

✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

**2020**





# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>03</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>05</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>06</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>09</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>10</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>20</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>21</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>24</b>

## Impressum

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

Herausgeber:

MDK Nord, Hammerbrookstr. 5, 20097 Hamburg

Telefon: 040/25169-0

Telefax: 040/25169-509

E-Mail: [info@mdk-nord.de](mailto:info@mdk-nord.de)

Internet: [www.mdk-nord.de](http://www.mdk-nord.de)

Bearbeitung: Abteilung Pflegeversicherung

Titelbild: Medizinische Dienste der Krankenversicherung

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

Bilder: Medizinische Dienste der Krankenversicherung



---

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter. Wir verwenden überwiegend die männliche Form, dies soll jedoch keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

# Wir übernehmen Verantwortung – auch in schwierigen Zeiten

## **Sehr geehrte Damen und Herren,**

ich freue mich, Ihnen auch in diesem Jahr über ausgezeichnete Ergebnisse der Versichertenbefragung, diesmal des Jahres 2020 berichten zu dürfen. Erneut haben die Befragten den Gutachterinnen und Gutachtern des MDK Nord ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt: 87,1 Prozent von Ihnen zeigten sich insgesamt zufrieden, im persönlichen Kontakt mit den Gutachtern waren sogar 88,5 Prozent sehr zufrieden. Damit werden die aus den Vorjahren bekannten guten Ergebnisse nochmals übertroffen.

In die Freude über die große Anerkennung unserer Arbeit mischt sich allerdings die Sorge um die Auswirkungen der Corona-Pandemie, die sich besonders im Bereich der Pflegeversicherung stark bemerkbar macht. Denn gerade der Personenkreis, welcher von unseren Gutachterinnen und Gutachtern zur Beratung und Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit in der eigenen Häuslichkeit aufgesucht wird, ist von der Erkrankung besonders bedroht. Deswegen habe ich frühzeitig entschieden, zum Schutz dieser Menschen auf eine Begutachtung im persönlichen Kontakt zugunsten einer telefongestützten Informationserhebung zu verzichten. Zugleich hat der MDK Nord zahlreiche Mitarbeitende der Abteilung

Pflegeversicherung an die Gesundheitsämter, die Behörde für Gesundheit und Soziales in Hamburg und das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren Schleswig-Holstein abgeordnet, die dort mit Ihrer Expertise vielfältig unterstützten.

Als Folge der Einschränkungen häuslicher Begutachtungen im „Lockdown“ – verkürzt auf vier Monate, verteilt über das Jahr 2020 – erreichten uns naturgemäß etwas weniger Antworten auf die Versichertenbefragung. Dennoch sind die 596 Rückmeldungen ein sehr gutes Ergebnis und Basis für eine verlässliche Auswertung.

Die meisten Bewertungen, die Sie in diesem Bericht finden, sind ähnlich beeindruckend wie die eingangs genannten. Hervorheben möchte ich zwei Kategorien, die mit besonders hoher Zufriedenheit bewertet worden sind, nämlich den respektvollen und einfühlsamen Umgang mit Ihnen, den zu Begutachtenden mit 89,3 Prozent und die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter mit 91,2 Prozent. Sie machen deutlich, wie verantwortungsvoll und kompetent unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Hausbesuchen vorgehen.



Im Jahr 2020 ist die Anzahl der Pflegebegutachtungen durch den MDK Nord mit 99.355 Begutachtungen – davon 25.414 mit Hausbesuch – erneut im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Dabei war in Zeiten einer Pandemie die Anwerbung weiterer Gutachterinnen und Gutachter nur bedingt sinnvoll möglich. So blieb es bei einer hohen Arbeitsbelastung mit Zeitdruck für jeden einzelnen, vor allem wegen der relativ kurzen gesetzlichen Fristen zwischen der Antragstellung und der persönlichen Begutachtung. Nur durch ein gutes Termin- und Zeitmanagement kann der MDK Nord diese Aufgaben jedes Jahr bewältigen. Dass die Gutachterinnen und Gutachter dennoch weit überwiegend zu Ihrer Zufriedenheit arbeiteten, zeigt mir, dass routiniert und trotzdem einfühlsam vorgegangen worden ist.

Dabei ist uns allen bewusst, dass es immer um einen einzelnen Menschen geht, dem während der Begutachtung die optimale Aufmerksamkeit gebührt.

Bei der Auswertung der mittlerweile siebten Versichertenbefragung seit 2014 fällt auf, dass die Zustimmungswerte zur Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter schon in den vergangenen Jahren im Gesamtergebnis

sehr positiv ausgefallen sind. In Teilergebnissen haben sie sich aktuell weiter positiv entwickelt. Das ist vor dem Hintergrund der Pandemie einerseits und sich stetig verändernder Erwartungen der Versicherten andererseits sehr erfreulich. Ich freue mich jedenfalls über diese Kontinuität auf hohem Niveau. Der MDK Nord wird auch in Zukunft mit großem Engagement daran arbeiten, zu Ihrer Zufriedenheit die Begutachtungen zu leisten.

Ihr

**Peter Zimmermann**

Vorstandsvorsitzender des MD Nord  
(vormals Geschäftsführer MDK Nord)

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Nord gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

→ 87,2 %

## Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Nord gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,5 Prozent sind die Versicherten mit der persönlichen Beratung sehr zufrieden.

→ 88,5 %

## Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Nord bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

→ 87,5 %

## Gesamtzufriedenheit

**87,1 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den MDK Nord zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig und neutral durch ein Marktforschungsunternehmen auf Basis der für den MDK geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

↓  
87,1 %

## 1.

## Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung Nord (MDK Nord) ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung. Unter anderem führt der MDK Nord im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Mit seinen objektiven und fachlich fundierten Bewertungen trägt der MDK Nord zu einer im Einzelfall und in der Gesamtheit angemessenen und einheitlichen Versorgung aller gesetzlich Versicherten mit den jeweils notwendigen Leistungen bei.

Der MDK Nord prüft gemäß § 18 Abs. 1 SGB XI im Auftrag der Pflegekassen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, ist eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Der MDK Nord ist sich dabei stets bewusst, dass in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der Betroffenen berührt wird und dass die Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für den einzelnen Versicherten und seine Angehörigen haben.

Es ist dem MDK Nord daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen dem MDK Nord ermöglichen, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands definieren den Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder MDK Nord einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Der vorliegende Bericht informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2020.







**Diese Befragung trägt entscheidend dazu bei, aus der Perspektive der Versicherten belastbare Informationen zu gewinnen. Das heißt, Fragen wie**

- „Wie wird unsere Dienstleistung vom Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen der Versicherten?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit der Versicherten?“

können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung der MDK.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen (siehe Seiten 27 + 28). Der konkrete Inhalt des Fragebogens sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die bundesweit einheitlichen Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst des Spitzenver-

bandes Bund der Krankenkassen (MDS) in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst Fragen zur Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren, zum Ablauf der Begutachtung, zum persönlichen Auftreten, zur Beratung und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der persönlichen Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien. Dabei wurden erfahrungsbasiert Versichertenanforderungen berücksichtigt sowie die Maßgaben der Dienstleistungs-Richtlinien erfüllt.

Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage waren, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, die Zufriedenheitsbewertung vorzunehmen.

Der Fragenkatalog stellt insgesamt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie der Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

**M+M Management + Marketing**

**Consulting GmbH**

**Holländische Straße 198a**

**34127 Kassel**

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

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

Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede Person zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Der Versand der ausgefüllten Fragebögen erfolgte jeweils durch die Befragten direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

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



## 3.

## Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2020 hat der MDK Nord 87.622 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzte Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, hat der MDK Nord während acht Monaten des Jahres 2020 die persönliche Pflegebegutachtung mittels Hausbesuche ausgesetzt; nur während der vier verbleibenden Monate wurden persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen

durchgeführt. Diesem Umstand Rechnung tragend wurden vom MDK Nord im März und Oktober 2020 deutlich mehr Fragebögen versandt, als rechnerisch nach den Vorgaben erforderlich gewesen wäre. So konnten für die Versichertenbefragung 2020 im Vergleich zum Vorjahr etwas mehr als 2/3 der Menge der 2019 ausgesandten Fragebögen verschickt werden. Bis einschließlich 15. Januar 2021 wurden von diesen Fragebögen 596 – und damit ebenfalls etwa 2/3 der Vorjahresmenge – ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 39,0 Prozent.

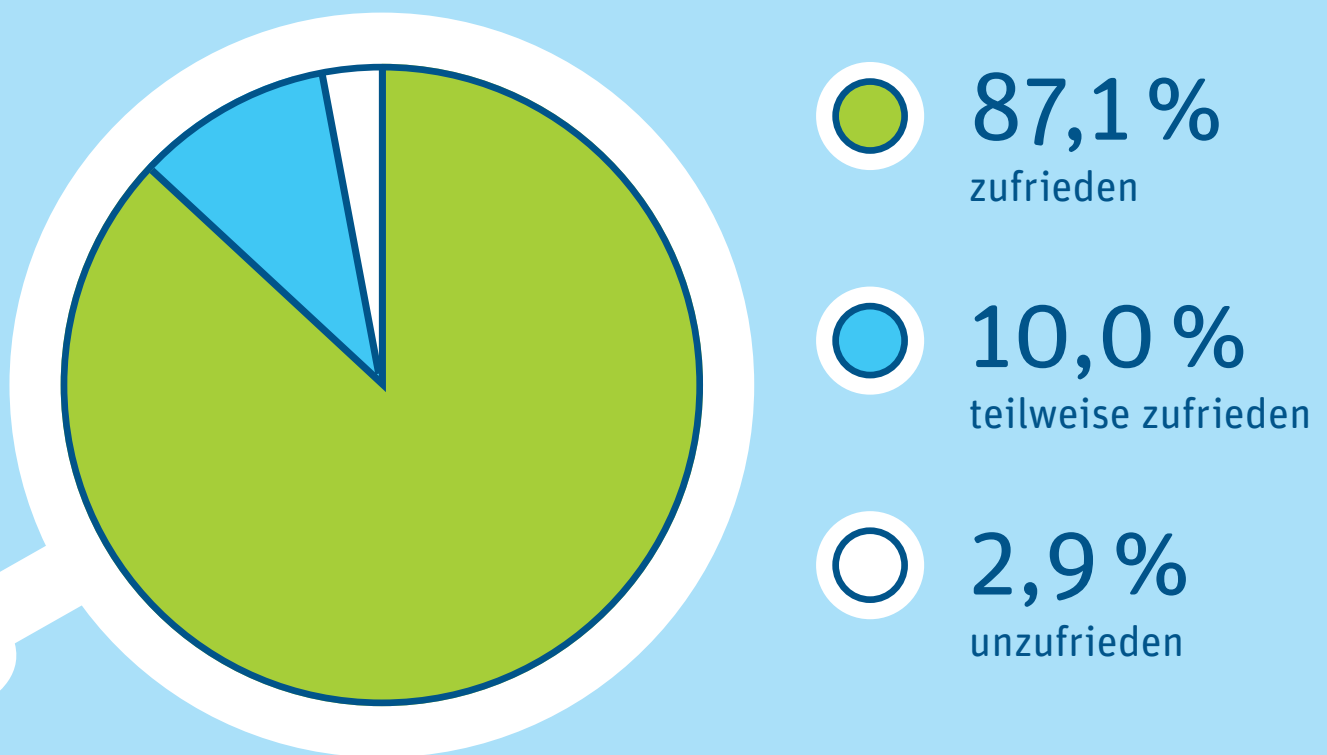
Damit liegen sehr belastbare Befragungsergebnisse vor, die für den weiteren Prozess der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen eine solide Basis darstellen und auch Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen.

## 4.

## Ergebnisse

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

\* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung



MW = 92,1 N = 481

### ANMERKUNG

In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

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

## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87,1 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Nord zufrieden; 10,0 Prozent sind teilweise zufrieden und 2,9 Prozent unzufrieden.

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

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene, individuelle Pflegesituation
- c) verständliche Ausdrucksweise

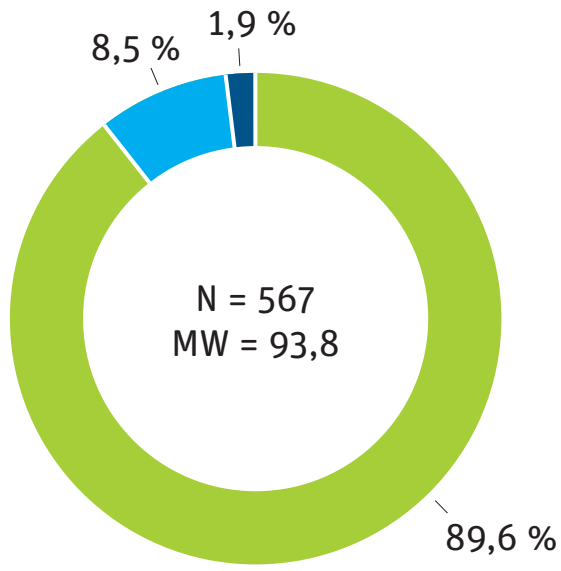
Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Sowohl in den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch in den Sachverhalten, die die Gutachter direkt betreffen wie persönlicher Kontakt und Auftreten. Hier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

## Die Ergebnisse im Einzelnen

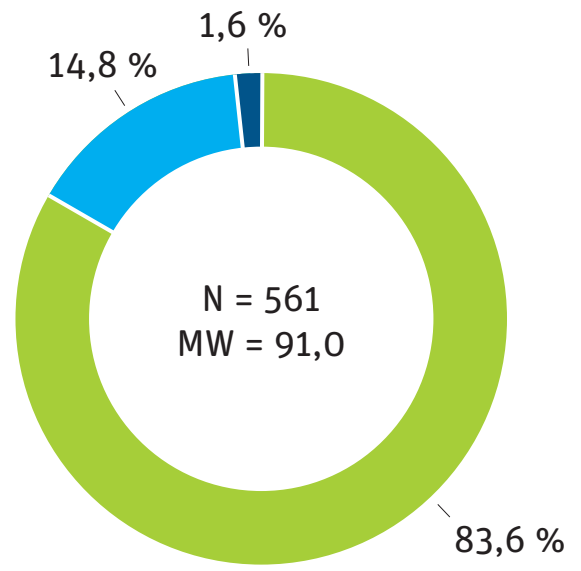
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt.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

## Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

Verständlichkeit des Anmelde-  
schreibens zur Begutachtung

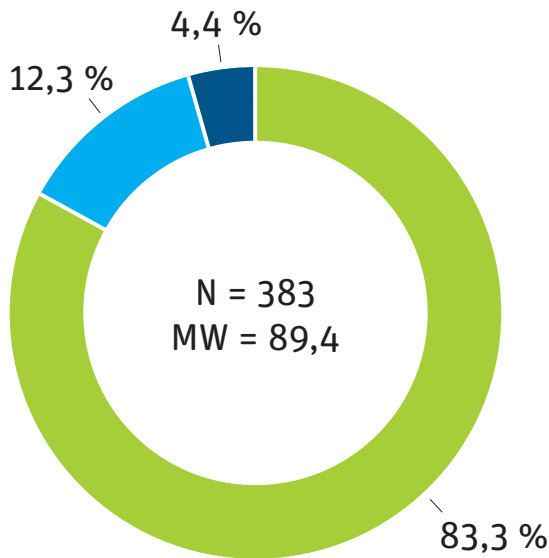


Informationen durch Faltblatt  
und Anschreiben vom MDK

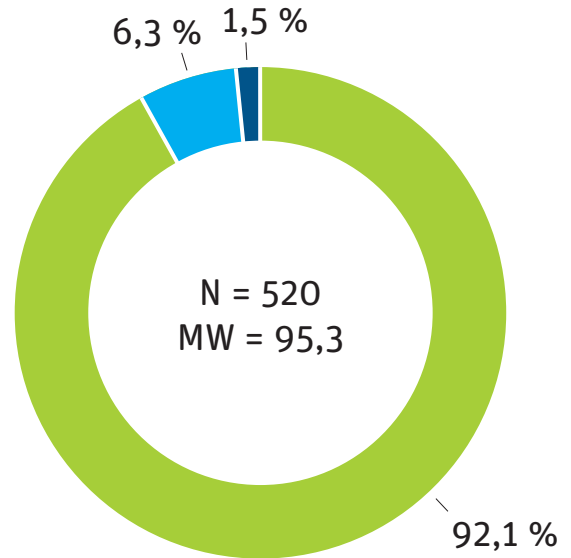


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Mit den Informationen über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldeschreibens sind durchschnittlich 89,6 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren 83,6 Prozent, als auch mit der Erreichbarkeit

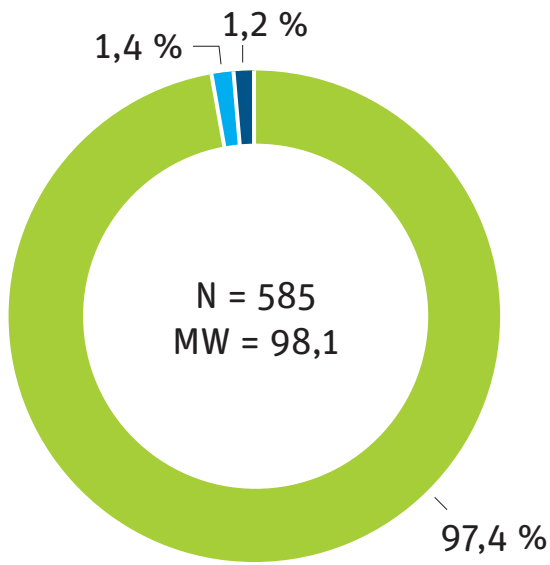
des MDK Nord bei Rückfragen 83,3. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft liegt der Zufriedenheitswert bei 92,1 Prozent. Hier liegen auch die höchsten Anforderungen der Befragten (für 93,5 Prozent ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig).

---

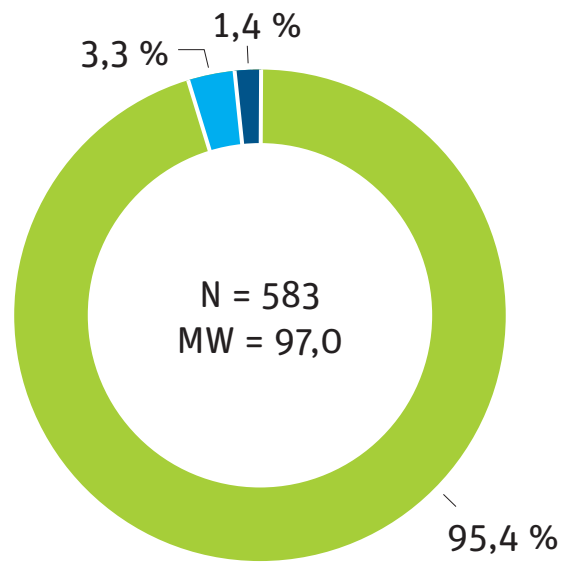
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

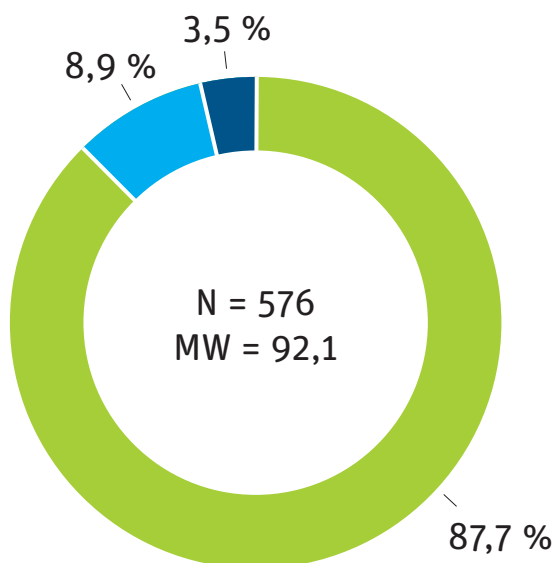
Eintreffen des Gutachters  
im angekündigten Zeitraum



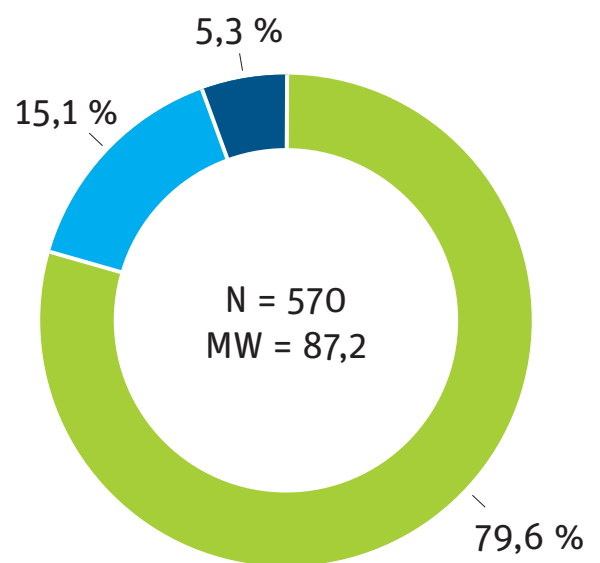
Angemessene Vorstellung  
des Gutachters



Verständliche Erklärung des  
Vorgehens durch den Gutachter



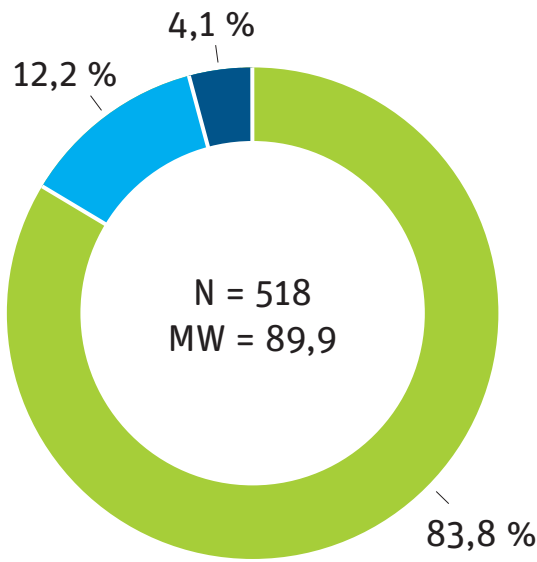
Eingehen auf die individuelle  
Pflagesituation des Versicherten



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

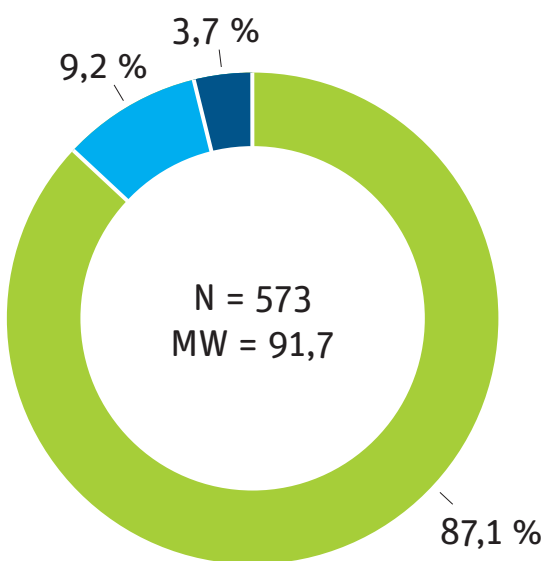


Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Beim persönlichen Kontakt liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Termintreue und der angemessenen Vorstellung (97,4 und 95,4 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,7 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (83,8 bzw. 87,1 Prozent). Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 79,6 Prozent der Befragten zufrieden, 15,1 Prozent teilweise zufrieden und 5,3 Prozent unzufrieden. Dies stellt für 94,6 Prozent der Befragten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

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

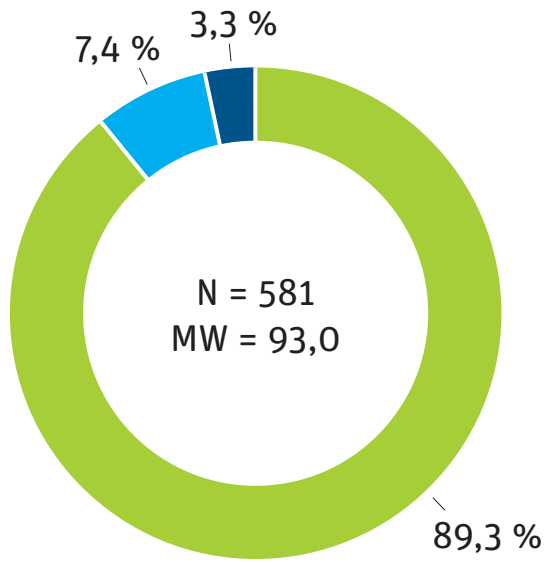


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

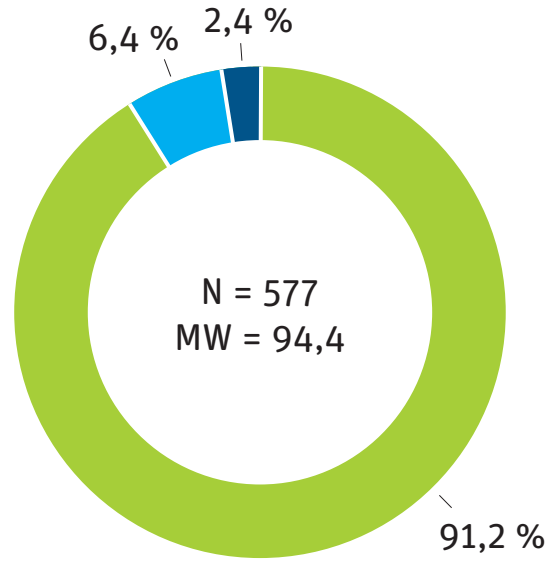
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Fragenbereich C: persönliches Auftreten des Gutachters

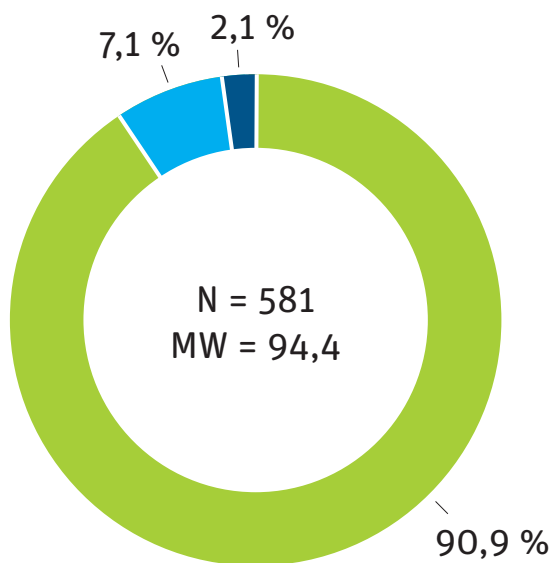
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten



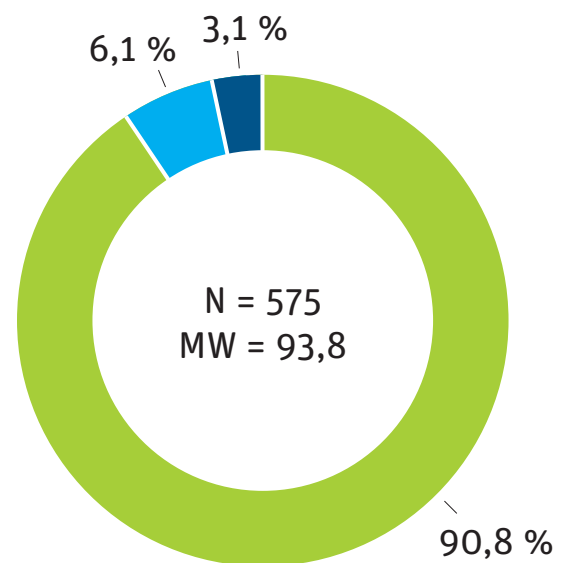
Kompetenz des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters

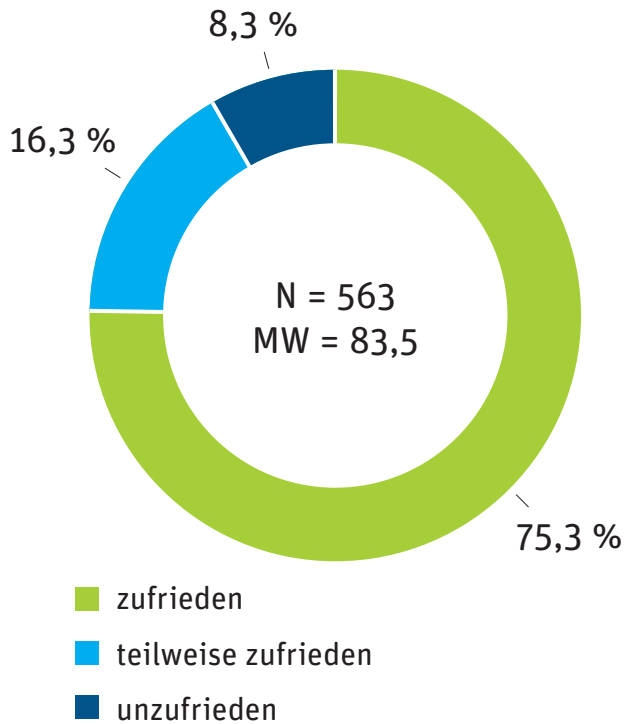


Vertrauenswürdigkeit des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

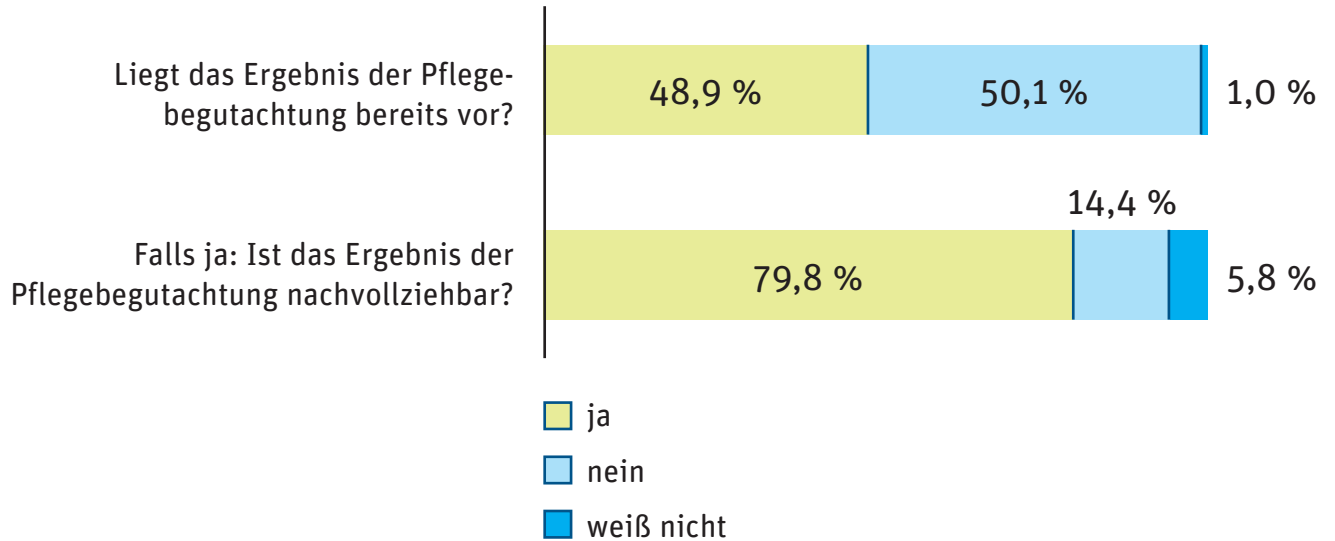
### Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (90,9 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang (89,3 Prozent), der Kompetenz (91,2 Prozent) sowie der Vertrauenswürdigkeit (90,8 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 8,3 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16,3 Prozent nur teilweise zufrieden – für 89,1 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

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

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



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

## Kommentare

(204 KOMMENTARE VON  
181 BEFRAGTEN)

23	12,7 %	alles bestens, alles ok, alles in Ordnung
22	12,2 %	zufrieden mit dem Gutachter
21	11,6 %	insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
10	5,5 %	zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
10	5,5 %	detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis
7	3,9 %	Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer
6	3,3 %	Unzufriedenheit mit dem Gutachter
6	3,3 %	Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar
6	3,3 %	Einschätzung anderer mit einbeziehen

## Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im allgemeinen und im Gesundheitswesen im besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote mit 39 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK Nord zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich. Aufgrund des durch die Corona-Pandemie verkürzten Zeitraums der Aussendung von Fragebögen hatte der MDK die absolute Anzahl der pro Woche versandten Fragebögen deutlich erhöht. So wurden insgesamt in den 4 Monaten 1.528 Bögen versandt, im gesamten Vorjahr (12 Monate) waren es 2197.

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

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

Der MDK Nord hat in den vergangenen Jahren in Vorbereitung der individuell vertieften Analyse der Versichertenbefragung weitergehende Auswertungen der Antworten vorgenommen. Dabei hatte sich stets gezeigt, dass die

Zufriedenheiten wesentlich davon abzuhängen schienen, ob die Befragten das Begutachtungsergebnis zum Zeitpunkt der Befragung kannten und ob sie es nachvollziehen konnten. Aufgrund dieser regelmäßig wiederkehrenden Erkenntnis und der insgesamt pandemiebedingt geringeren Gesamtrückläufe von Fragebögen wurde dieses Jahr auf die zusätzlichen Auswertungen verzichtet.

Bei insgesamt hoher Zufriedenheit zeigte sich in diesem Jahr auch die positive Entwicklung der bisher kritischer bewerteten Aspekte der Begutachtungen. Das intensive Eingehen auf ihre individuelle Pflegesituation wurde weniger kritisch als in den Vorjahren gesehen: 5,3 Prozent waren hiermit unzufrieden und 15,1 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind noch 3,7 Prozent unzufrieden und 9,2 Prozent nur teilweise zufrieden. 94,5 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 8,3 Prozent hiermit unzufrieden und 16,3 Prozent nur teilweise zufrieden (siehe Seite 17 oben links).

## 6.

# Maßnahmen

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

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

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder

- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK Nord beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

## 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

Der in den vorangegangenen Jahren auf Bemühungen des MDK Nord zur Qualifikation neuer Gutachter gelegte Schwerpunkt bestand 2020 naturgemäß durch die Corona-Pandemie bedingt nicht.

Da mutmaßlich die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Gutachter des MDK Nord wie schon in den Vorjahren auch wesentlich davon abhängt, ob das Ergebnis/der Leistungsbescheid von den Versicherten nachvollzogen werden kann, wurde und wird weiterhin gemeinsam mit den Pflegekassen darauf hingewirkt, das Ergebnis der Begutachtung noch verständlicher darzustellen. Die Bemühungen der vergangenen Jahre spiegeln sich in den Ergebnissen wider.

Dabei zeigen die Ergebnisse der Befragung insgesamt positive(re) Ergebnisse. Diese mögen auch immer noch durch die Erwartungshaltungen der Begutachteten hinsichtlich des leistungsrechtlichen Ergebnisses beeinflusst sein. So begründen sich mindestens teilweise die teils sehr kurzfristig erneut gestellten Anträge auf erhöhte Leistungen der sozialen Pflegeversicherung oder auch Widersprüche gegen den Leistungsbescheid der Pflegekassen.

Der MDK Nord hat bereits in den vergangenen Jahren nicht nur seine Prozesse durch eine externe Unternehmensberatung prüfen lassen, sondern auch regelmäßig Maßnahmen zur Optimierung technischer und organisatorischer Prozesse ergriffen. Dies wird konsequent weiter verfolgt. Das mittlerweile papierlose Arbeiten ermöglicht es dabei den Gutachtern, jederzeit auf die begutachtungsrelevanten Daten der Versicherten Zugriff zu nehmen.

### 6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Dies spiegelt sich auch in den überwiegend positiven Rückmeldung in den Freitexten der Fragebögen wider. Der MDK Nord wird dennoch seine Gutachter weiterhin für diese Erwartungen der Versicherten und ihrer Angehörigen sensibilisieren, wobei die Begutachtungsrichtlinien die Grenzen vorgeben. Dieser seit Jahren begangene Weg wird kontinuierlich fortgesetzt.

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

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse i.d.R. innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den MDK stattzufinden. Hierbei ist der voraussichtliche Begutachtungsbesuch mit einer Zeitspanne von zwei Stunden anzukündigen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachter somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen.

Dem MDK Nord ist es 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 auch beim MDK Nord kontinuierlich angepasst, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu



optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen. Gleichwohl werden sich die unterschiedlichen Interessen hinsichtlich der nachvollziehbaren Wünsche der einzelnen Versicherten nach mehr Zeit, kurzen Begutachtungsfristen und raschen Entscheidungen durch die Pflegekassen nur bedingt auflösen lassen.

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

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

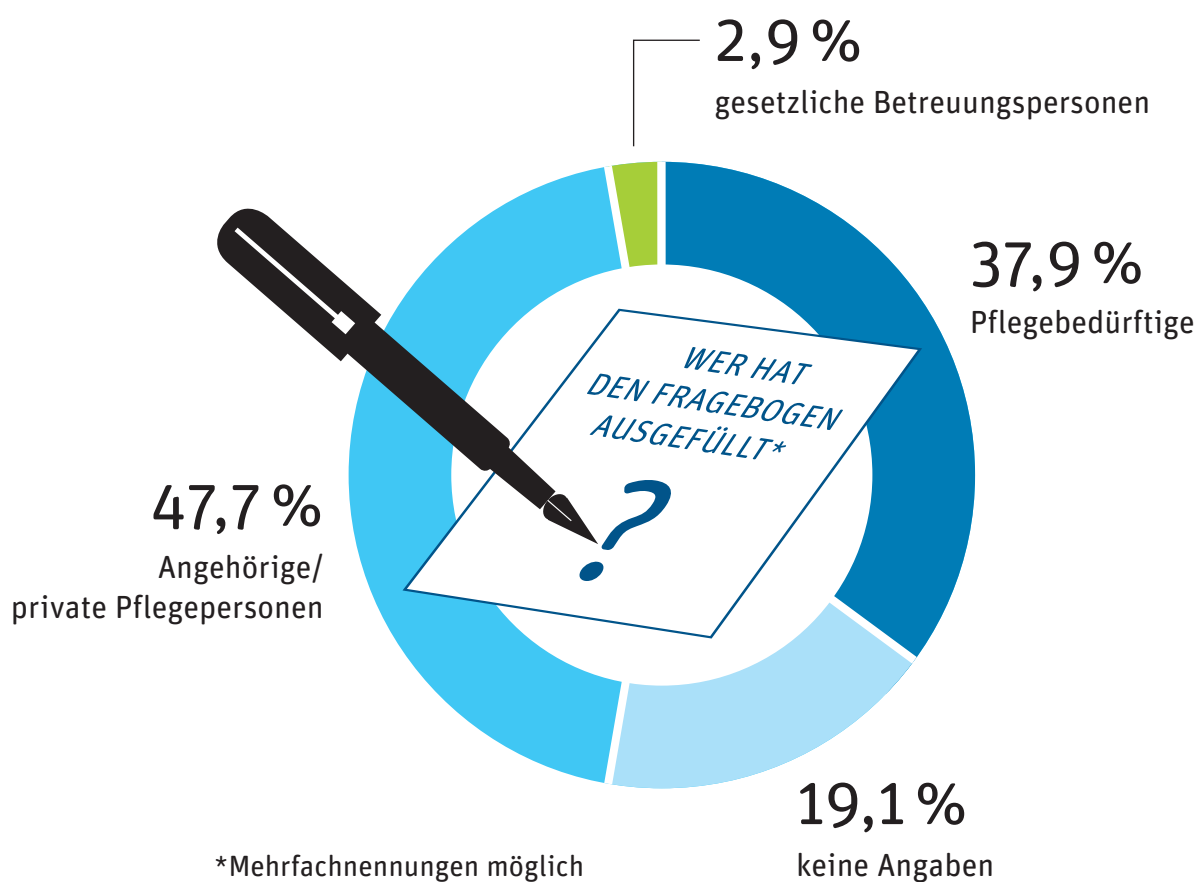
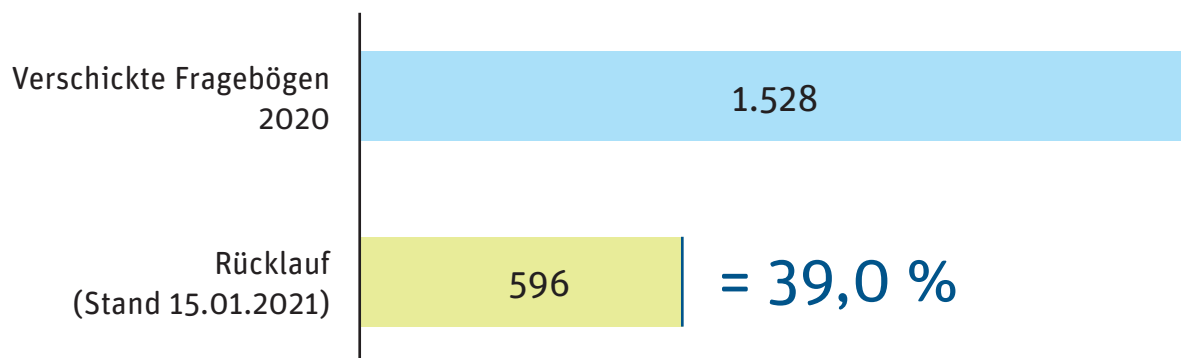
Den Versicherten werden deshalb mehr Informationen an die Hand gegeben und Ansprechpartner benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren erfolgen, damit die Versicherten unmittelbar kompetente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



## 7.

## Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote



## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 596)	zufrieden			teilweise zufrieden			unzufrieden				
	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?			87,1 %			10,0 %			2,9 %	
<b>Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung</b>	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	89,6 %	8,5 %	1,9 %	81,6 %	16,2 %	2,1 %					
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	83,6 %	14,8 %	1,6 %	82,9 %	15,6 %	1,5 %					
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	83,3 %	12,3 %	4,4 %	81,6 %	13,2 %	5,3 %					
Freundlichkeit und Hilfs-bereitschaft des MDK	92,1 %	6,3 %	1,5 %	93,5 %	5,5 %	1,0 %					
<b>Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter</b>											
Eintreffen des Gutachters	97,4 %	1,4 %	1,2 %	87,2 %	11,2 %	1,6 %					
Angemessene Vorstellung	95,4 %	3,3 %	1,4 %	87,4 %	11,4 %	1,2 %					
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,7 %	8,9 %	3,5 %	93,3 %	6,0 %	0,7 %					
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,6 %	15,1 %	5,3 %	94,6 %	5,0 %	0,5 %					
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,8 %	12,2 %	4,1 %	85,0 %	13,4 %	1,6 %					
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,1 %	9,2 %	3,7 %	94,5 %	4,7 %	0,7 %					

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten 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	89,3 %	7,4 %	3,3 %	93,7 %	5,9 %	0,5 %
Kompetenz des Gutachters	91,2 %	6,4 %	2,4 %	94,7 %	5,0 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	90,9 %	7,1 %	2,1 %	94,1 %	5,4 %	0,5 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	90,8 %	6,1 %	3,1 %	93,7 %	5,3 %	1,0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflugesituation	75,3 %	16,3 %	8,3 %	89,1 %	9,9 %	1,0 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:
- Pflegebedürftiger     Angehöriger / private Pflegeperson     gesetzlicher Betreuer

#### Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?
- zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

#### Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom MDK durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Konnten Sie den MDK bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpartner des MDK freundlich und hilfsbereit?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Der persönliche Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wichtiges Auftreten des Gutachters

- Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?
- Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

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

Allgemeine Fragen

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein
- 20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Empty text boxes for providing feedback and suggestions.

Der MDK Nord bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.