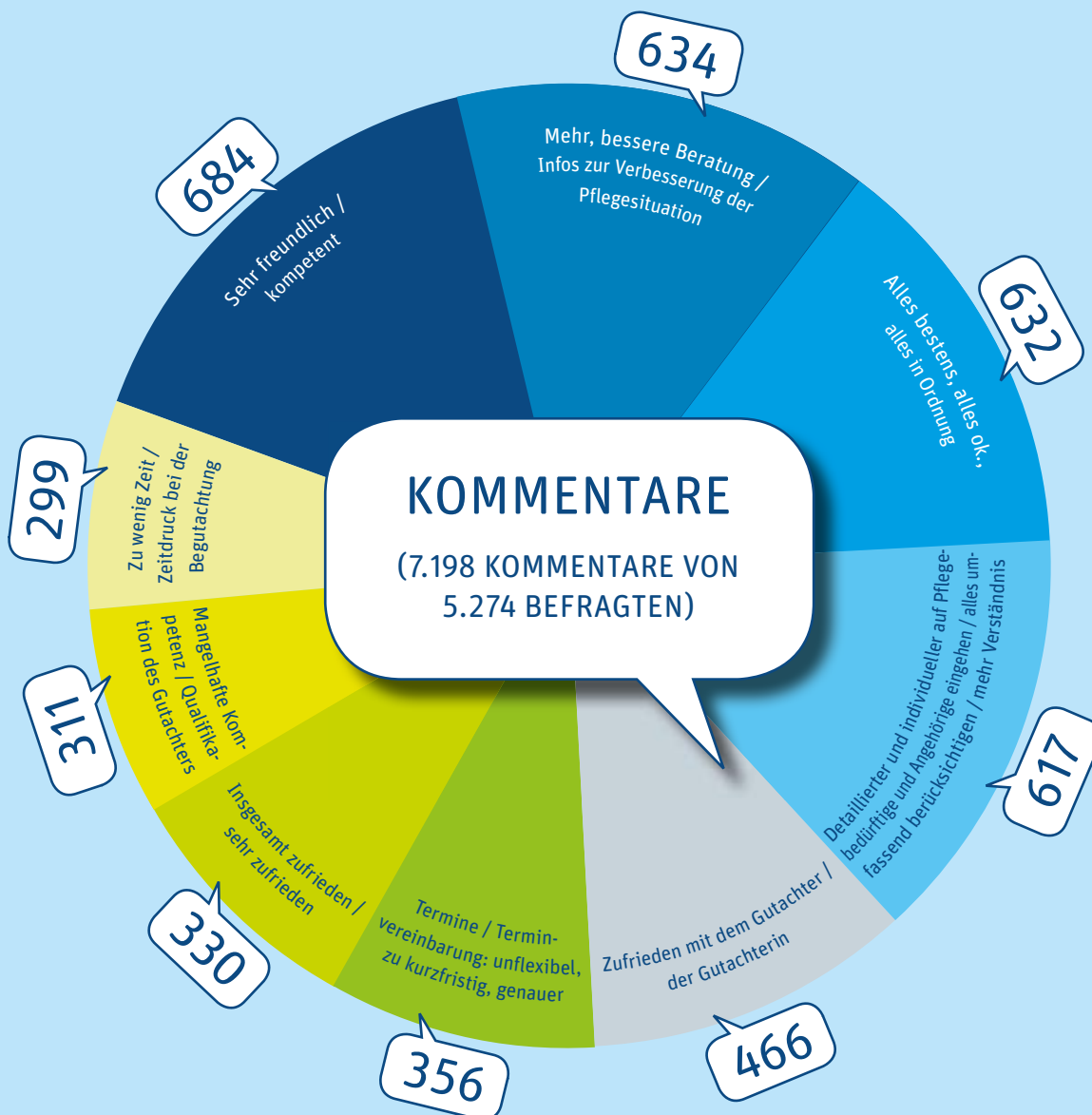


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 275 Nennungen)





## 5. Erkenntnisse

**D**ie im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit 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 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 Verbesserungspotentiale erkannt werden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 12 Prozent sind hiermit unzufrieden und 7 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 9 Prozent hiermit unzufrieden und 17 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 5 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. 4 Prozent sind mit den Erklärungen unzufrieden und 11 Prozent nur teilweise zufrieden.

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

**D**ie Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und -maßnahmen lag in erster Linie darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Im Weiteren wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse eruiert. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).



### 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 haben die **Medizinischen Dienste** die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

## 6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen:

### 6.2.1 Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter

Dieser Wunsch der Versicherten ist nachvollziehbar, denn eine Begutachtung – zumal in der eigenen häuslichen Umgebung – stellt keine tägliche Routine für den Versicherten und seine Angehörigen dar. Die MDK werden deshalb die Gutachter noch stärker sensibilisieren, ihr Vorgehen bei der Begutachtung transparent und nachvollziehbar darzustellen.

Die MDK haben die Schulungsinhalte für die kontinuierlich stattfindenden Fort- und Weiterbildungen der Gutachter überprüft und aktualisiert; diese Maßnahmen werden laufend fortgesetzt.

Zusätzlich sind die individuellen „Coaching-Maßnahmen“ für die Gutachter weiter ausgebaut worden. Vorhandene und noch zu entwickelnde Informationsmedien (z. B. Faltblätter) für die Versicherten und ihre Angehörigen werden in Zukunft noch gezielter eingesetzt.

Ziel ist es, den Versicherten von vornherein Klarheit und Sicherheit über alle Schritte der Begutachtung zu geben.

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

Dieser Wunsch korrespondiert mit dem vorgenannten Wunsch nach verständlicher Erläuterung des Vorgehens. Hier signalisieren die Versicherten das – aus ihrer Sicht nachvollziehbare – Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Insoweit haben die MDK hier ebenfalls ihre Gutachter verstärkt sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

Neben diesen – von den MDK in eigener Verantwortung – zu treffenden Maßnahmen der internen Verbesserung der Dienstleistungsqualität werden sich die Rahmenbedingungen zur Feststellung der individuellen Pflegesituation mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des neuen Begutachtungsassessments verändern. Ab dem Jahre 2017 wird die individuelle Pflegesituation besser und umfassender in der Pflegebegutachtung berücksichtigt werden können. Bei der Begutachtung werden nicht mehr die Pflegeminuten, sondern das Erfassen der relevanten Aktivitäten und Fähigkeiten des Pflegebedürftigen im Mittelpunkt stehen. Das neue Verfahren wird alle Dimensionen der Pflegebedürftigkeit erfassen und damit insbesondere den Pflegebedürftigen mit gerontopsychiatrischen und kognitiven Einschränkungen einen besseren Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung ermöglichen.

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

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von fünf Wochen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den MDK stattzufinden. Hierbei ist jedem Versicherten die Uhrzeit des Besuchs mit einer Zeitspanne von zwei Stunden anzukündigen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen die Gutachter des MDK somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen.

Gleichwohl ist es für die MDK ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Hierzu haben die MDK ein Verfahren zur kontinuierlichen Prozessverbesserung etabliert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen.

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

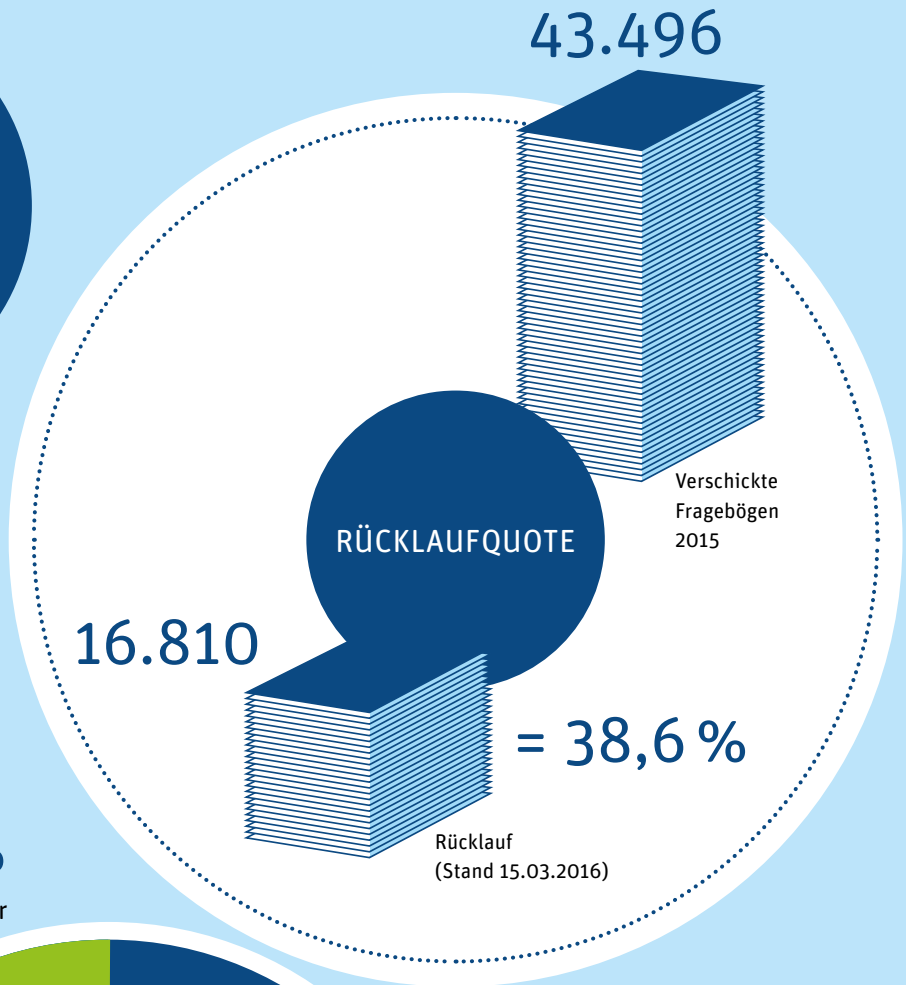
Dieser deutlich geäußerte Wunsch der Versicherten hat für die MDK einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität.

Die MDK-Gutachter werden deshalb den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, 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.

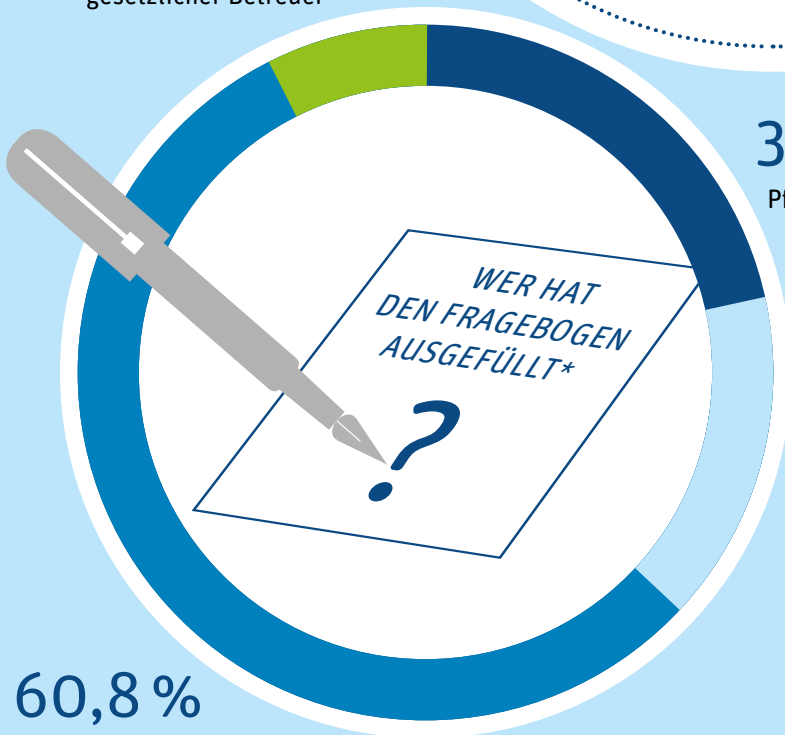
Im Übrigen werden die MDK Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgespräche mit den Pflegekassen machen, um die Beratung weiter zu verbessern. Ferner werden die Versicherten im Hinblick auf die Veränderungen durch das PSG II ab 2017 umfassend informiert werden.



7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



**5,2 %**  
gesetzlicher Betreuer



**31,9 %**  
Pflegebedürftiger

**11,1 %**  
keine Angaben

**60,8 %**  
Angehöriger / private  
Pflegeperson

\*Mehrfachnennungen möglich

### Rücklauf der Fragebögen bei den einzelnen MDK

MDK	verschickte Fragebögen 2015	Rücklauf (Stand 15.03.2016)	Rücklaufquote in %
Baden-Württemberg	3.523	1.434	40,7
Bayern	4.850	1.739	35,9
Berlin-Brandenburg	4.412	1.976	44,8
Bremen	2.046	814	39,8
Hessen	2.967	1.173	39,5
Mecklenburg-Vorpommern	2.105	833	39,6
Niedersachsen	3.672	1.542	42,0
Nord	2.071	773	37,3
Nordrhein	3.810	1.401	36,8
Rheinland-Pfalz	1.990	792	39,8
Saarland	1.763	646	36,6
Sachsen	2.549	953	37,4
Sachsen-Anhalt	2.040	768	37,6
Thüringen	2.141	819	38,3
Westfalen-Lippe	3.557	1.147	32,2

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 16.810)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	86 %	9 %	5 %			
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	88 %	10 %	2 %	79 %	18 %	3 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	85 %	13 %	2 %	80 %	18 %	2 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	84 %	12 %	4 %	80 %	14 %	6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92 %	6 %	2 %	92 %	6 %	2 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96 %	3 %	1 %	87 %	12 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95 %	4 %	1 %	86 %	13 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	85 %	11 %	4 %	93 %	7 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	81 %	12 %	7 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	84 %	11 %	5 %	87 %	11 %	2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85 %	10 %	5 %	95 %	5 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90 %	7 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	90 %	7 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	90 %	8 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	89 %	7 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74 %	17 %	9 %	90 %	9 %	1 %



## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C nach MDK

Die Befragungsergebnisse zur Gesamtzufriedenheit und zu den Fragenbereichen A bis C bei den einzelnen MDK sind nachfolgend dargestellt. Ungeachtet der regional begründeten Unterschiede in einzelnen Werten bewegen sich die Zufriedenheitswerte aller MDK auf einem hohen Niveau.

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	87 %	10 %	3 %
Bayern	86 %	9 %	5 %
Berlin-Brandenburg	88 %	8 %	4 %
Bremen	85 %	11 %	4 %
Hessen	85 %	9 %	6 %
Mecklenburg-Vorpommern	88 %	8 %	4 %
Niedersachsen	87 %	9 %	4 %
Nord	85 %	10 %	5 %
Nordrhein	85 %	9 %	6 %
Rheinland-Pfalz	88 %	8 %	4 %
Saarland	85 %	9 %	6 %
Sachsen	89 %	8 %	3 %
Sachsen-Anhalt	85 %	9 %	6 %
Thüringen	89 %	7 %	4 %
Westfalen-Lippe	79 %	13 %	8 %

<b>Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung*</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	88 %	10 %	2 %
Bayern	86 %	11 %	3 %
Berlin-Brandenburg	85 %	13 %	2 %
Bremen	86 %	11 %	3 %
Hessen	85 %	11 %	4 %
Mecklenburg-Vorpommern	91 %	8 %	1 %
Niedersachsen	88 %	10 %	2 %
Nord	85 %	12 %	3 %
Nordrhein	88 %	9 %	3 %
Rheinland-Pfalz	87 %	11 %	2 %
Saarland	89 %	9 %	2 %
Sachsen	90 %	8 %	2 %
Sachsen-Anhalt	89 %	9 %	2 %
Thüringen	88 %	9 %	3 %
Westfalen-Lippe	84 %	13 %	3 %
<b>Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt*</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	89 %	8 %	3 %
Bayern	87 %	9 %	4 %
Berlin-Brandenburg	87 %	9 %	4 %
Bremen	86 %	10 %	4 %
Hessen	86 %	9 %	5 %
Mecklenburg-Vorpommern	90 %	7 %	3 %
Niedersachsen	88 %	8 %	4 %
Nord	85 %	10 %	5 %
Nordrhein	89 %	7 %	4 %
Rheinland-Pfalz	87 %	9 %	4 %
Saarland	88 %	8 %	4 %
Sachsen	89 %	8 %	3 %
Sachsen-Anhalt	88 %	8 %	4 %
Thüringen	90 %	7 %	3 %
Westfalen-Lippe	83 %	11 %	6 %

\*Gesamtergebnis

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters*	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	88 %	9 %	3 %
Bayern	85 %	10 %	5 %
Berlin-Brandenburg	86 %	10 %	4 %
Bremen	86 %	10 %	4 %
Hessen	85 %	9 %	6 %
Mecklenburg-Vorpommern	89 %	8 %	3 %
Niedersachsen	87 %	9 %	4 %
Nord	84 %	11 %	5 %
Nordrhein	86 %	9 %	5 %
Rheinland-Pfalz	87 %	9 %	4 %
Saarland	87 %	9 %	4 %
Sachsen	87 %	10 %	3 %
Sachsen-Anhalt	86 %	10 %	4 %
Thüringen	89 %	8 %	3 %
Westfalen-Lippe	80 %	12 %	8 %

\*Gesamtergebnis

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 ...		
	teilweise zufrieden	zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom MDK durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Konnten Sie den MDK bei Rückfragen einfach erreichen?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 ...		
	teilweise zufrieden	zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Persönliches Auftreten des Gutachters**

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
13. Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. 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"/>
15. Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Allgemeine Fragen**

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein
- 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 Muster 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.



**MDS**

MEDIZINISCHER DIENST  
DES SPITZENVERBANDES  
BUND DER KRANKENKASSEN

 **Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung**

**GESAMTBERICHT**

**2015**

**MDS**

Medizinischer Dienst  
des Spitzenverbandes  
Bund der Krankenkassen e.V.

Postfach 10 02 15  
45002 Essen  
Telefon 0201 8327-0  
office@mds-ev.de  
www.mds-ev.de