



Medizinischer Dienst
Nordrhein

**Versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung des
Medizinischen Dienstes
Nordrhein 2022**

Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	Seite	06
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch	Seite	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung	Seite	10
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	11
5. Ergebnisse	Seite	12
6. Erkenntnisse	Seite	29
7. Maßnahmen	Seite	32
8. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	34

Vorwort

Die Gesellschaft altert und damit wächst gleichzeitig der Pflegebedarf. Das spiegelt sich auch in den steigenden Auftragszahlen bei der Pflegebegutachtung wider. In Nordrhein ist die Zahl der Anträge in den vergangenen fünf Jahren um 47 Prozent gestiegen. Im Jahr 2022 gingen in Nordrhein über 383.000 Anträge ein.

Dem Medizinischen Dienst Nordrhein ist es trotz der rasant zunehmenden Zahl an Anträgen und trotz der Corona-Pandemie auch im vergangenen Jahr gelungen, die Pflegegutachten professionell und zuverlässig zu erledigen. Das zeigen die Ergebnisse der aktuellen Versichertenbefragung. Knapp 90 Prozent der Pflegebedürftigen und Angehörigen gaben an, dass sie zufrieden mit den Pflegebegutachtungen sind.

Darüber hinaus bestätigte sich ein Ergebnis aus der Versichertenbefragung 2021, das die Telefonbegutachtungen betrifft: Um die Infektionsrisiken zu reduzieren, erfolgten die Begutachtungen zum großen Teil im telefonischen Kontakt mit den Versicherten oder deren Angehörigen. Während der Corona-Pandemie wurden in Nordrhein mehr als 370.000 Telefonbegutachtungen durchgeführt. Die Befragung zeigt, dass die Gespräche am Telefon von den Versicherten als wertschätzend und professionell wahrgenommen werden. Knapp 90 Prozent der Versicherten und Angehörigen sind mit der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Der Kontakt per Telefon schneidet damit ebenso gut ab wie ein Hausbesuch. Auch die Verteilung der Pflegegrade zeigte keine Unterschiede zwischen den Begutachtungsformen.

Damit hat sich das Telefoninterview zu einer bewährten Methode der Begutachtung entwickelt und ist eine gleichwertige Alternative zum Hausbesuch geworden. Den Gutachterinnen und Gutachtern ist es gelungen, die Gespräche auch am Telefon so professionell zu führen, dass sich die Versicherten damit wohlfühlen. So bietet sich mit diesem neuen Begutachtungsformat die Chance, bei weiter steigenden Antragszahlen Versicherten eine möglichst flexible, schnelle und zuverlässige Begutachtung zu ermöglichen.



Andreas Hustadt
Vorstandsvorsitzender



Dr. Petra Lohnstein
Stv. Vorstandsvorsitzende

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Begutachtung im Hausbesuch



Informationen über die Pflegebegutachtung

87,5 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

Der Kontakt

89,7 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,7 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

Die Gesprächsführung

89,2 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

88,3 %

88,3 Prozent der Pflegebedürftigen sind mit der Begutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

85,9 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

Der telefonische Kontakt

90,4 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation der Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,4 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

89,5 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

87,1 %

87,1 Prozent der Pflegebedürftigen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt. Im Zuge der Corona-Pandemie wurde in den Jahren 2021 und 2022 ergänzend eine telefonische Pflegebegutachtung gesetzlich ermöglicht.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in der Pflegebegutachtung zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren neutrale Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für die Medizinischen Dienste auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass die Medizinischen Dienste eine Versichertenbefragung durchführen, daraus Erkenntnisse ableiten und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formulieren. Die Medizinischen Dienste haben hierüber einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch

Für die Versicherten und ihre Angehörigen bedeuten der Eintritt von Pflegebedürftigkeit und das Pflegebegutachtungsverfahren eine große Belastung. Die Medizinischen Dienste führen die Begutachtung in respektvoller und wertschätzender Weise durch, um die Belastungen für die Versicherten so gering wie möglich zu halten.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z. B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z. B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Dem Medizinischen Dienst Nordrhein ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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.

→ **Aufgrund welcher Kriterien wurde festgelegt, ob eine Pflegebegutachtung im Hausbesuch oder eine telefonische Pflegebegutachtung stattfindet?**

Der Medizinische Dienst Bund hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für die Versicherten besteht, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen. In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren Personen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen. Um trotzdem eine persönliche Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und für Anträge, die bis Ende Juni 2022 bei der Pflegekasse eintreffen, ermöglicht. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und die Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Wie bewertet die Pflegewissenschaft die telefonische Pflegebegutachtung?**

Die Medizinischen Dienste haben eine wissenschaftliche Evaluation der telefonischen Pflegebegutachtung in Auftrag gegeben, um belastbare Informationen zu gewinnen, ob die Pflegebegutachtung mittels Telefoninterview als ergänzendes Begutachtungsinstrument in bestimmten Fällen eine sinnvolle Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch darstellt. Erste Erkenntnisse deuten darauf hin, dass die telefonische Pflegebegutachtung in bestimmten Fällen ein passendes Instrument für die Erhebung des Pflegegrades sein könnte. So könnte etwa in Fällen, in denen schon ein Pflegegrad vorliegt und ein Höherstufungsantrag vom Versicherten gestellt wurde, eine telefonische Pflegebegutachtung zum Einsatz kommen.



3. Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu erhalten. Es soll Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes genutzt werden können.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien.

Es wurde ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

Für die Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Der Fragebogen sowie die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhielten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahr 2022 hat der Medizinische Dienst Nordrhein rund 346.000 Versicherte begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 bis 2022 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der Pflegebedürftigen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober 2021 bis in das dritte Quartal 2022 daher nur in vertretbarem Umfang Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 bis zum dritten Quartal 2022 im Einsatz.

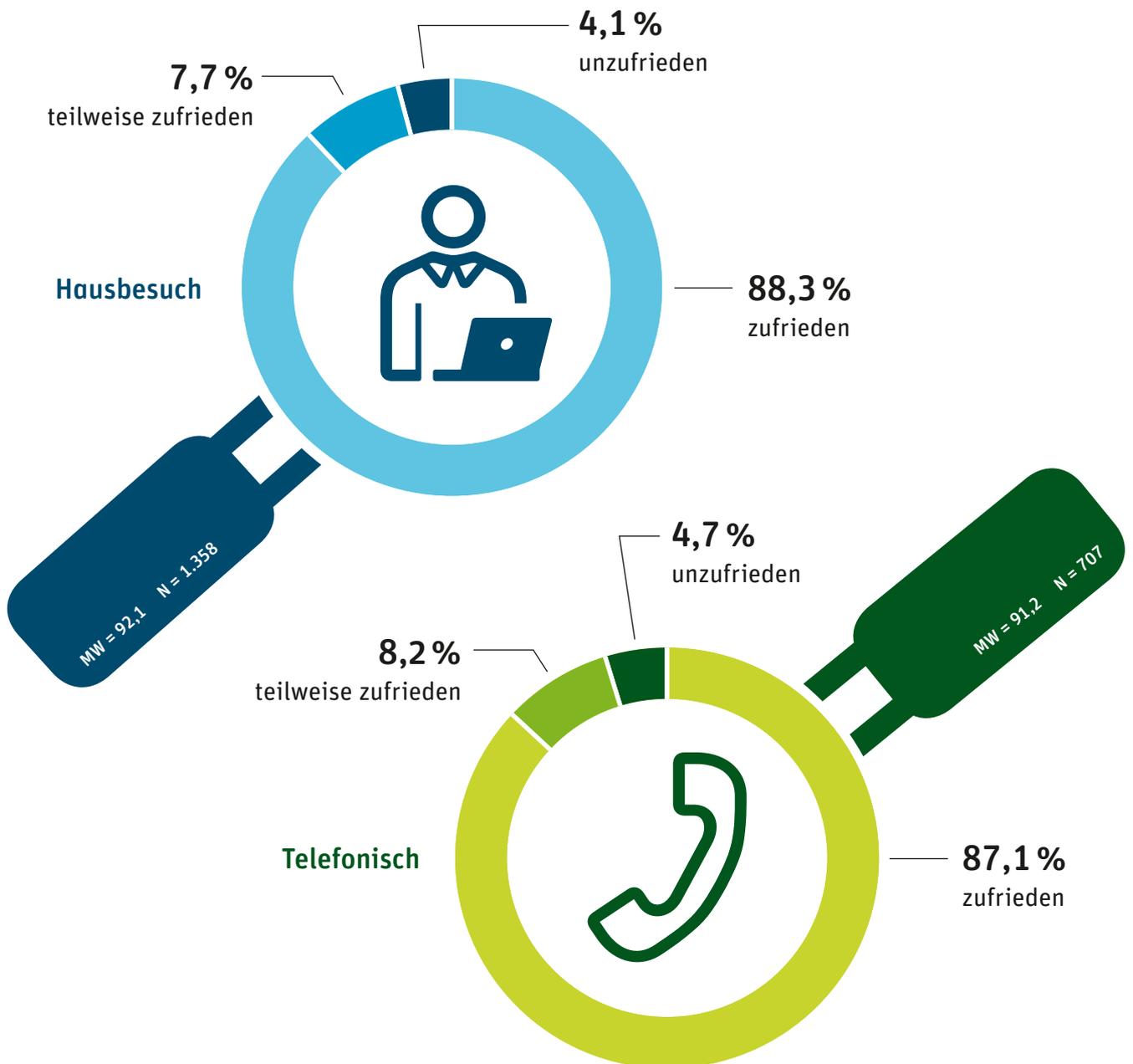
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (129.600 Pflegebegutachtungen im Hausbesuch gab es im Jahr 2021), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 3.240 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2022 entsprach.

Für Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung wurde ebenfalls die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr telefonisch begutachtet wurden (109.500 telefonische Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2021) für die Befragung im Jahr 2022 zu Grunde gelegt.

Der Medizinische Dienst Nordrhein hat insgesamt 3.614 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 wurden insgesamt 2.341 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 1.514 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 812 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,9 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 34,7 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 88,3 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 87,1 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 7,7 Prozent (8,2 Prozent sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 4,1 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (4,7 Prozent sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, die Kontaktaufnahme, die Gesprächsführung oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Nordrhein eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch 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 38 bis 41.

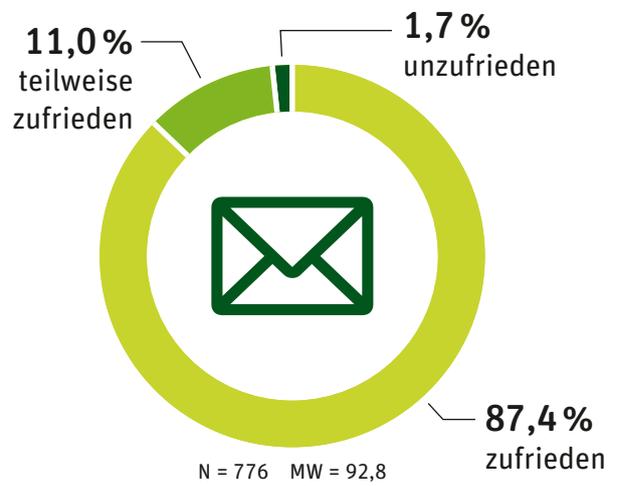
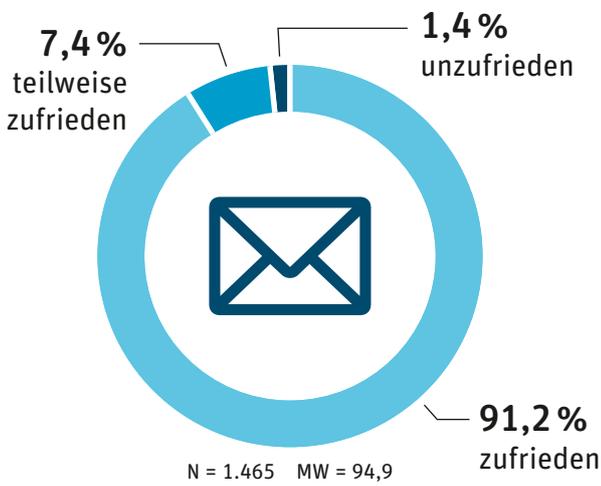
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 91,2 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 87,4 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (87,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 84,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen sind 78,9 Prozent bei der

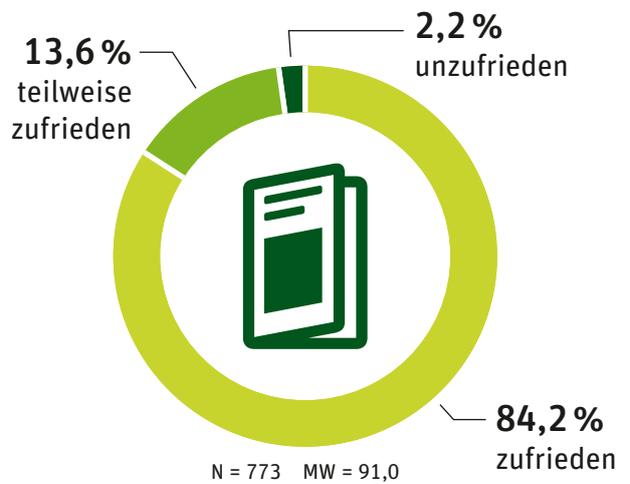
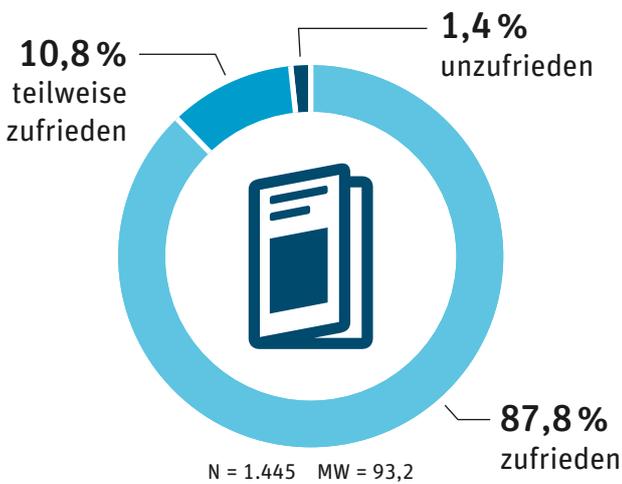
Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 77,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92,2 Prozent erzielt (94,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,8 Prozent (95,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



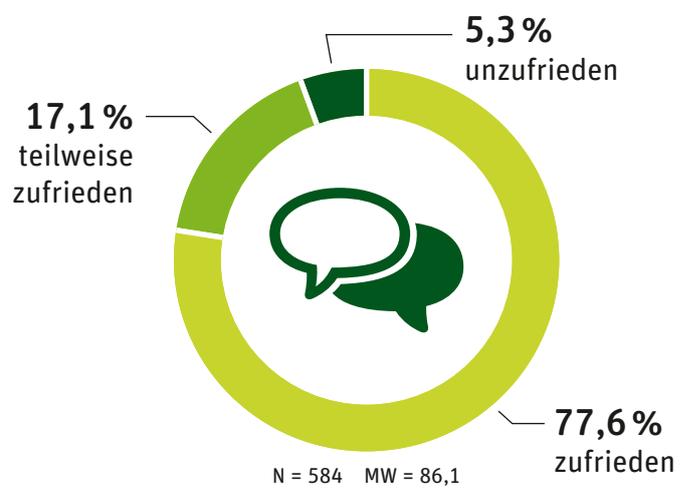
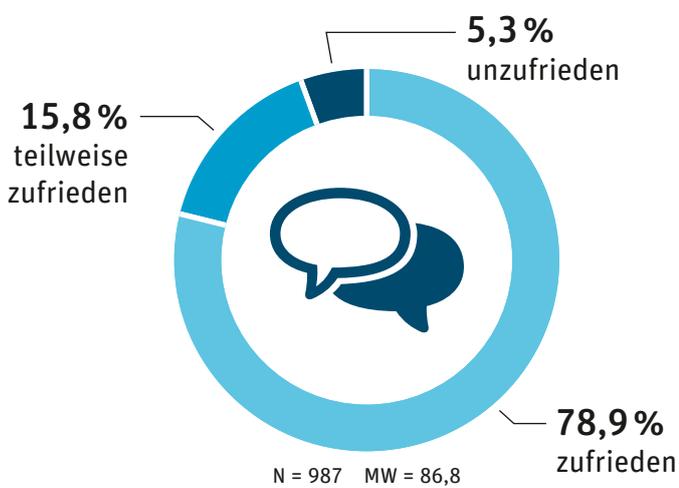
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



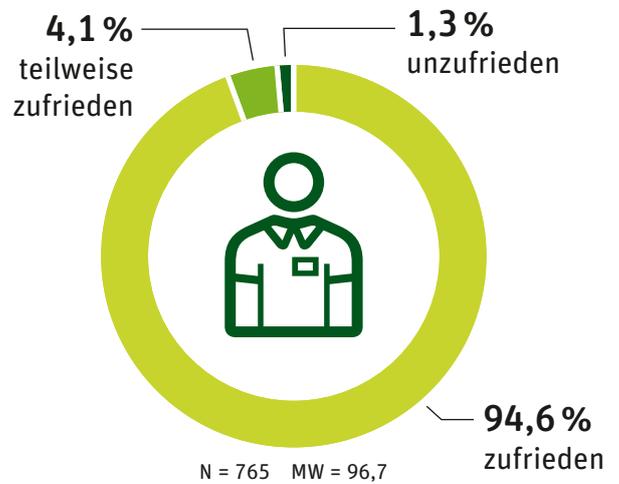
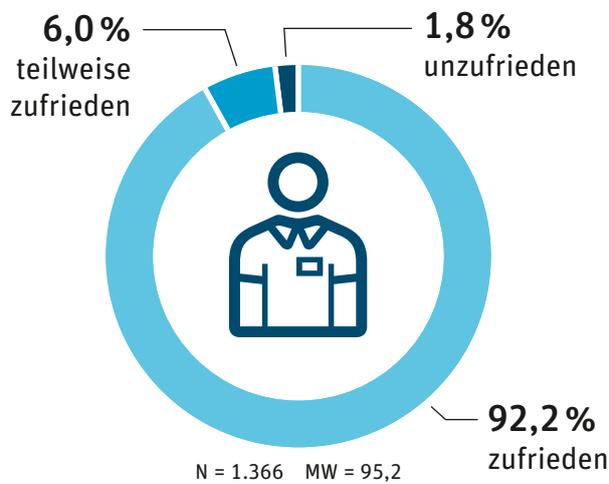
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Nordrhein



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der Kontakt

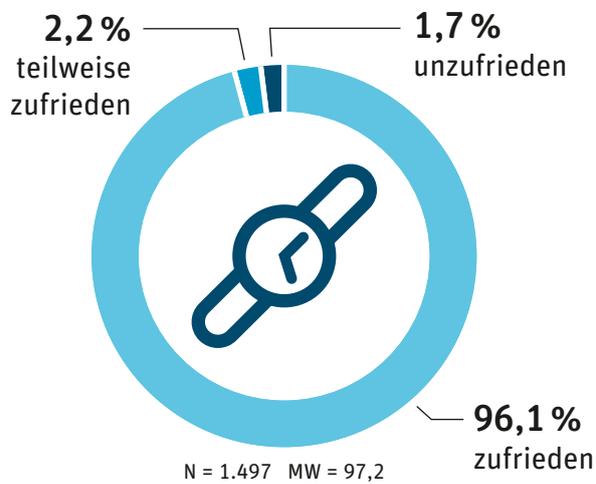
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termine und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,1 und 95,1 Prozent beim Hausbesuch bzw. 92,3 und 95,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,6 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, 90,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (85,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (88,5 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 87,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (93,1 bzw. 88,6 Prozent).

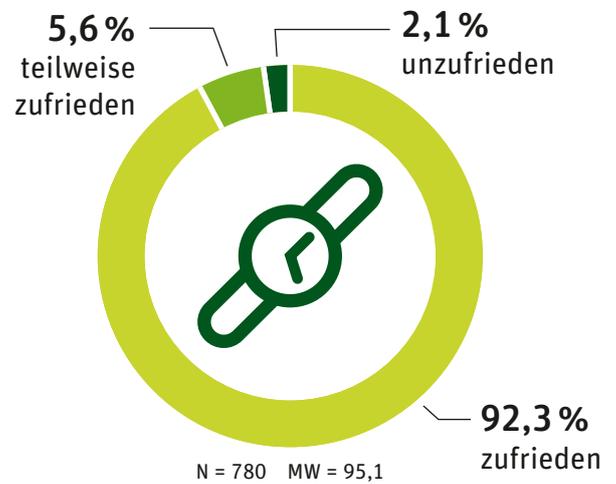
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 84,0 Prozent der Befragten zufrieden; 9,4 Prozent sind teilweise zufrieden und 6,6 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 85,2 Prozent zufrieden; 9,4 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,4 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 95 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten als auch für diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



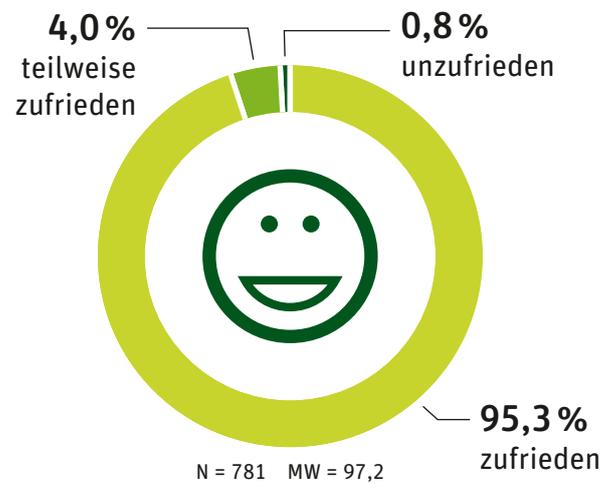
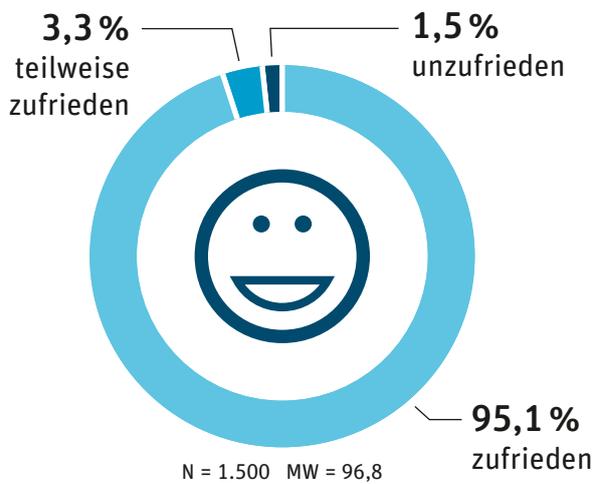
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



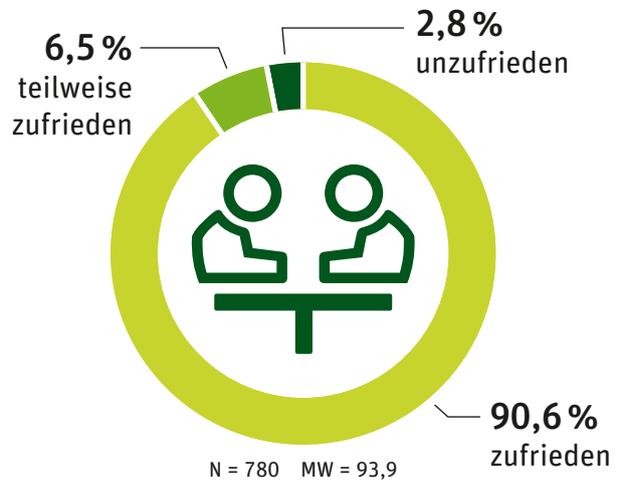
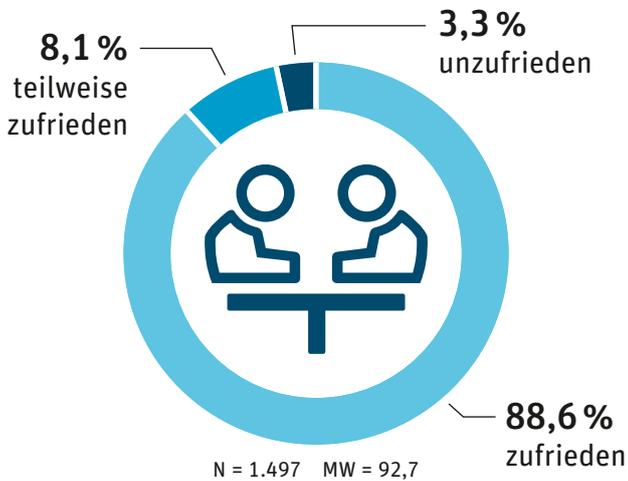
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



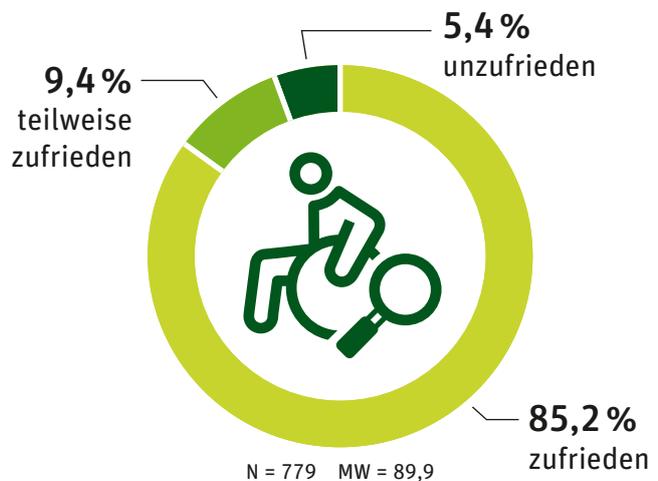
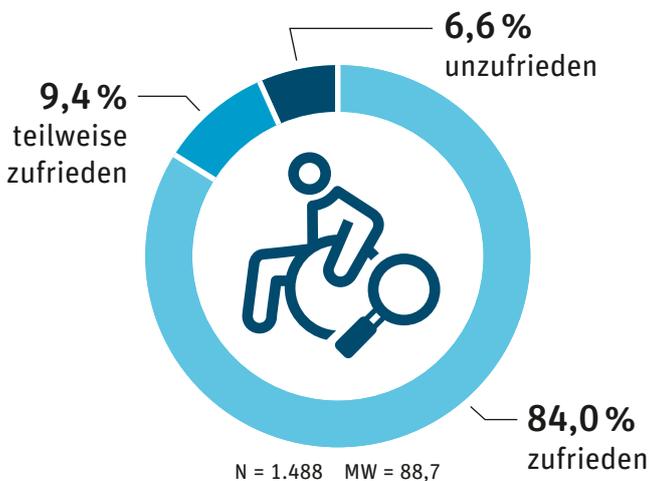
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



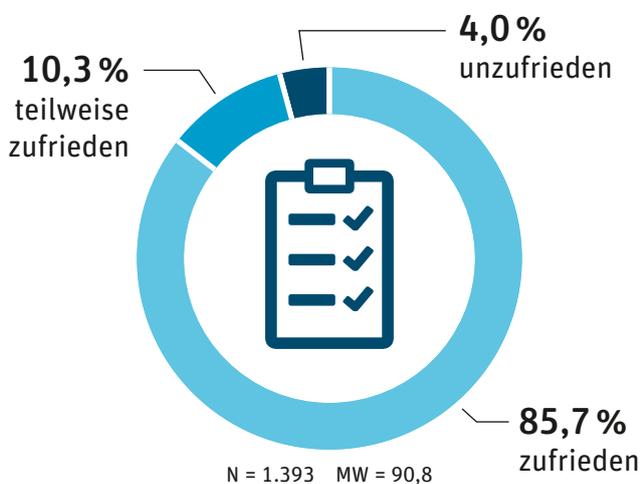
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

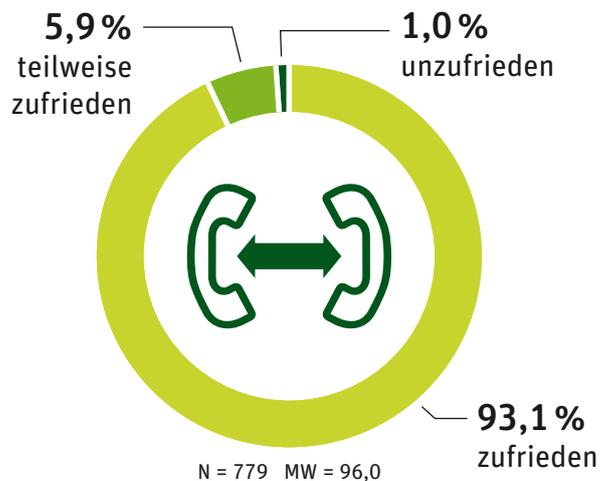
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

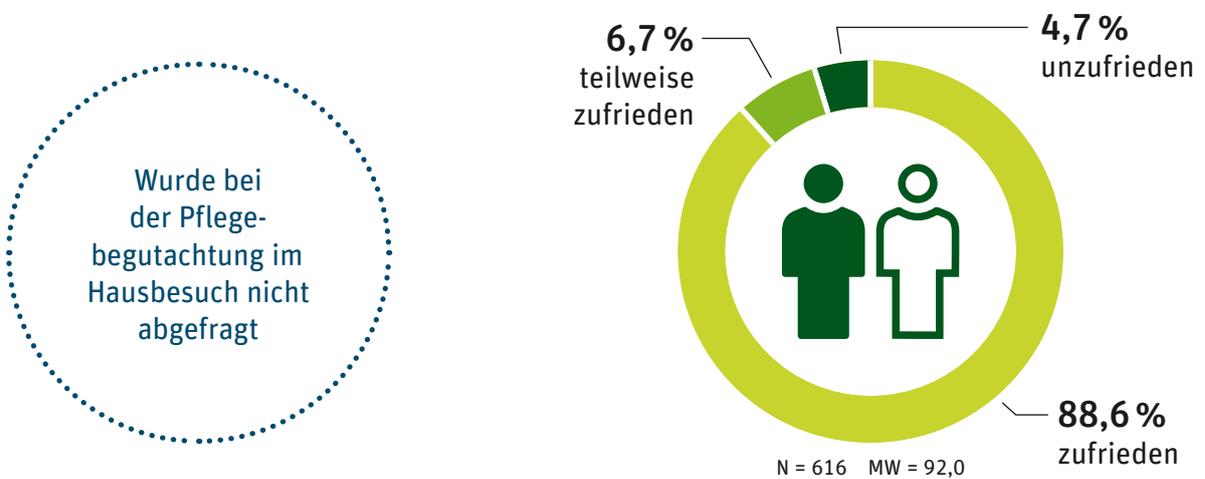
Wurde bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt



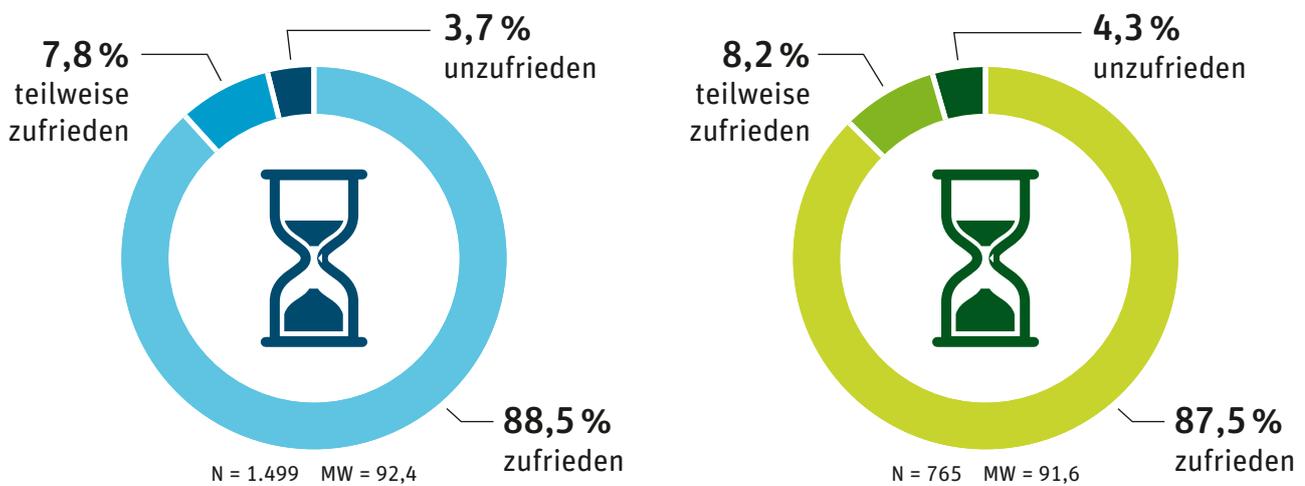
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

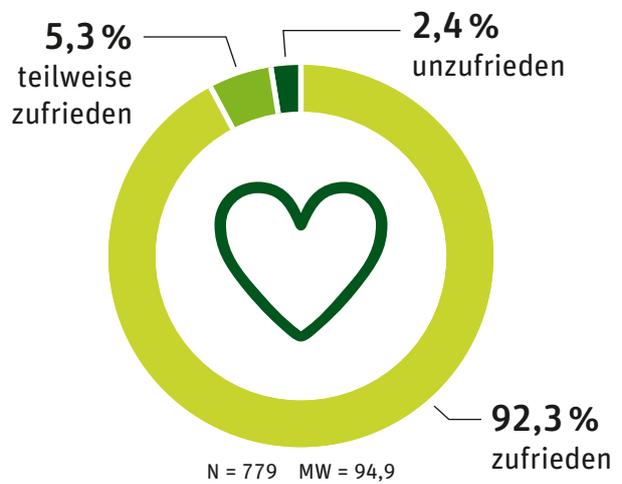
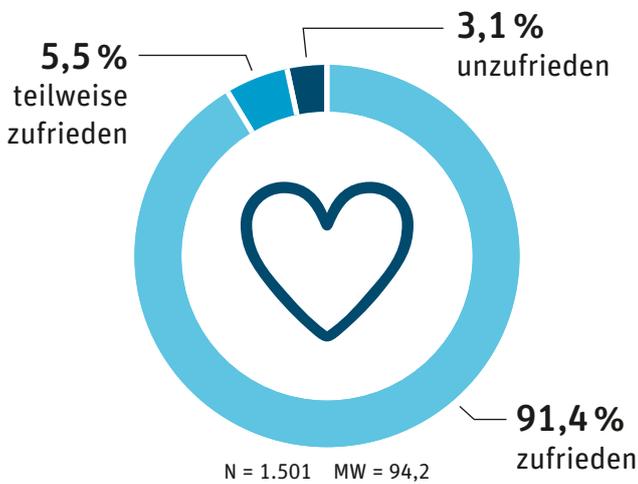
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (91,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit von über 90 Prozent).

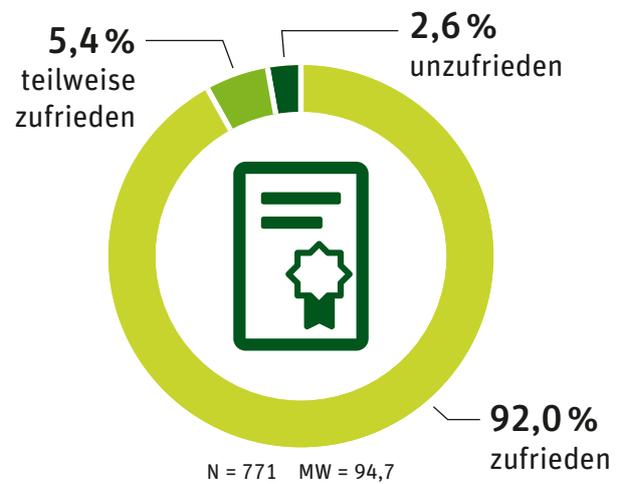
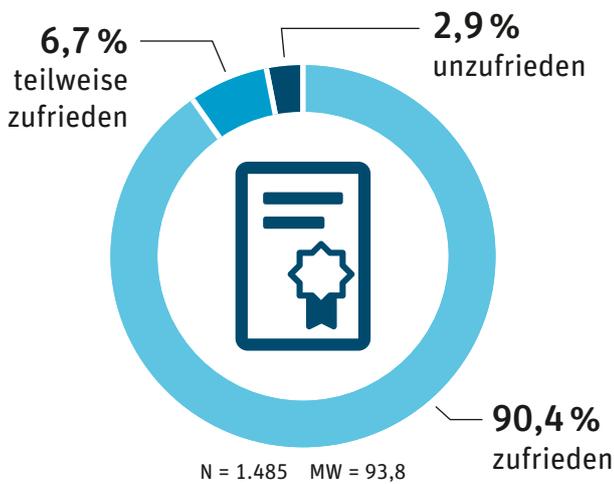
Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 6,8 Prozent (6,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 11,2 Prozent (13,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für rund 91 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



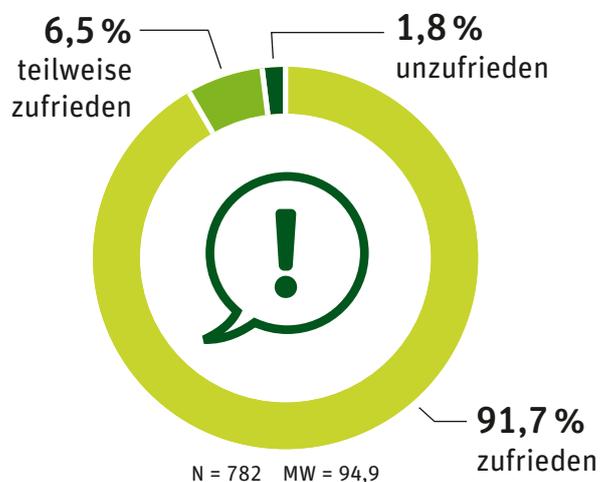
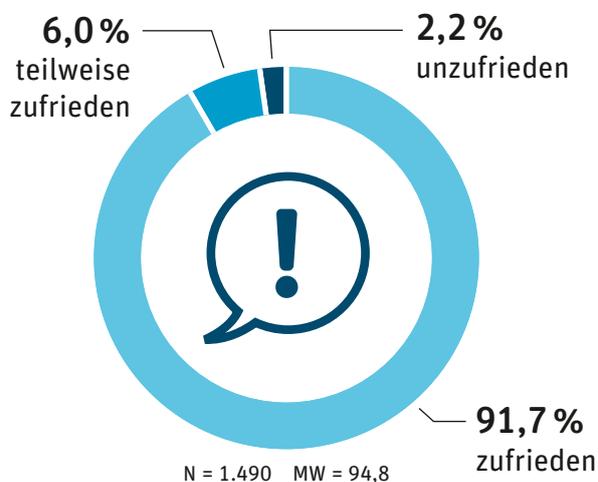
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



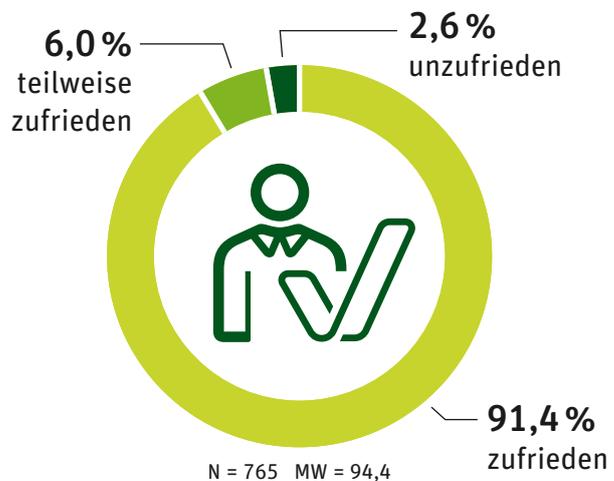
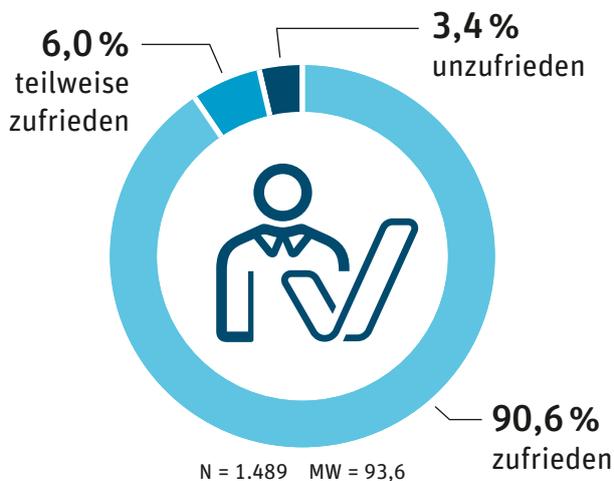
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



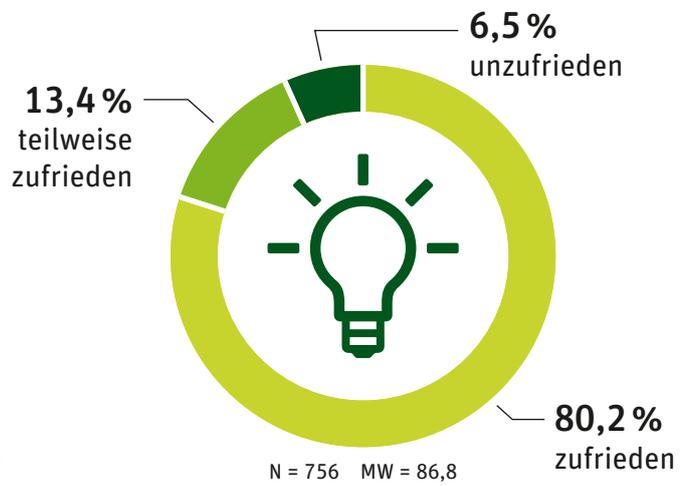
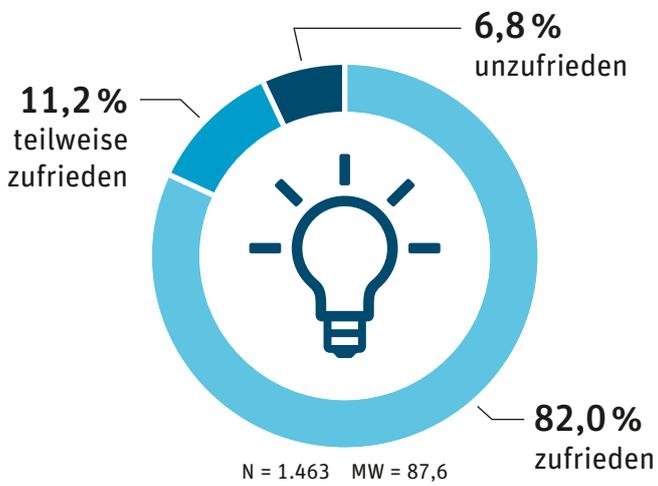
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Am Ende des Fragebogens wurden die Befragten noch um allgemeine Angaben gebeten:



Begutachtung im Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht



Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?“ ergab für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch folgende Hinweise:

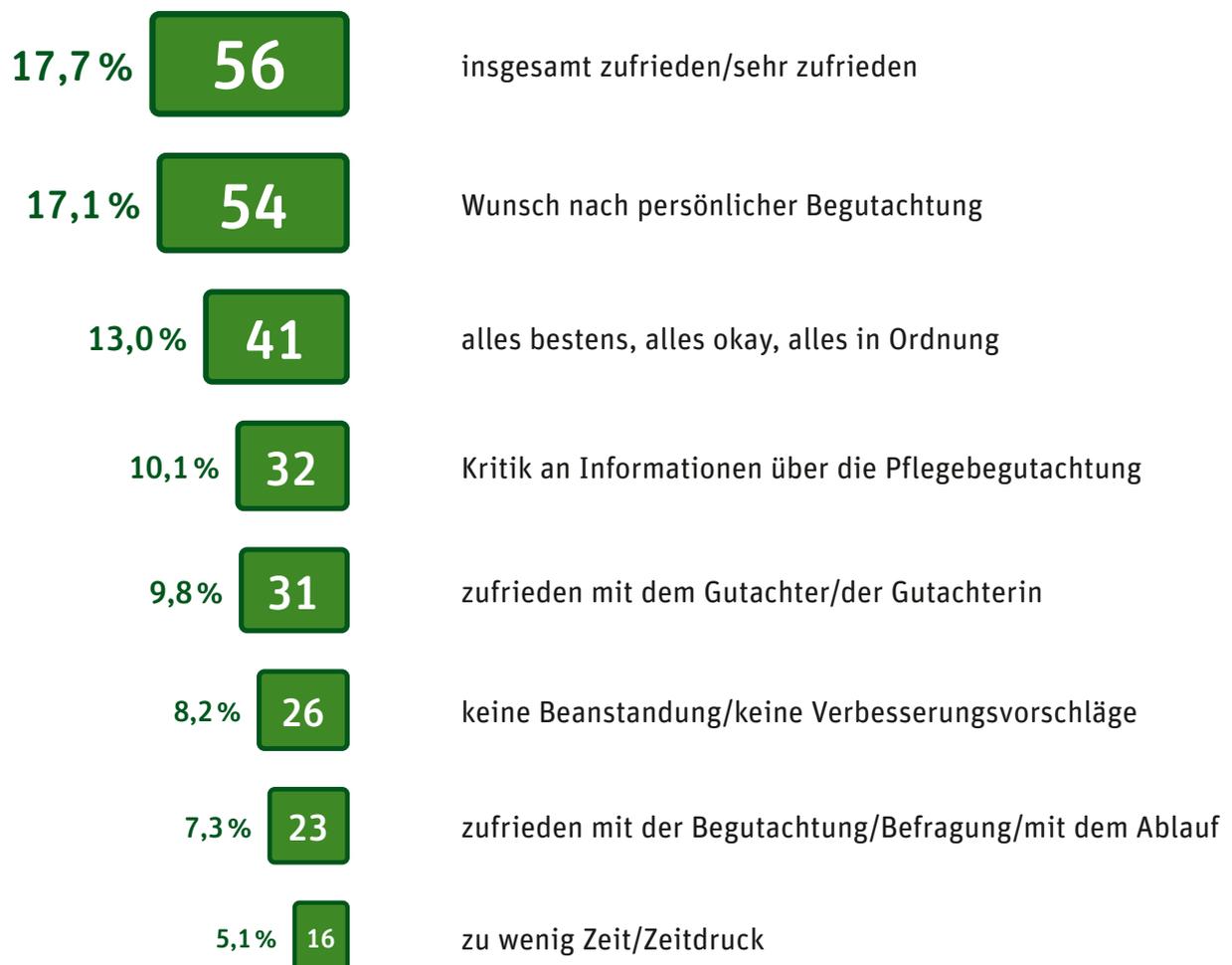
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (583 Kommentare von 501 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (399 Kommentare von 316 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 40 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6,6 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 5,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung

sind mit diesem Punkt unzufrieden. 9,4 Prozent der im Hausbesuch bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für etwa 95 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig.

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 3,7 Prozent unzufrieden (4,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 7,8 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (8,2 Prozent der telefonisch Begutachteten). 94,8 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (95,8 Prozent der telefonisch Begutachteten) bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 6,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch (6,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 11,2 Prozent (13,4 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 94,0 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (91,1 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen zur Begutachtung. 5,3 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und der telefonisch Begutachteten sind unzufrieden; 15,8 Prozent bzw. 17,1 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 81,7 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten bzw. 81,8 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich der Ergebnisse der Befragung nach Hausbesuch und nach telefonischer Begutachtung sind die Unterschiede der Zufriedenheit gering. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet teilweise sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 88,3 Prozent (Pflegebegutachtung im Hausbesuch) bzw. 87,1 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.



7. Maßnahmen

Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen wir tun?).

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- 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 und Einflussfaktoren für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. resultierenden Wechselwirkungen von Maßnahmen

- 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
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen wurden die allgemein gültigen Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

Der Medizinische Dienst Nordrhein legt großen Wert darauf, die Anwesenheit von Angehörigen und Betreuungspersonen bei der Begutachtung der Versicherten zu ermöglichen. Ihnen sollte immer ausreichend Möglichkeit gegeben werden, ihre Situation zu beschreiben und Fragen zu stellen. Denn keine Pflegesituation ist wie die andere.

Wir werden die Thematik im Rahmen der Schulungsmaßnahmen für neu eingestellte Pflegefachkräfte aufgreifen und kontinuierlich in den regelmäßigen Besprechungen vermitteln. Darüber

hinaus wird in Hospitationen besonderes Augenmerk darauf gelegt, wie die Gutachterinnen und Gutachter auf die individuelle Situation der Versicherten eingehen.

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

Eine wesentliche Rolle für die Zufriedenheit der Versicherten spielt die Fähigkeit der Gutachterinnen und Gutachter, trotz Zeitdruck wertschätzend auf die beteiligten Personen einzugehen. Bringen die Versicherten oder ihre Angehörigen zum Beispiel Aspekte ein, die einen hohen persönlichen Stellenwert haben, aber für die Begutachtung nicht relevant sind, werden sie dennoch durch die Gutachterinnen und Gutachter entsprechend gewürdigt. Das setzt eine hohe kommunikative Kompetenz voraus. Daher sind regelmäßige Kommunikationsschulungen für uns selbstverständlich.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartnerinnen sowie Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können. Mit der Terminvereinbarung erhalten die Versicherten einen Informations-Flyer des Medizinischen Dienstes, der über die Website auch in unterschiedlichen Sprachen abgerufen werden kann. Im Rahmen der Begutachtungen weisen die Gutachterinnen und Gutachter auf Beratungsangebote von Pflegekassen und auf Pflegestützpunkte hin.

Zudem stehen den Gutachterinnen und Gutachtern für die Hausbesuche Empfehlungsvordrucke zur Verfügung, auf denen sie mit geringem Aufwand ihre Hilfsmittlempfehlungen für die Versicherten notieren können. Das Blatt bleibt bei den Versicherten und kann noch durch weitere Informationen ergänzt werden.

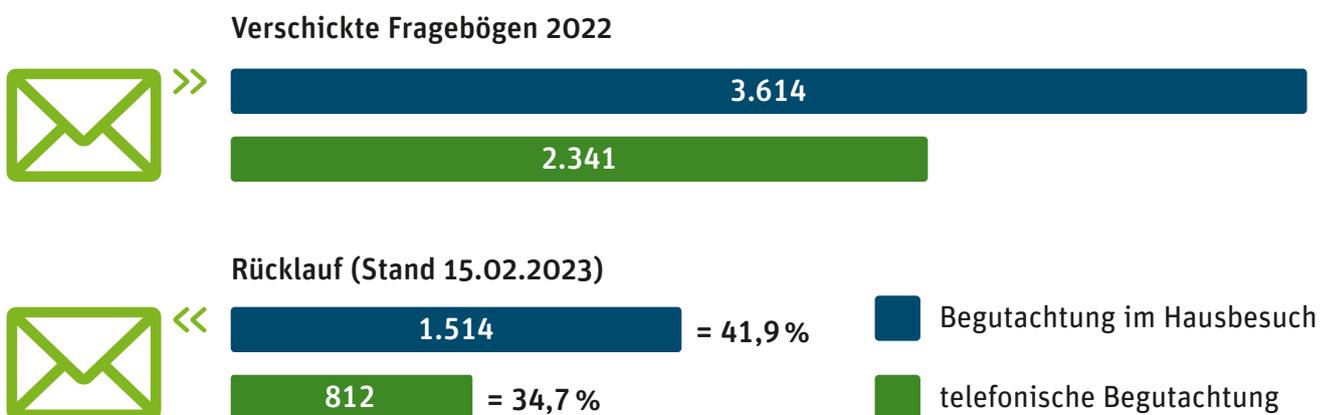
Aus der Website befinden sich Antworten auf die meistgestellten Fragen zum Begutachtungsverfahren. Auch die wichtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sind schnell und einfach auf der Website zu finden.

Verbesserung des Service zur Terminvergabe sowie der telefonischen Erreichbarkeit

Dem Medizinischen Dienst Nordrhein ist es wichtig, dass die Organisation der Begutachtung für die Versicherten und ihre Angehörigen reibungslos verläuft. Ein zentraler Baustein dafür ist eine flexible Terminvereinbarung unter Berücksichtigung von individuellen Terminwünschen. Um einen besseren Service leisten zu können, baut der Medizinische Dienst Nordrhein zukünftig die Möglichkeit aus, Termine über die Website und per Telefon vereinbaren zu können. Im Rahmen des Ausbaus der telefonischen Terminvereinbarung wird die telefonische Erreichbarkeit der Pflegezentrale deutlich verbessert.

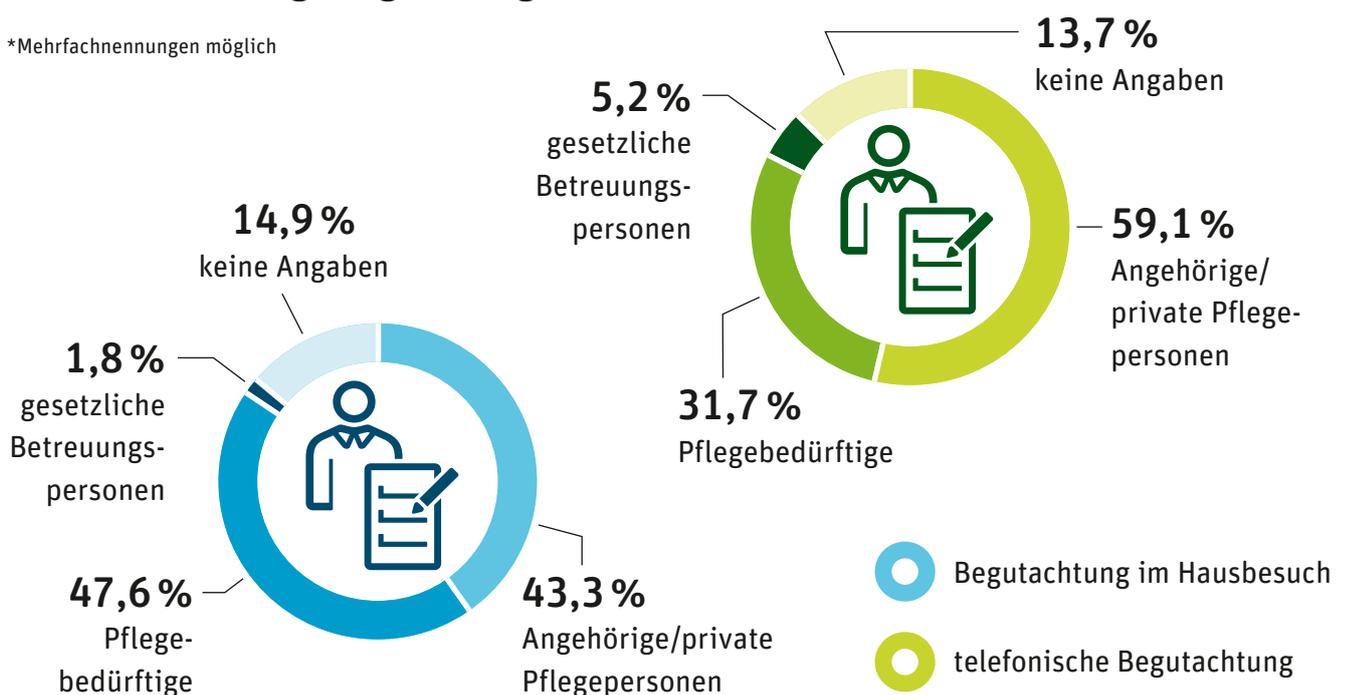
8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst
Nordrhein

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:

- Pflegebedürftige Person Angehöriger / private Pflegeperson Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?

- zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

Damit war ich...
zufrieden teilweise zufrieden un-
zufrieden

Dies ist für mich...
wichtig teilweise
wichtig unwichtig

4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltpapier und Anschreiben gut informiert?

zufrieden teilweise zufrieden un-
zufrieden

wichtig teilweise
wichtig unwichtig

5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?

zufrieden teilweise zufrieden un-
zufrieden

wichtig teilweise
wichtig unwichtig

6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?

zufrieden teilweise zufrieden un-
zufrieden

wichtig teilweise
wichtig unwichtig

Der persönliche Kontakt

7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stelle sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

Damit war ich...
zufrieden teilweise
zufrieden un-
zufrieden

Dies ist für mich...
wichtig teilweise
wichtig unwichtig

Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?

zufrieden teilweise
zufrieden un-
zufrieden

wichtig teilweise
wichtig unwichtig

Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?

zufrieden teilweise
zufrieden un-
zufrieden

wichtig teilweise
wichtig unwichtig

Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

zufrieden teilweise
zufrieden un-
zufrieden

wichtig teilweise
wichtig unwichtig

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?

16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder 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
13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Wirkte die Gutachterin oder 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"/>
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Allgemeine Fragen

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein weiß nicht

19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein weiß nicht

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

.....

.....

.....

Der Medizinische Dienst Nordrhein bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut M+M in Kassel.

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit





Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.514)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	88,3 %	7,7 %	4,1 %

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	91,2 %	7,4 %	1,4 %	81,5 %	15,9 %	2,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,8 %	10,8 %	1,4 %	82,7 %	15,5 %	1,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,9 %	15,8 %	5,3 %	81,7 %	13,9 %	4,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,2 %	6,0 %	1,8 %	94,8 %	4,0 %	1,2 %

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



Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,1 %	2,2 %	1,7 %	84,4 %	14,6 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	95,1 %	3,3 %	1,5 %	90,2 %	9,0 %	0,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,6 %	8,1 %	3,3 %	93,7 %	5,7 %	0,7 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	84,0 %	9,4 %	6,6 %	95,3 %	4,3 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,7 %	10,3 %	4,0 %	88,3 %	10,7 %	1,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,5 %	7,8 %	3,7 %	94,8 %	4,8 %	0,4 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	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	91,4 %	5,5 %	3,1 %	95,5 %	4,1 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,4 %	6,7 %	2,9 %	96,5 %	3,1 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,7 %	6,0 %	2,2 %	96,6 %	3,1 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,6 %	6,0 %	3,4 %	96,0 %	3,9 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	82,0 %	11,2 %	6,8 %	94,0 %	5,5 %	0,5 %



Telefonische Begutachtung

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 812)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	87,1 %	8,2 %	4,7 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische 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	87,4 %	11,0 %	1,7 %	80,8 %	17,0 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,2 %	13,6 %	2,2 %	81,1 %	17,2 %	1,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,6 %	17,1 %	5,3 %	81,8 %	13,8 %	4,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	94,6 %	4,1 %	1,3 %	95,2 %	3,6 %	1,2 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	92,3 %	5,6 %	2,1 %	89,5 %	9,3 %	1,2 %
Angemessene Vorstellung	95,3 %	4,0 %	0,8 %	87,6 %	11,2 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,6 %	6,5 %	2,8 %	93,7 %	5,8 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,2 %	9,4 %	5,4 %	94,9 %	4,7 %	0,3 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	93,1 %	5,9 %	1,0 %	92,8 %	6,5 %	0,7 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	88,6 %	6,7 %	4,7 %	80,5 %	11,5 %	8,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,5 %	8,2 %	4,3 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	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	92,3 %	5,3 %	2,4 %	95,8 %	3,5 %	0,7 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	92,0 %	5,4 %	2,6 %	97,3 %	2,4 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise	91,7 %	6,5 %	1,8 %	95,6 %	4,1 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,4 %	6,0 %	2,6 %	94,1 %	5,5 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,2 %	13,4 %	6,5 %	91,1 %	7,4 %	1,6 %

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien 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:

Medizinischer Dienst Nordrhein
Berliner Allee 52
40212 Düsseldorf

Telefon: 0211 1382-0
E-Mail: post@md-nordrhein.de
Internet: www.md-nordrhein.de

Bearbeitung:

Anika Kümpel, Medizinische Dienst Nordrhein
Elena Wendt, Medizinischer Dienst Nordrhein

Bilder:

Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net