

**Versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung des
Medizinischen Dienstes
Baden-Württemberg 2022**

Inhalt

Verlässlicher Partner auch in herausfordernden Zeiten.....	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick.....	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung.....	06
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch.....	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung.....	10
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung.....	11
5. Ergebnisse.....	12
6. Erkenntnisse.....	29
7. Maßnahmen.....	32
8. Zahlen, Daten, Fakten.....	36

Verlässlicher Partner auch in herausfordernden Zeiten

Im Laufe des Jahres 2022 haben wir schrittweise wieder mehr und mehr Normalität erleben dürfen. Für die Begutachtungen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit durch die Medizinischen Dienste bedeutete dies, dass wir wieder zunehmend pflegebedürftige Menschen persönlich in ihrem Wohnumfeld begutachtet haben. Bis Mitte des Jahres 2022 erfolgten die Begutachtungen häufig in Form von strukturierten Telefoninterviews ergänzend zu den vorliegenden Unterlagen.

Der vorliegende Bericht zu den Ergebnissen der Versichertenbefragung im Jahr 2022 weist somit nochmals die Zufriedenheit sowohl mit Begutachtungen im Hausbesuch als auch mit den telefonischen Begutachtungen aus. Die Ergebnisse zeigen erneut: Unsere Gutachterinnen und Gutachter gehen in der für die pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen belastenden Begutachtungssituation wertschätzend, respektvoll und sensibel um. So äußerten sich insgesamt 87 Prozent der Befragten zufrieden mit der Begutachtung im Hausbesuch und knapp 83 Prozent mit der telefonischen Begutachtung.

Auch wenn die Zufriedenheitswerte erneut sehr hoch sind: Wir nutzen die Erkenntnisse der Versichertenbefragung als wichtiges Instrument, um unsere Abläufe auf den Prüfstand zu stellen und weiter zu optimieren. Einige Maßnahmen wurden bereits im Laufe des Jahres 2022 umgesetzt, weitere Themen werden aktuell angegangen – mehr hierzu finden Sie in den Kapiteln 6 und 7 unseres Berichts.

Die aktuellen Entwicklungen zeigen: Immer mehr Menschen haben Anspruch auf Leistungen

aus der sozialen Pflegeversicherung. Beim Medizinischen Dienst Baden-Württemberg sind in Folge einer Zunahme der Begutachtungsaufträge die Begutachtungszahlen im Bereich der Einzelfallbegutachtung Pflege, insbesondere aufgrund von Höherstufungsanträgen, gestiegen – Tendenz weiter steigend. Damit für die Versicherten auch zukünftig eine zeitnahe Pflegebegutachtung sichergestellt ist, brauchen wir flexible und unbürokratische Lösungsansätze, wie sie digitale Begutachtungsformate wie Videobegutachtungen oder Telefoninterviews bieten. Die anstehende Pflegereform bietet eine hervorragende Gelegenheit, die Flexibilisierung der Begutachtungsformate auf eine (datenschutz-) rechtlich solide Grundlage zu stellen.

Insgesamt zeigen die Erfahrungen aus der Pandemie, dass das strukturierte Telefoninterview eine gleichwertige Alternative zum Hausbesuch sein kann. Insbesondere bei Höherstufungsanträgen können flexible Begutachtungsformate dabei unterstützen eine zügige Begutachtung ohne Belastung für die Betroffenen zu ermöglichen und damit einen schnellen Leistungsbezug sicherzustellen. Aus diesem Grund setzen sich die Medizinischen Dienste für eine Flexibilisierung der Begutachtungsformate ein.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

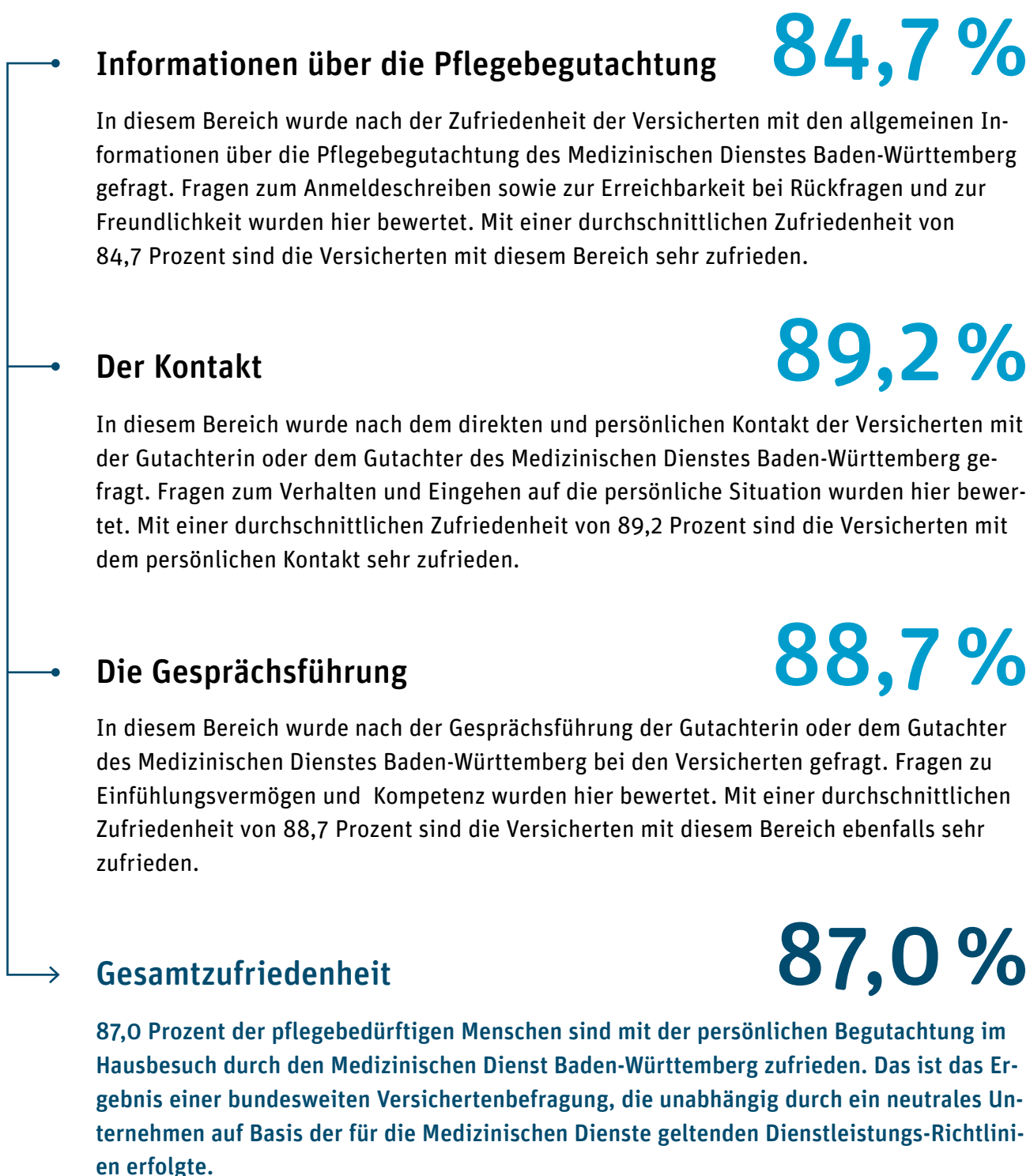
Lahr/Schwarzwald, den 15. April 2023

Andreas Klein
Vorstandsvorsitzender des Medizinischen
Dienstes Baden-Württemberg

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Begutachtung im Hausbesuch





Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

82,8 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit bei Rückfragen und zur Freundlichkeit wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 82,8 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

87,7 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzu ziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation der Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,7 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

86,2 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

82,7 %

82,7 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für die Medizinischen Dienste geltenden Dienstleistungs-Richtlinien 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 organisatorischen Grundsätzen bei der Pflegebegutachtung (z. B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im persönlichen Kontakt (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z. B. respektvoller Umgang) bewerten.

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

Dem Medizinischen Dienst Baden-Württemberg 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 bestand, erfolgte die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit den 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?**

In Folge der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen galt 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 eingegangen sind, ermöglicht. Durch den Einbezug der Bezugspersonen bei den Telefoninterviews wurden die Versicherten unterstützt, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden konnten.

→ **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 von den Versicherten gestellt wurde, eine telefonische Pflegebegutachtung zum Einsatz kommen.



3. Das Konzept der Versichertenbefragung

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

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

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

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

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

Da nicht alle pflegebedürftigen 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 Baden-Württemberg rund 290.000 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie bestand seit 2020 für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, haben die Medizinischen Dienste bis Juni 2022 daher nur in vertretbarem Umfang persönliche Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durchgeführt. Bei besonders hoher Vulnerabilität erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen 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.

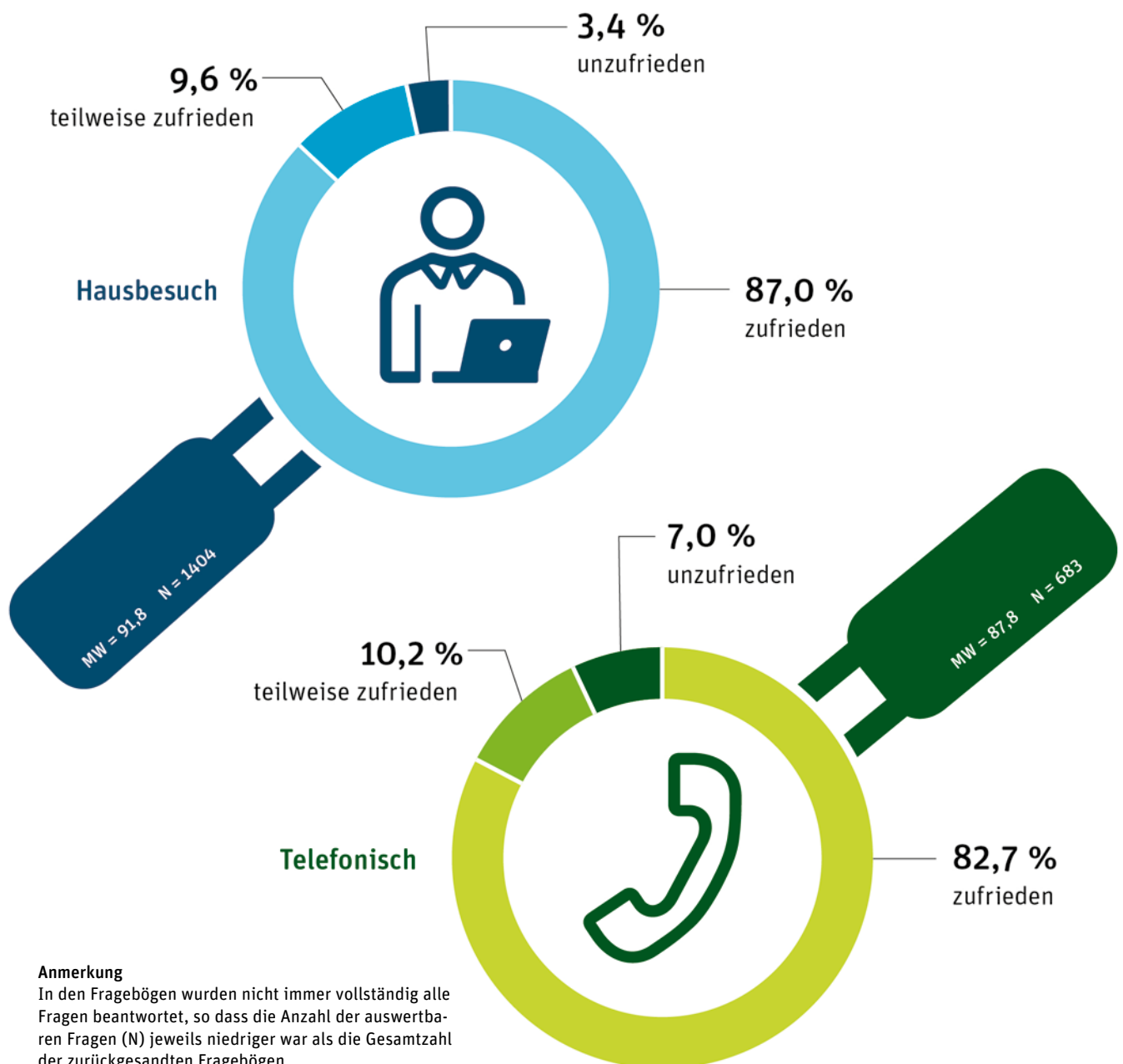
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (60.500 Pflegebegutachtungen im Hausbesuch im Jahr 2021), ist nach den Richtlinien in die Befragung im Folgejahr einzubeziehen. Dies entspricht der Anzahl von mindestens 1.513 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2022.

Um auch zur telefonischen Begutachtung belastbare Zufriedenheitswerte zu erzielen, wurde festgelegt, dass im 1. Halbjahr 2022 mindestens 1.668 Fragebögen versendet werden.

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg hat insgesamt 3.262 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 wurden insgesamt 2.049 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 1.544 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 752 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 47,3 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 36,7 Prozent für die Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 82,7 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 9,6 Prozent (10,2 Prozent sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung) und 3,4 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (7 Prozent sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Den Befragten sind sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch als auch der telefonischen Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:

- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen im Medizinischen Dienst
- b) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation
- c) Verständliche Erklärung des Vorgehens bzw. verständliche Ausdrucksweise
- d) Kompetenz der Gutachterin bzw. des Gutachters

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau und bescheinigen dem Medizinischen Dienst Baden-Württemberg eine hohe Dienstleistungsorientierung. Dies bezieht sich sowohl auf die Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die die Kommunikation und das Verhalten der

Gutachterinnen und Gutachter betreffen, wie den persönlichen Kontakt und das persönliche Auftreten in der Begutachtungssituation bzw. die Gesprächsführung beim Telefonat.

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.

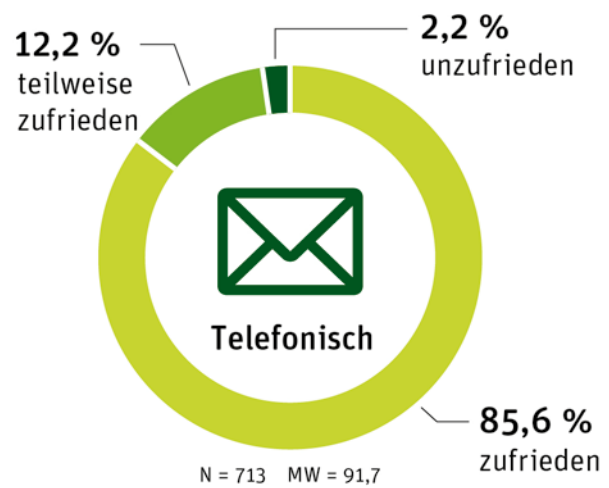
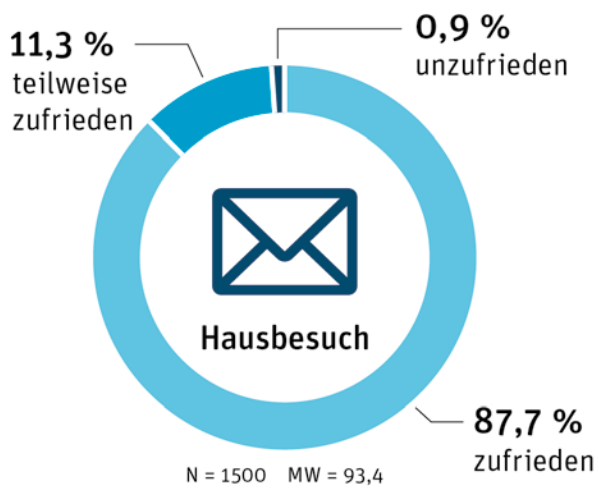
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 87,7 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 85,6 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen durch Faltblatt und Anschreiben (83,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen sind 75,2 Prozent bei der

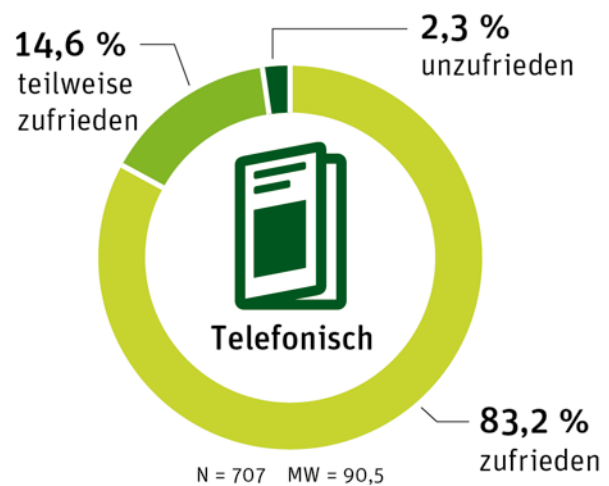
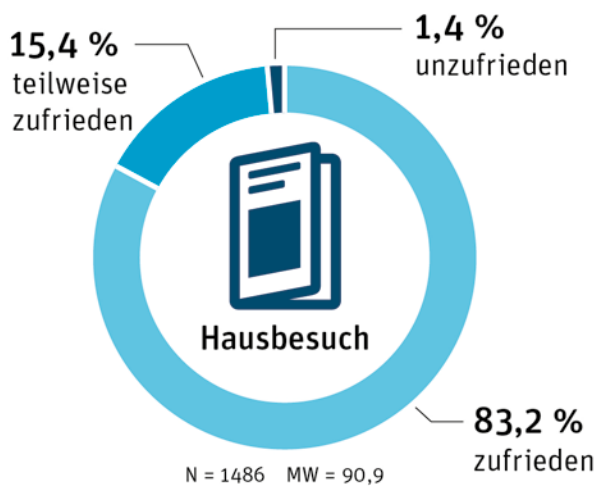
Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 70,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92,7 Prozent erzielt (91,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich sehr hohe Anforderungen: Für 93,8 Prozent (95,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

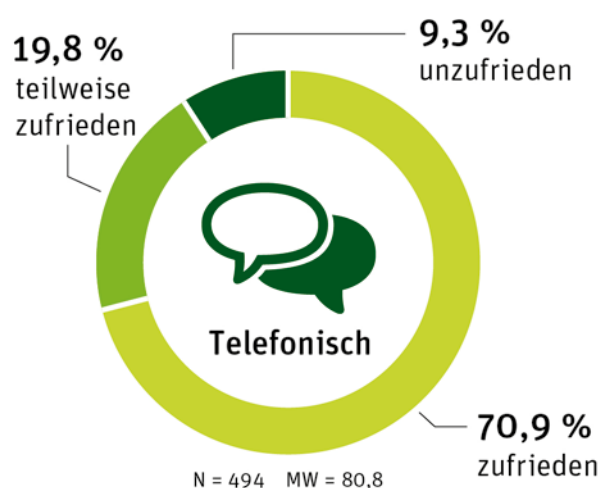
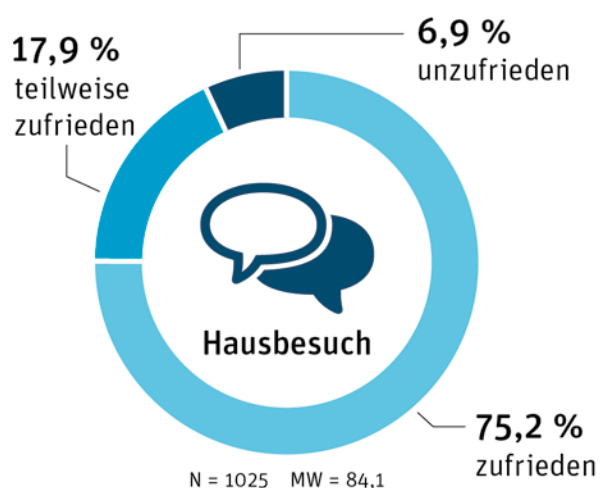


Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

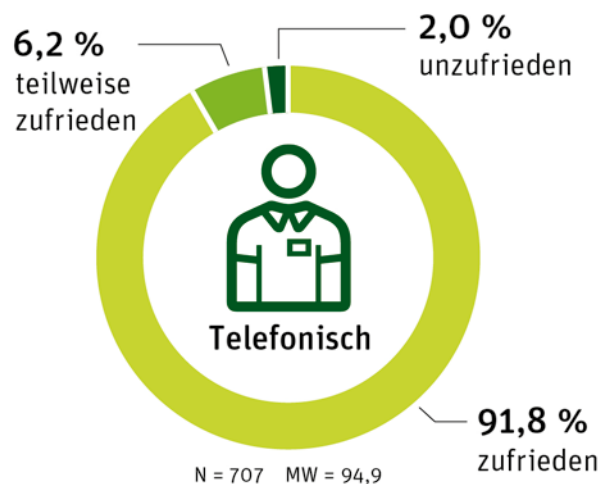
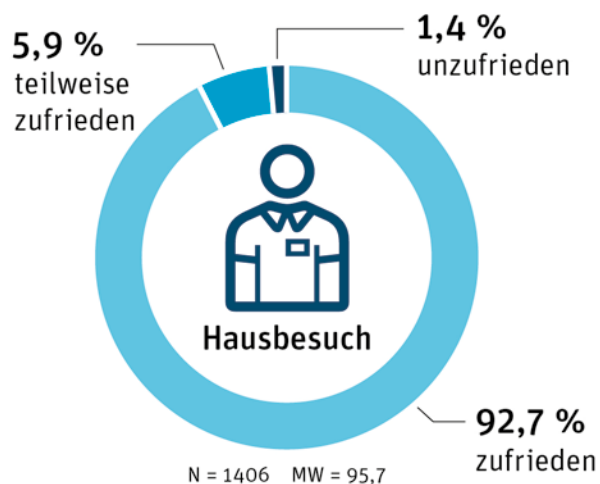


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg



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

Fragenbereich B: Der Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters sehr hohe Zufriedenheitswerte (96,1 und 95,7 Prozent beim Hausbesuch bzw. 91,0 und 93,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,7 Prozent beim Hausbesuch und 87,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (87,3 Prozent beim Hausbesuch und 83,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch wird darüber hinaus das Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten bewertet. Hier zeigen sich 84,3 Prozent der Befragten zufrieden.

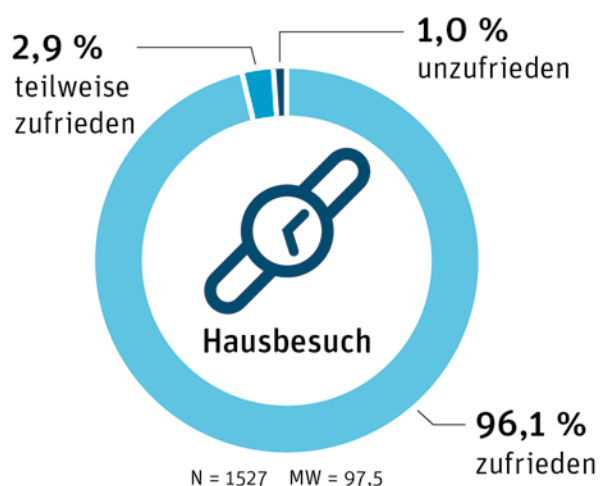
Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (91,6 bzw. 87,4 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 83,2 Prozent der Befragten zufrieden; 11,1 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,7 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 78,5 Prozent zufrieden; 14,0 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,4 Prozent sind unzufrieden.

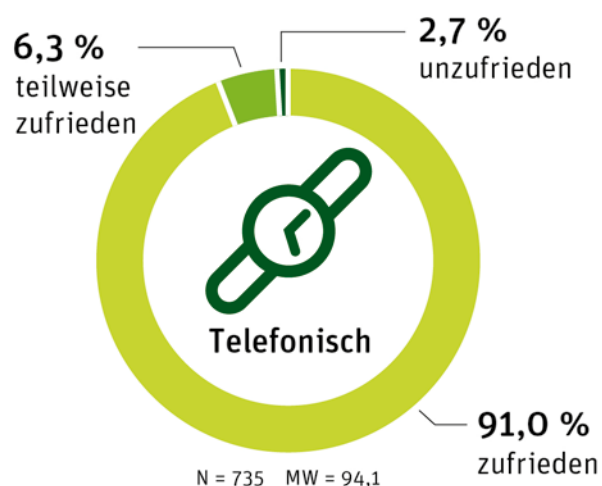
Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95,6 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten als auch für diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden (95,9 Prozent), ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



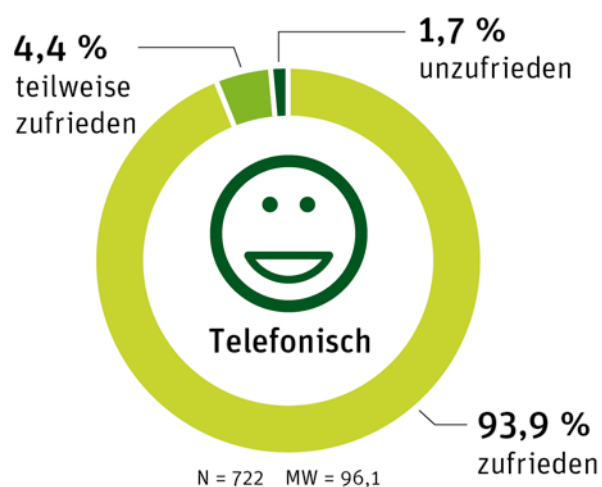
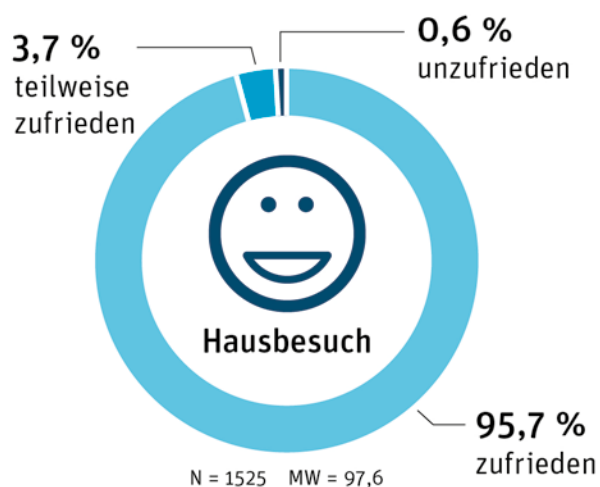
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum

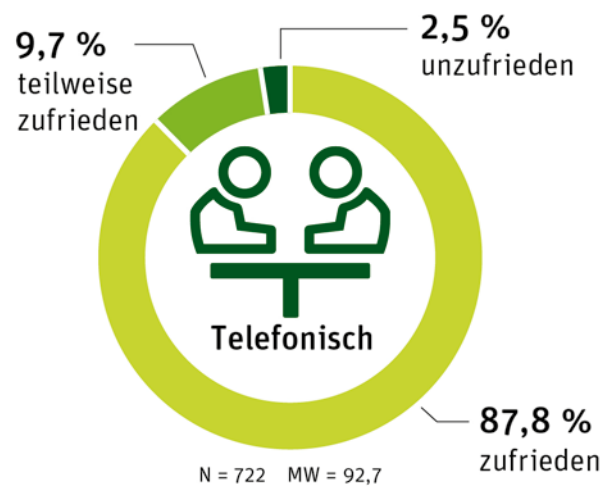
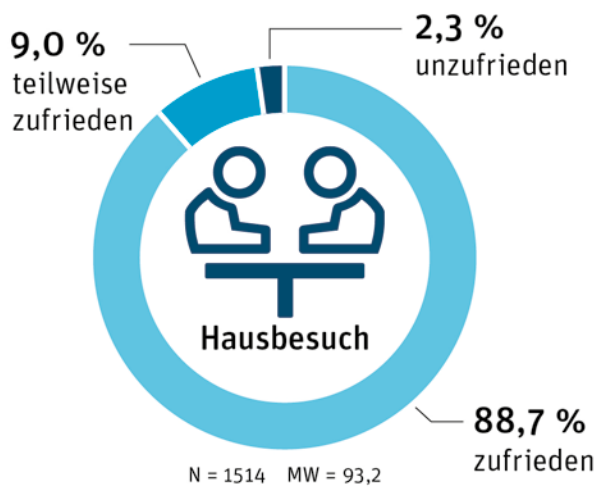


Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

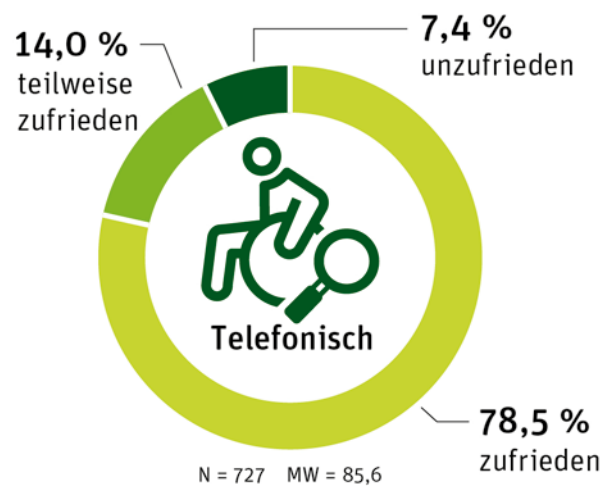
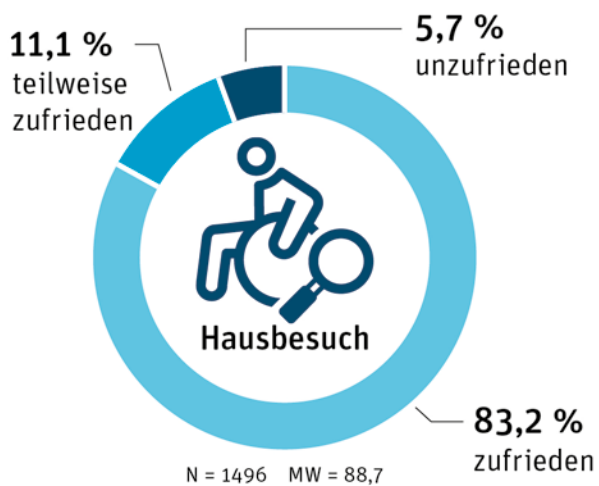


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

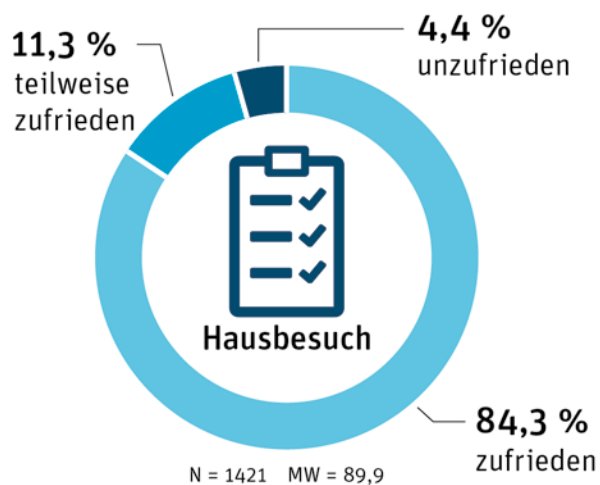


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation



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

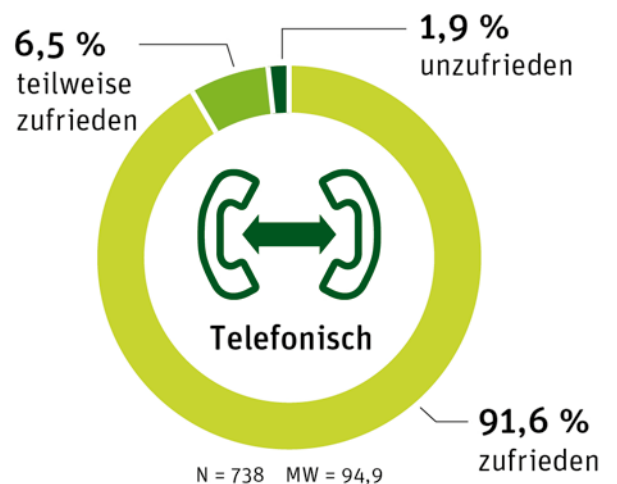
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

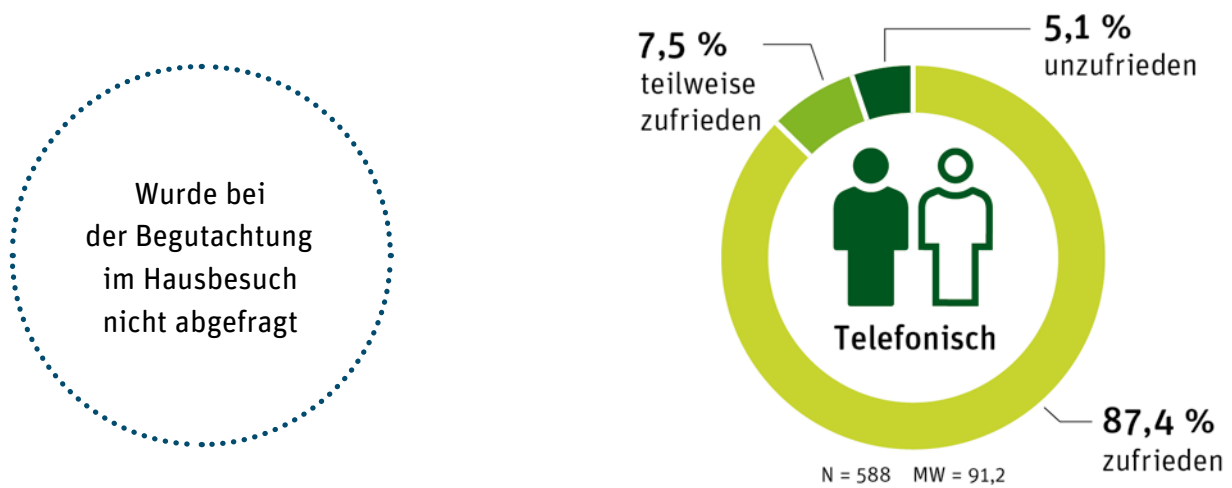
Gute, verständliche Telefonverbindung

Wurde bei der Begutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt

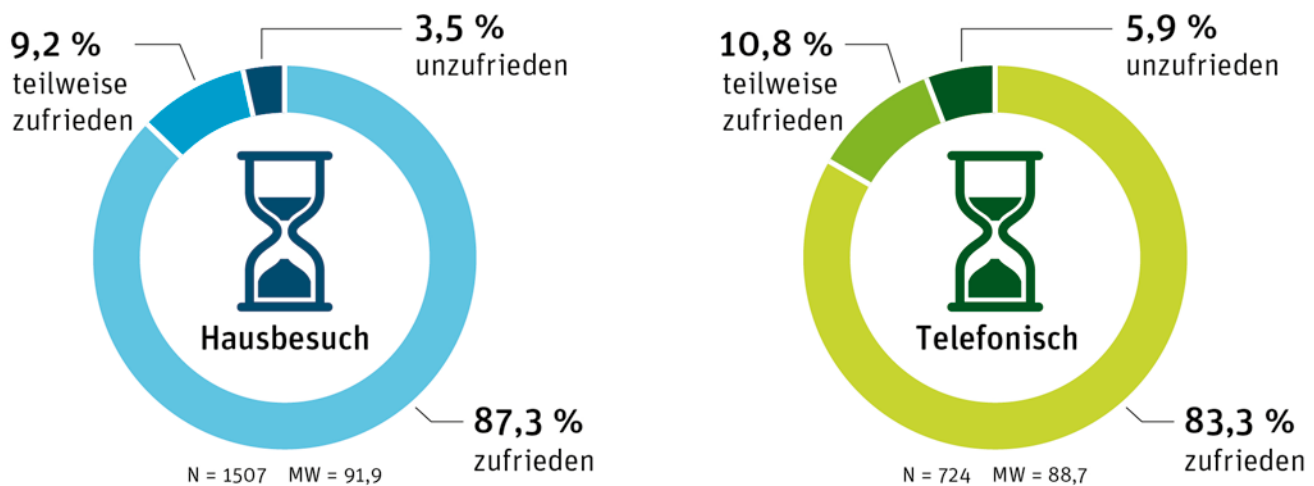


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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.

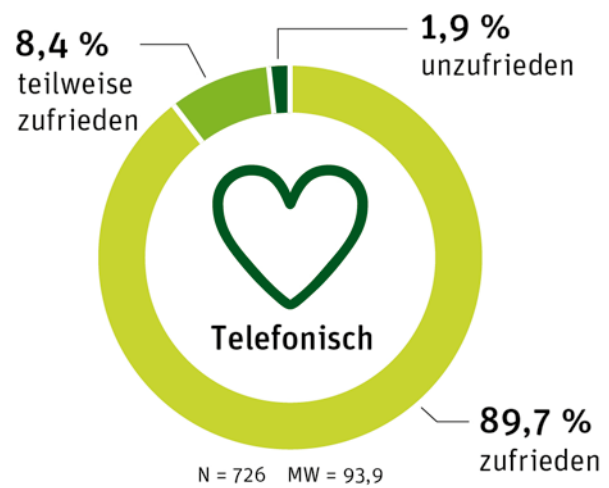
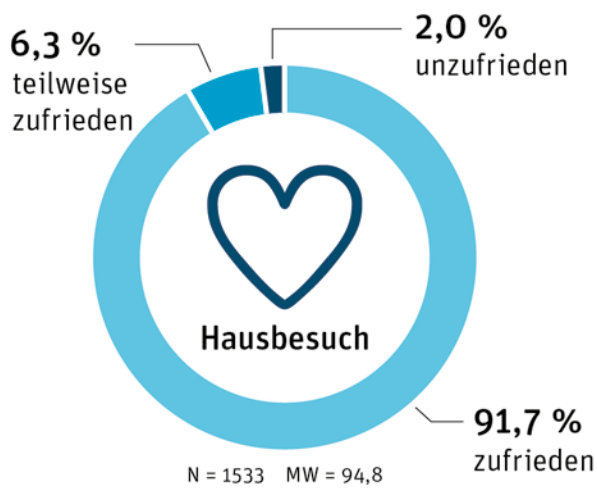
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten bzw. der Gesprächsführung beim Telefonat der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdruckweise (91,8 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 89,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hohe Zufriedenheitswerte bilden sich auch beim respektvollen und einfühlsamen Umgang mit den Versicherten, der gutachterlichen Kompetenz und der Vertrauenswürdigkeit ab (jeweils

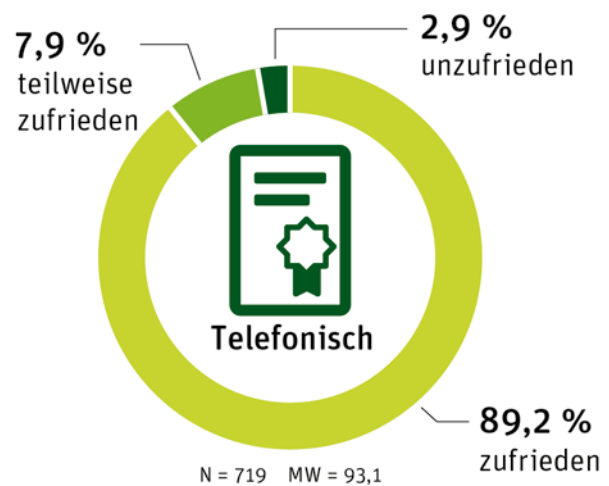
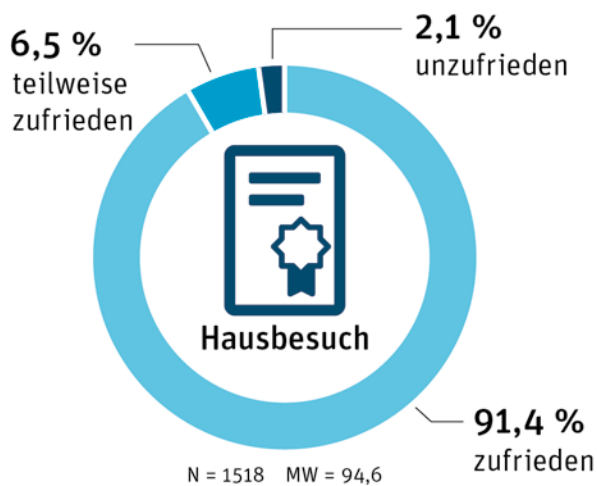
eine Zufriedenheit von knapp 92 Prozent beim Hausbesuch und knapp 90 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 6,0 Prozent (8,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 17,2 Prozent (19,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für 90,2 Prozent (90,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

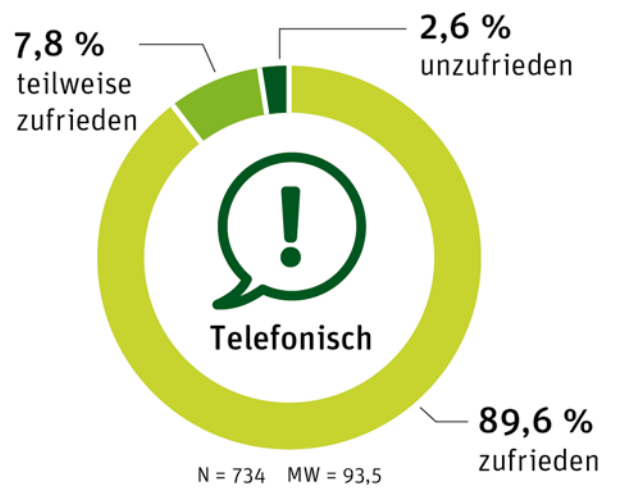
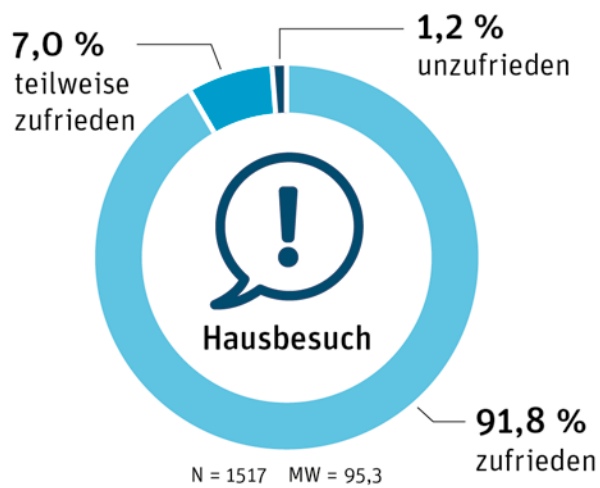


Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

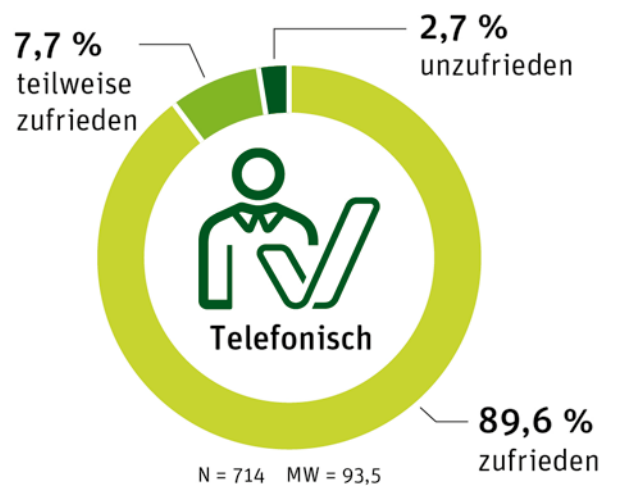
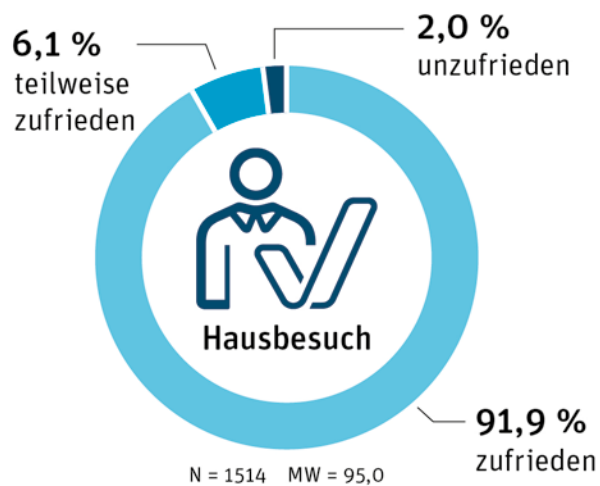


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

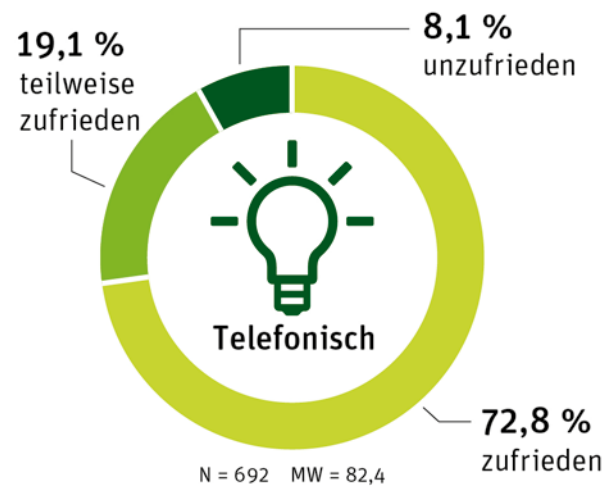
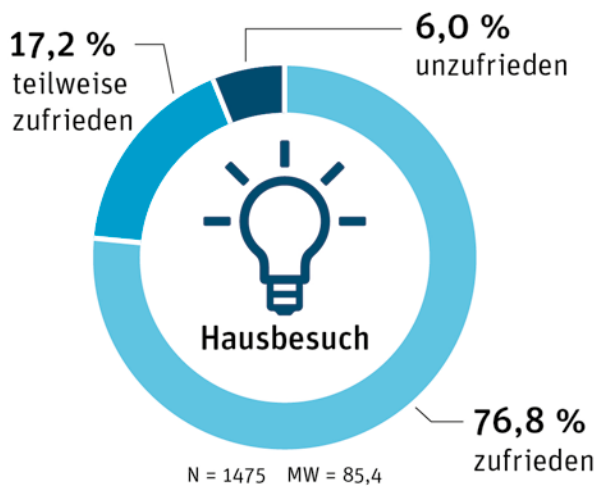


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

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.

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 folgende Hinweise:

Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (667 Kommentare von 578 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (410 Kommentare von 328 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen überdurchschnittlich hohe Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst zurück zu spiegeln.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg 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.

Als wichtigste Erkenntnisse lassen sich folgende ableiten: Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Pflegebegutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird. Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation. Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg.

Gleichzeitig sind den Befragten bestimmte Kriterien, wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft von Ansprechpersonen, die verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter und genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, sowohl bei der persönlichen als auch telefonischen Begutachtung besonders wichtig. Auch wenn in diesen Bereichen durchschnittlich gute Zufriedenheitswerte erzielt wurden, ist aufgrund der Wichtigkeit für die Befragten hier ein Ansatzpunkt für eine weitere Steigerung der Gesamtzufriedenheit zu sehen.

Persönliche Begutachtung im Hausbesuch

Als Stärken lassen sich sowohl die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg als auch die Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung identifizieren. Dabei ist festzustellen, dass die Verständlichkeit des Anmeldeschreibens besser als im Vorjahr bewertet wurde.

Die Subjektivität der Bewertung wird im Fragenbereich „Informationen zur Pflegebegutachtung“ deutlich, da sich bei diesem Aspekt trotz identischer Informationen unterschiedliche Zufriedenheitswerte bei der telefonischen und persönlichen Pflegebegutachtung abbilden.

Im Zusammenhang mit dem persönlichen Kontakt zeigen sich hohe Zufriedenheitswerte beim Eintreffen der Gutachterinnen und Gutachter im angekündigten Zeitraum und der angemessenen Vorstellung der Gutachterinnen und Gutachter.

In einem sehr hohen Umfang zufrieden äußern sich die Befragten in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit und die verständliche Ausdrucksweise der Gutachterinnen und Gutachter sowie beim respektvollen und einfühlsamen Umgang mit den Versicherten.

Darüber hinaus ist anzumerken, dass das Delta zwischen Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Baden-Württemberg und Wichtigkeit einzelner Aspekte auch durch eine stärkere Bewertung der Wichtigkeit zustande kommt. Es ist nicht auszuschließen, dass die Zunahme der Wichtigkeit auch mit einer erhöhten Unsicherheit der vulnerablen Gruppen und deren Angehörigen durch die lang andauernde Pandemie zusammenhängt.

Telefonische Begutachtung

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Interview wurde von den Versicherten gut angenommen. Auch wenn bei der Zufriedenheitsbefragung zur telefonischen Begutachtung vereinzelt andere Aspekte abgefragt wurden, lassen sich die Ergebnisse gut vergleichen. Beim direkten Vergleich der Zufriedenheitswerte einzelner Fragen ergeben sich unterschiedliche Bewertungen – die Zufriedenheit mit der persönlichen Pflegebegutachtung wird in allen Bereichen

geringfügig besser bewertet.

Vergleicht man die Ergebnisse der vorjährigen mit der aktuellen Versichertenbefragung so ist bei der persönlichen Begutachtung eine überwiegende Verbesserung bezüglich der Informationen über die Pflegebegutachtung und beim persönlichen Auftreten des Gutachters bzw. der Gutachterin sowie eine teilweise Verbesserung beim persönlichen Kontakt festzustellen.

Bei der telefonischen Begutachtung, die seit ca. Mitte letzten Jahres nicht mehr stattfindet, konnte eine teilweise Verbesserung bei den Informationen über die Pflegebegutachtung, beim telefonischen Kontakt und bei der Gesprächsführung beim Telefonat erreicht werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sich sowohl in der telefonischen als auch in der persönlichen Begutachtung vergleichbare Stärken und Schwächen abbilden. Die größten Verbesserungspotenziale bieten die Punkte „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“, „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ und die „Erreichbarkeit unseres Medizinischen Dienstes bei Rückfragen“.



7. Maßnahmen

Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen liegt grundsätzlich darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Eine gezielte Analyse der Ursachen und Einflussfaktoren ist die Basis für nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg geht hierbei strukturiert vor:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der Kommentare der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen von hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf gegebenenfalls 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

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der Medizinische Dienst Baden-Württemberg die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

Ausgewählte Verbesserungsmaßnahmen

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen

Bei diesem Aspekt ist zu berücksichtigen, dass sich das Auftragsvolumen und die damit verbundene Anzahl an Telefonaten kontinuierlich erhöht haben.

Auch wenn wir unsere Erreichbarkeit in der Vergangenheit bereits auf unterschiedlichen Wegen verbessert haben, möchten wir die Dienstleistungsqualität in diesem Bereich weiter ausbauen.

Die Versicherten zeigen auf, dass der Medizinische Dienst Baden-Württemberg für sie schwierig zu erreichen war. Diese Rückmeldung sehen wir daher auch künftig als ein wichtiges Handlungsfeld an, weil im Kontakt zwischen Versicherten und Medizinischem Dienst zum Beispiel offene Fragen geklärt werden oder Termine und Abläufe abgestimmt werden können.

Bereits seit längerem sind die Anrufe an allen Standorten in Baden-Württemberg durch sogenannte zyklische Sammel-Telefonanschlüsse

besser gesteuert. Anruferinnen und Anrufer werden automatisch zur nächsten freien Servicemitarbeiterin oder zum nächsten freien Servicemitarbeiter durchgestellt. Eine Optimierung der zyklischen Verteilung sowie der Ansagetexte hat bereits zu einer Verbesserung der Erreichbarkeit geführt. Eine verbindliche Verfahrensanweisung wird fortlaufend aktualisiert und um optimierte Lösungen zur Erreichbarkeit der Pflegeteams ergänzt. Abgerundet werden diese Maßnahmen durch Schulungen unserer Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter.

Versicherte und ihre Angehörigen erreichen uns auch per E-Mail, vollkommen unabhängig von den Servicezeiten und auf sicherem Datenweg (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung). Die Bearbeitung eingehender E-Mails hat sich durch einheitliche Vorgaben und technische Unterstützung verbessert.

Außerdem können Versicherte bzw. deren Angehörige über ein Kontaktformular auf unserer Homepage den bereits geplanten Begutachtungstermin schnell und einfach absagen.

Zudem steht das sogenannte „Versichertenportal“ zur Verfügung, über welches Versicherte bzw. deren Pflegepersonen und inzwischen auch Pflegeeinrichtungen, angeforderte Unterlagen datenschutzkonform an den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg übermitteln können.

In diesem Jahr werden darüber hinaus unter Einbezug von Vorschlägen aus den Pflegeteams

Konfigurationsmöglichkeiten einer neuen Telefonanlage spezifiziert, mit dem Ziel, die telefonische Erreichbarkeit zukünftig weiter zu verbessern.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

Hier signalisieren die persönlich und telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Dabei muss davon ausgegangen werden, dass in jeder Pflegesituation unterschiedliche Inhalte für die Betroffenen prioritär sein können. Die Begutachtung basiert auf verbindlichen Richtlinien, die die Gutachterinnen und Gutachter bei ihrer Arbeit beachten müssen. Es gilt, eine Vielzahl an Punkten und Aspekten zu prüfen, um zu einem nachvollziehbaren und transparenten Ergebnis zu kommen. Für pflegebedürftige Menschen oder deren Angehörige ist es hingegen wichtig, im Rahmen der Begutachtung ihre oft sehr belastende Lebenssituation darzustellen.

Daher zeigen sich die Befragten wenig zufrieden, wenn sich die Gutachterinnen und Gutachter zu sehr an der Struktur des Formulargutachtens orientieren. Wir achten deshalb darauf, dass die Begutachtung stets mit den Fragen beginnt, die für Versicherte und für ihre aktuelle Situation am wichtigsten sind. Mit offenen Fragen werden die Betroffenen ermuntert, ihre Lebenssituation zu schildern. Wir legen großen Wert darauf, dass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen die für sie wichtigen

Punkte in einer der Begutachtungssituation angemessenen Form besprechen können.

Bringen pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen Aspekte ein, die für sie einen hohen Stellenwert haben, jedoch für die Begutachtung nicht relevant sind, werden diese dennoch von unseren Gutachterinnen und Gutachtern gewürdigt.

Diese Form der Orientierung an den Bedürfnissen der Versicherten und ihrer Angehörigen wird als Grundhaltung intensiv kultiviert und vorgelebt, in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen zur Kommunikation gezielt geschult und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Zudem wird dieser Aspekt in der Einarbeitung neuer Gutachterinnen und Gutachter gezielt thematisiert. Zukünftig werden Kommunikationstrainings in einem Qualifizierungskonzept eine noch stärkere Rolle spielen.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Über zwei Drittel der pflegebedürftigen Menschen werden zuhause versorgt, wiederum zwei Drittel davon werden ausschließlich von Angehörigen oder sozial Nahestehenden gepflegt.

Die Belastung durch die Pflegesituation gefährdet häufig auch die Gesundheit der Pflegepersonen.

Eine individuelle Beratung kann zur Stärkung der pflegenden Angehörigen und zur Stabilisierung des häuslichen Pflegesettings beitragen. Da eine solche Beratung den Auftrag des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg übersteigt, arbeiten wir strukturiert mit den Pflegekassen zusammen. Dies ermöglicht uns, eine Pflegeberatung zu initiieren, wenn Angehörige einen Beratungs- oder Informationsbedarf äußern oder eine Belastungssituation deutlich wird.

Der Beratungsbedarf hat sich möglicherweise auch durch die Corona-Pandemie verstärkt.

Unsere Gutachterinnen und Gutachter weisen daher gezielt auf die Beratungsangebote der Pflegekassen und weiterer Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner hin.

Wir befähigen die Gutachterinnen und Gutachter durch regelmäßige Fortbildungen zu präventiven Empfehlungen, zu Heilmittel- und Rehabilitationsempfehlungen, zur Empfehlung von Hilfsmitteln und wohnumfeldverbessernden Maßnahmen und zur Verbesserung der Pflegesituation, unserem allgemeinen Beratungsauftrag nachzukommen.



8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versickte Fragebögen 2022



3.262 nach Hausbesuch

2.049 nach telefonischer Begutachtung

Rücklauf (Stand 15.02.2023)



1.544 nach Hausbesuch

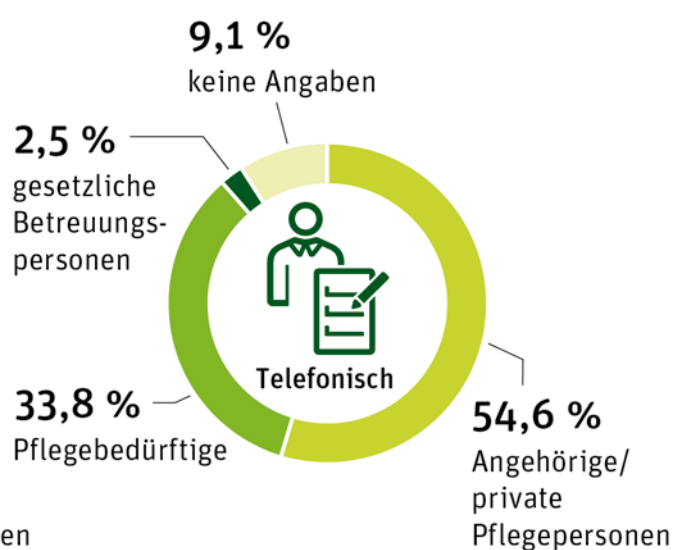
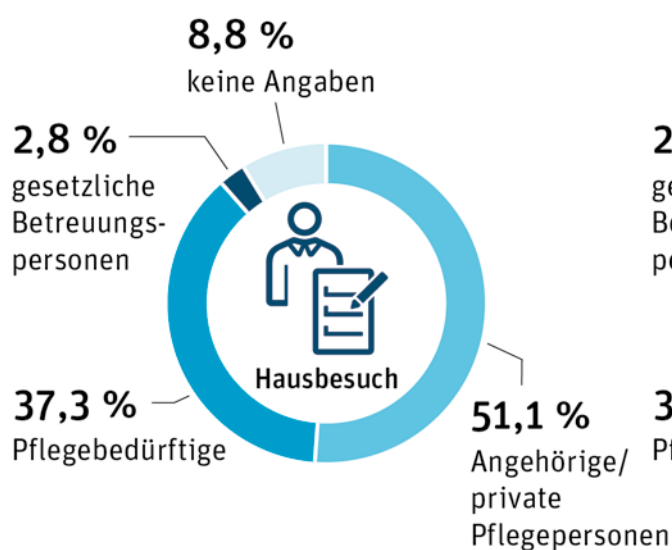
= 47,3 %

752 nach telefonischer Begutachtung

= 36,7 %

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1544)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	87,0 %	9,6 %	3,4 %

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	87,7 %	11,3 %	0,9 %	78,6 %	18,7 %	2,7 %
Information durch Faltblatt und An-schreiben	83,2 %	15,4 %	1,4 %	78,2 %	19,7 %	2,1 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen	75,2 %	17,9 %	6,9 %	79,5 %	14,6 %	5,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg	92,7 %	5,9 %	1,4 %	93,8 %	4,8 %	1,3 %

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



Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,1 %	2,9 %	1,0 %	87,0 %	11,9 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	95,7 %	3,7 %	0,6 %	86,3 %	12,3 %	1,4 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,7 %	9,0 %	2,3 %	94,5 %	5,1 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,2 %	11,1 %	5,7 %	95,6 %	4,0 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,3 %	11,3 %	4,4 %	87,5 %	11,5 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,3 %	9,2 %	3,5 %	94,4 %	5,1 %	0,5 %

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 den Versicherten	91,7 %	6,3 %	2,0 %	94,5 %	5,1 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	6,5 %	2,1 %	95,4 %	4,3 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,8 %	7,0 %	1,2 %	95,5 %	4,2 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	91,9 %	6,1 %	2,0 %	93,5 %	6,0 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,8 %	17,2 %	6,0 %	90,2 %	9,1 %	0,7 %



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 752)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	82,7 %	10,2 %	7,0 %

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	85,6 %	12,2 %	2,2 %	80,0 %	18,5 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	83,2 %	14,6 %	2,3 %	81,0 %	17,9 %	1,1 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen	70,9 %	19,8 %	9,3 %	83,4 %	12,2 %	4,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg	91,8 %	6,2 %	2,0 %	95,7 %	4,2 %	0,2 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	91,0 %	6,3 %	2,7 %	91,3 %	8,2 %	0,5 %
Angemessene Vorstellung	93,9 %	4,4 %	1,7 %	85,7 %	13,2 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,8 %	9,7 %	2,5 %	92,3 %	7,4 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	78,5 %	14,0 %	7,4 %	95,9 %	4,0 %	0,2 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	91,6 %	6,5 %	1,9 %	93,5 %	5,7 %	0,9 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	87,4 %	7,5 %	5,1 %	83,5 %	11,2 %	5,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,3 %	10,8 %	5,9 %	94,3 %	5,6 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	89,7 %	8,4 %	1,9 %	93,7 %	5,8 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,2 %	7,9 %	2,9 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,6 %	7,8 %	2,6 %	95,9 %	3,5 %	0,7 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	89,6 %	7,7 %	2,7 %	92,0 %	7,4 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	72,8 %	19,1 %	8,1 %	90,9 %	8,4 %	0,7 %

Über drei Jahrzehnte Kompetenz, Erfahrung, Qualität – für unser Gesundheitswesen

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung. Seit der Gründung 1990 ist die Hauptverwaltung in Lahr/Schwarzwald angesiedelt. 11 Beratungs- und Begutachtungszentren sowie 6 Beratungsstellen garantieren eine flächendeckende Versorgung für Baden-Württemberg.

Etwa 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich bei uns – darunter Ärztinnen und Ärzte nahezu aller Fachrichtungen, Pflegefachkräfte, Fachkräfte für Kodierprüfung sowie weitere Heilberufe.

Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung tragen entscheidend zur Qualität unserer Arbeit bei.

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 Baden-Württemberg
Ahornweg 2
77933 Lahr/Schwarzwald

Telefon: 07821 938-0

Telefax: 07821 938-1200

E-Mail: info@md-bw.de

Internet: www.md-bw.de

Bearbeitung:

Birgit Gelse, Kathrin Kuhl, Kerstin Beck

Bilder:

Medizinischer Dienst





Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

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 ...		
	teilweise zufrieden	zufrieden	un- zufrieden	teilweise wichtig	wichtig	un- wichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt u. 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 ...		
	teilweise zufrieden	zufrieden	un- zufrieden	teilweise wichtig	wichtig	un- wichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	☒	☐	☐	☐	☒	☐

Bitte wenden

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit

Medizinischer Dienst Baden-Württemberg



Ihre Meinung ist uns wichtig!

Das persönliche Auftreten

13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
☒ teilweise zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?
☒ teilweise zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?
☒ teilweise zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden
16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?
☐ teilweise zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?
☐ ja ☐ nein ☐ weiß nicht

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!

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg 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.

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit

Medizinischer Dienst Baden-Württemberg



Medizinischer Dienst Baden-Württemberg

Ahornweg 2

77933 Lahr/Schwarzwald

Telefon 0 78 21 9 38-0

Telefax 0 78 21 9 38-12 00

info@md-bw.de

www.md-bw.de