

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 Berlin-Brandenburg 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 leben Verantwortung

Im Jahr 2017 trat das Pflegestärkungsgesetz II in Kraft. Seit dieser Reform wird nach einer intensiven (pflege-)wissenschaftlich gestützten Vorbereitungs- und Erprobungsphase ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff praktisch angewendet. Der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg begutachtet pflegebedürftige Menschen nach einem umfassenden Verfahren und gibt Empfehlungen für die fünf Pflegegrade ab. Die Pflegegutachterinnen und Pflegegutachter erfassen dabei den Grad der Selbstständigkeit einer Person bei Aktivitäten in insgesamt sechs pflegerelevanten Bereichen. Mit diesem Begutachtungsverfahren können die Beeinträchtigungen pflegebedürftiger Menschen, sowie die Möglichkeiten, deren Selbstständigkeit zu erhalten oder wiederzugewinnen, besser erfasst werden. Diesen umfassenden Blick auf die Pflegebedürftigkeit eines Menschen bei der Begutachtung bewerten sowohl die Betroffenen als auch die Gutachterinnen und Gutachter positiv.

Über 232.000 Pflegebegutachtungen führt der Medizinischer Dienst Berlin-Brandenburg jährlich durch, Tendenz weiterhin steigend. Zum neunten Mal wurden bundesweit bei den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen Befragungen zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den

Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg anhand einheitlicher Kriterien durchgeführt, mit insgesamt sehr guten Ergebnissen für den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg. Aufgrund der Covid-19-Pandemie führt der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg seit 2020 strukturierte Telefoninterviews durch. Daher wurden bei der Versichertenbefragung im Jahr 2021 erstmalig und weiterführend in 2022 auch Versicherte befragt, bei denen eine Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview erfolgt ist. Es freut uns sehr, dass unser kontinuierliches Engagement für eine verantwortungsvolle Pflegebegutachtung anerkannt wird. Unsere Expertise wird dort geschätzt, wo sie zuallererst notwendig ist – beim pflegebedürftigen Mitmenschen und seinen Angehörigen. Gerne veröffentlichen wir den Ergebnisbericht über die Versichertenbefragung zu unseren Pflegebegutachtungen im Jahr 2022.

Dr. Axel Meeßen

Vorsitzender des Vorstandes und Leitender Arzt

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Begutachtung im Hausbesuch





Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

84,3 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 84,3 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

Der telefonische Kontakt

88,8 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg 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 88,8 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

85,1 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

83,8 %

83,8 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

Für die Begutachtung kommen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte in die Häuslichkeit oder in 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.

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 organisatorischen Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang) bewerten.

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

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

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. Bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

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

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

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren 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 ausgetauscht 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.

Die Fragebögen 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 den ausgefüllten Fragebogen 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 Berlin-Brandenburg rund 232.000 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 zum dritten Quartal 2022 im Einsatz.

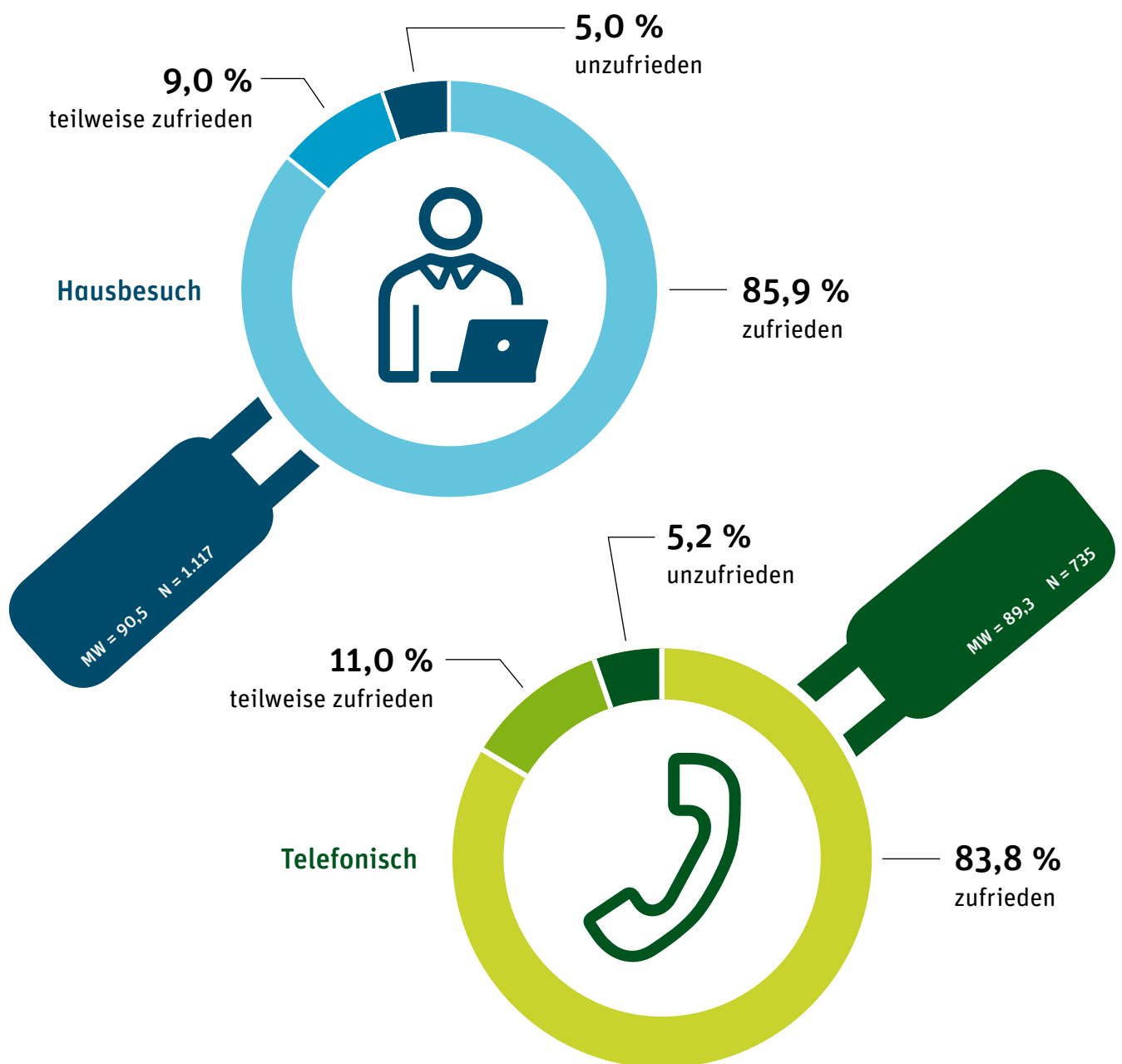
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (60.100 Pflegebegutachtungen im Hausbesuch gab es im Jahr 2021), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 2.910 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2022 entsprach.

Für die Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung wurde ebenfalls die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr telefonisch begutachtet wurden (88.700 telefonische Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2021) für die Befragung im Jahr 2022 zu Grunde gelegt.

Im Jahr 2022 hat der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg 2.910 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 1.910 für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 wurden insgesamt 1.910 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 1.249 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 838 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,9 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 43,9 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 85,9 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,8 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 9,0 Prozent (11,0 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 5,0 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (5,2 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 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.

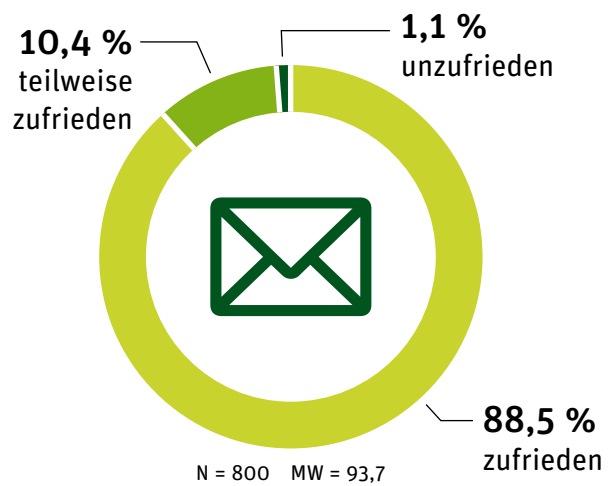
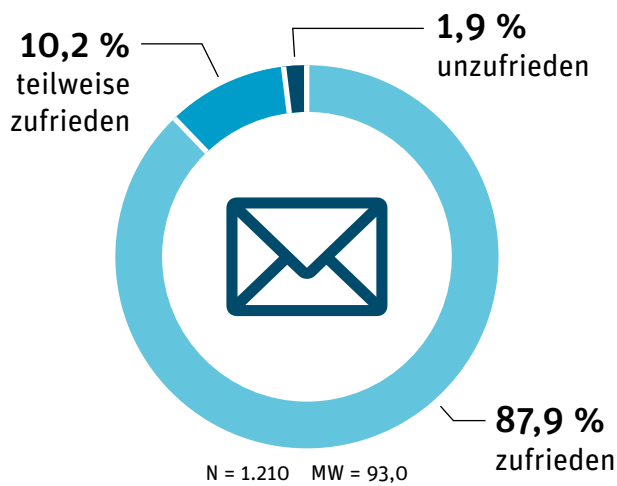
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 87,9 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 88,5 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (82,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 83,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg bei Rückfragen sind

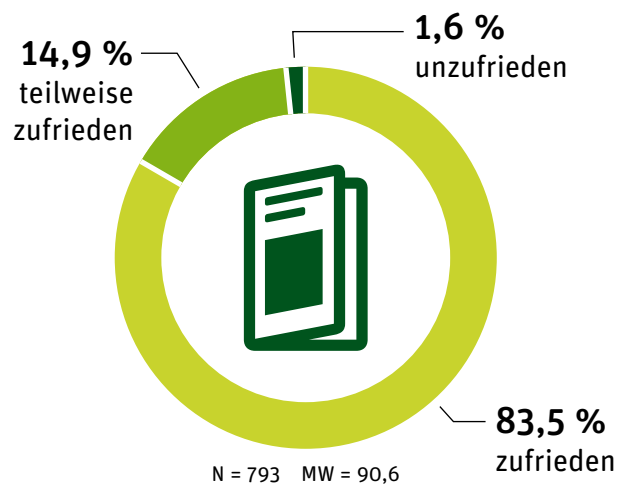
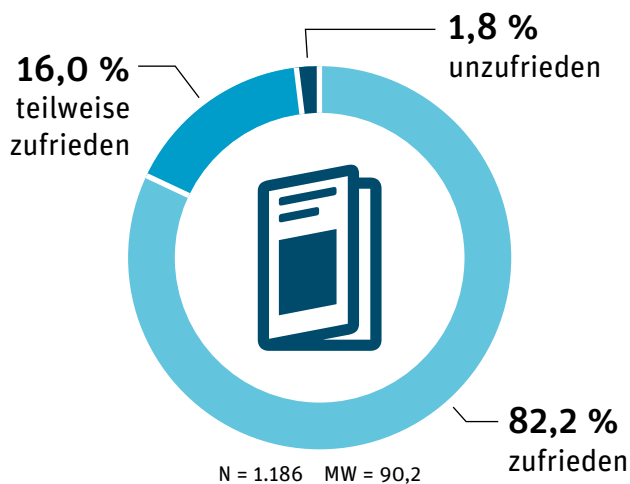
71,3 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 73,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 90,6 Prozent erzielt (92,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 93,7 Prozent (95,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



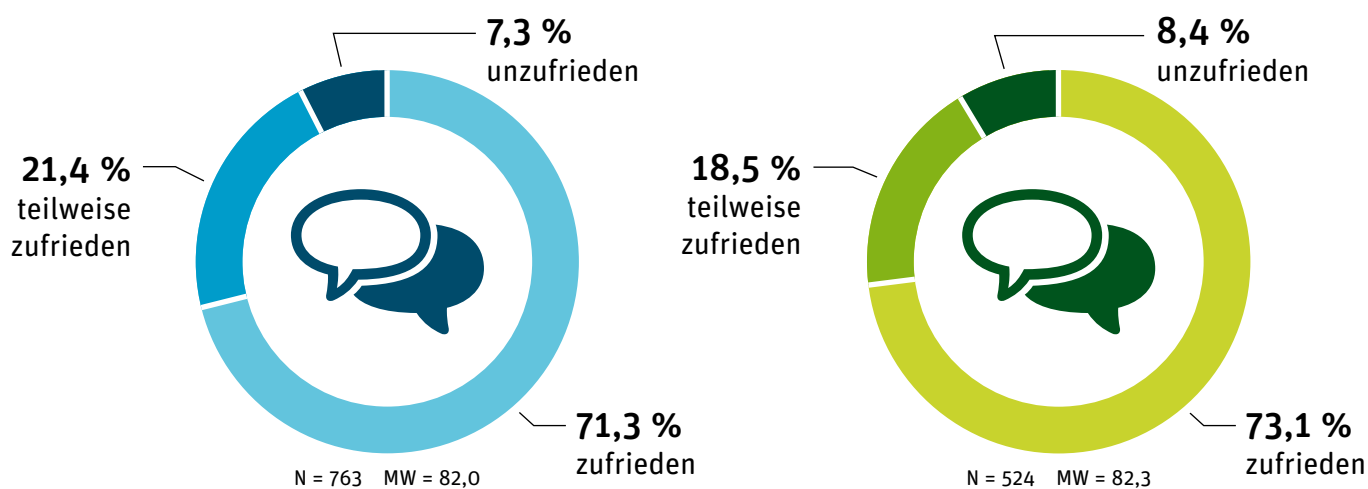
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



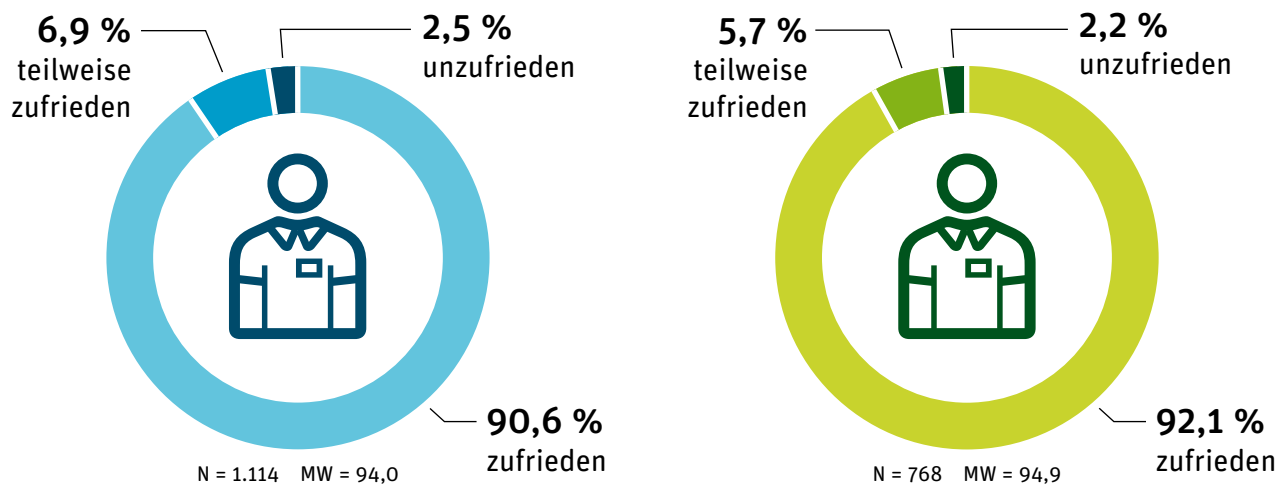
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der Kontakt

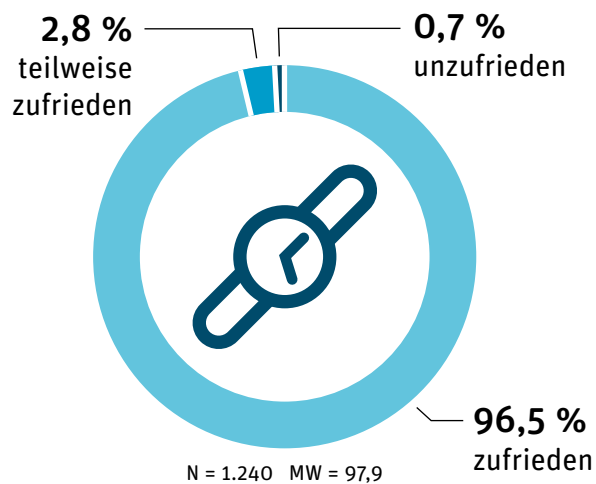
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,5 und 94,5 Prozent beim Hausbesuch bzw. 96,0 und 95,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, 87,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (84,5 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (84,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 83,0 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 (90,1 bzw. 91,8 Prozent).

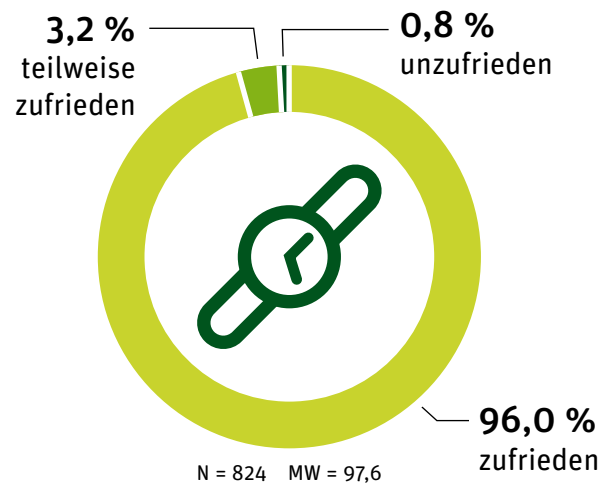
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 80,0 Prozent der Befragten zufrieden; 12,9 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,1 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 77,9 Prozent zufrieden; 14,9 Prozent sind teilweise zufrieden, und 7,2 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für jeweils 93,8 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten als auch für diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



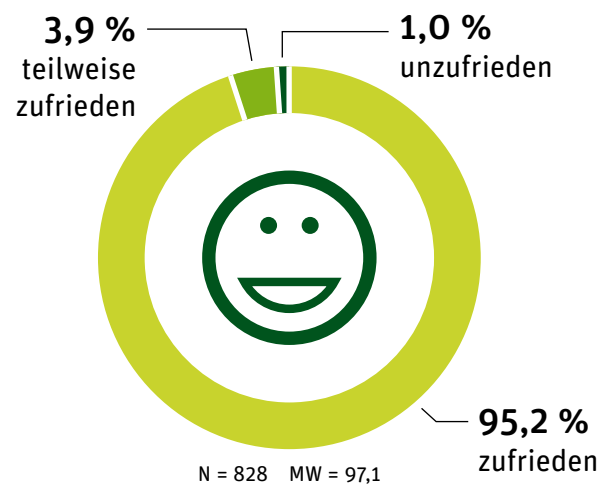
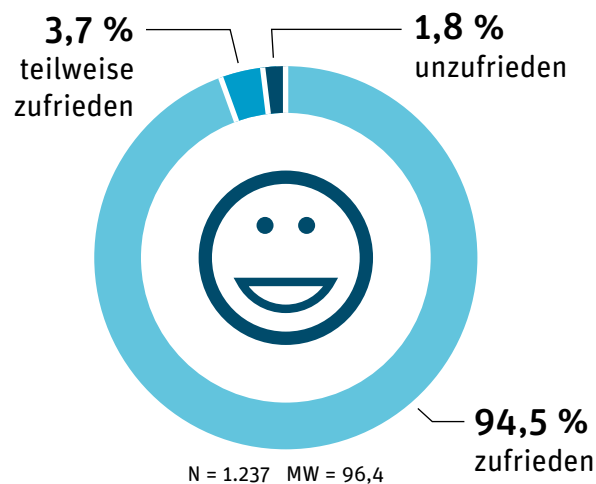
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



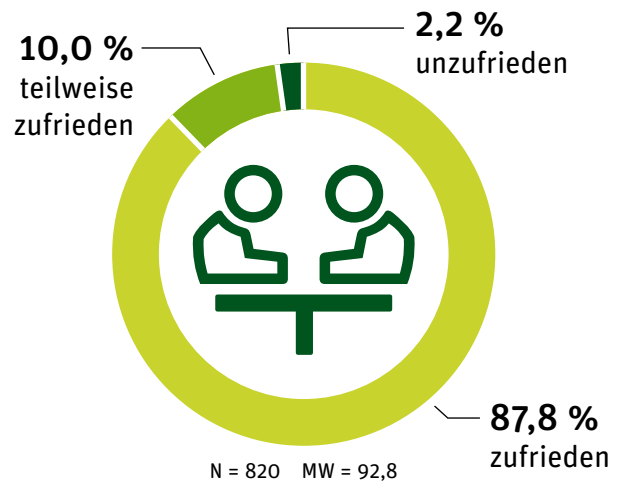
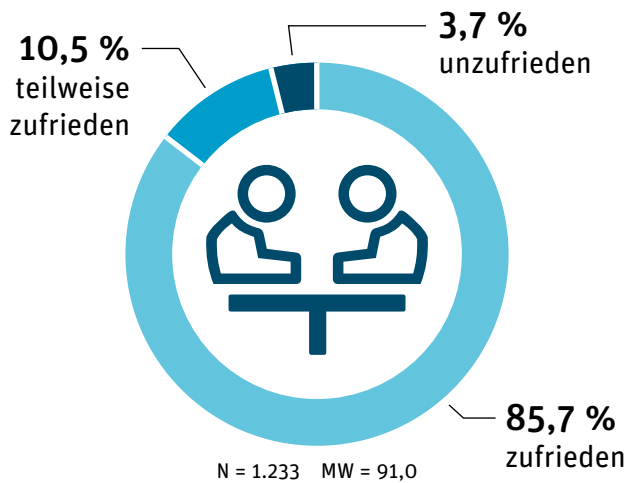
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



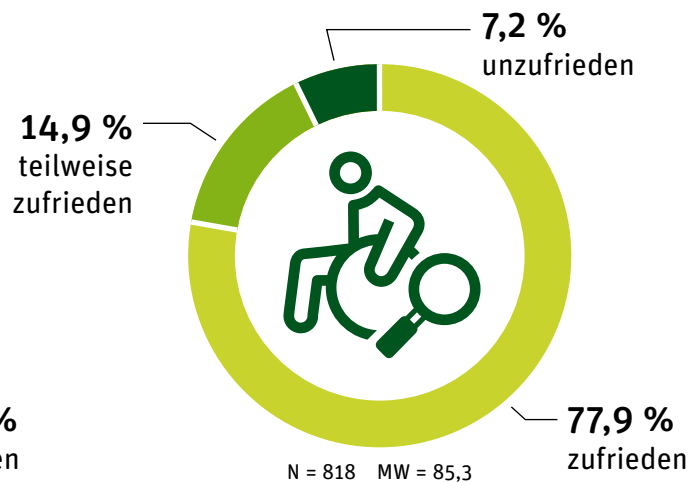
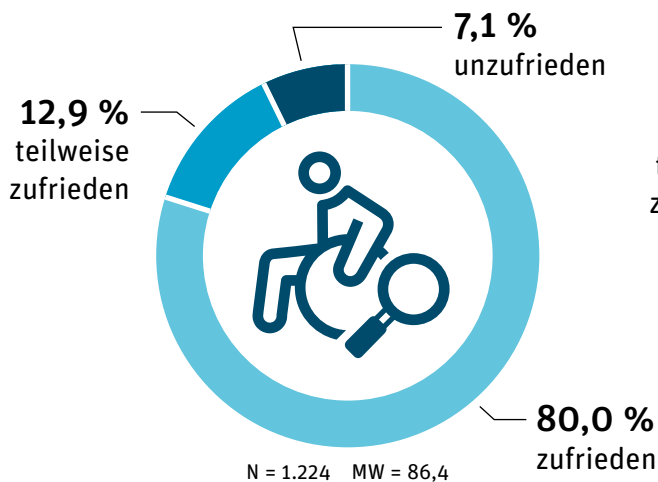
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



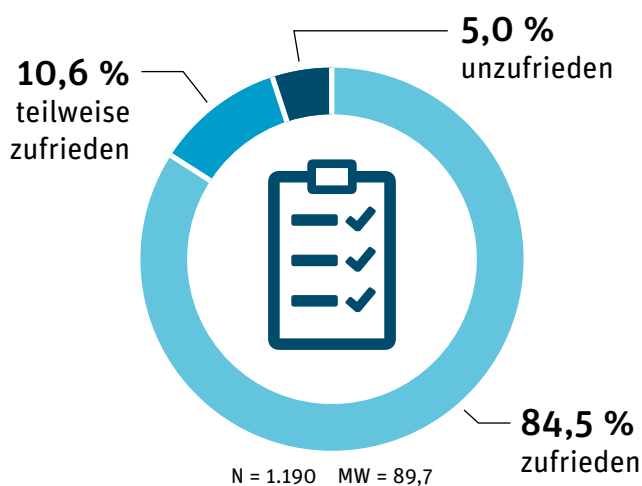
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



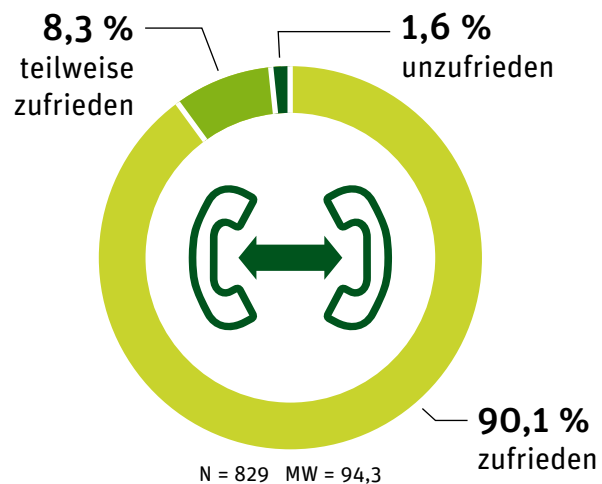
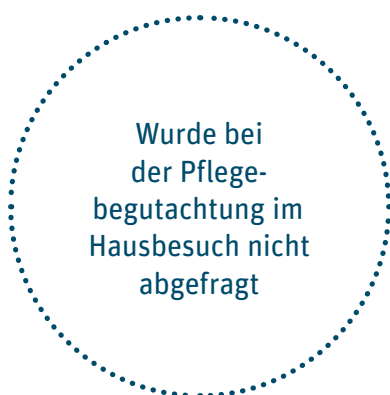
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



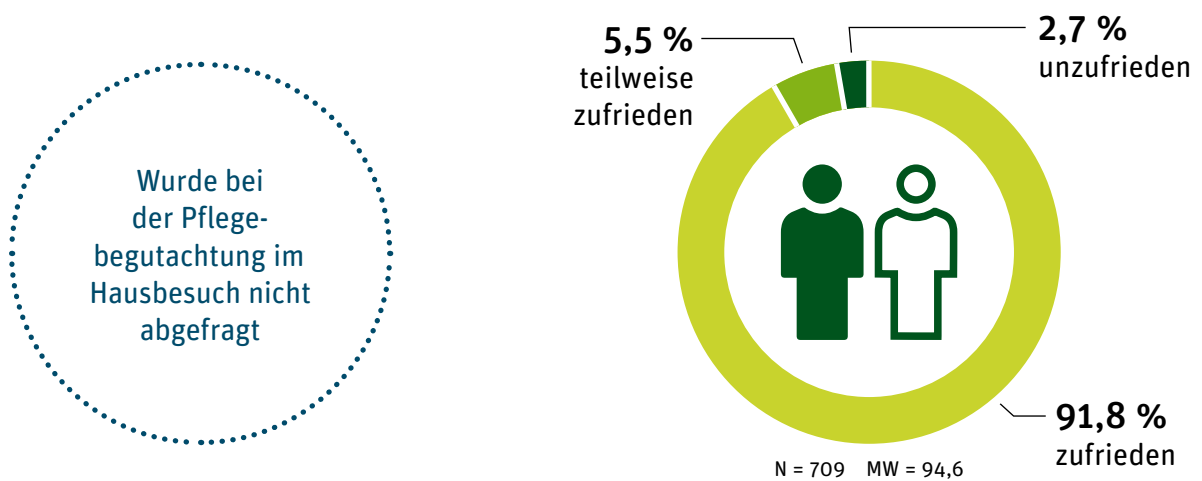
Gute, verständliche Telefonverbindung



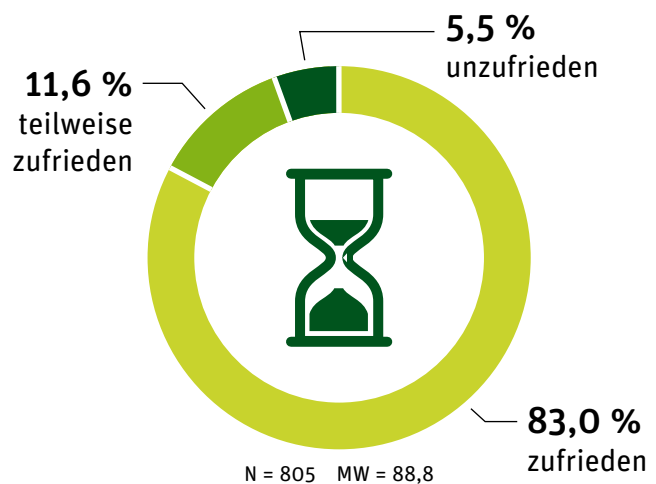
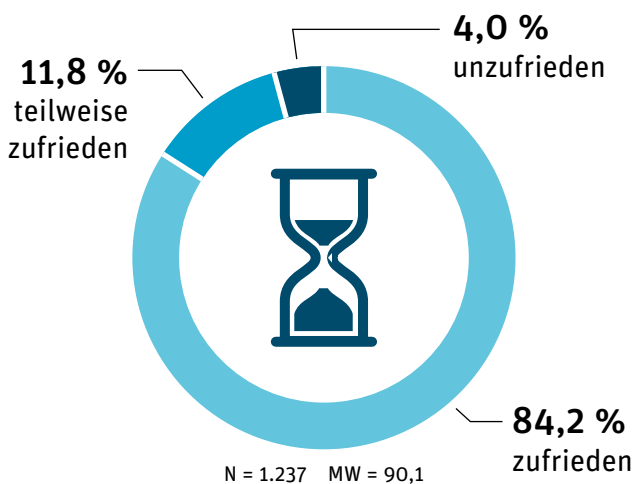
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

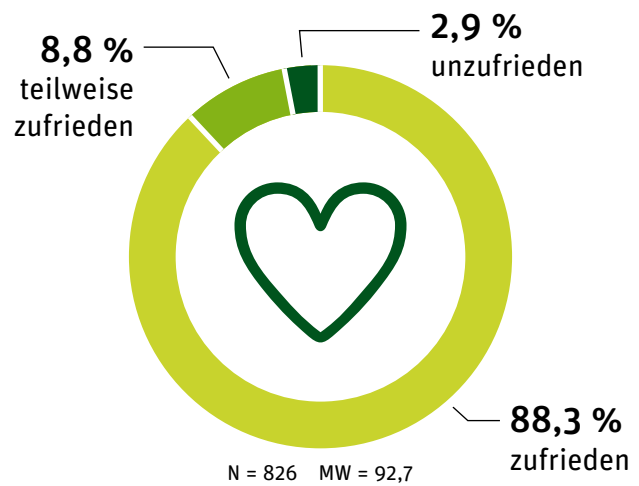
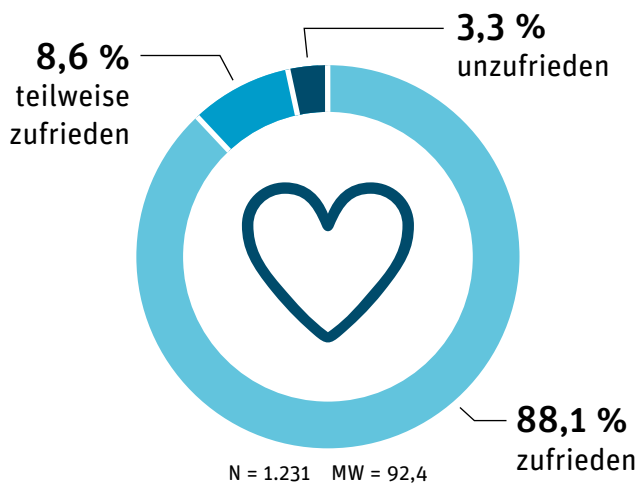
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (88,9 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 89,0 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

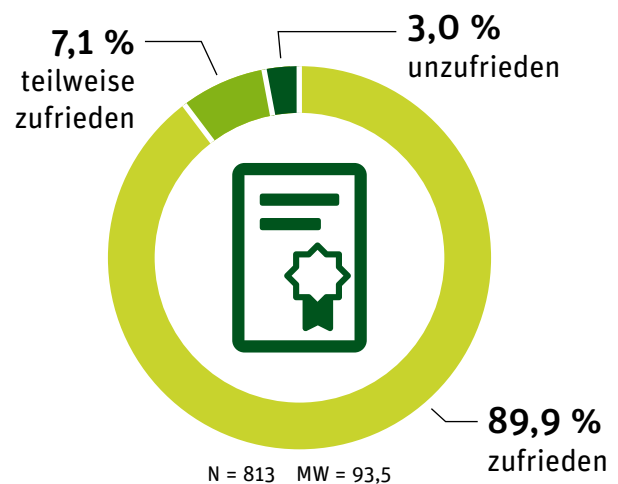
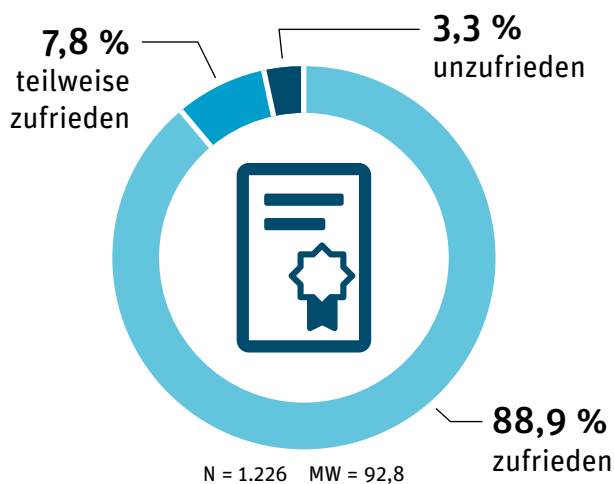
Zufriedenheit von rund 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7,7 Prozent (10,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 16,6 Prozent (19,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für rund 90 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



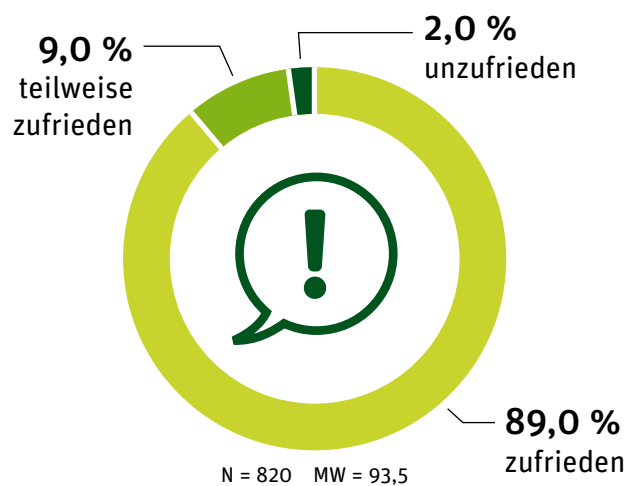
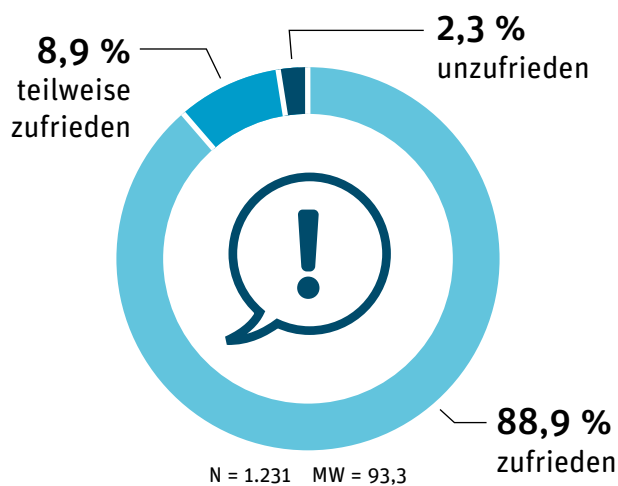
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



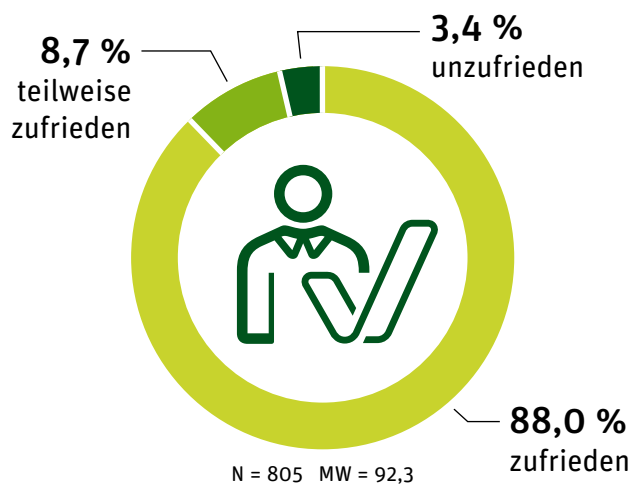
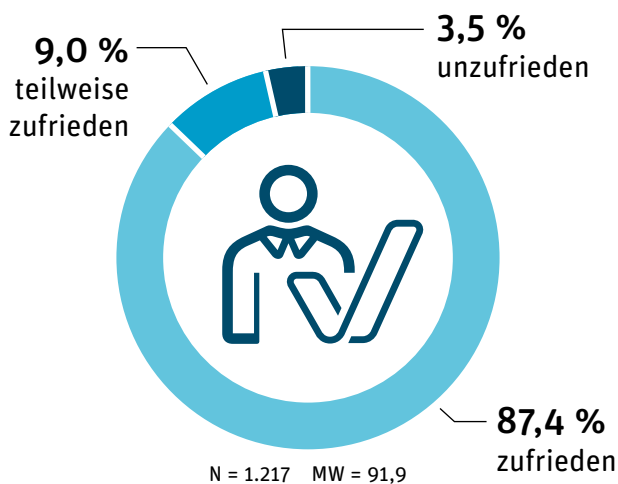
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



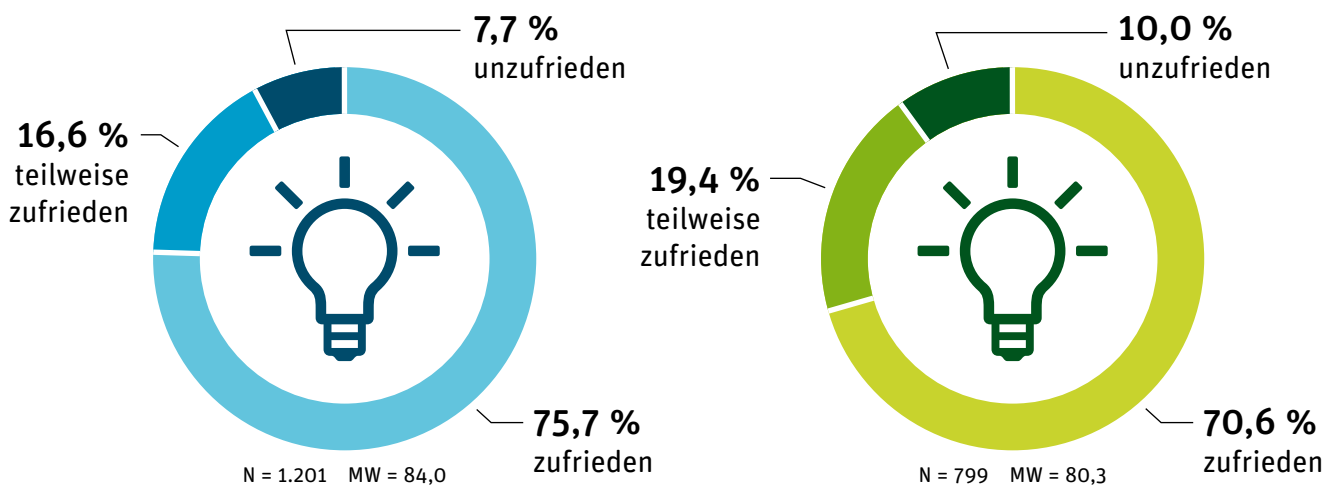
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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?

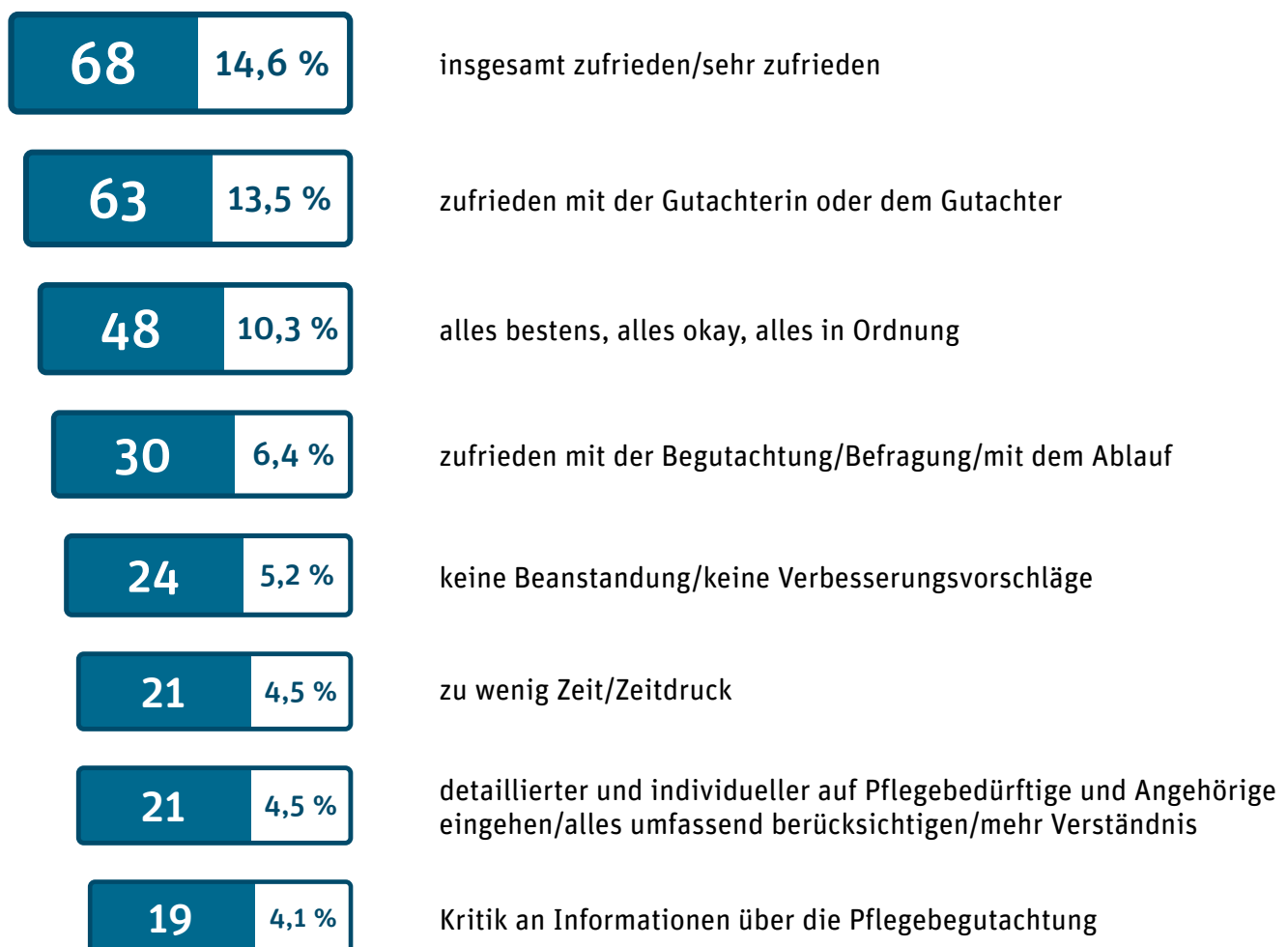


■ ja ■ nein ■ weiß nicht

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

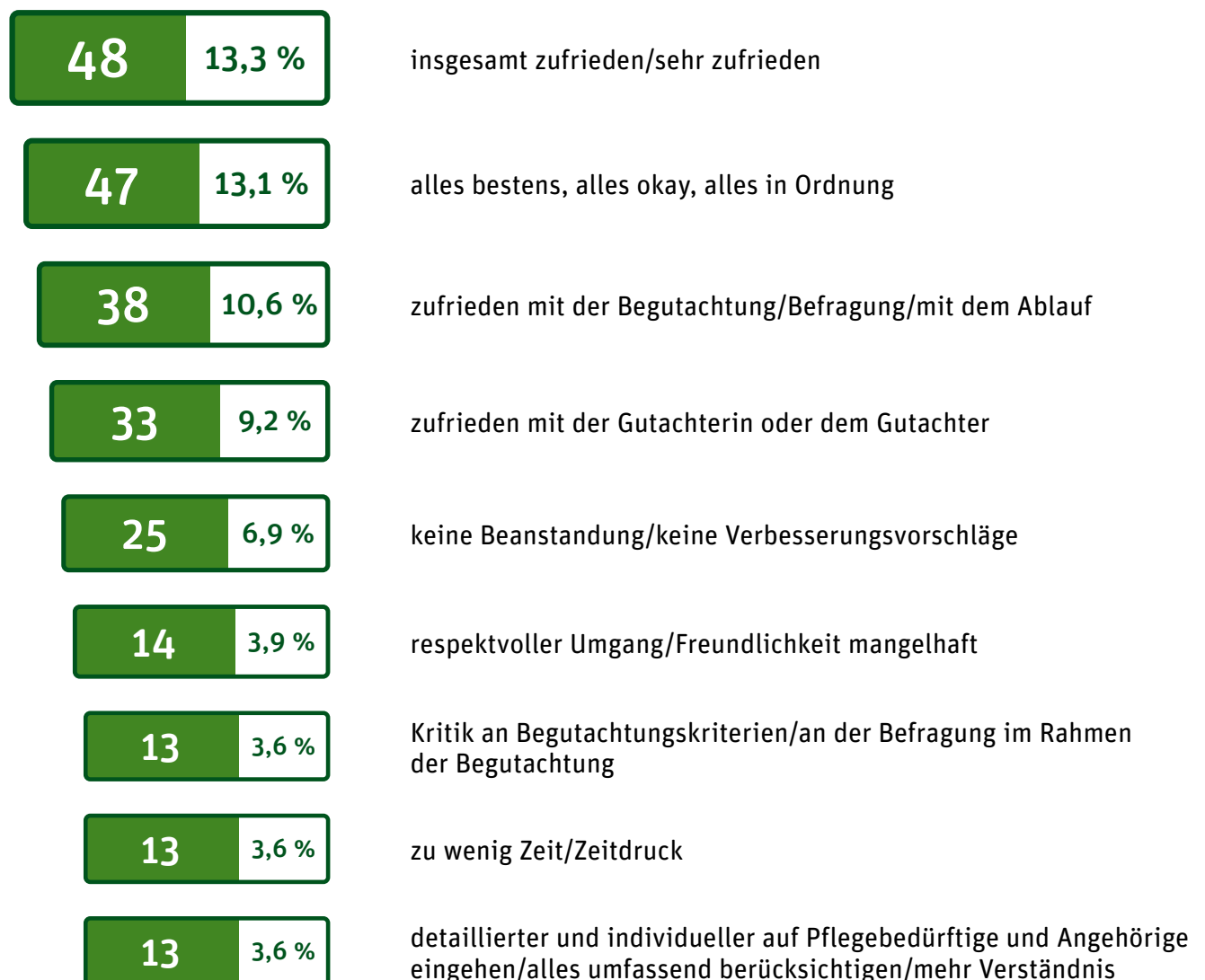
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (555 Kommentare von 466 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (421 Kommentare von 360 Befragten).



6. Erkenntnisse

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

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg 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: 7,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 7,2 Prozent

bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 12,9 bzw. 14,9 Prozent der im Hausbesuch bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für etwa 94 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 4,0 Prozent unzufrieden (5,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 11,8 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (11,6 Prozent der telefonisch Begutachteten). 93,9 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten (95,3 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 7,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch (10,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 16,6 Prozent (19,4 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 90,8 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten (88,7 Prozent der telefonisch Begutachteten), ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg bei Rückfragen zur Begutachtung. 7,3 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten und 8,4 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 21,4 Prozent bzw. 18,5 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 80,2 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten bzw. 84,9 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 in 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 85,9 Prozent (Pflegebegutachtung im Hausbesuch) bzw. 83,8 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.



7. Maßnahmen

Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen und Einflussfaktoren für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. resultierende Wechselwirkungen von Maßnahmen

- Setzen von Prioritäten und Festlegung, 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

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität.

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

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg bei Rückfragen

Der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg sieht sich als kompetenter Ansprechpartner für die Versicherten und Angehörigen. Damit die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Berlin-Brandenburg erhöht werden kann, ist für den Bereich der Pflegeversicherung eine eigene Hotline eingerichtet worden. Die Mitarbeitenden in der Hotline werden regelhaft geschult, um Rückfragen fachkundig beantworten zu können. Seit Oktober 2021 ist diese Hotline durch versierte Pflegefachkräfte personell verstärkt worden. Sie beantworten den Versicherten und Angehörigen Fragen rund um das Pflegegutachten.

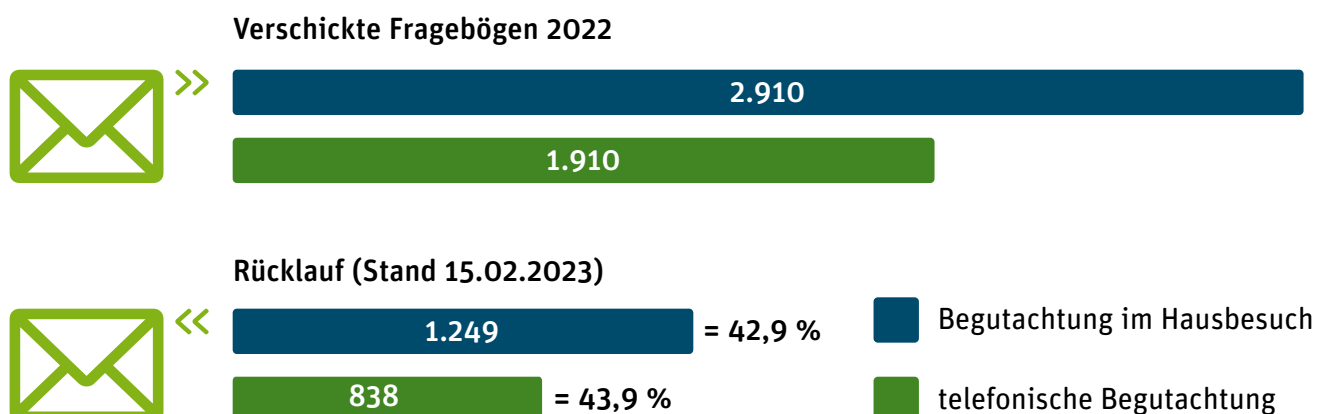
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Die Versicherten signalisieren ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Seit 2017 begutachtet der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg pflegebedürftige Menschen nach einem umfassenden Verfahren. Die Resonanz bei Versicherten und Begutachtenden ist grundsätzlich positiv, denn das Begutachtungsverfahren ist für die Versicherten und Angehörigen transparent und nachvollziehbar. Alle elementaren Lebensbereiche werden während der Pflegebegutachtung angesprochen. Dennoch gilt: Keine Pflegesituation ist wie die andere. Um in Zukunft noch besser auf die jeweilige Situation eingehen zu können, werden:

- die umfassenden sozialmedizinischen, begutachtungsrechtlichen und pflegefachlichen Themen im Fortbildungsangebot für unsere Gutachterinnen und Gutachter verbindlich vermittelt,
 - die sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Gutachterinnen und Gutachter gefördert und
 - individuelle Coaching-Maßnahmen für unsere Gutachterinnen und Gutachter angeboten.
-
- die kontinuierlich stattfindenden Weiterbildungen der Gutachterinnen und Gutachter weiterentwickelt,

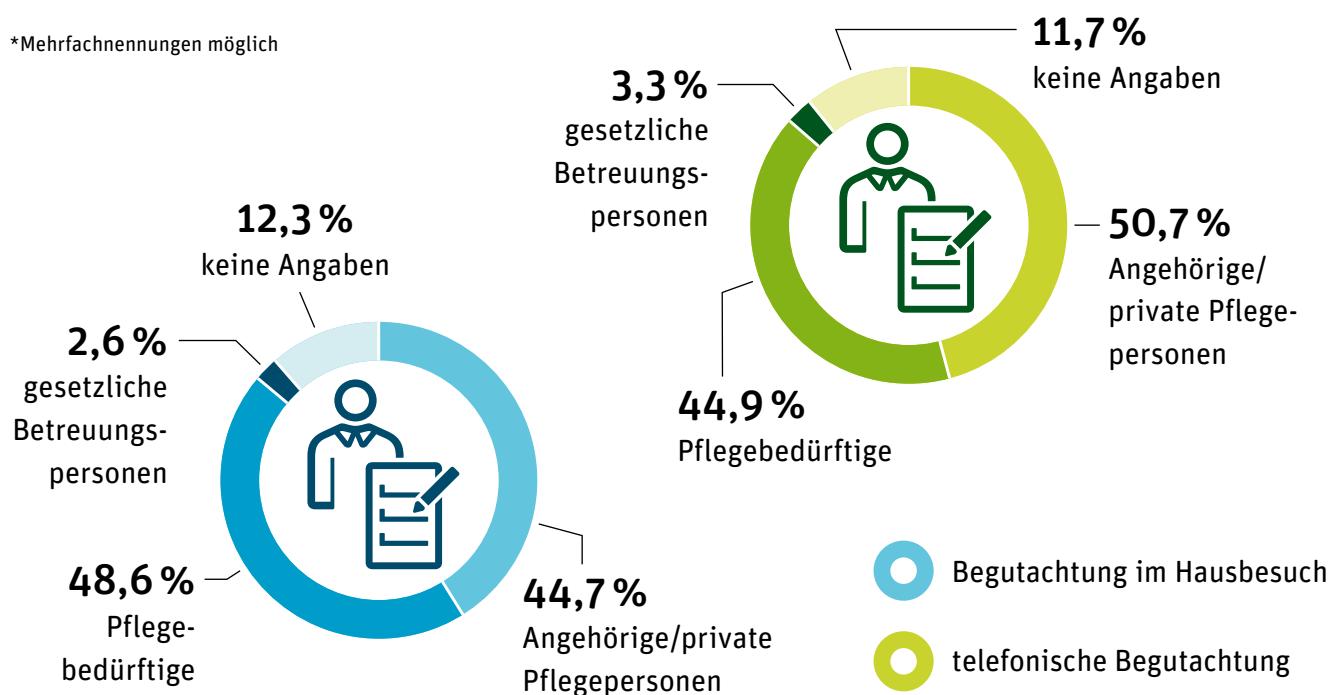
8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst
Berlin-Brandenburg

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

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

☒ Pflegebedürftige Person

☐ Angehöriger /
private Pflegeperson

☐ Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

☒ zufrieden

☐ teilweise zufrieden

☐ unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

3. 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?

Damit war ich...

zufrieden

teilweise
zufrieden

un-
zufrieden

Dies ist für mich...

wichtig

teilweise
wichtig

unwichtig

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

Der persönliche Kontakt

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?

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

Damit war ich...

zufrieden

teilweise
zufrieden

un-
zufrieden

Dies ist für mich...

wichtig

teilweise
wichtig

unwichtig

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

☐

☒

☐

☒

☐

☐

☒

☐

☐

Fortsetzung persönlicher Kontakt

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

Damit war ich...			Dies ist für mich...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
☒	☐	☐	☒	☐	☐

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

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

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

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

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

17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

Damit war ich...			Dies ist für mich...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
☒	☐	☐	☒	☐	☐
☒	☐	☐	☒	☐	☐
☒	☐	☐	☒	☐	☐
☒	☐	☐	☒	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Allgemeine Fragen

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

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

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

Der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg bedankt sich für Ihre Teilnahme.

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

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit



Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: gültige Fragebögen = 1.117)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg?	85,9 %	9,0 %	5,0 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	87,9 %	10,2 %	1,9 %	82,2 %	15,7 %	2,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	82,2 %	16,0 %	1,8 %	78,2 %	19,7 %	2,1 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	71,3 %	21,4 %	7,3 %	80,2 %	14,1 %	5,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	90,6 %	6,9 %	2,5 %	93,7 %	5,4 %	0,9 %

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



Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,5 %	2,8 %	0,7 %	88,1 %	10,5 %	1,5 %
Angemessene Vorstellung	94,5 %	3,7 %	1,8 %	88,7 %	10,5 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85,7 %	10,5 %	3,7 %	92,1 %	7,7 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	80,0 %	12,9 %	7,1 %	93,8 %	6,0 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,5 %	10,6 %	5,0 %	88,0 %	11,0 %	1,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84,2 %	11,8 %	4,0 %	93,9 %	5,5 %	0,6 %

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	88,1 %	8,6 %	3,3 %	94,4 %	5,2 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,9 %	7,8 %	3,3 %	96,1 %	3,8 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	88,9 %	8,9 %	2,3 %	94,8 %	5,1 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	87,4 %	9,0 %	3,5 %	94,8 %	4,8 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	75,7 %	16,6 %	7,7 %	90,8 %	8,6 %	0,7 %



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: gültige Fragebögen = 735)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg?	83,8 %	11,0 %	5,2 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	88,5 %	10,4 %	1,1 %	82,8 %	16,6 %	0,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	83,5 %	14,9 %	1,6 %	84,9 %	13,8 %	1,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	73,1 %	19,5 %	8,4 %	84,9 %	11,5 %	3,6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	92,1 %	5,7 %	2,2 %	95,3 %	4,1 %	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	96,0 %	3,2 %	0,8 %	91,5 %	8,1 %	0,4 %
Angemessene Vorstellung	95,2 %	3,9 %	1,0 %	85,8 %	13,1 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,8 %	10,0 %	2,2 %	92,3 %	7,4 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	77,9 %	14,9 %	7,2 %	93,8 %	6,0 %	0,2 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	90,1 %	8,3 %	1,6 %	94,7 %	5,0 %	0,3 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	91,8 %	5,5 %	2,7 %	87,4 %	9,4 %	3,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,0 %	11,6 %	5,5 %	95,3 %	4,7 %	0,0 %

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	88,3 %	8,8 %	2,9 %	95,6 %	4,1 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,9 %	7,1 %	3,0 %	95,2 %	4,6 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise	89,0 %	9,0 %	2,0 %	95,2 %	4,6 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,0 %	8,7 %	3,4 %	92,4 %	6,5 %	1,1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	70,6 %	19,4 %	10,0 %	88,7 %	10,5 %	0,8 %

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 Berlin-Brandenburg
Schlaatzweg 1
14473 Potsdam

Telefon: 030 202023-1000
Telefax: 030 202023-7000
E-Mail: info@md-bb.org
Internet: www.md-bb.org

Bearbeitung:

Herr Dr. Axel Meeßen, Herr Marcel Silbernagel

Bilder: Sandra Kühnapfel, Kühnapfel Fotografie (S. 2),
Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net