

Lob und Kritik im Medizinischen Dienst Nordrhein

Jahresreport 2023



Feedbackmanagement zur kontinuierlichen Verbesserung

Der Medizinische Dienst Nordrhein ist sich seiner Verantwortung gegenüber den Versicherten bewusst und stellt hohe Qualitätsansprüche an seine Beratungen, Begutachtungen und seinen Service. Rückmeldungen der Versicherten und Angehörigen nutzt der Medizinische Dienst Nordrhein, um sich kontinuierlich zu verbessern und den Anforderungen der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden.

Versicherte und Angehörige können sich telefonisch oder schriftlich an den Medizinischen Dienst Nordrhein wenden. Kritik wird lösungsorientiert und zeitnah aufgeklärt. Jede Rückmeldung wird individuell bearbeitet. Respekt, Rücksicht und Transparenz sind handlungsleitend für den Kontakt mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern.

Das Team Qualitätsmanagement ist im Medizinischen Dienst Nordrhein verantwortlich für die Bearbeitung von Lob und Kritik. Das Team kümmert sich um die Klärung der Fälle und um eine objektive Bewertung der Sachverhalte. Es sorgt dafür, dass Beteiligte eingebunden, alle Seiten gehört und Verbesserungspotenziale aufgegriffen und umgesetzt werden.

Auf einen Blick

Im Jahr 2023 gingen beim Medizinischen Dienst Nordrhein insgesamt 780 Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit den Beratungen, den Begutachtungen und dem Service ein. Von den Rückmeldungen war knapp ein Drittel Lob, in rund 65 Prozent gab es Kritik.

Etwa zwei Drittel aller Rückmeldungen erreichten den Medizinischen Dienst in schriftlicher Form, hauptsächlich per E-Mail. Ein Drittel der Kundinnen und Kunden meldete sich telefonisch beim Team Qualitätsmanagement.

In der Hälfte aller Fälle waren es die Angehörigen, die sich mit Lob oder Kritik beim Medizinischen Dienst Nordrhein meldeten. 42 Prozent der Rückmeldungen kamen von den Versicherten selbst. Darüber hinaus waren es vereinzelt Betreuerinnen und Betreuer oder Leistungserbringer, die den Kontakt suchten.

Etwa 41 Prozent der kritischen Fälle wurden telefonisch innerhalb von durchschnittlich drei Arbeitstagen geklärt. Die Bearbeitungsdauer bei schriftlichen Antworten lag im Durchschnitt bei acht Arbeitstagen.



Lob und Kritik

780 Rückmeldungen



Bearbeitungsdauer
von kritischen Rückmeldungen

8,1 Arbeitstage per Brief/E-Mail

3,1 Arbeitstage per Telefon

Anzahl der Rückmeldungen im Jahr 2023

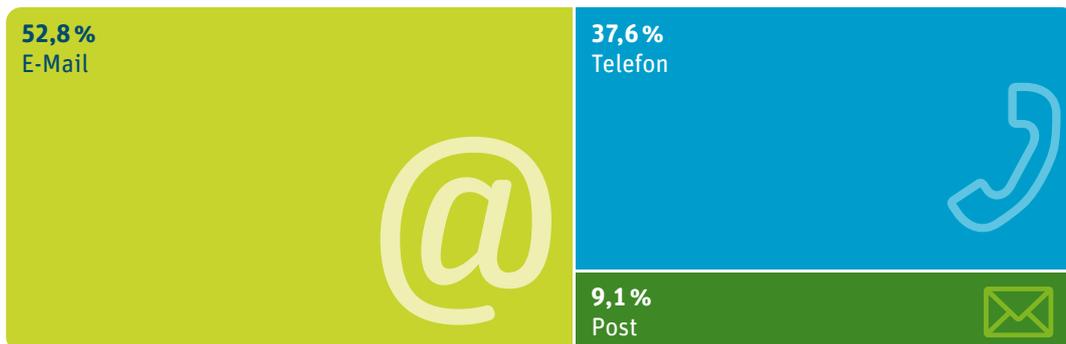
278 (35,6%)
Lob



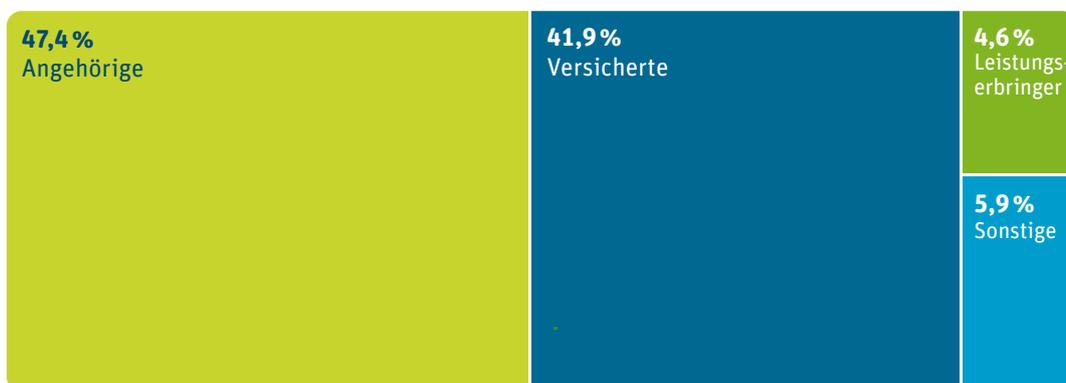
502 (64,4%)
Kritik



Welche Kontaktwege wurden gewählt?



Wer gab das Feedback?



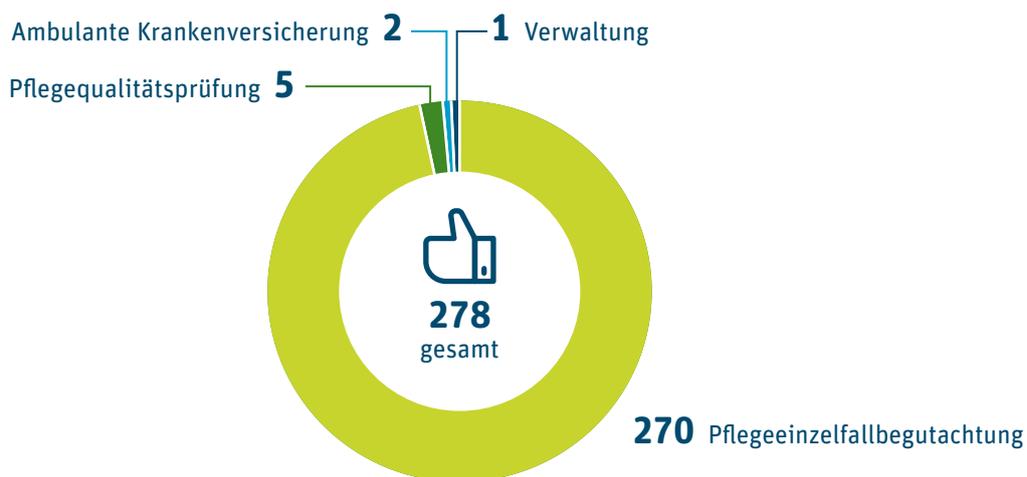
Lob insgesamt

Im Jahr 2023 meldeten sich 278 Kundinnen und Kunden, um sich positiv über die Arbeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein zu äußern und sich zu bedanken. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht das einer Steigerung von 5,3 Prozent. Fast alle positiven Meldungen bezogen sich auf eine Pflegeeinzelfallbegutachtung.

Dabei wurde insbesondere das Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter gelobt: Durch die freundliche Art seien Ängste genommen worden, die Begutchtungsatmosphäre sei positiv gewesen. Auch die gute Beratung, verständliche Erklärungen und die fachliche Kompetenz wurden hervorgehoben.

Jedes Lob wurde an die entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Vorgesetzten weitergeleitet.

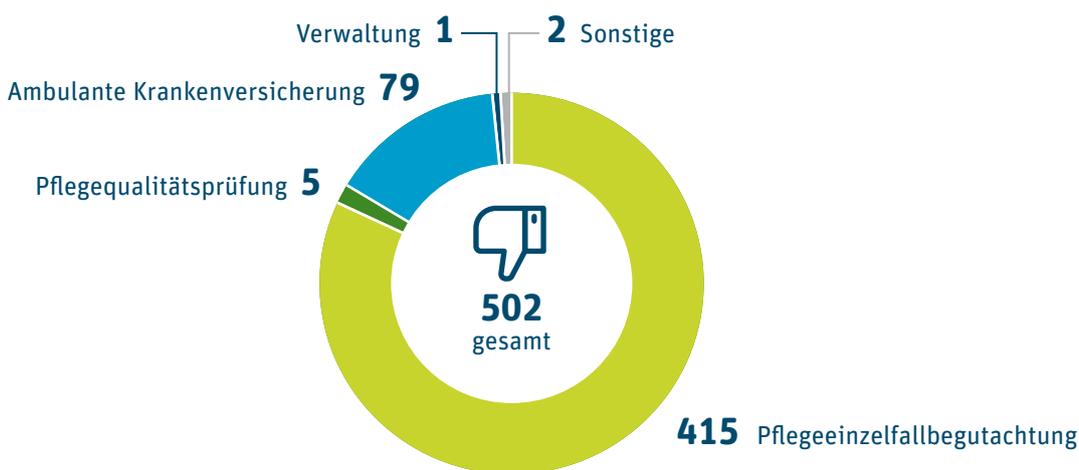
Lob nach Begutachtungsbereichen



Kritik insgesamt

502 kritische Rückmeldungen wurden im Jahr 2023 im Team Qualitätsmanagement bearbeitet. 83 Prozent der Beschwerden betrafen die Pflegeeinzelfallbegutachtung, knapp 16 Prozent die ambulante Krankenversicherung.

Kritik nach Begutachtungsbereichen



Kritik zur Pflegeeinzelfallbegutachtung

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 395.298 Aufträge der Pflegekassen bearbeitet. Dazu gingen 415 Beschwerden ein. Das bedeutet, dass nur zu 0,1 Prozent der Pflegegutachten Kritik geäußert wurde. Hauptsächlich kritisierten die Kundinnen und Kunden den empfohlenen Pflegegrad (197 Nennungen), das Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter bei der Begutachtung (Mitarbeiterin oder Mitarbeiter „war unfreundlich“, 139 Nennungen; „hat Anliegen nicht ernst genommen“, 47 Nennungen) oder die fehlende Berücksichtigung von Unterlagen in der Begutachtung (35 Nennungen).

Unzufrieden mit empfohlenem Pflegegrad

Bei Beschwerden über den empfohlenen Pflegegrad durchlaufen die entsprechenden Pflegegutachten einen festgelegten Prüfablauf, den das Team Qualitätsmanagement initiiert und überwacht. Die fachliche Prüfung erfolgt durch die disziplinarischen und gegebenenfalls fachlichen Vorgesetzten der Gutachterinnen und Gutachter.

Die Prüfung der 197 Gutachten, mit denen die Versicherten und Angehörigen unzufrieden waren, zeigte, dass der größte Teil richtlinienkonform und fachlich korrekt erstellt wurde. Die Zweitbegutachtung im Widerspruchsverfahren bestätigte in den meisten Fällen den empfohlenen Pflegegrad des Erstgutachtens. Nur bei 17 Gutachten kamen die Zweitgutachterinnen oder Zweitgutachter zu

einer anderen Einschätzung. In Ausnahmefällen wurde das Ergebnis eines Gutachtens im Rahmen der Beschwerdebearbeitung korrigiert (11 Gutachten). Bezogen auf alle erstellten Gutachten im Jahr 2023 entspricht dies einem Anteil von 0,003 Prozent korrigierter Gutachten aufgrund einer kritischen Rückmeldung.

Inhaltlich wurde bei den Beschwerden über einen zu niedrigen Pflegegrad unter anderem bemängelt, dass vorliegende Diagnosen oder die benötigte Unterstützung beim Einkaufen oder im Haushalt nicht genügend berücksichtigt worden seien. In der Bewertung dieser Punkte besteht seitens der Versicherten häufig eine Vorstellung, die nicht den gesetzlichen Regelungen zur sozialen Pflegeversicherung entspricht. Angaben zu außerhäuslichen Aktivitäten und der Haushaltsführung werden in das Gutachten zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit aufgenommen, weil sie als Anhaltspunkte für die Pflegeberatung durch die Pflegekasse dienen, fließen jedoch nicht in die Ermittlung des Pflegegrades ein.

Auftreten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Bei einer Begutachtung handelt es sich um eine Ausnahmesituation für die Versicherten. Die Gutachterinnen und Gutachter sind sich dessen bewusst und entsprechend ausgebildet. Es ist ihr Ziel, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen und wertschätzend mit den Versicherten zu sprechen. Die Hinweise aus der jährlichen Zufriedenheitsbefragung der Versicherten zur Pflegebegutachtung lassen erkennen, dass der Umgang der Gutachterinnen und Gutachter mit Pflegebedürftigen und Angehörigen als wertschätzend und professionell empfunden wird.

Dennoch kann es im persönlichen Miteinander zu Kommunikationsschwierigkeiten kommen. In acht Fällen wurde die Beschwerde über das Verhalten einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters als berechtigt eingestuft. Jeder Fall wird mit den betreffenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Vorgesetzten besprochen und reflektiert. Falls nötig, werden Schulungen oder andere Unterstützungsmaßnahmen angeboten, um einen wertschätzenden Umgang mit den Versicherten zu stärken.

Kritik zur ambulanten Krankenversicherung

Im Bereich der ambulanten Krankenversicherung erstellte der Medizinische Dienst Nordrhein 2023 74.733 Gutachten. Dazu sind 79 kritische Rückmeldungen eingegangen. Das betrifft 0,1 Prozent der Begutachtungen in diesem Bereich.

Der häufigste Kritikpunkt betraf das Begutachtungsergebnis (60 Nennungen). Die Prüfung der Kritik ergab, dass bis auf fünf Fälle alle bemängelten Gutachten fachlich korrekt erstellt waren und sich die Ergebnisse auch bei Zweidurchsicht bestätigten.

In 14 Fällen wurde kritisiert, dass die Begutachtung nur aufgrund der vorliegenden Unterlagen, jedoch ohne körperliche Untersuchung durchgeführt wurde. In nahezu allen Fällen bestätigte sich, dass die Begutachtungsform korrekt gewählt wurde und aufgrund der vorliegenden Unterlagen ein eindeutiges Begutachtungsergebnis abgeleitet werden konnte.

In acht Fällen wurde die Bearbeitungsdauer moniert. Der Medizinische Dienst Nordrhein hat sich das interne Ziel gesetzt, alle Widerspruchsbegutachtungen innerhalb von 30 Tagen durchzuführen. In sechs Kritikfällen wurde dieses Ziel verfehlt und die Kritik als berechtigt bewertet. In diesen Fällen hat sich der Medizinische Dienst Nordrhein um eine zeitnahe Begutachtung gekümmert.

Verbesserung der Prozess- und Servicequalität

Im Jahr 2023 hat der Medizinische Dienst Nordrhein auf Grundlage der Kundenrückmeldungen aus den Vorjahren verschiedene Initiativen zur Verbesserung der Prozess- und Servicequalität gestartet:

Für die Begutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit wurde unter anderem ein Online-Terminbuchungsportal implementiert. Im Einzugsgebiet des Verbundes Nord können die Versicherten und Angehörigen bereits online ein Zeitfenster zur Begutachtung auswählen. Im Jahr 2024 wird diese Möglichkeit auf alle Regionen des Medizinischen Dienstes Nordrhein ausgeweitet. Darüber hinaus wurde die Möglichkeit zur telefonischen Terminvereinbarung und das Angebot an Nachmittagsterminen ausgebaut.

Zudem hat der Medizinische Dienst Nordrhein im Jahr 2023 offene Stellen in den Begutachtungsbereichen zeitnah und vorausschauend, beispielsweise bei einem bevorstehenden Renteneintritt, nachbesetzt, damit Gutachten schnell und ohne Verzögerung erstellt werden können. Auch im Jahr 2024 wird auf der Stellennachbesetzung und Einarbeitung neuer Gutachterinnen und Gutachter ein Fokus liegen.

Die bereits ergriffenen Maßnahmen werden mit dazu beigetragen haben, dass sich die Anzahl der Beschwerden insgesamt im Vergleich zum Vorjahr um 22 Prozent reduziert haben (2023: 502 Beschwerden, 2022: 643 Beschwerden). Die Zahl der berechtigten Beschwerden an der Organisation der Pflegeeinzelfallbegutachtung verringerte sich dabei von 78 berechtigten Beschwerden im Jahr 2022 auf 36 Beschwerden im Folgejahr.

Viele der Gutachterinnen und Gutachter arbeiten mit großem Engagement daran, komplexe medizinische und pflegerische Sachverhalte möglichst transparent und laienverständlich für Versicherte und ihre Angehörigen zu kommunizieren. Darin werden die Gutachterinnen und Gutachter kontinuierlich geschult.

Nach Abschluss des Jahres 2023 kann eine hohe Zufriedenheit der Versicherten und Angehörigen mit der Beratung, der Begutachtung und dem Service des Medizinischen Dienstes Nordrhein festgestellt werden. Gleichwohl werden fortwährend Strategien und Strukturen erarbeitet, um die Anforderungen und Wünsche der Kundinnen und Kunden noch besser zu erfüllen.

Der Medizinische Dienst Nordrhein verfolgt das Ziel, als unabhängiger Gutachterdienst für die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung einen wichtigen Beitrag zu einer hochwertigen und umfassenden medizinischen und pflegerischen Versorgung der Versicherten zu leisten, die gleichzeitig wirtschaftlich und angemessen ist. Das Feedback der Versicherten gibt dafür wichtige Impulse.

Interessant zu wissen

Ombudsstelle

Seit September 2021 steht im Medizinischen Dienst Nordrhein eine unabhängige Ombudsperson für Kundinnen und Kunden zur Verfügung. An diese Person können sich sowohl Beschäftigte des Medizinischen Dienstes bei Beobachtung von Unregelmäßigkeiten, insbesondere Beeinflussungsversuchen durch Dritte, als auch Versicherte vertraulich bei Beschwerden über die Tätigkeit des Medizinischen Dienstes wenden. Die Ombudsstelle bittet den Medizinischen Dienst Nordrhein bei Beschwerden über seine Arbeit um eine Stellungnahme. Die anschließende Kommunikation mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer obliegt der Ombudsperson. Sie berichtet dem Verwaltungsrat des Medizinischen Dienstes Nordrhein und der zuständigen Aufsichtsbehörde. Der Jahresbericht wird auf der Internetseite der Ombudsstelle im Internetauftritt des Medizinischen Dienstes Nordrhein veröffentlicht.

Widerspruchsverfahren

Der Medizinische Dienst Nordrhein ist im Auftrag der gesetzlichen Krankenversicherung und der sozialen Pflegeversicherung tätig. Besteht Unzufriedenheit mit dem Ergebnis eines Gutachtens und dem nachfolgenden Leistungsbescheid der Kranken- oder Pflegekasse, haben die Versicherten die Möglichkeit, einen Widerspruch bei der entsprechenden Kasse einzureichen. Diese kann den Medizinischen Dienst dann mit einer erneuten Begutachtung beauftragen.

Kontakt

Medizinischer Dienst Nordrhein

Team Qualitätsmanagement

Telefon: 0211 1382-333

E-Mail: lob-kritik@md-nordrhein.de

www.md-nordrhein.de