Medizinischer Dienst
Sachsen

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

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen 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

Wir übernehmen Verantwortung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wir freuen uns, Ihnen den aktuellen Bericht der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in Sachsen vorlegen zu können.

Der Medizinische Dienst Sachsen führte in 2022 fast 150.000 Begutachtungen durch.

Um die besonders gefährdeten pflegebedürftigen Menschen vor einer Infektion mit dem Corona-Virus zu schützen, erfolgte die Pflegebegutachtung nicht nur im Hausbesuch, sondern auch als telefonische Begutachtung. Der Medizinische Dienst Sachsen stellte so auch im Jahr 2022 sicher, dass die Versicherten zeitnah Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und der damit verbundenen Versorgung erhielten.

Jährlich wiederkehrend werden die Versicherten nach ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen gefragt. Neben dem bundesweit einheitlichen, von allen Medizinischen Diensten eingesetzten Fragebogen zur Begutachtung im Hausbesuch, kam ergänzend ein einheitlicher Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung bis Ende des ersten Halbjahres 2022 bei der Befragung zum Einsatz. So umfasst der Bericht der Versichertenbefragung 2022, neben den Ergebnissen der Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, auch die Ergebnisse der Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung und bietet Vergleichsmöglichkeiten.

Zentrale Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2022 sind: Die Rücklaufquote der versendeten Fragebögen zur Beurteilung der Begutachtung im Hausbesuch (45,4 Prozent) und für die telefonische Begutachtung (41,9 Prozent) liegt erneut auf hohem Niveau. Die für beide Begutachtungsarten hohe Rücklaufquote zeigt den besonderen Stellenwert, den die Befragung für die Betroffenen hat und bietet uns die Möglichkeit, unsere Arbeit zu reflektieren.

85,7 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen zufrieden; bei der telefonischen Begutachtung sind es sogar 88,3 Prozent. Die Auswertung aller abgefragten Kriterien zeigt die hohe Zufriedenheit der Versicherten. Besonders wertvoll für uns sind die von ihnen gespiegelten Verbesserungspotenziale. Wir entwickeln damit zukünftig die Qualität der Pflegebegutachtung in Sachsen weiter und gehen so noch gezielter auf die Bedarfe der Versicherten ein.

Ich danke allen sehr herzlich dafür, dass Sie sich an der Befragung beteiligt haben! Mit Ihren Antworten helfen Sie uns, Ihre Belange noch stärker in die Pflegebegutachtung aufzunehmen. Ihre große Zufriedenheit freut uns ganz besonders und zeigt, dass unsere pflegefachlichen Gutachterinnen und Gutachter eine sehr gute Arbeit leisten.

Dr. Ulf Sengebusch
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Begutachtung im Hausbesuch

Informationen über die Pflegebegutachtung

87,4 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,4 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der Kontakt

88,9 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,9 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung

88,3 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,3 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

85,7 %

85,7 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen zufrieden. Das ist das Ergebnis einer sachsenweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

88,9 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

92,1 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,1 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

90,4 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Sachsen bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,4 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

88,3 %

88,3 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen zufrieden. Das ist das Ergebnis einer sachsenweiten 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 das Alten- oder Pflegeheim. 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 https://md-bund.de/richtlinien-publikationen.html.

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 des 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 Dienstes auswirkt.

Dem Medizinischen Dienst 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 den 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 Menschen 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 den 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 der Medizinischen Dienste 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 Menschen 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 Sachsen rund 150.000 Versicherte begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 bis 2022 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen 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 ins 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 Ende des ersten Halbjahres 2022 im Einsatz.

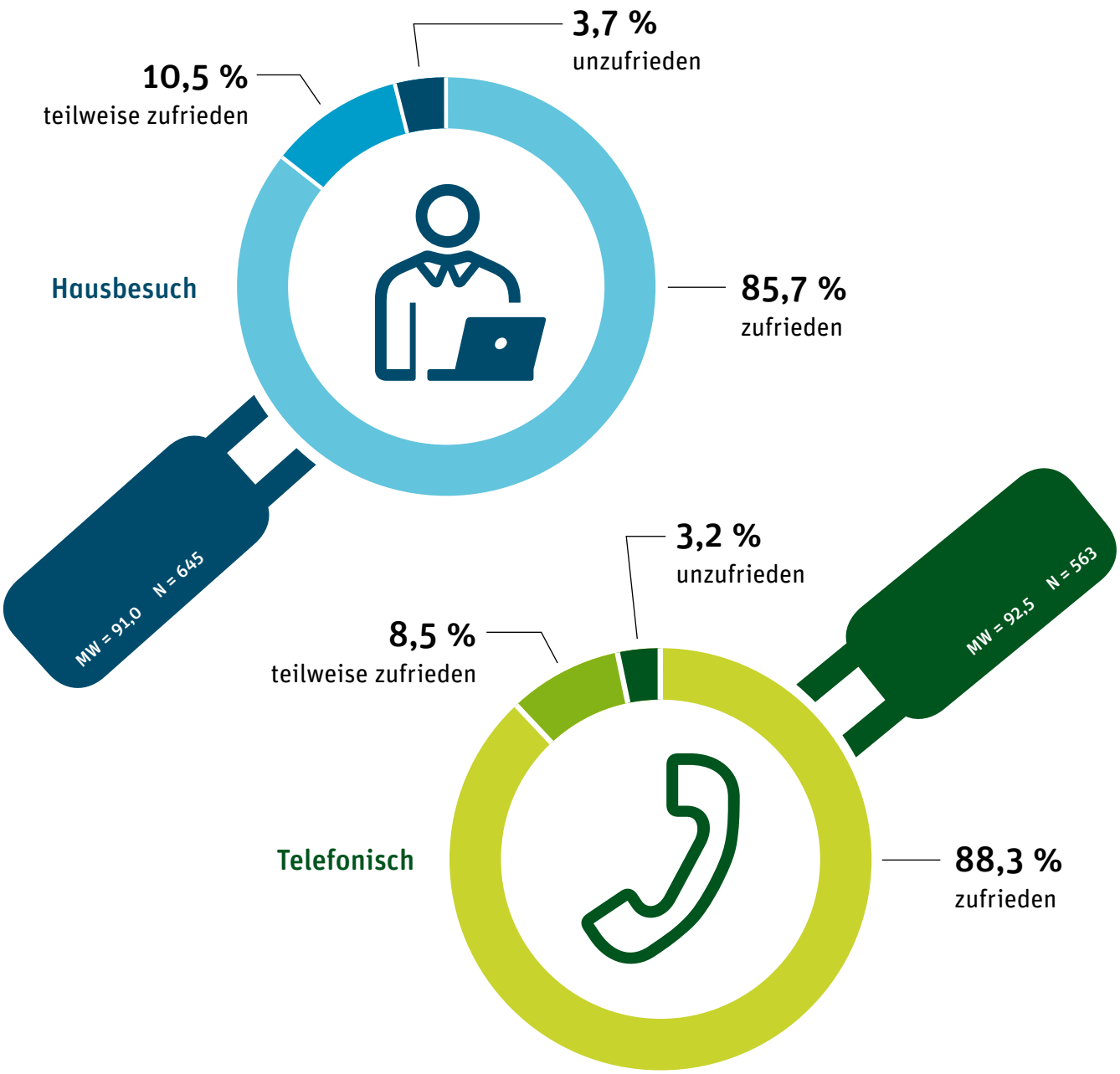
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (49.600 Pflegebegutachtungen im Hausbesuch gab es im Jahr 2021), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 1.240 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2022 entsprach.

Für Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung wurde ebenfalls die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr telefonisch begutachtet wurden (86.000 telefonische Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2021) für die Befragung im Jahr 2022 zu Grunde gelegt.

Der Medizinische Dienst Sachsen hat insgesamt 1.598 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Ab Januar 2022 bis Ende des ersten Halbjahres 2022 wurden insgesamt 1.518 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 725 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 636 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 45,4 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 41,9 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

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



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 85,7 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 88,3 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 10,5 Prozent (8,5 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 3,7 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (3,2 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 Sachsen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

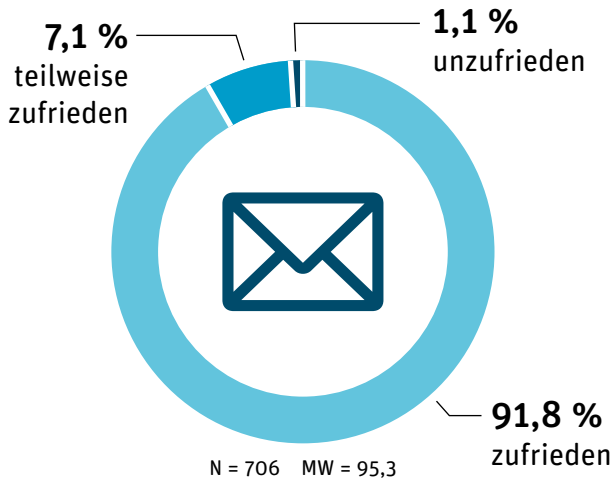
Die Ergebnisse im Einzelnen

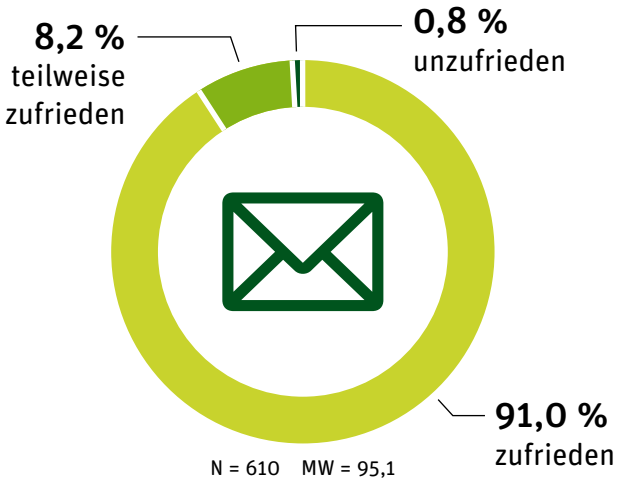
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch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

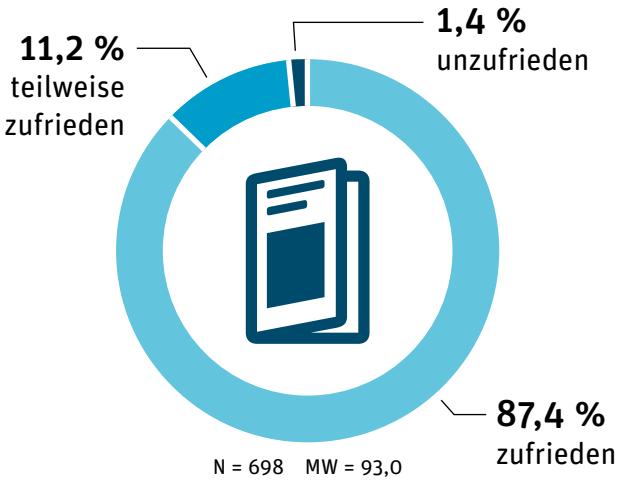
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 91,8 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 91,0 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (87,4 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und ebenfalls 87,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen sind 77,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 81,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 93,1 Prozent erzielt (96,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,6 Prozent (97,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.

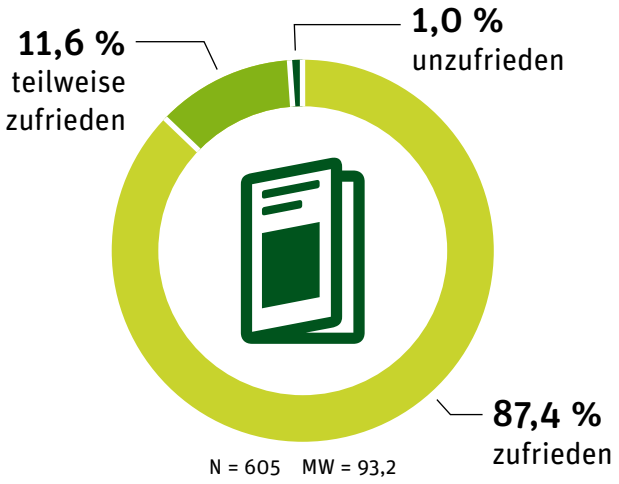
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung





Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

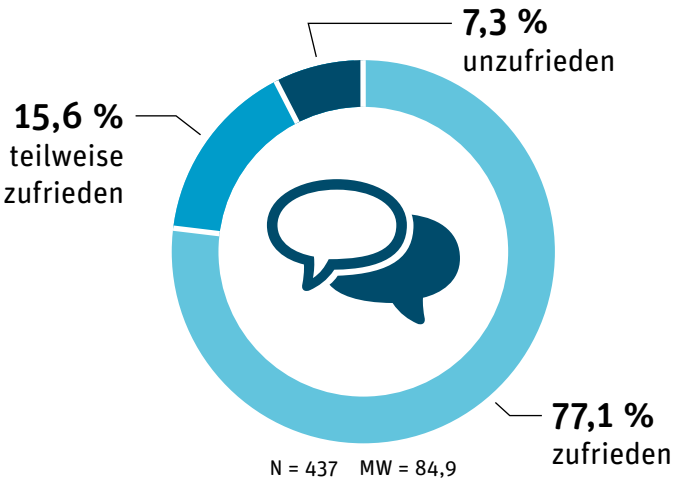


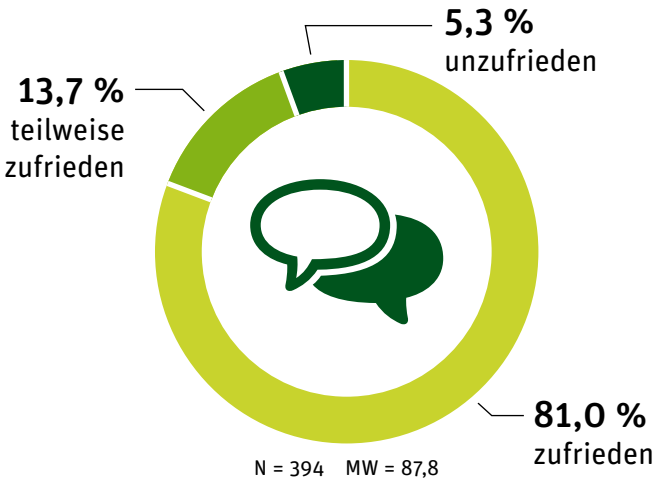


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

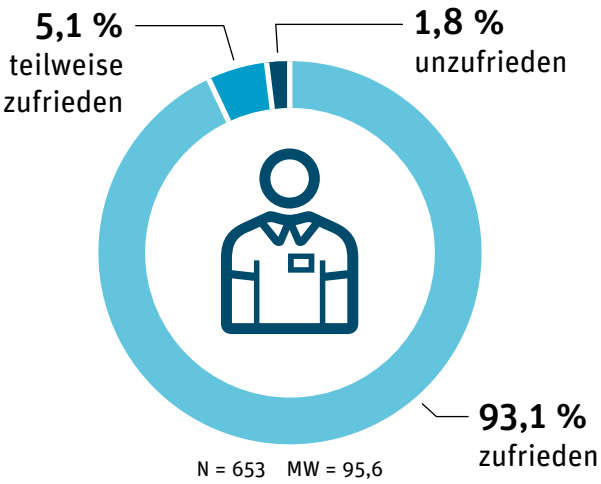
Hausbesuch Telefonisch

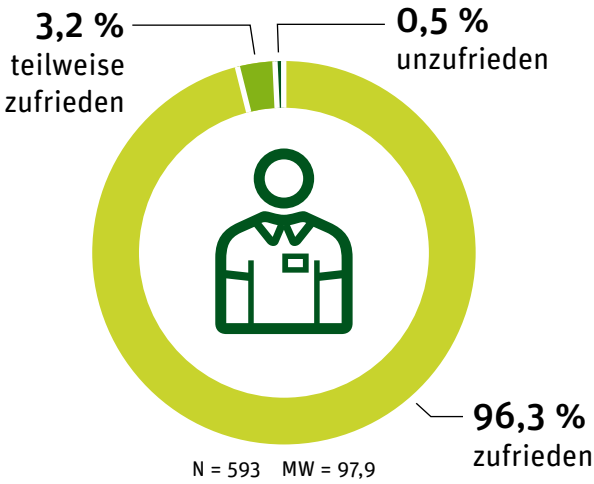
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen





Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Sachsen





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

Hausbesuch Telefonisch

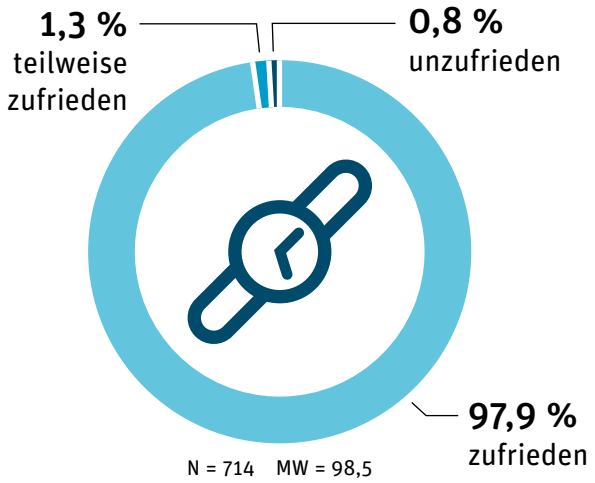
Fragenbereich B: Der Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (97,9 und 95,1 Prozent beim Hausbesuch bzw. 97,0 und 97,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,0 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, 93,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (87,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 88,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

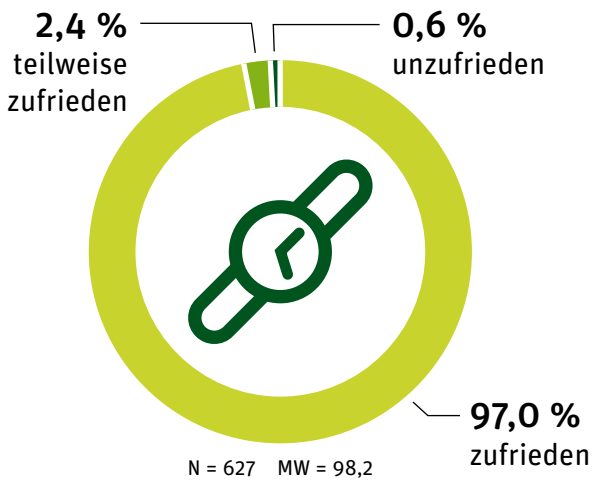
Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (92,5 bzw. 93,3 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 80,3 Prozent der Befragten zufrieden; 12,5 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,2 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,4 Prozent zufrieden; 13,1 Prozent sind teilweise zufrieden, und 3,6 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.

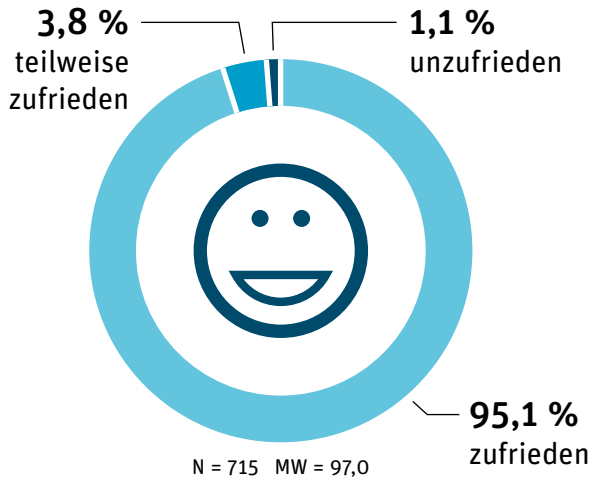
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

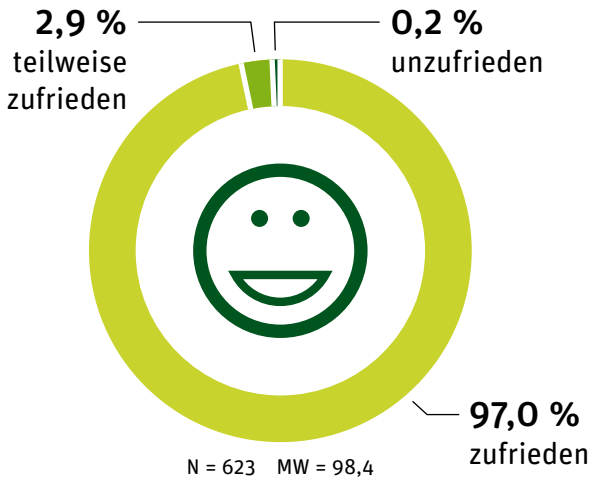


Telefonat im angekündigten Zeitraum



Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

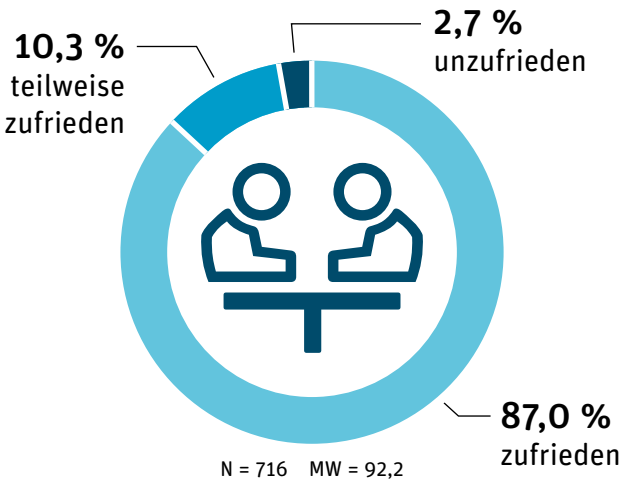


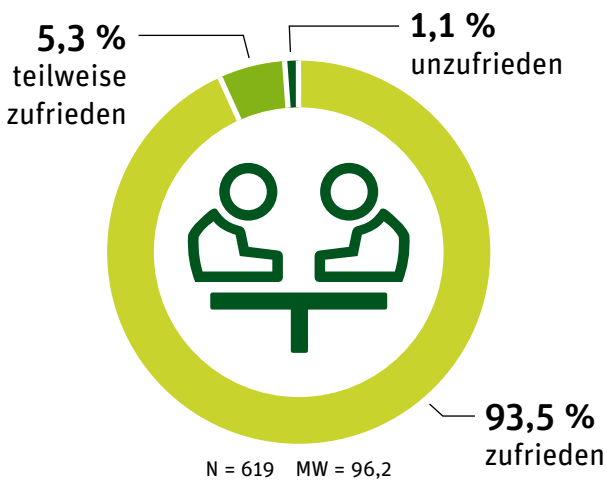


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

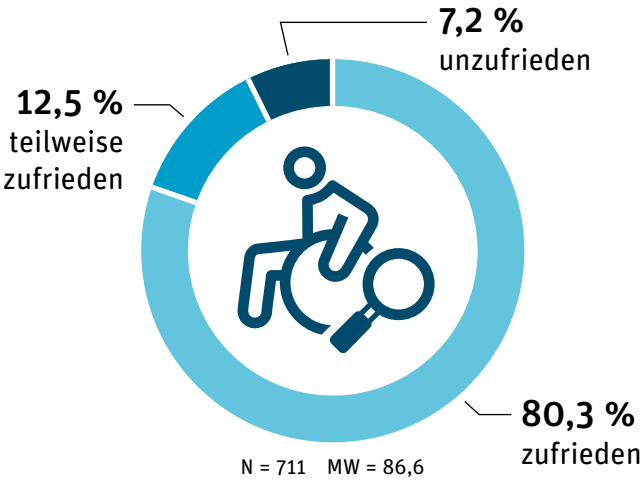
Hausbesuch Telefonisch

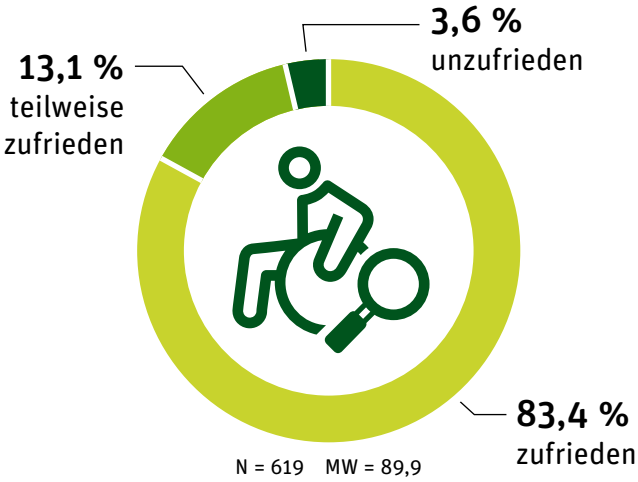
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter





Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

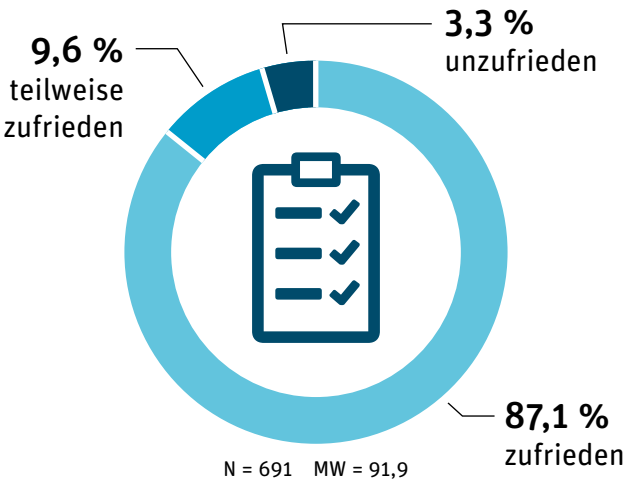




Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Hausbesuch Telefonisch

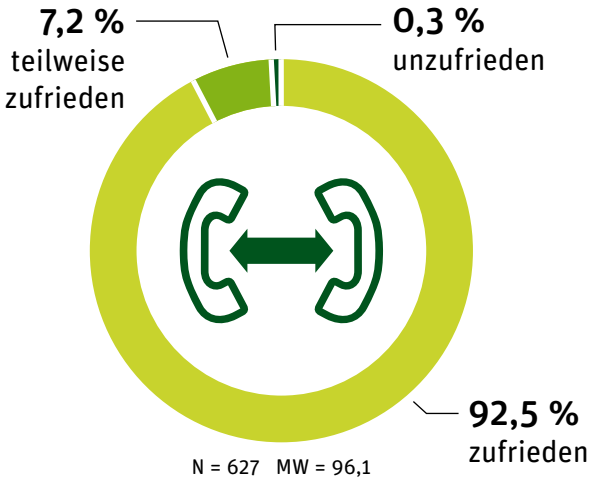
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

Wurde bei der Pflege-begutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt

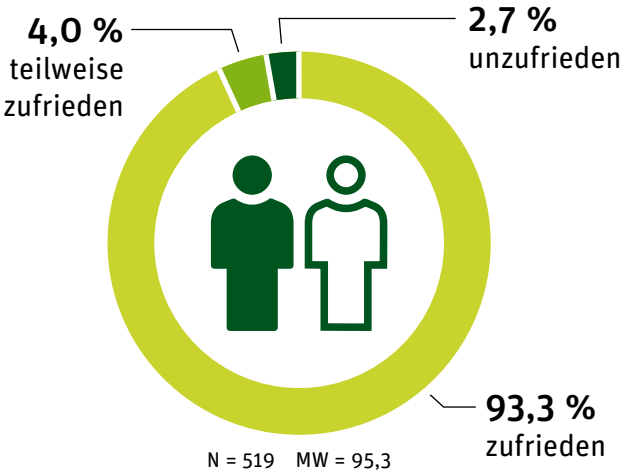


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

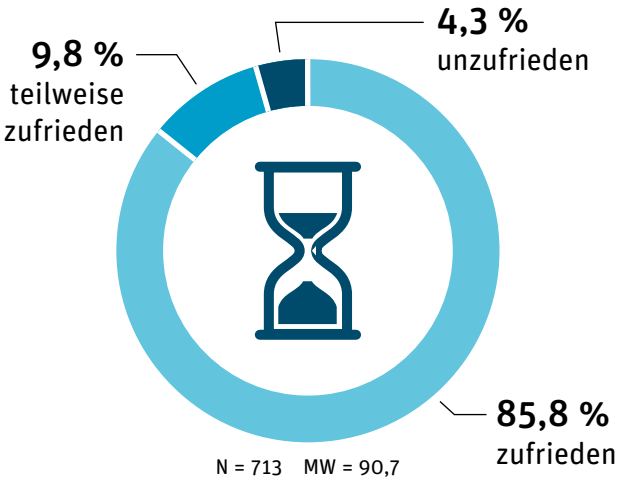
Hausbesuch Telefonisch

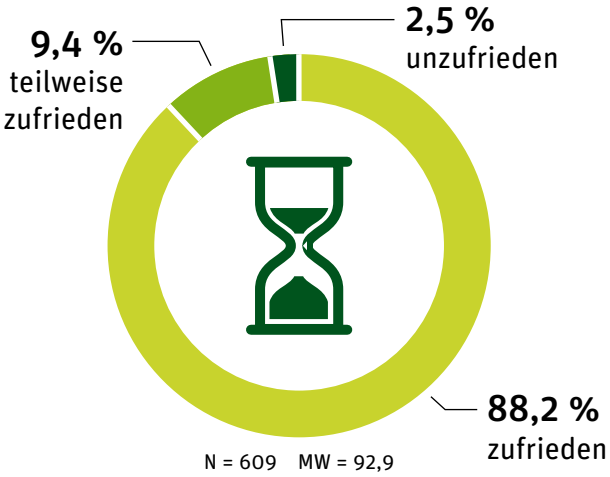
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat

Wurde bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt



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





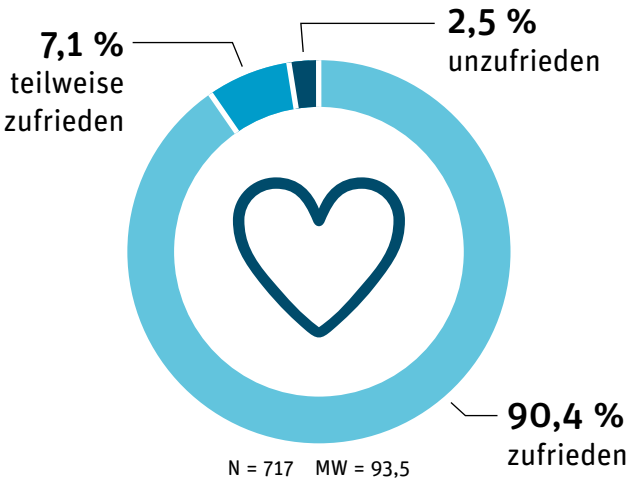
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

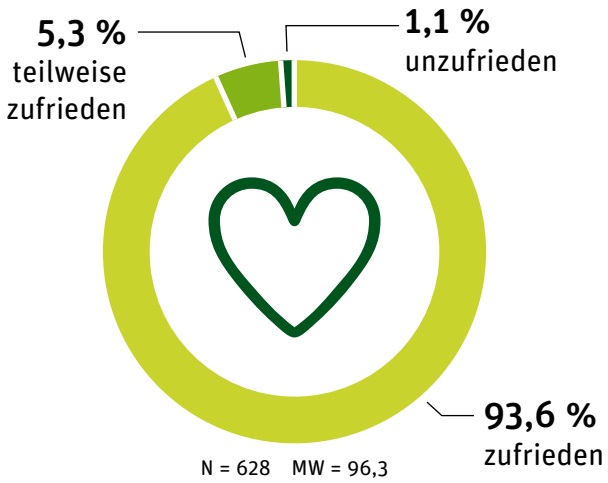
Hausbesuch Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

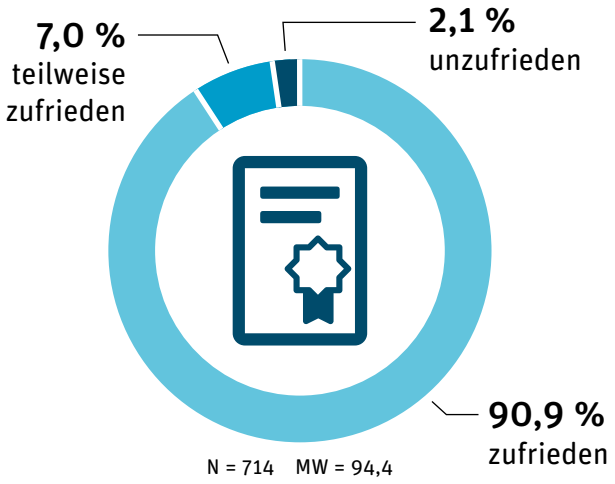
Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (90,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 93,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) 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. 6,3 Prozent (3,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 14,6 Prozent (16,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für rund 92,5 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

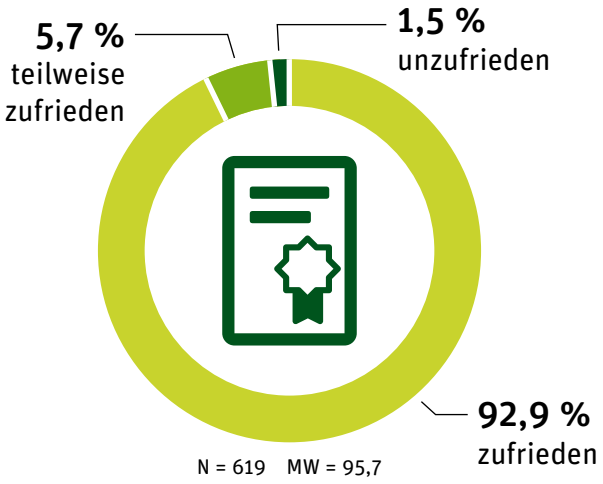
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten





Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

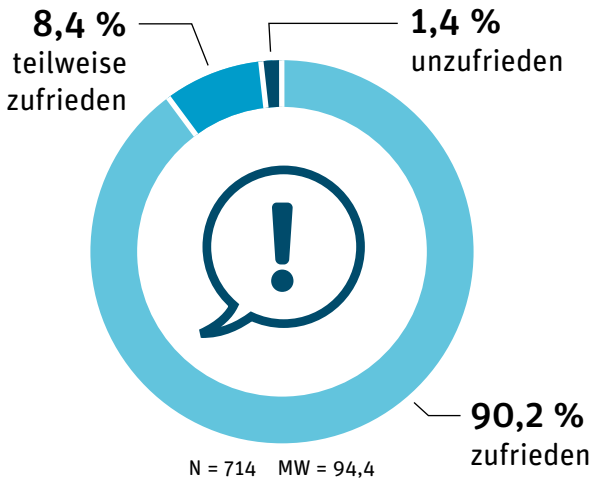


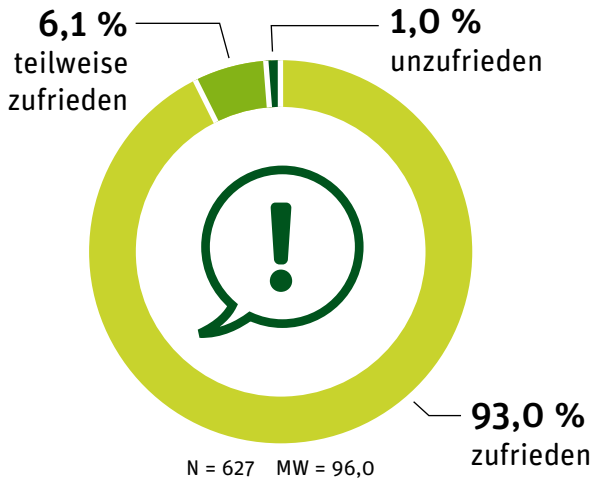


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

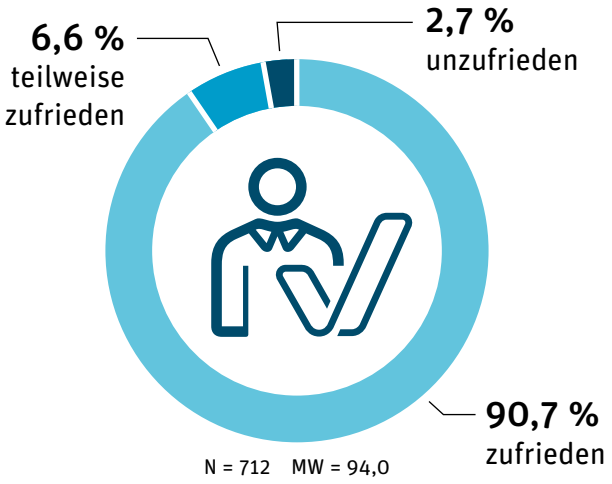
Hausbesuch Telefonisch

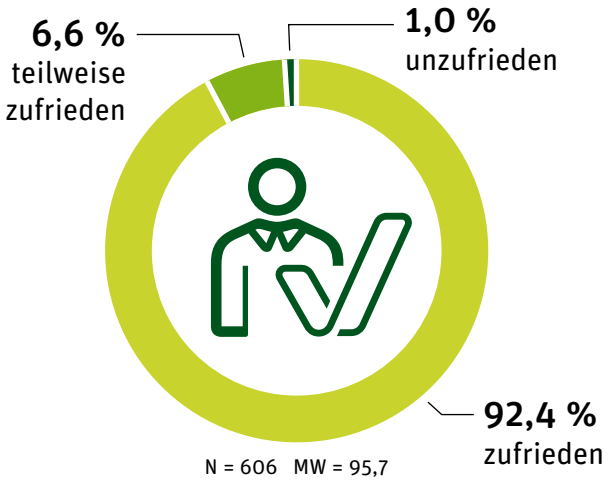
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters





Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

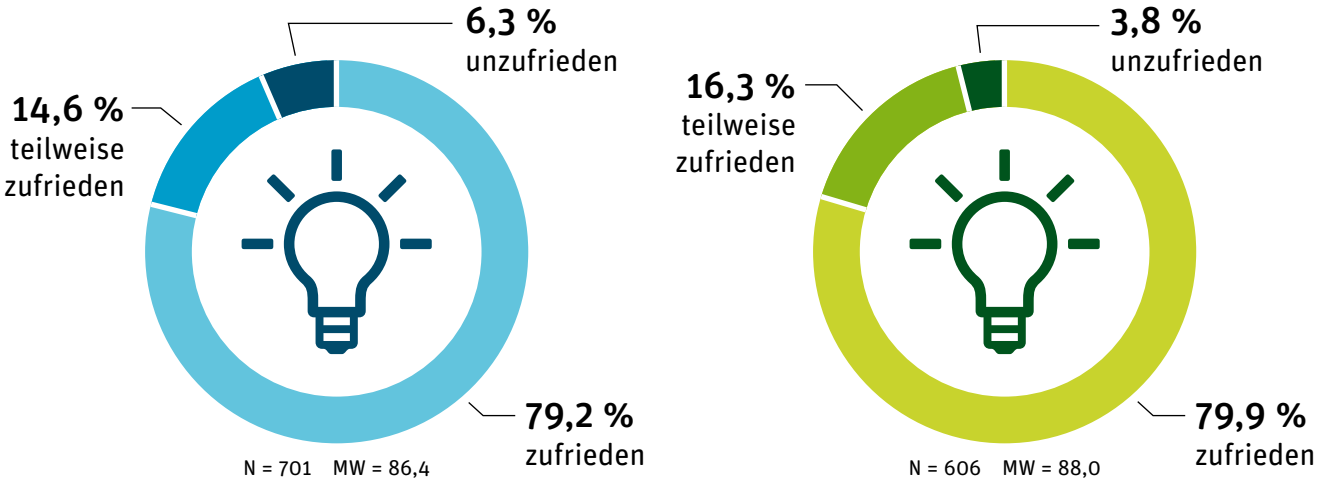




Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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 (296 Kommentare von 251 Befragten).

34	13,5 %	zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter
33	13,1 %	insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
32	12,7 %	alles bestens, alles okay, alles in Ordnung
16	6,4 %	detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis
12	4,8 %	Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar
11	4,4 %	zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
9	3,6 %	Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch
9	3,6 %	respektvoller Umgang/Freundlichkeit mangelhaft

Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (287 Kommentare von 241 Befragten).

50	20,7 %	insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
45	18,7 %	Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch
38	15,8 %	zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter
31	12,9 %	alles bestens, alles okay, alles in Ordnung
28	11,6 %	zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
14	5,8 %	keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
5	2,1 %	Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer
5	2,1 %	mehr Informationen, Tipps
5	2,1 %	Bessere technische Ausstattung/Verbindungen, evtl. Videokonferenz
5	2,1 %	detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 41 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch sowie bei der telefonischen Pflegebegutachtung belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit dem Medizinischen Dienst Sachsen mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen 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: 7,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 3,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 12,5 bzw. 13,1 Prozent der im Hausbesuch bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für etwa 95 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 4,3 Prozent unzufrieden (2,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 9,8 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (9,4 Prozent der telefonisch Begutachteten). 94,1 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (95,4 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 6,3 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch (3,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 14,6 Prozent (16,3 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 92,7 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (92,3 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen zur Begutachtung. 7,3 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 5,3 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 15,6 Prozent bzw. 13,7 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 85,6 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten bzw. 83,8 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 in vielen Fällen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 85,7 Prozent (Pflegebegutachtung im Hausbesuch) bzw. 88,3 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 Sachsen beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen von ggf. resultierenden Wechselwirkungen der 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
Hier signalisieren die im Hausbesuch als auch die telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der Medizinische Dienst Sachsen hat diesbezüglich seine Gutachterinnen und 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.

Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung der Pflegebedürftigen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nehmen die Pflegekassen den Antrag entgegen, verarbeiten ihn und versenden das Gutachten an

die Versicherte oder den Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst innerhalb dieser Frist stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche und der telefonischen Interviews erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst Sachsen ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Sachsen kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen.

Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich bauen die Medizinischen Dienste ihr pflegefachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus. Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung, können nicht alle Medizinischen Dienste Personal in dem Maße gewinnen, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Sachsen bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert. Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegekoordinatoren und regionalen Netzwerken hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten zu beraten.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen zur Begutachtung

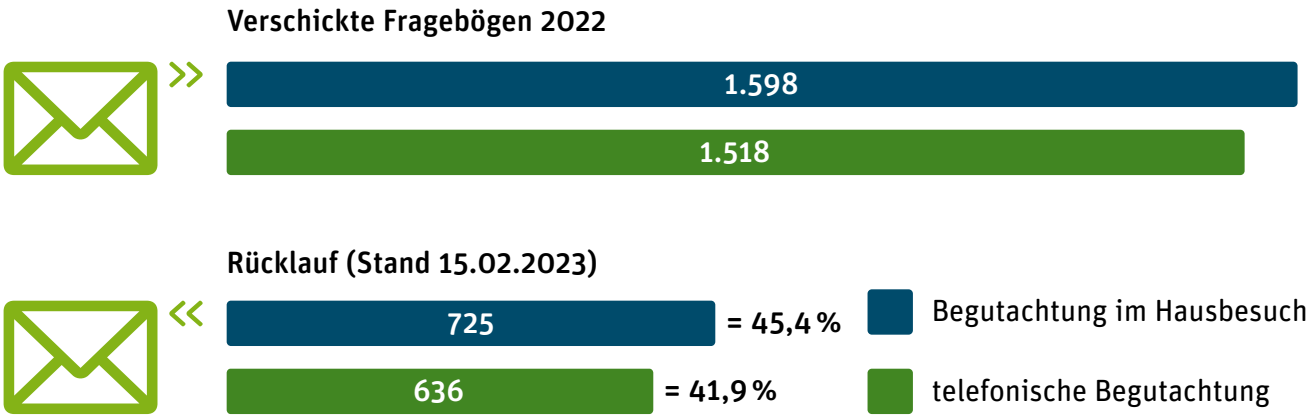
Für den Medizinischen Dienst Sachsen ist es ein zentrales Anliegen, dass die für die Versicherten wichtigen Rückfragen zum Begutachtungsverfahren beantwortet werden können.

Die gestiegene Anzahl an Begutachtungen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit und der pandemiebedingt anhaltend hohe Informationsbedarf der Versicherten haben die Menge der an den Medizinischen Dienst Sachsen gerichteten Anfragen in 2022 wesentlich erhöht.

Zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit wurde das Service-Center Pflege personell verstärkt.

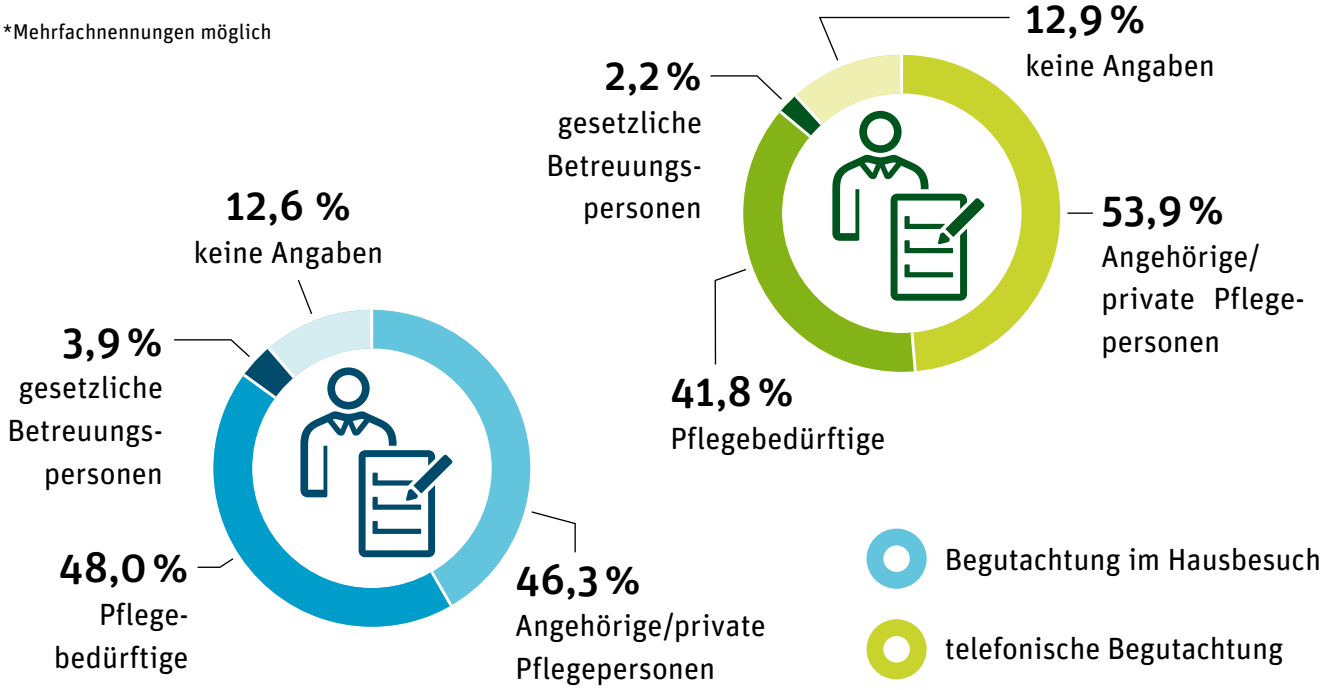
8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



Medizinischer Dienst Sachsen

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

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?

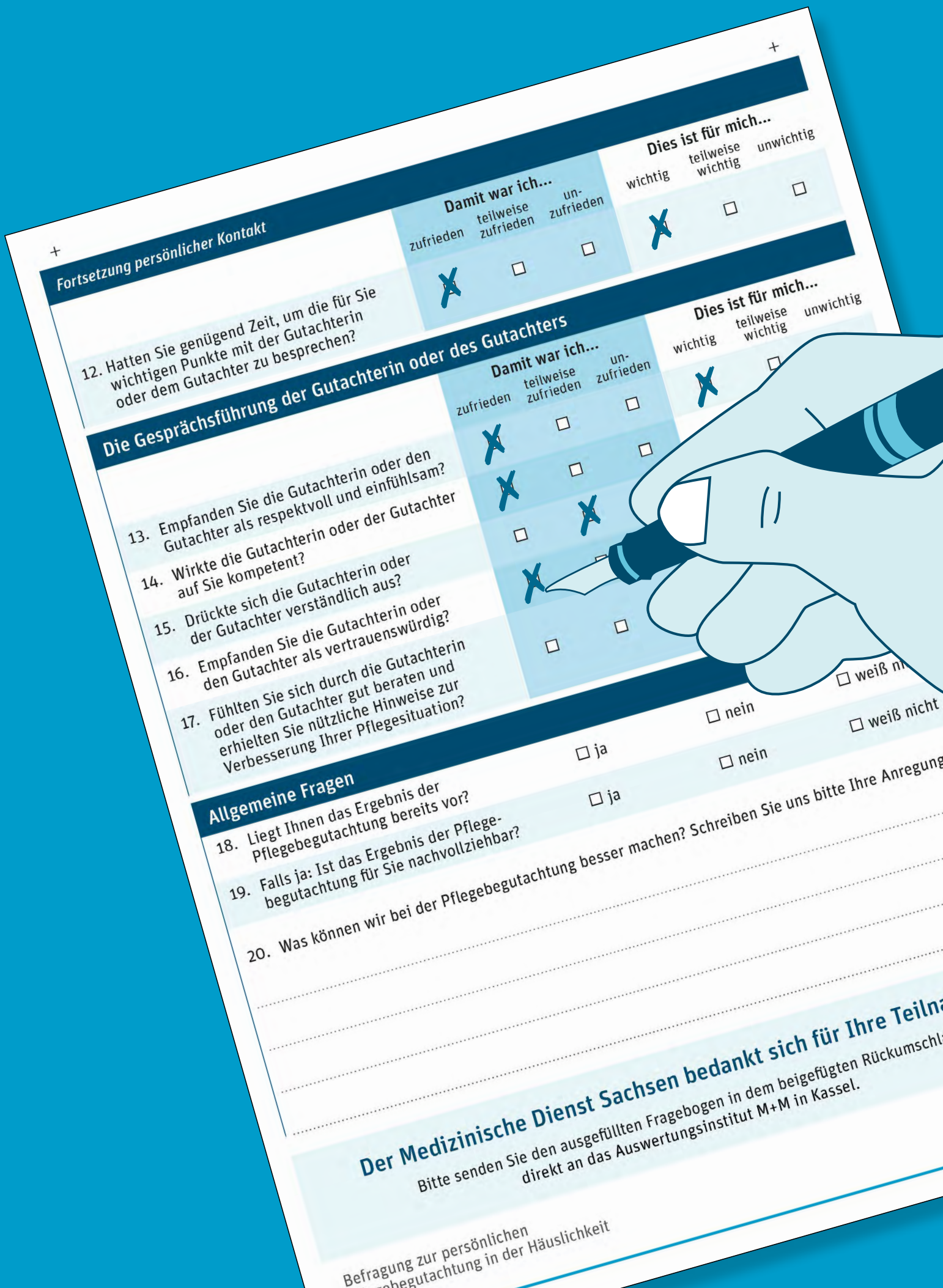
☒ zufrieden ☐ teilweise zufrieden ☐ unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

Der persönliche Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
ing die Gutachterin oder der Gutachter f Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐



Fortsetzung persönlicher Kontakt

	Damit war ich... zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	Dies ist für mich... wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	X	☐	☐	X	☐	☐

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

	Damit war ich... zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	Dies ist für mich... wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	X	☐	☐	X	☐	
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	X	☐	☐			
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	☐	X				
16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	X					
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	☐	☐				

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 Anregung

Der Medizinische Dienst Sachsen bedankt sich für Ihre Teilna

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

Befragung zur persönlichen
begutachtung 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 = 725)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen?	85,7 %	10,5 %	3,7 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	91,8 %	7,1 %	1,1 %	82,3 %	16,6 %	1,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,4 %	11,2 %	1,4 %	81,3 %	16,4 %	2,2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,1 %	15,6 %	7,3 %	85,6 %	9,2 %	5,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,1 %	5,1 %	1,8 %	94,6 %	4,4 %	1,0 %

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	97,9 %	1,3 %	0,8 %	88,2 %	10,4 %	1,4 %
Angemessene Vorstellung	95,1 %	3,8 %	1,1 %	87,8 %	11,5 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,0 %	10,3 %	2,7 %	92,9 %	6,6 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	80,3 %	12,5 %	7,2 %	95,0 %	4,1 %	0,9 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,1 %	9,6 %	3,3 %	88,2 %	10,8 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,8 %	9,8 %	4,3 %	94,1 %	5,2 %	0,7 %

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	90,4 %	7,1 %	2,5 %	94,3 %	5,4 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	7,0 %	2,1 %	97,1 %	2,3 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,2 %	8,4 %	1,4 %	95,7 %	4,1 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	6,6 %	2,7 %	96,1 %	3,6 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,2 %	14,6 %	6,3 %	92,7 %	6,7 %	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 = 636)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen?	**88,3 %**	**8,5 %**	**3,2 %**

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,0 %	8,2 %	0,8 %	82,6 %	15,4 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,4 %	11,6 %	1,0 %	81,2 %	16,6 %	2,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	81,0 %	13,7 %	5,3 %	83,8 %	11,1 %	5,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	96,3 %	3,2 %	0,5 %	97,1 %	2,3 %	0,6 %

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	97,0 %	2,4 %	0,6 %	90,3 %	8,5 %	1,2 %
Angemessene Vorstellung	97,0 %	2,9 %	0,2 %	85,4 %	12,8 %	1,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	93,5 %	5,3 %	1,1 %	93,4 %	6,2 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,4 %	13,1 %	3,6 %	93,9 %	5,9 %	0,2 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	92,5 %	7,2 %	0,3 %	94,1 %	5,5 %	0,4 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	93,3 %	4,0 %	2,7 %	85,3 %	9,1 %	5,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,2 %	9,4 %	2,5 %	95,4 %	4,2 %	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	93,6 %	5,3 %	1,1 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	92,9 %	5,7 %	1,5 %	96,4 %	3,6 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise	93,0 %	6,1 %	1,0 %	97,0 %	2,8 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	92,4 %	6,6 %	1,0 %	95,5 %	3,9 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,9 %	16,3 %	3,8 %	92,3 %	7,3 %	0,4 %

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 Sachsen K.d.ö.R.
Am Schießhaus 1
01067 Dresden

Telefon: 0351 80005 - 0
Telefax: 0351 80005 - 2999
E-Mail: info@md-sachsen.de
Internet: www.md-sachsen.de

Bearbeitung:
Silvia Bergmann, Medizinischer Dienst Sachsen
Ines Weiser, Medizinischer Dienst Sachsen
Ines Zeidler, Medizinischer Dienst Sachsen
Corinna Thamm, Medizinischer Dienst Sachsen

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:
Tino Nitschke, www.einundalles.net