

**MDK**

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
BADEN-WÜRTTEMBERG

✓ **Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung**

Ergebnisbericht

**2020**



## Erfahren. Effizient. Von Mensch zu Mensch!

### Wir ...

... arbeiten im Auftrag der gesetzlichen Krankenkassen und Pflegekassen!

... handeln weisungsfrei und unabhängig!  
Unsere Gutachterinnen und Gutachter sind nur ihrem ärztlichen und pflegfachlichen Gewissen unterworfen. Sie orientieren sich ausschließlich am aktuellen Stand des medizinischen Wissens, an sozialrechtlichen Regelungen und verbindlichen Richtlinien.

... garantieren somit eine objektive und faire Beratung und Begutachtung!



# Inhalt

In besonderen Zeiten.....	04
Wir stehen für Verlässlichkeit.....	05
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick.....	06
1. Gesetzlicher Auftrag.....	07
2. Zielsetzung und Methodik.....	08
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung.....	11
4. Ergebnisse.....	12
5. Erkenntnisse.....	22
6. Maßnahmen.....	25
7. Zahlen, Daten, Fakten.....	29

# In besonderen Zeiten

Die Gutachten der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) bilden die Grundlage für die Feststellung der Pflegegrade und damit für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung. Im Jahr 2020 führten die MDK über zwei Millionen Begutachtungen zur Einstufung von pflegebedürftigen Menschen in Pflegegrade durch.

Vor diesem Hintergrund ist es für uns wichtig zu wissen, wie pflegebedürftige Menschen die Pflegebegutachtung und die Tätigkeit unserer Gutachterinnen und Gutachter bewerten.

Antworten auf diese Fragen gibt die bundesweite Versichertenbefragung zur persönlichen Pflegebegutachtung. Die Befragung wurde von allen MDK im Jahre 2020 bereits zum siebten Mal auf einer einheitlichen Grundlage durchgeführt. Hiermit erfüllen wir auch eine Anforderung des Sozialgesetzbuchs (SGB) XI, das vorsieht, dass die MDK zur Sicherung ihrer Dienstleistungsqualität regelmäßig Versichertenbefragungen durchführen und deren Ergebnisse veröffentlichen. Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI erlassenen und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien definieren den Rahmen und die Auswertung der Versichertenbefragung.

Die Versichertenbefragung erfolgt von den MDK unabhängig und neutral durch eine wissenschaftliche Stelle. Der Fragebogen selbst wird bundesweit einheitlich von allen MDK eingesetzt. Mit der Entwicklung des Fragebogens ist die Firma M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel nach einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt worden.

Die M+M Management + Marketing Consulting GmbH übernimmt auch die Entgegennahme und Auswertung der Fragebögen. Damit sind die Anonymität und Objektivität der Befragung sichergestellt.

## Passende Lösungen

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzbare Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, haben die Medizinischen Dienste ab Mitte März bis September 2020 und wieder ab November 2020 die Einstufung in Pflegegrade auf Basis bereits vorliegender Informationen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews durchgeführt.

Dementsprechend konnten für die Versichertenbefragung 2020, deren Fragebogen sich ausschließlich auf die persönliche Begutachtung bezieht, weniger Fragebögen versendet und ausgewertet werden, als dies ursprünglich vorgesehen war.

Anfang 2021 wurde ergänzend ein Fragebogen für die im Zuge der Corona-Pandemie vorübergehend eingeführte alternative Form der Pflegebegutachtung entwickelt und seit April 2021 eingesetzt, so dass für den Bericht der Versichertenbefragung im kommenden Jahr auch Ergebnisse der telefonischen Pflegebegutachtung vorliegen werden.

# Wir stehen für Verlässlichkeit

Eine außergewöhnliche Zeit, geprägt von Veränderung, Hoffnung und immer wieder neuen Herausforderungen: Das Jahr 2020 wird uns allen sicherlich in besonderer Erinnerung bleiben.

Eine Konstante bleibt: Auch im Wandel und in allen Phasen der Pandemie finden wir Wege, damit die Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg weiterhin auf eine gute und verlässliche Gesundheitsversorgung vertrauen können.

Um das Infektionsrisiko für pflegebedürftige, vorerkrankte und ältere Menschen zu mindern, fanden im vergangenen Jahr zeitweise keine persönlichen Pflegebegutachtungen statt. Stattdessen haben wir alternative Lösungen entwickelt und umgesetzt, um eine Begutachtung ohne körperliche Untersuchung zu ermöglichen.

Die Einstufung in Pflegegrade wird in diesen Fällen auf Basis bereits vorliegender Informationen und eines ergänzenden Telefoninterviews vorgenommen. Ein guter Kompromiss: Pflegebedürftige Menschen erhalten rechtzeitig notwendige Hilfen und Leistungen der Pflegeversicherung – und werden gleichzeitig zuverlässig vor zusätzlichen Infektionsrisiken geschützt.

Dies konnte gut gelingen, da unsere Pflegefachkräfte über eine hohe fachliche Kompetenz sowie intensive Berufserfahrung in der Pflege chronisch kranker und pflegebedürftiger Menschen verfügen. Auch ohne direkten Kontakt machen sich unsere Gutachterinnen und Gutachter ein umfassendes Bild – die

beste Basis für ein fundiertes Pflegegutachten.

Selbst unter diesen schwierigen Voraussetzungen leisten wir somit sehr gute Arbeit. Und dies spiegelt sich auch in den regelmäßigen Versichertenbefragungen zur Pflegebegutachtung wider.

Im vergangenen Jahr 2020 verzeichnen wir einen Zuspruch auf hohem Niveau: **Nahezu 89 Prozent** der Befragten äußern sich zufrieden mit der Begutachtung durch den MDK Baden-Württemberg. Kompetenz, Vertrauenswürdigkeit und ein einfühlsamer Umgang mit den pflegebedürftigen Menschen werden uns mit Spitzenwerten bescheinigt.

Dennoch bietet uns die Versichertenbefragung auch wieder wichtige Erkenntnisse sowie Ansatzpunkte für Maßnahmen, mit denen wir unsere Dienstleistungen weiter verbessern können.

Weitere Informationen finden Sie im vorliegenden Bericht. Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und freuen uns auf Ihr Feedback. Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Lahr/Schwarzwald, den 15. April 2021

**Erik Scherb**

Geschäftsführer des MDK Baden-Württemberg

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



86,7 %

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben, zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit diesem Bereich sind durchschnittlich 86,7 Prozent der Befragten zufrieden.



90,0 %

## Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach der Termintreue unserer Gutachterinnen und Gutachter und dem Ablauf der Begutachtung gefragt. Fragen zum Vorgehen und zum Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit diesem Bereich sind durchschnittlich 90,0 Prozent der Befragten zufrieden.



89,9 %

## Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit diesem Bereich sind durchschnittlich 89,9 Prozent der Befragten zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

**88,9 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den MDK Baden-Württemberg zufrieden.



88,9 %

# 1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung.

Unter anderem führt der MDK im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus seine Auftraggeber in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

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

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

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, beachten die Gutachterinnen und Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachterinnen und Gutachter sind sich dabei stets bewusst, dass sie in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der betroffenen Menschen berühren und dass ihre Feststellungen und Empfehlungen

an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für die einzelnen Versicherten und ihre Angehörigen haben.

Es ist dem MDK Baden-Württemberg daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ermöglichen es dem Medizinischen Dienst, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Menschen abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen, im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten sowie am 05.12.2016 geänderten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes definieren einen Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Homepage. Der vorliegende Bericht informiert sie über die Versichertenbefragung des Jahres 2020.



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

Das heißt, Fragen wie

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

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

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung einer Dienstleistung.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen. Der konkrete Inhalt des Fragebogens sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die bundesweit einheitlichen Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und MDS in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

**Der Fragenkatalog umfasst Fragen**

- zur Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- zum Ablauf der Begutachtung,
- zum persönlichen Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters,
- zur Beratung durch die Gutachterin oder den Gutachter und
- zu sonstigen Anregungen.

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

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

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

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

M+M Management + Marketing

Consulting GmbH

Holländische Straße 198a

34127 Kassel

unter Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Alle im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählten Versicherten erhielten den Fragebogen spätestens zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für sie kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf die Person der Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass alle Versicherten zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und befragt werden konnten.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Rücksendung der Antworten (ausgefüllte Fragebogen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat.

Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.



### 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2019 hat der MDK Baden-Württemberg 192.025 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Infektionsrisiken für die besonders verletzbare Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen, fanden während acht Monaten des Jahres 2020 keine persönlichen Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuche statt; während vier Monaten wurden persönliche Pflegebegutachtungen mittels Hausbesuchen durchgeführt.

Dementsprechend konnten für den Bericht der Versichertenbefragung 2020 im Vergleich zum Vorjahr nur etwa ein Drittel der Fragebögen versendet werden, was knapp 1 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres entspricht.

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

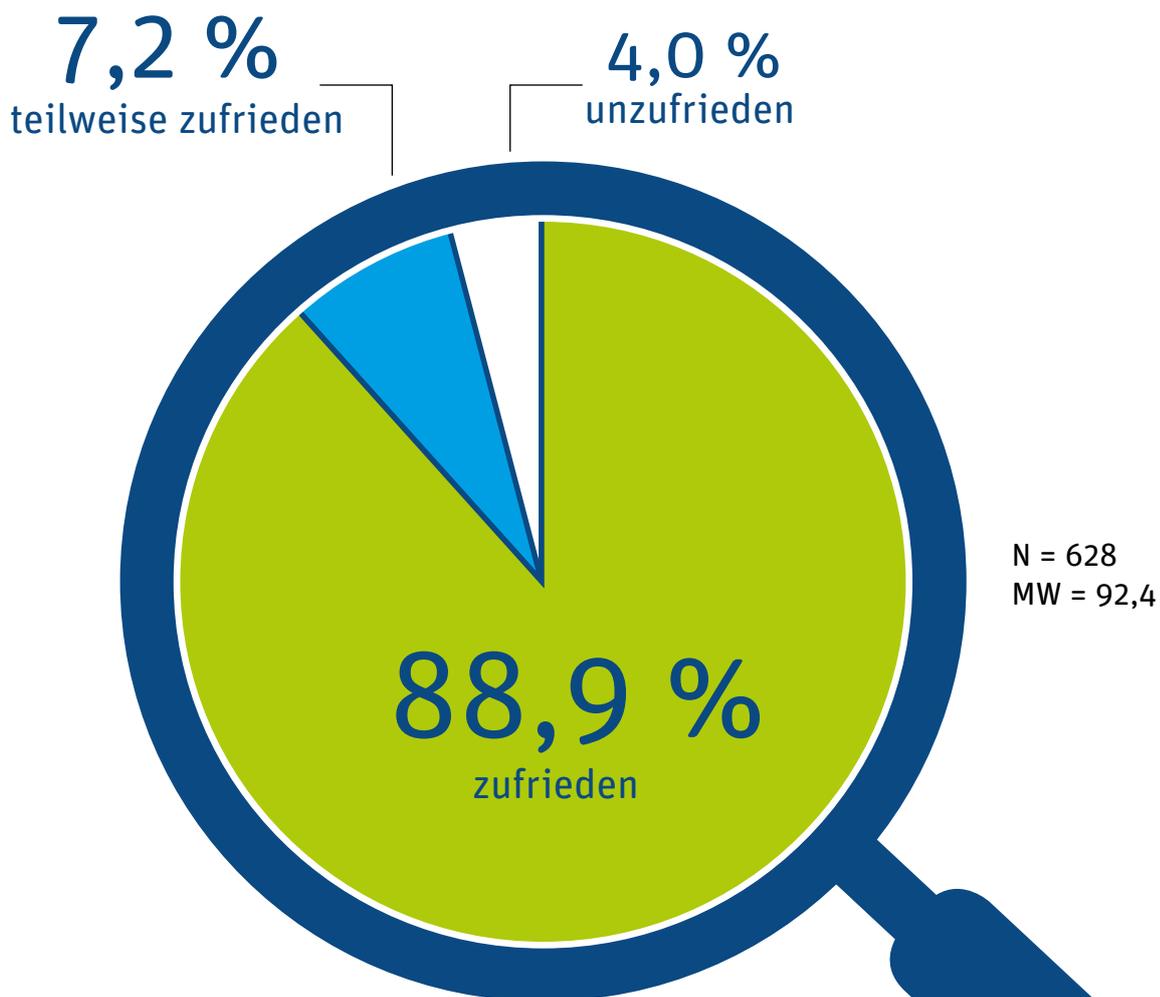
Für das Jahr 2021 wurde zusätzlich ein Fragebogen für die telefonische Pflegebegutachtung entwickelt, so dass insgesamt mehr Fragebögen an Versicherte versendet werden können.

Von Januar 2020 bis Dezember 2020 erhielten 1.601 Versicherte kurz nach der Begutachtung einen Fragebogen vom MDK Baden-Württemberg.

Bis zum 15. Januar 2021 wurden 695 Fragebogen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,4 Prozent (2019: 41,0 Prozent).

## 4. Ergebnisse

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Baden-Württemberg?



### Anmerkung

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

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

## Gesamtzufriedenheit

Mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Baden-Württemberg sind insgesamt 88,9 Prozent der befragten Versicherten zufrieden; 7,2 Prozent sind teilweise zufrieden und 4,0 Prozent sind unzufrieden. Damit liegt die Zufriedenheit der Versicherten erneut auf dem hohen Niveau des Vorjahres.

### **In Baden-Württemberg sind den Befragten im Rahmen der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:**

- a) die Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters,
- b) das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der oder des Versicherten,
- c) die verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters,
- d) der respektvolle und einfühlsame Umgang mit der oder dem Versicherten und
- e) die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters.

Die Zufriedenheitswerte aller abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau.

Die Ergebnisse bescheinigen dem MDK Baden-Württemberg insgesamt eine hohe Dienstleistungsorientierung. Insbesondere ist dieses Ergebnis auf die hohe soziale Kompetenz und das fachliche Können der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Pflegeteams zurückzuführen.

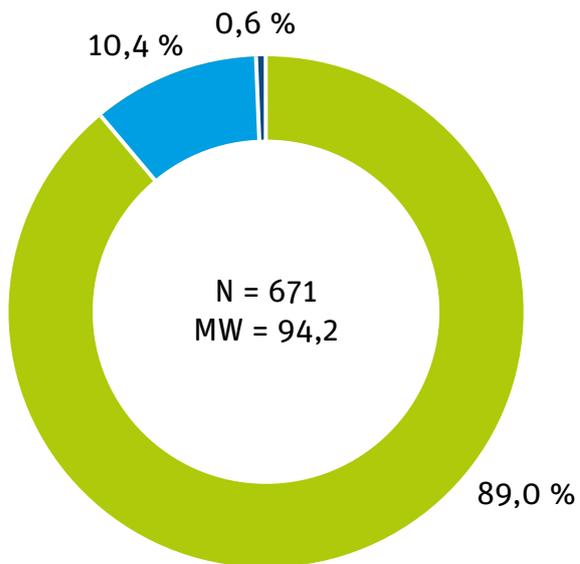
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MDK Baden-Württemberg verfügen über die in diesen sensiblen Situationen erforderliche kommunikative Kompetenz, zeigen Empathie – und erzeugen auf diese Weise eine vertrauensvolle und konstruktive Atmosphäre.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

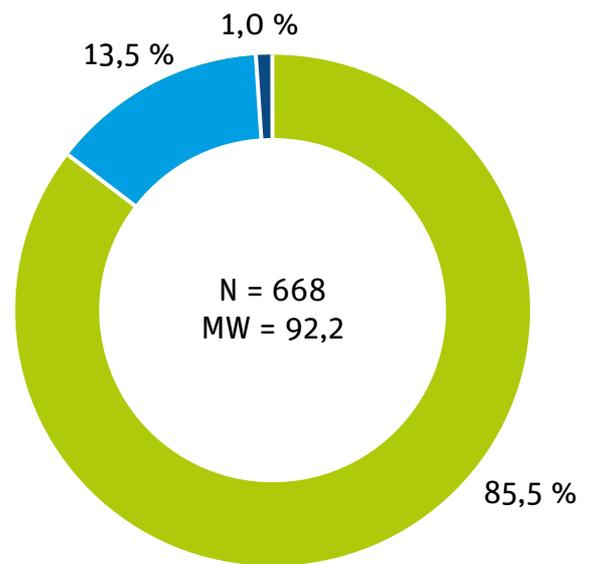
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Parallel zur Zufriedenheit ist zu berücksichtigen, wie wichtig der jeweilige Aspekt den Befragten ist. Die Wichtigkeit ist parallel zur Zufriedenheit auf den Seiten 32 und 33 dargestellt.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

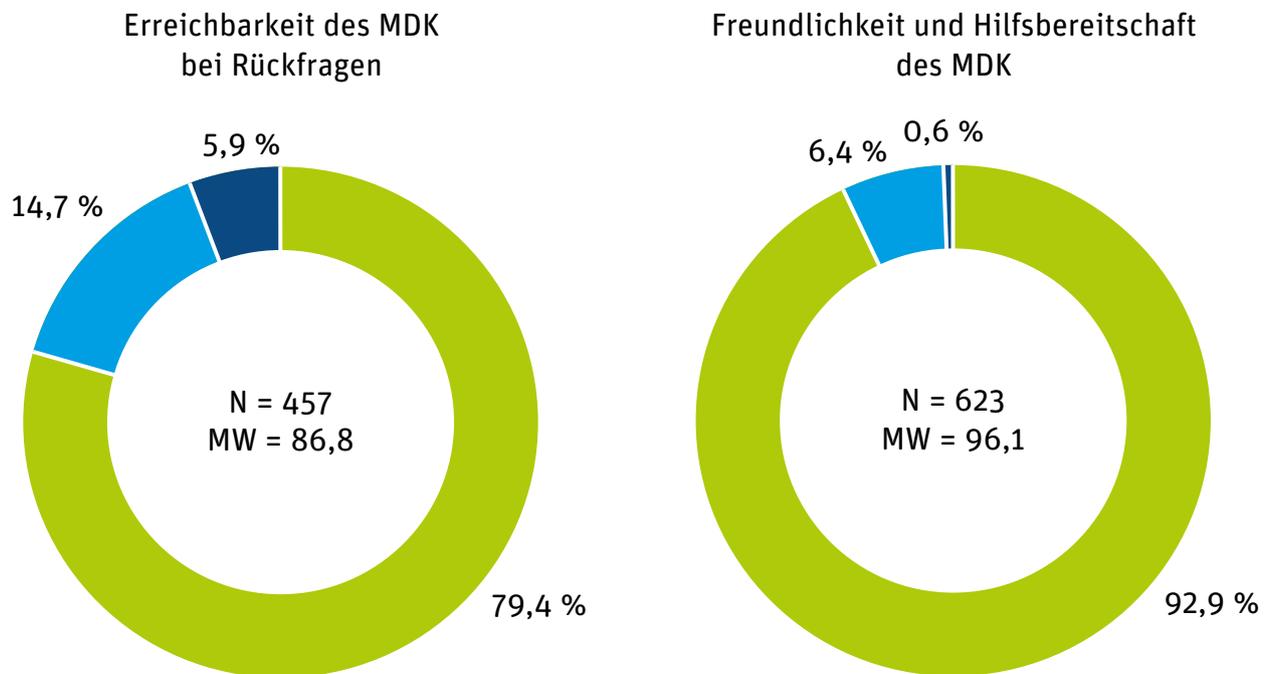
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



Informationen durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden



Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens des MDK Baden-Württemberg sind 89,0 Prozent der Befragten zufrieden. Überwiegend zufrieden sind die Befragten mit den Informationen, die sie im Vorfeld der Begutachtung zum Begutachtungsverfahren erhalten (85,5 Prozent). Mit der Erreichbarkeit des

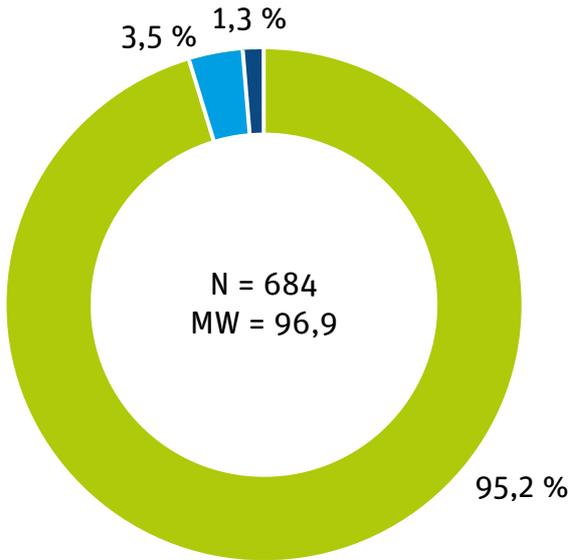
Medizinischen Dienstes bei Rückfragen sind 79,4 Prozent zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des MDK Baden-Württemberg liegt der Zufriedenheitswert bei 92,9 Prozent. Dieses Kriterium ist den Befragten zugleich besonders wichtig (93,6 Prozent).

---

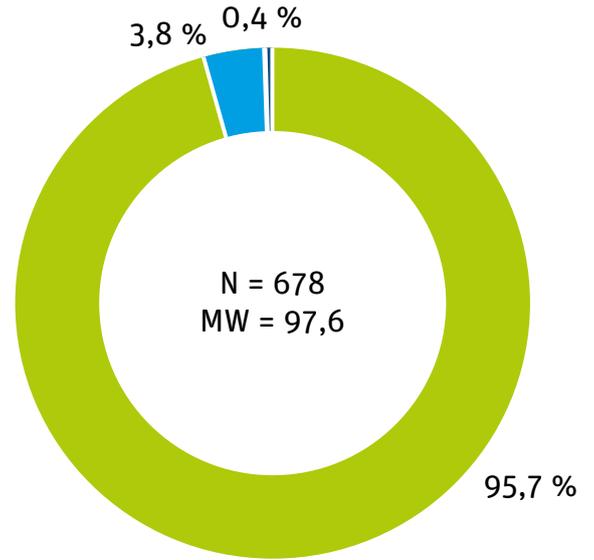
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt

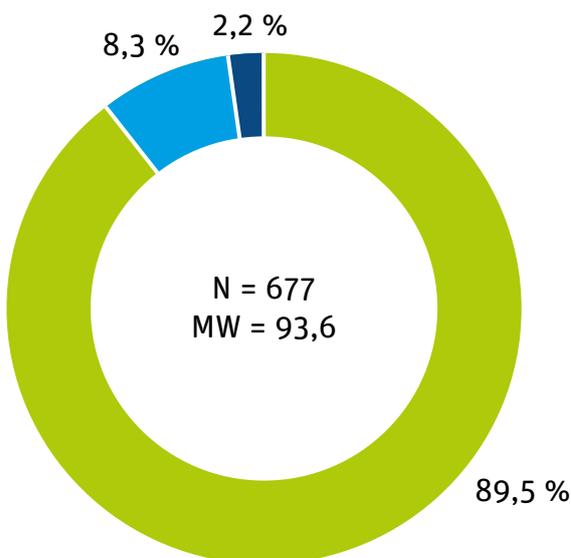
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters  
im angekündigten Zeitraum



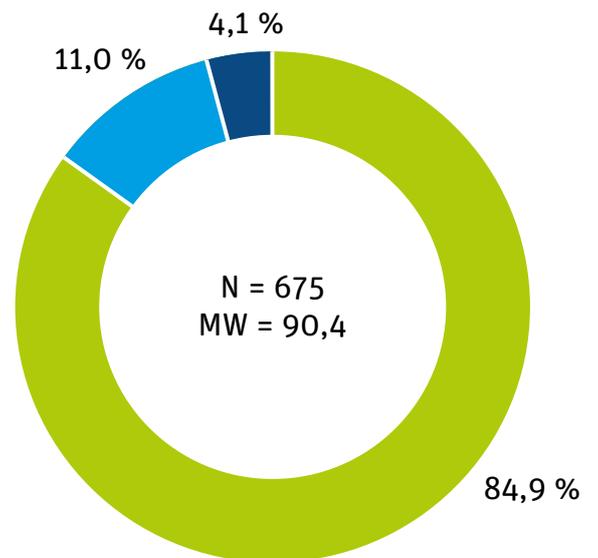
Angemessene Vorstellung  
der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch  
die Gutachterin/den Gutachter

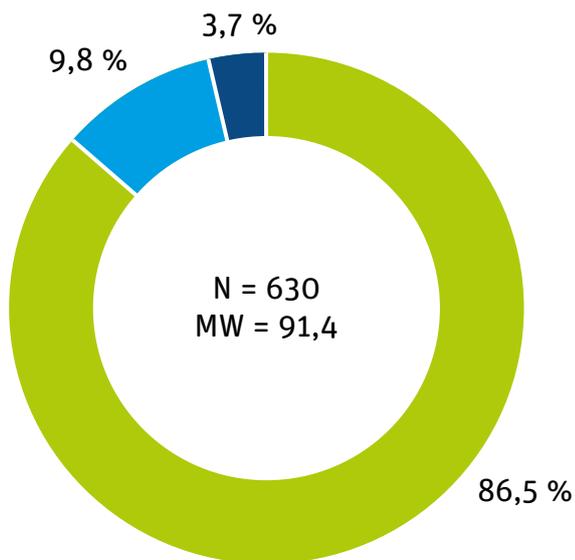


Eingehen auf die individuelle  
Pflugesituation der/des Versicherten



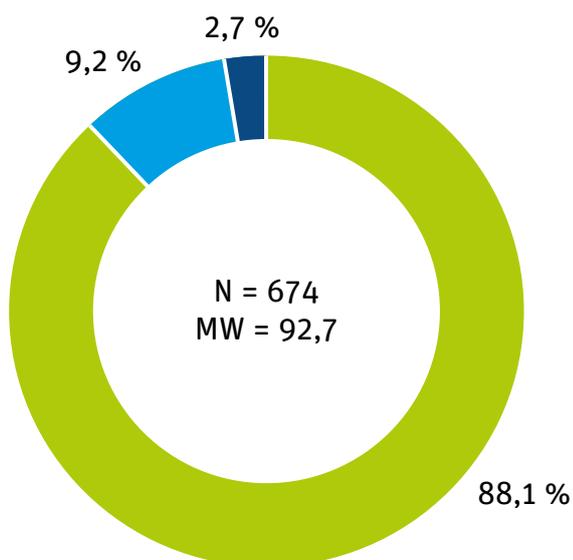
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der/des Versicherten



Der Fragenbereich zum persönlichen Kontakt erfasst den durch die Gutachterin oder den Gutachter im Einzelfall beeinflussbaren Ablauf der Begutachtung. Die höchsten Zufriedenheitswerte liegen bei der Termintreue (95,2 Prozent) sowie bei der angemessenen Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters (95,7 Prozent). 89,5 Prozent der Befragten finden die Erklärung der Gutachterin oder des Gutachters zum Vorgehen bei der Pflegebegutachtung verständlich. 88,4 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass die Gutachterin oder der Gutachter auf die bereitgestellten Unterlagen eingeht. 86,5 Prozent der Befragten sind damit zufrieden, 9,8 Prozent teilweise zufrieden und 3,7 Prozent unzufrieden.

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



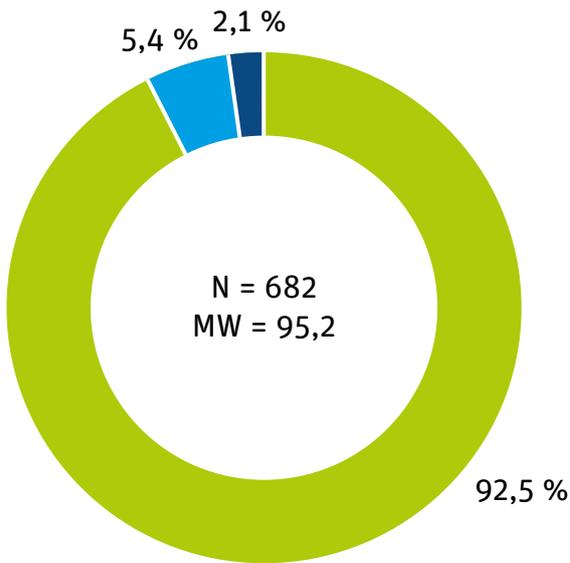
Für 95,3 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass die Gutachterin oder der Gutachter beim Hausbesuch auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten eingeht. 84,9 Prozent der Befragten sind mit diesem Aspekt zufrieden. Mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 88,1 Prozent zufrieden. Dies stellt für 92,9 Prozent der Versicherten ebenfalls ein wichtiges Merkmal dar.

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

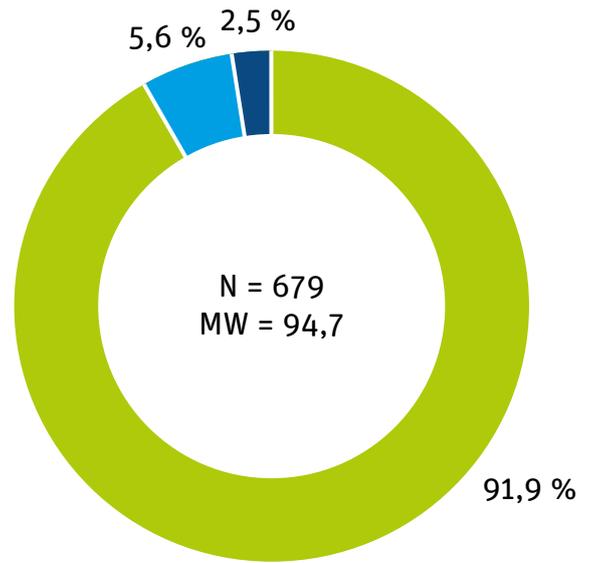
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

## Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

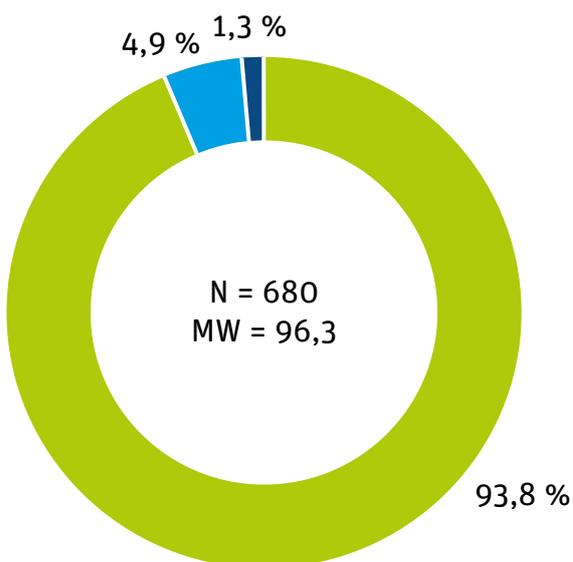
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit der/dem Versicherten



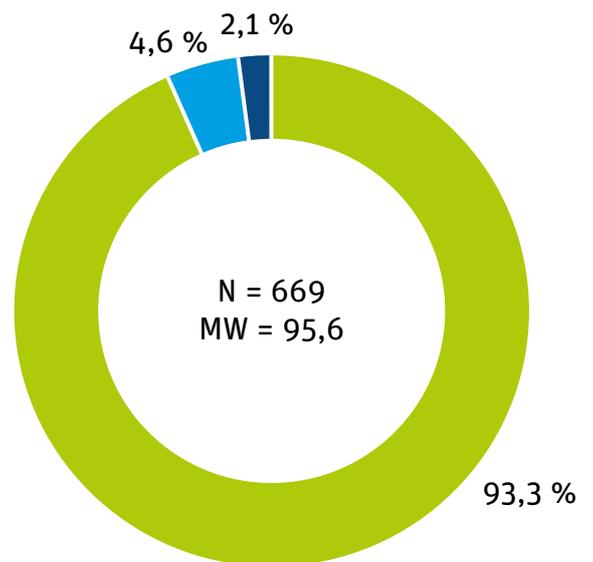
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

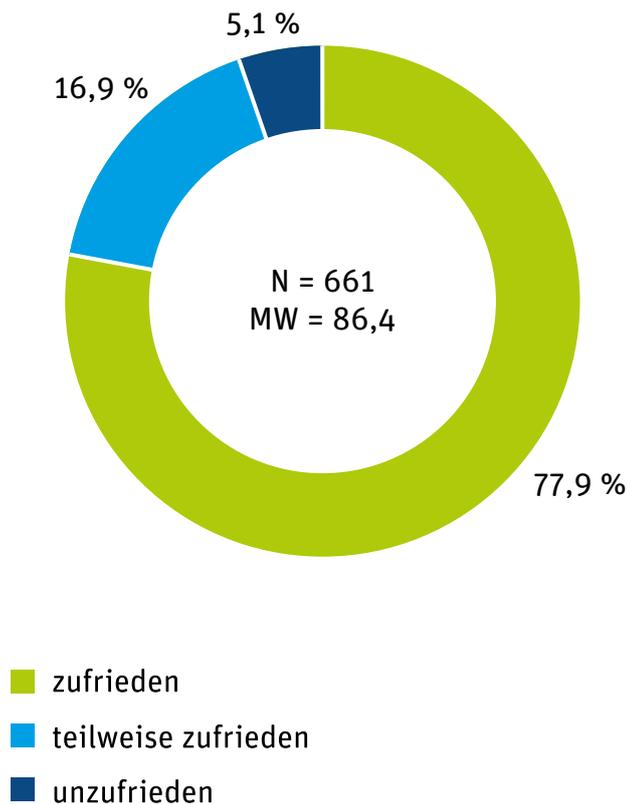


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

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



9 von 10 Befragten sind mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters zufrieden.

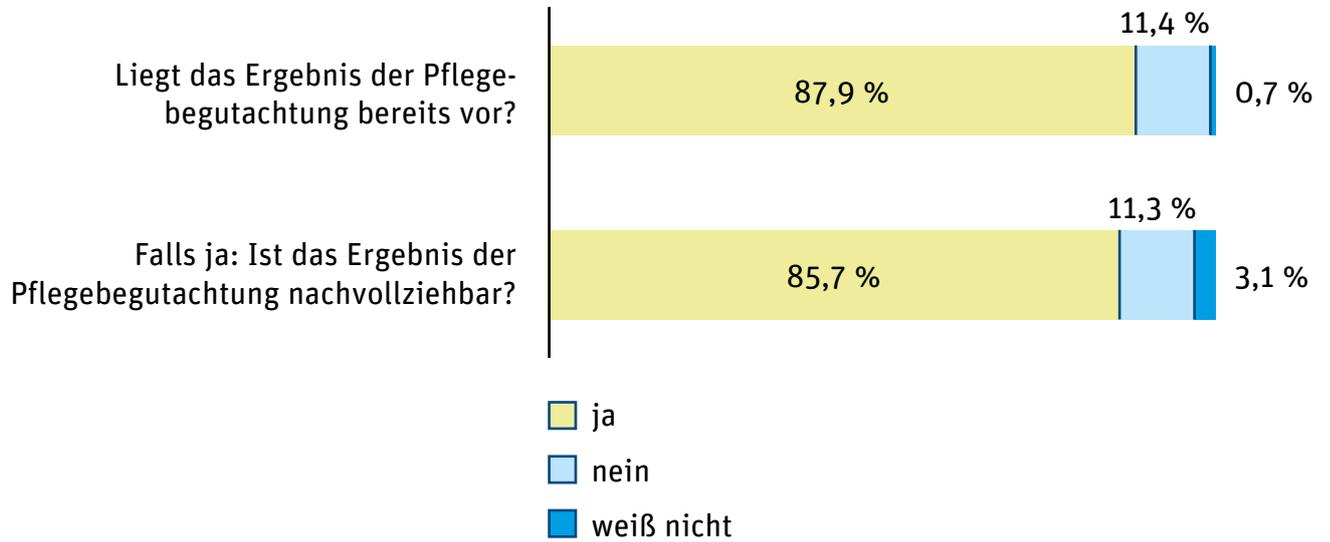
Nahezu allen Befragten (94,8 Prozent) ist die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters wichtig. Dass sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich ausdrückt, halten 95,0 Prozent der Befragten für wichtig. Ebenfalls sehr wichtig sind den Befragten die Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters (96,2 Prozent) und ein respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten bei der Begutachtung (94,9 Prozent).

Verbesserungsbedarf sehen die Befragten bei ihrem Wunsch, gut beraten zu werden und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation zu erhalten. Für 91,8 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt. 77,9 Prozent sind mit diesem Aspekt zufrieden, 16,9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,1 Prozent sind unzufrieden.

---

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:



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

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

## Kommentare

(265 Kommentare von  
213 Befragten)

Anzahl der häufigsten  
Kommentare, Anteil der  
Kommentare in Prozent  
an allen Kommentaren.

60

22,6 %

Insgesamt zufrieden/sehr zufrieden,  
Alles bestens, alles ok, alles in Ordnung

24

9,1 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

15

5,7 %

Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig,  
genauer

13

4,9 %

Kritik an Informationen über die Pflegebegutachtung

10

3,8 %

Kritik an MDK/an Krankenkassen (allgemein) zur  
Pflegebegutachtung/-einstufung

10

3,8 %

Detaillierter/individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige  
eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

9

3,4 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

9

3,4 %

Zu wenig Zeit, Zeitdruck

## 5. Erkenntnisse

### 5.1 Vorgehen bei der Ableitung von Erkenntnissen

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 MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Die befragten Versicherten und ihre Angehörigen sind mit der Durchführung der Pflegebegutachtung insgesamt sehr zufrieden.

Doch eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit der Wichtigkeit der Aspekte und weiteren Parametern erkennen wir mögliche Verbesserungspotenziale.

### 5.2 Abgeleitete Erkenntnisse im Einzelnen

#### 5.2.1 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen

81,7 Prozent der Befragten ist es wichtig, den MDK Baden-Württemberg bei Fragen oder Terminabsagen zu erreichen. Der Zufriedenheitswert in Bezug auf die telefonische Erreichbarkeit ist auf 79,4 Prozent gestiegen.

Dadurch hat sich zwar die Gesamtzufriedenheit in diesem Fragebereich verbessert. Dennoch genügt uns der Effekt verschiedener Maßnahmen, mit denen wir unsere Erreichbarkeit auf unterschiedlichen Wegen in der Vergangenheit bereits verbessert haben, noch nicht.

Daher werden wir uns in diesem Bereich weiterhin verstärkt engagieren, um unsere Dienstleistungsqualität auszubauen.



### 5.2.2 Persönlicher Kontakt

Im persönlichen Kontakt mit der Gutachterin oder dem Gutachter sind den Befragten unverändert die verständliche Erklärung des Vorgehens (93,7 Prozent), das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation (95,3 Prozent) und genügend Zeit, um die wichtigen Punkte zu besprechen (92,9 Prozent), besonders wichtig.

Der Wunsch nach mehr Zeit, um die für den pflegebedürftigen Menschen und seine Angehörigen wichtigen Punkte zu besprechen, steht in engem Zusammenhang mit dem Wunsch nach Eingehen auf die individuelle Pflegesituation.

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.

Das Begutachtungsverfahren unterstützt dies. Die Kriterien der Selbstständigkeit und der Fähigkeiten ermöglichen einen angemessenen Blick auf die individuelle Pflegesituation.

Trotz der im Vergleich zum Vorjahr gestiegenen Zufriedenheit sehen wir hier auch weiterhin Handlungsbedarf, da nur 89,5 Prozent der Befragten mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens zufrieden sind. 84,9 Prozent äußern sich zufrieden mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation. Aus Sicht von 88,1 Prozent der Befragten nimmt sich die Gutachterin oder der Gutachter genügend Zeit, um die wichtigen Punkte zu besprechen.

Für 88,4 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass bei der Begutachtung vor Ort auf die bereitgestellten Unterlagen eingegangen wird. 86,5 Prozent der Versicherten sind in dieser Hinsicht zufrieden. Allerdings zeigen sich 9,8 Prozent der Befragten nur teilweise zufrieden mit dem Eingehen unserer Gutachterinnen und Gutachter auf die bereitgestellten Unterlagen, 3,7 Prozent sind damit unzufrieden.

Aus diesen Ergebnissen ergeben sich für uns weitere Optimierungspotenziale für die Kommunikation mit den Versicherten und ihren Angehörigen.

Unsere Gutachterinnen und Gutachter werden fortlaufend ihre kommunikativen Fähigkeiten weiterentwickeln, damit es noch besser gelingt, sich bei der Begutachtung jederzeit auf die individuelle Situation des pflegebedürftigen Menschen und seiner Angehörigen einzustellen.

### **5.2.3 Persönliches Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters**

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. Studien belegen, dass die meisten pflegenden Angehörigen die Unterstützungsangebote der gesetzlichen Pflegeversicherung kennen. Doch genutzt werden diese nur von einer Minderheit.

Zugleich zeigt sich in unserer Befragung, dass es für 91,8 Prozent der Befragten wichtig ist, eine gute Beratung sowie Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation zu erhalten.

77,9 Prozent der Versicherten – und damit mehr als im Vorjahr – waren in dieser Hinsicht zufrieden. Ein ebenfalls höherer Wert (16,9 Prozent) ergab sich bei dem Anteil der Befragten, die mit der Beratung teilweise zufrieden waren. Unzufrieden mit der Beratung äußerten sich weniger Befragte als im Vorjahr, nämlich 5,1 Prozent.

Eine individuelle Beratung kann zur Stärkung der pflegenden Angehörigen und zur Stabilisierung des häuslichen Pflegesettings beitragen. Da eine solche Beratung den Auftrag des MDK 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.

## 6. Maßnahmen

### 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen liegt grundsätzlich darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Ursachen und Einflussfaktoren für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse müssen eruiert werden.

Dabei erfolgt die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen („Woran liegt es?“), zur Bewertung („Wo besteht konkreter Handlungsbedarf?“) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie („Was müssen wir tun?“).

Der MDK Baden-Württemberg geht hierbei strukturiert vor:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen/Erläuterungen 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 MDK 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

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen. Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Baden-Württemberg die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

### 6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

#### 6.2.1 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen

Die Einrichtung von Team-Telefonnummern verbessert die telefonische Erreichbarkeit im Zeitfenster von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

Außerdem sind in Stoßzeiten die Anrufe an allen Standorten in Baden-Württemberg durch so genannte zyklische Sammel-Telefonschlüsse besser gesteuert. Anruferinnen und Anrufer werden automatisch zur nächsten freien Servicemitarbeiterin oder zum nächsten freien Servicemitarbeiter durchgestellt. Eine für alle Bereiche verbindliche Verfahrensanweisung wird fortlaufend aktualisiert und um optimierte Lösungen zur Erreichbarkeit der Pflgeteams ergänzt. Prozessoptimierungen in den Teams Pflege stellen eine gleichmäßige Erreichbarkeit unserer Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter sicher. 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. Mit dem Ankündigungsschreiben zur Begutachtung erhalten die Versicherten die E-Mail-Adresse des für sie zuständigen Teams Pflege beim MDK Baden-Württemberg. 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. Durch eine technische Optimierung konnte diese Kontaktmöglichkeit ausgebaut werden, indem die Terminabsagen auf direktem Weg die Teams Pflege erreichen.

### **6.2.2 Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung**

Um die Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zu erhöhen, haben wir die Formulierungen angepasst. Ergänzende, aktuelle Informationen, insbesondere ob der Begutachtungstermin als Hausbesuch oder als Telefoninterview stattfindet, sind auf unserer Homepage veröffentlicht.

### **6.2.3 Persönlicher Kontakt**

Nachdem unsere Gutachterinnen und Gutachter eine möglichst entspannte Begutachtungsatmosphäre hergestellt haben, werden Versicherte und Angehörige über den Ablauf der Begutachtung umfassend informiert. Mit Arbeitshilfen und Dokumenten verfügen unsere Gutachterinnen und Gutachter über praktische Hilfen, die einzelnen Schritte der Be-

gutachtung verständlich und transparent zu gestalten – ohne pflegebedürftige Menschen oder deren Angehörige mit den vielschichtigen Details der Begutachtungs-Richtlinien zu überfordern. Zudem erhalten pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen gleich zu Beginn Raum, Probleme, Bedürfnisse und Sorgen darzustellen. Mit offenen Fragen werden die Betroffenen ermuntert, ihre Lebenssituation zu schildern.

Wir legen großen Wert darauf, dass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen ausreichend Zeit erhalten, um die für sie wichtigen Punkte in einer der Begutachtungssituation angemessenen Form zu besprechen.



Im Mittelpunkt steht die Einschätzung der Selbstständigkeit und der Fähigkeiten der Versicherten. Eine aufwändige Dokumentation der Hilfe- und Pflegeleistungen im Vorfeld der Begutachtung ist nicht mehr erforderlich. Auf der Homepage des MDK ist eine Checkliste zur Vorbereitung auf die Begutachtung eingestellt. Zudem wird mit der Terminankündigung ein Fragebogen zur Vorbereitung auf den Termin mitgesandt.

Darüber hinaus können sich Versicherte bei ihrer Pflegekasse oder einer beratenden Stelle (z. B. Pflegestützpunkt) über den Ablauf der Begutachtung und über eine sinnvolle Vorbereitung informieren. Mit Schulungsangeboten

an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegekassen sowie einem intensivierten Austausch mit den Pflegekassen unterstützen wir dies. Zusätzlich erreichen wir die Versicherten über eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit.

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 in allen Besprechungen und in der Einarbeitung neuer Gutachterinnen und Gutachter kultiviert und vorgelebt. Zudem werden diese Aspekte in den regelmäßigen Kommunikationsschulungen thematisiert.

#### **6.2.4 Persönliches Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters**

Noch recht selten nutzen pflegebedürftige Menschen und pflegende Angehörige das umfangreiche und vielfältige Angebot der Beratung durch die Pflegekassen sowie weitere Unterstützungsleistungen, die in Wohnortnähe angeboten werden (z. B. Pflegestützpunkte, Wohnraumberatung, Palliativversorgung). Dabei kommen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater einiger Pflegekassen auf Wunsch auch direkt zu den Menschen nach Hause und klären im persönlichen Gespräch den konkreten Hilfe- und Versorgungsbedarf.



Wir wollen den pflegebedürftigen Menschen sowie deren Angehörigen diese Informationen verstärkt an die Hand geben, noch gezielter und klarer auf die spezialisierten Beratungsangebote der Pflegekassen und weiterer Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner hinweisen.

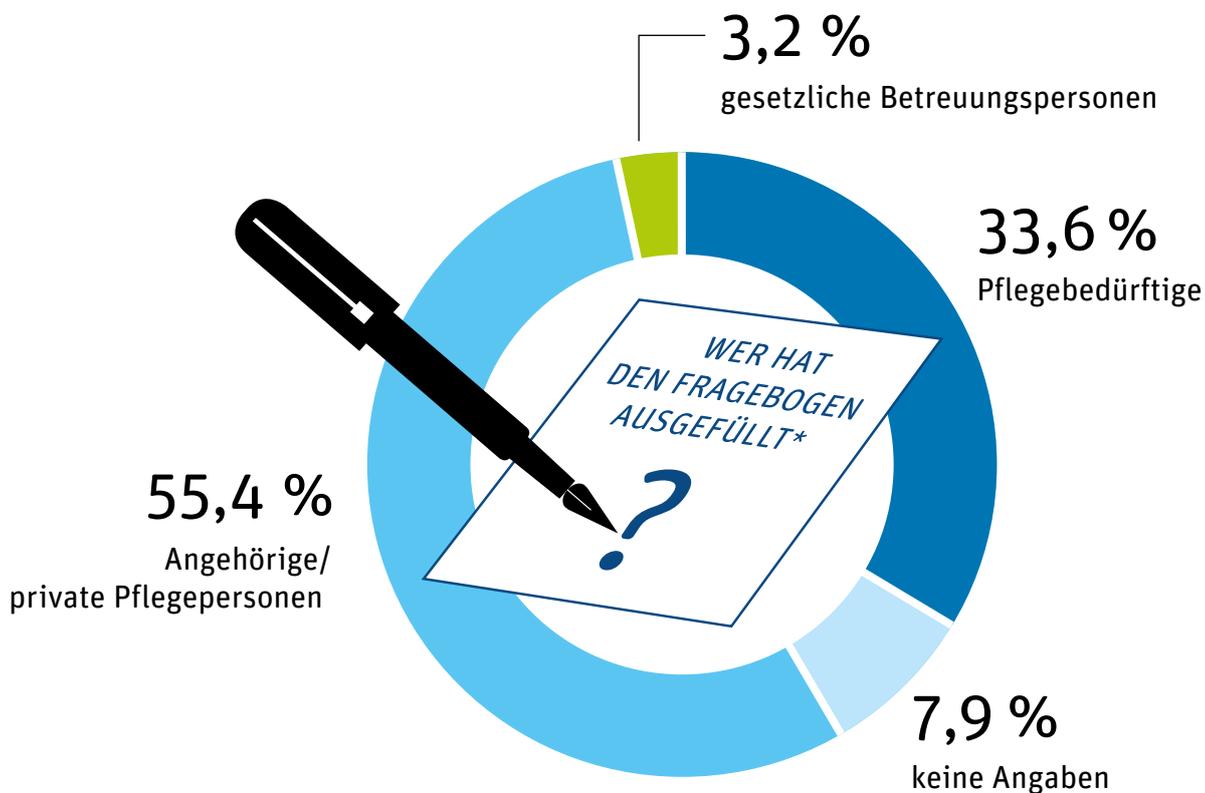
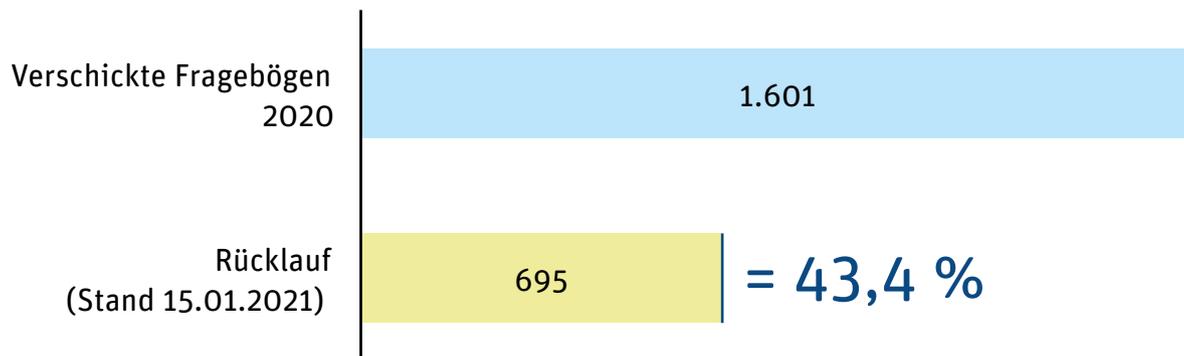
Die Tatsache, dass Pflegebedürftigkeit in der Regel kein unveränderbarer Zustand ist, sondern ein Prozess, der beispielsweise durch Pflege aber auch durch Einzelleistungen mit rehabilitativer oder präventiver Zielsetzung beeinflussbar ist, wird sorgsam beachtet.

Eine Vielzahl weiterer Maßnahmen befähigt die Gutachterinnen und Gutachter dem allgemeinen Beratungsauftrag nachzukommen:

- Regelmäßige Fortbildung der Pflegegutachterinnen und Pflegegutachter in Bezug auf die Einschätzung des Pflegesettings.
- Strukturierte Zusammenarbeit mit den Pflegeberatungen der Pflegekassen, damit Versicherte und ihre Angehörigen zeitnah eine Pflegeberatung bzw. ergänzende Informationen erhalten.
- Alle Pflegegutachterinnen und Pflegegutachter werden regelmäßig zur Hilfsmittelempfehlung im Pflegegutachten geschult.
- Regelmäßige Fortbildung zur Rehabilitationsempfehlung stärkt die Fachkompetenz aller Pflegegutachterinnen und Pflegegutachter.
- Neue Pflegegutachterinnen und Pflegegutachter können bei Präsenzseminaren ihr Wissen in Bezug auf Hilfsmittel- und Rehabilitationsempfehlungen festigen.

## 7. Zahlen, Daten, Fakten

### Rücklaufquote



\*Mehrfachnennungen möglich

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Befragung zur Pflegebegutachtung 2020**

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

**Gesamtzufriedenheit**

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

**Informationen über die Pflegebegutachtung**

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

**Der persönliche Kontakt**

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

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST DER KRANKENVERSICHERUNG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Wichtiges Auftreten des Gutachters

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Wie empfanden Sie den Gutachter als kompetentvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welche Punkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie rückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Allgemeine Fragen

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

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 MDK Baden-Württemberg bedankt sich für Ihre Teilnahme!

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

Befragung zur Pflegebegutachtung

MDK Baden-Württemberg



## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C beim MDK Baden-Württemberg

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 695)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden			
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	88,9 %	7,2 %	4,0 %			
Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit			Wichtigkeit		
	Damit waren die Befragten ...			Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,0 %	10,4 %	0,6 %	77,0 %	18,0 %	5,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	85,5 %	13,5 %	1,0 %	81,3 %	14,5 %	4,3 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	79,4 %	14,7 %	5,9 %	81,7 %	11,5 %	6,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	92,9 %	6,4 %	0,6 %	93,6 %	4,6 %	1,8 %



<b>Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin/zum Gutachter</b>	<b>Zufriedenheit</b> Damit waren die Befragten ...			<b>Wichtigkeit</b> Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Eintreffen der Gutachterin/ des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95,2 %	3,5 %	1,3 %	89,0 %	9,1 %	1,9 %
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters	95,7 %	3,8 %	0,4 %	87,7 %	10,2 %	2,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter	89,5 %	8,3 %	2,2 %	93,7 %	5,3 %	1,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der/des Versicherten	84,9 %	11,0 %	4,1 %	95,3 %	4,0 %	0,8 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	86,5 %	9,8 %	3,7 %	88,4 %	9,2 %	2,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,1 %	9,2 %	2,7 %	92,9 %	5,9 %	1,2 %
<b>Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters</b>	<b>Zufriedenheit</b> Damit waren die Befragten ...			<b>Wichtigkeit</b> Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit der/dem Versicherten	92,5 %	5,4 %	2,1 %	94,9 %	4,7 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin/ des Gutachters	91,9 %	5,6 %	2,5 %	96,2 %	3,0 %	0,8 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters	93,8 %	4,9 %	1,3 %	95,0 %	4,4 %	0,6 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutach- terin/des Gutachters	93,3 %	4,6 %	2,1 %	94,8 %	4,0 %	1,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77,9 %	16,9 %	5,1 %	91,8 %	6,8 %	1,4 %

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

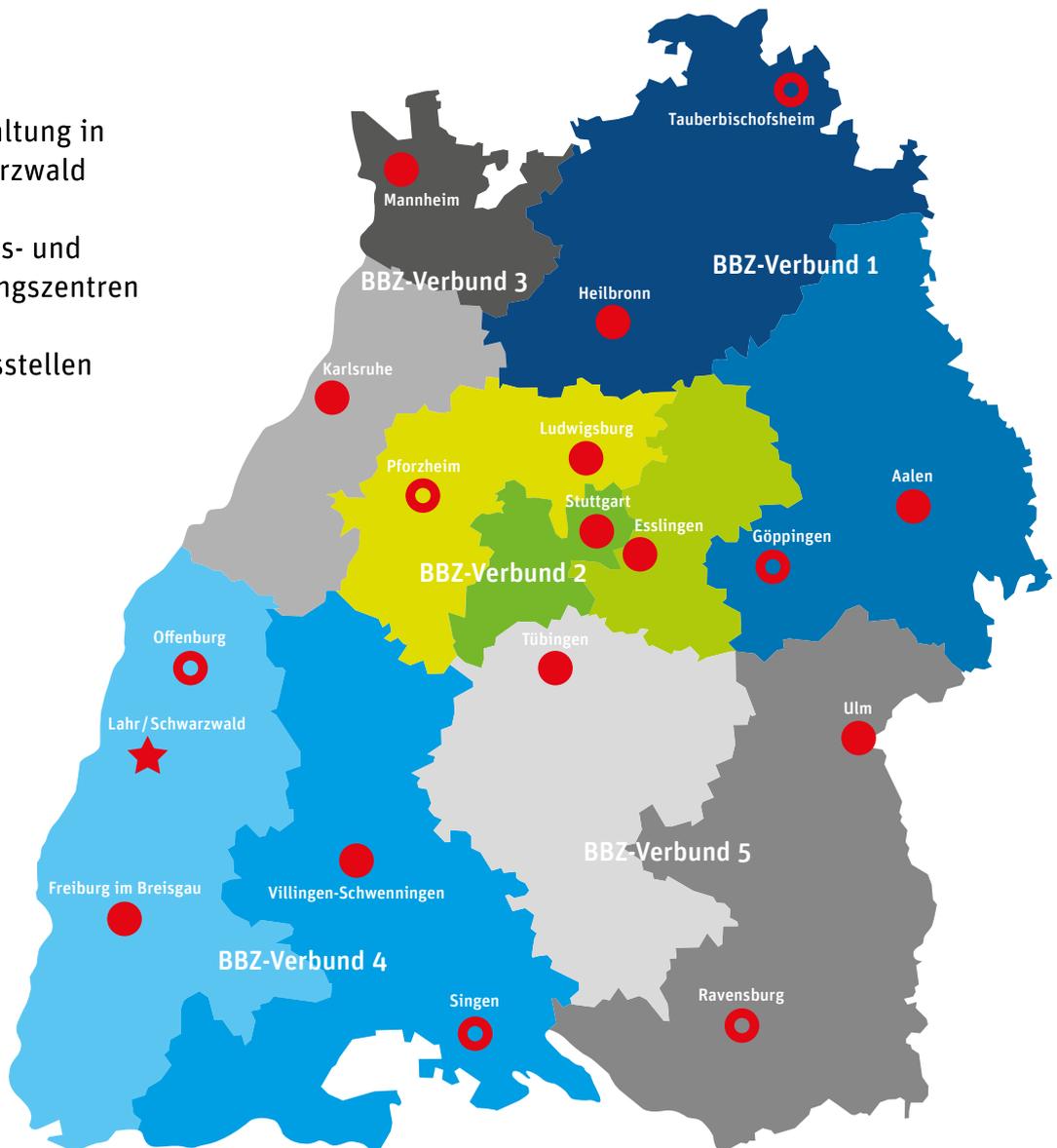
## Über drei Jahrzehnte Kompetenz, Erfahrung, Qualität – für unser Gesundheitswesen

Der MDK Baden-Württemberg ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen 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.

Über 1.300 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.

- ★ Hauptverwaltung in Lahr/Schwarzwald
- 11 Beratungs- und Begutachtungszentren
- 6 Beratungsstellen



## Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes 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:**

MDK Baden-Württemberg  
Ahornweg 2  
77933 Lahr/Schwarzwald  
Telefon: 07821 938-0  
Telefax: 07821 938-1200  
E-Mail: [info@mdkbw.de](mailto:info@mdkbw.de)  
Internet: [www.mdkbw.de](http://www.mdkbw.de)

**Bearbeitung:**

Birgit Gelse, Markus Hartmann, Kathrin Kuhl

**Bilder:**

MDS  
Seite 31 – © svetlana67/Fotolia.com  
Seite 32 – © Sergey Nivens/Fotolia.com

**Satz, Überarbeitung:**

Kerstin Beck

**Veröffentlichung:**

15. April 2021

