



Medizinischer Dienst
Hessen

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



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Ergebnisbericht 2021

Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	06
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	08
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	11
4. Ergebnisse	Seite	12
5. Erkenntnisse	Seite	29
6. Maßnahmen	Seite	32
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	34

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 Hessen, Zimmersmühlenweg 23, 61440 Oberursel

Telefon: 06171 634-00, Telefax: 06171 634-155

E-Mail: info@md-hessen.de, Internet: www.md-hessen.de

Redaktion: Torsten Frisch, Dr. med. Thomas Gaertner, Birte Wuermeling

Bilder: Medizinischer Dienst

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



Pflegebegutachtung: Zuverlässig auch in Zeiten der Pandemie

Mehr als 190.000 Pflegebegutachtungen hat der Medizinische Dienst Hessen im Jahr 2021 insgesamt durchgeführt. Wie im Vorjahr, konnten die Begutachtungen aufgrund der Pandemie jedoch nicht durchgängig im Rahmen von Hausbesuchen stattfinden. Insbesondere die älteren, besonders gefährdeten pflegebedürftigen Menschen sollten vor einer Infektion mit dem Coronavirus geschützt werden. In dieser Situation hat sich die Begutachtung mittels strukturier-tem Telefoninterview als ein geeignetes Alternativverfahren zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit bewährt und wird von den Versicherten positiv aufgenommen. Dies belegen die Ergebnisse der jüngsten Versichertenbefragung hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch unseren Medizinischen Dienst.

Neben dem bundesweit einheitlichen Fragebogen zur Ermittlung der Zufriedenheit mit der Begutachtung durch Hausbesuch wurde Anfang 2021 ergänzend ein Fragebogen zur telefonischen Alternative entwickelt und seit März vergangenen Jahres eingesetzt. So haben wir die Möglichkeit, die Zufriedenheit der Versicherten differenziert nach dem jeweiligen Begutachtungsformat zu erfragen und darzustellen.

Das Ergebnis: Insgesamt betrachtet, zeigen sich 89,8 Prozent der Befragten mit der Begutachtung in Form des Hausbesuchs zufrieden. Bei der telefonischen Begutachtung liegt die Zufriedenheit bei 83,6 Prozent. Gleichzeitig ist die Rücklaufquote der Befragung anhaltend hoch, was uns sehr freut.

Unsere Auswertung zeigt auch: Die Zufriedenheit der Versicherten ist hinsichtlich der Unterschiedlichkeit beider Verfahren insgesamt vergleichbar hoch. Abweichungen bei Gegenüberstellung einzelner Ergebnisse sind lediglich gering. Bei der Bewertung der Erreichbarkeit bei Rückfragen schneidet die telefonische Begutachtung sogar besser ab.

Unabhängig vom Begutachtungsformat ist den Pflegebedürftigen und deren Angehörigen besonders wichtig, dass unsere Gutachterinnen und Gutachter umfassend auf die individuelle Pflegesituation eingehen, ausreichend Zeit zur Besprechung für sie wichtiger Aspekte erübrigen sowie beratend nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation geben. Mögliche weitere Verbesserungen in diesen wie auch in weiteren Bereichen streben wir an.

Entscheidend ist, dass die Versicherten die notwendigen Leistungen der Pflegeversicherung auch in Pandemie-Zeiten uneingeschränkt erhalten. Hierzu werden wir, als Medizinischer Dienst Hessen, unseren Beitrag auch weiterhin zuverlässig leisten.

Ihre

Sötkin Geitner
Vorstandsvorsitzende

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

- Informationen über die Pflegebegutachtung** **85,3 %**

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Hessen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,3 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.
- Persönlicher Kontakt** **89,7 %**

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Hessen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,7 Prozent sind die Versicherten mit dem persönlichen Kontakt sehr zufrieden.
- Persönliches Auftreten** **89,8 %**

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Hessen bei den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,8 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.
- Gesamtzufriedenheit** **89,8 %**

89,8 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Hessen zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.



Telefonische Begutachtung

Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

84,3 %

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

Der telefonische Kontakt

87,9 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Hessen gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,9 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Persönliches Auftreten

86,4 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Hessen bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,4 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

83,6 %

83,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzliche Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Hessen unter anderem versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Eine Aufgabe des Medizinischen Dienstes ist die Begutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit im Auftrag der Pflegekassen. Der Medizinische Dienst prüft gemäß § 18 Absatz 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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 Internetseite.

Dem Medizinischen Dienst ist es ein wichtiges 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.

Den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (in den Richtlinien „wissenschaftliche Stelle“ genannt) geben die auf Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September 2013 vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands vor.

Der vorliegende Bericht des Medizinischen Dienstes Hessen informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2021.

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

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

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen.

Um trotzdem eine 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 § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen wurden bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch angewendet?**

Der Medizinische Dienst klärt vor dem Hausbesuch, ob ein besonderes Infektionsrisiko vorliegt und verfährt nach einem auf die Pandemielage abgestimmten, bundesweit einheitlichen Hygienekonzept. Dieses ist online unter www.md-bund.de und www.medizinischerdienst.de abrufbar.

2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder Medizinische Dienst eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung

Die Versichertenbefragung trägt entscheidend dazu bei, belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten zu gewinnen. Auf Basis der Befragung können beispielsweise Fragen wie

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

besser beantwortet werden.

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind

Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

Für die persönliche Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung per strukturiertem Telefoninterview wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Die Inhalte der Fragebögen sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und 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.

Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit

- mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- mit dem Ablauf der Begutachtung,
- dem persönlichen Auftreten,
- der Beratung,
- der Praktikabilität der telefonischen Begutachtung
- und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien und berücksichtigt Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinien.



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 aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik, 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 der Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die wissenschaftliche Begleitung der Versichertenbefragung stellt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Jeder bzw. jede nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte 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 Ergebnisberichtes.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes, zum persönlichen oder telefonischen Kontakt und dem Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes. Eine Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahr 2021 hat der Medizinische Dienst Hessen rund 192.000 Versicherte anlässlich der Feststellung der Pflegebedürftigkeit begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober bis Dezember 2021 daher nur in vertretbarem Umfang persönliche Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen Begutachtung mit 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 im Einsatz.

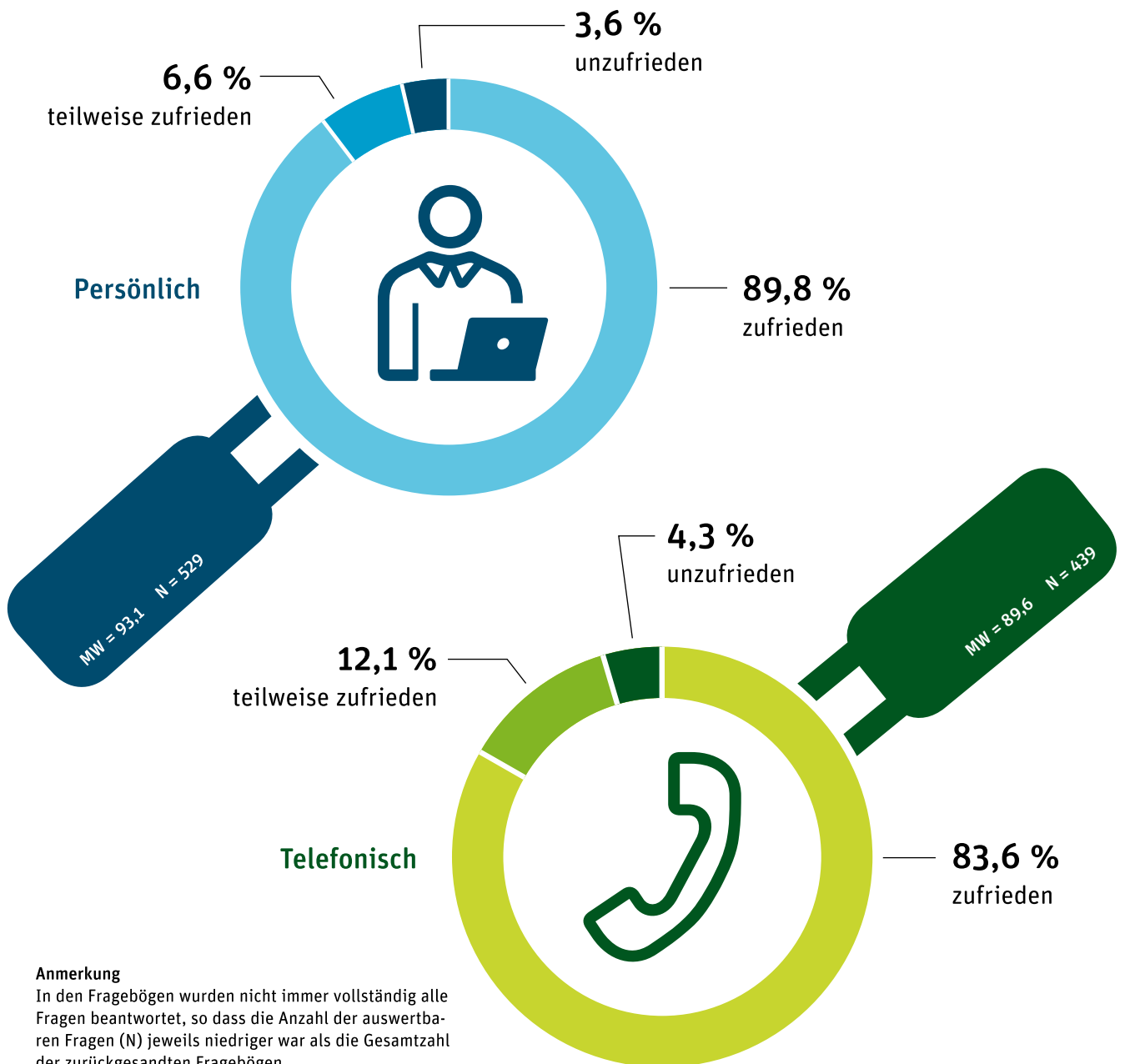
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung ist die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch persönlich begutachtet wurden, für die Befragung im Folgejahr einzubeziehen.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung hat der Medizinische Dienst festgelegt, bundesweit mindestens 21.126 Fragebögen an Versicherte zur Bewertung der Pflegebegutachtung mittels telefonischer Begutachtung im Jahr 2021 zu versenden.

Der Medizinische Dienst Hessen hat insgesamt 1.411 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 1.203 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 588 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 500 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,7 Prozent für die Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 41,6 Prozent für die Befragung im Rahmen der telefonischen Pflegebegutachtung.

4. Ergebnisse

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



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.

Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 89,8 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Hessen zufrieden. Mit der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,6 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 6,6 Prozent (12,1 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 3,6 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (4,3 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

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

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene individuelle Pflegesituation
- c) verständliche Ausdrucksweise und eine gute Telefonverbindung
- d) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie persönlicher Kontakt, Auftreten oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die Versicherte im Rahmen einer telefonischen Begutachtung als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Hessen eine hohe Dienstleistungsorientierung.

Die Ergebnisse im Einzelnen

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

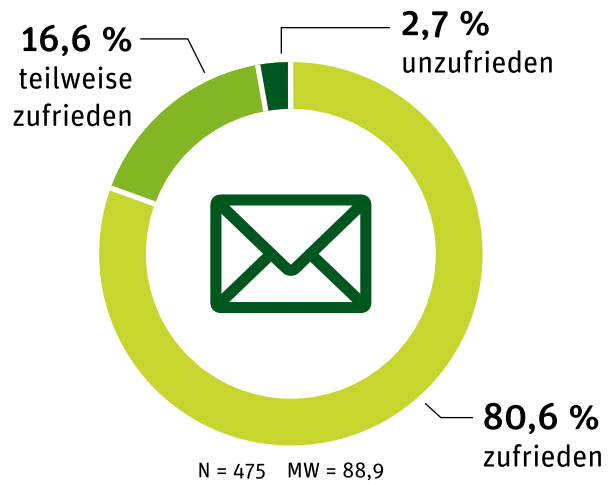
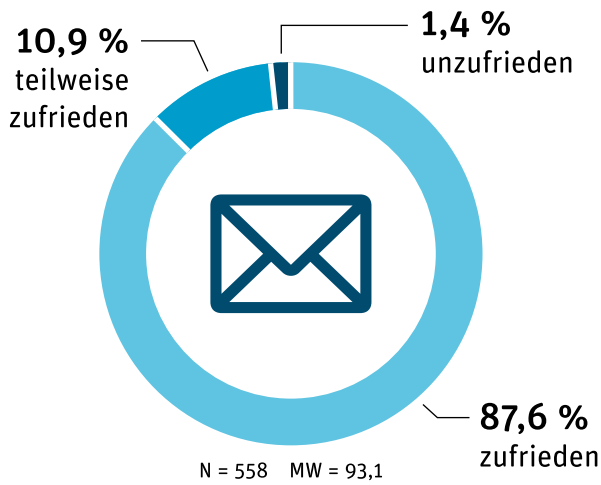
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 87,6 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 80,6 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (82,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 80,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen

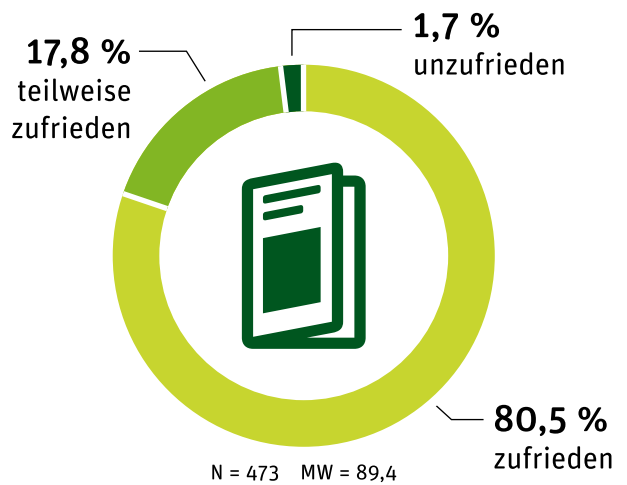
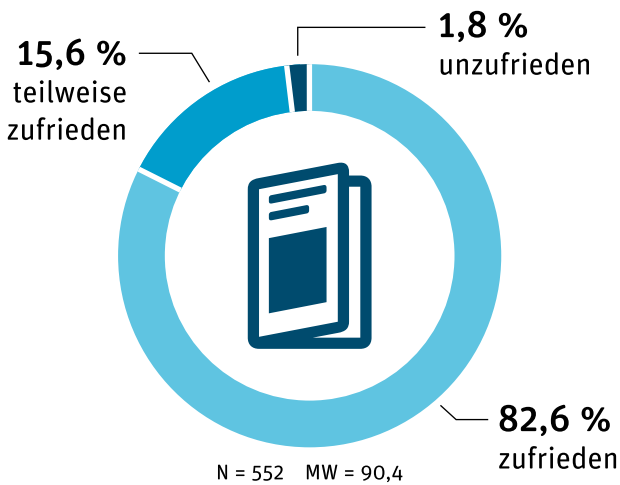
sind 77,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 84,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 93,1 Prozent erzielt (92,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,3 Prozent (94,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



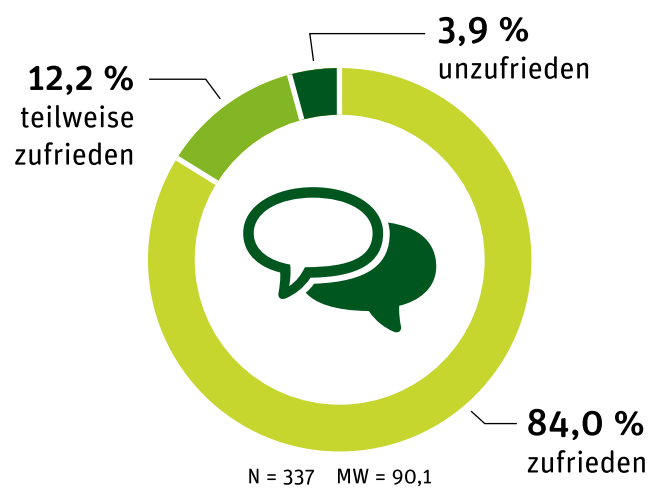
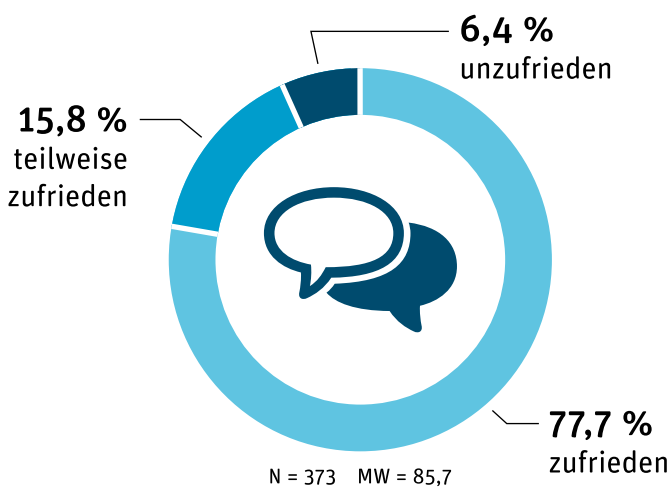
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



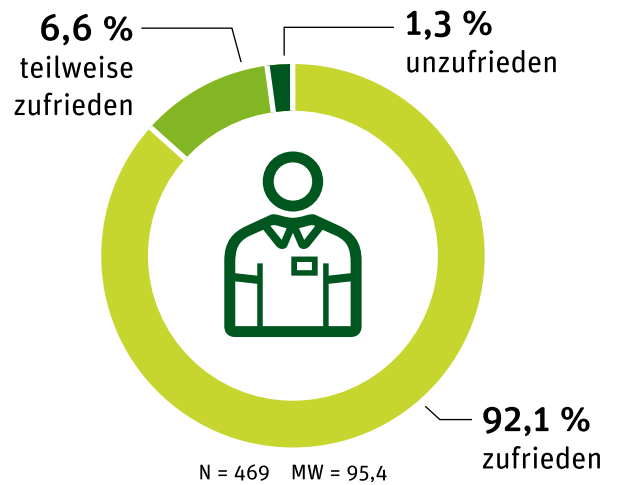
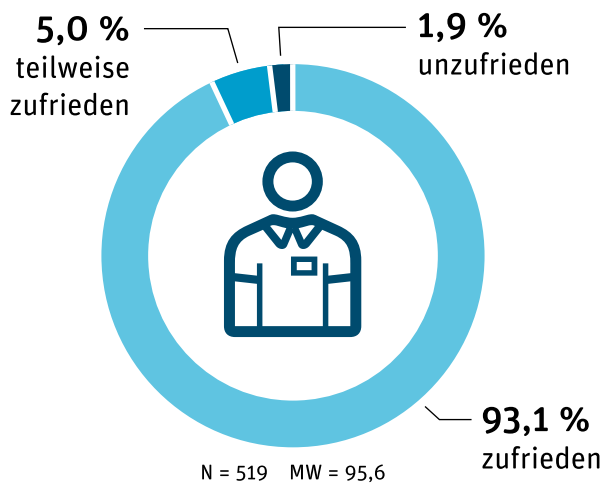
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Hessen



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

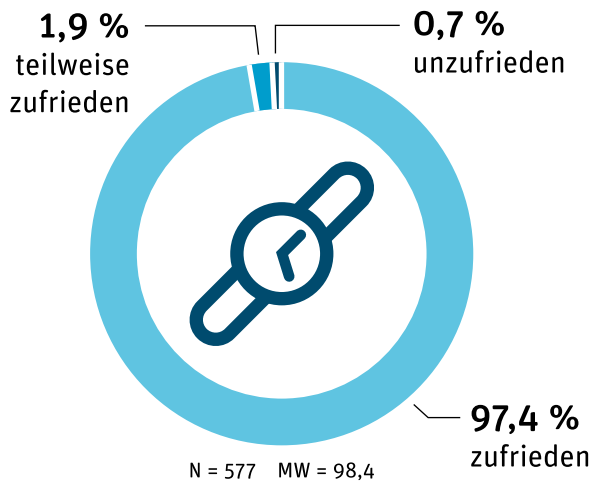
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (97,4 und 95,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 88,1 und 93,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,5 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch sowie bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (85,3 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 85,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (91,5 bzw. 84,8 Prozent).

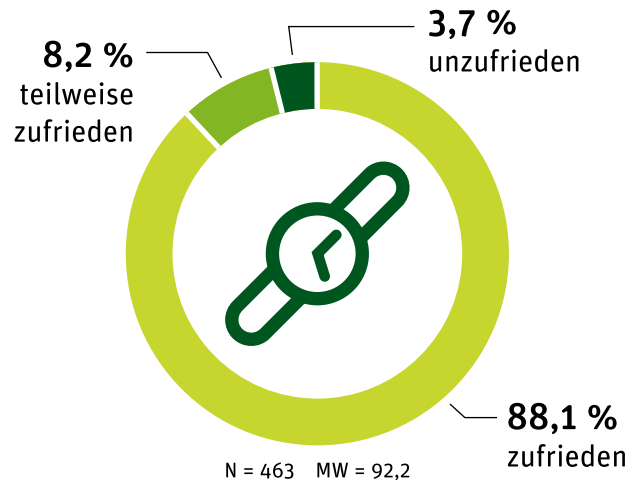
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 82,8 Prozent der Befragten zufrieden; 11,1 Prozent sind teilweise zufrieden und 6,1 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 81,1 Prozent zufrieden; 12,7 Prozent sind teilweise zufrieden, und 6,1 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95,1 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten und 94,0 Prozent derjenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



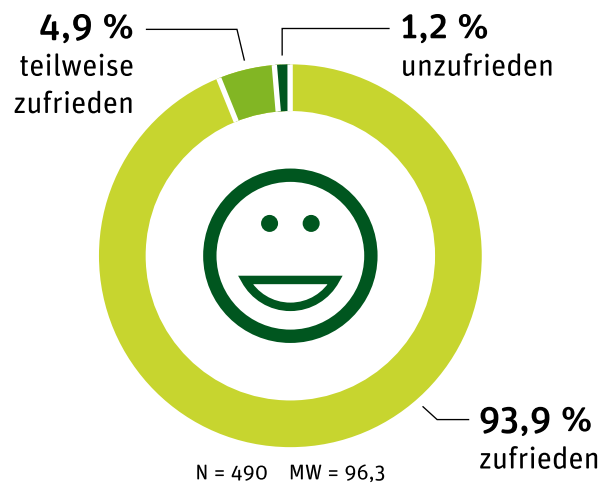
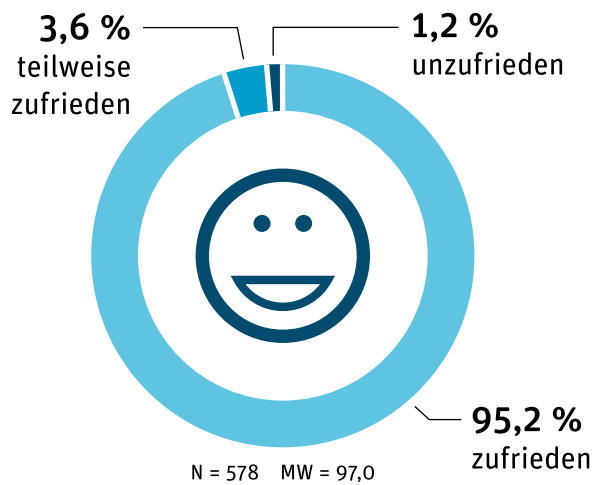
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



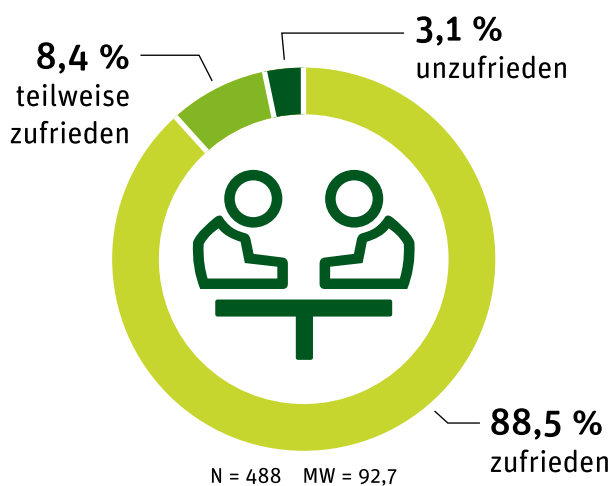
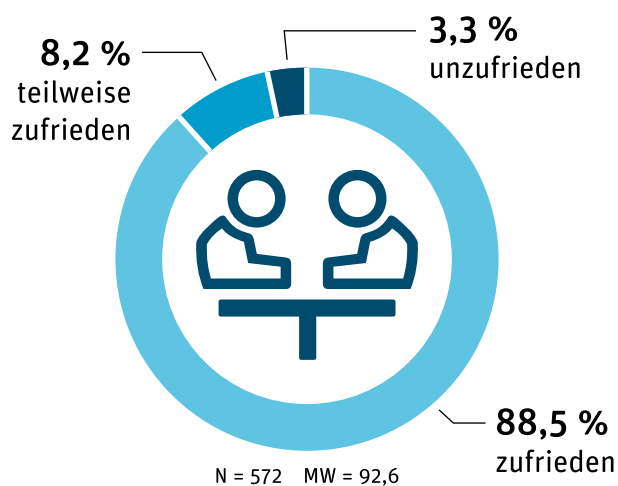
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



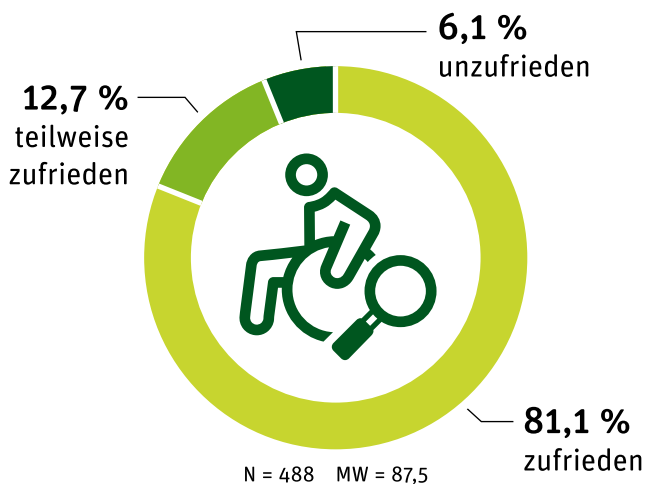
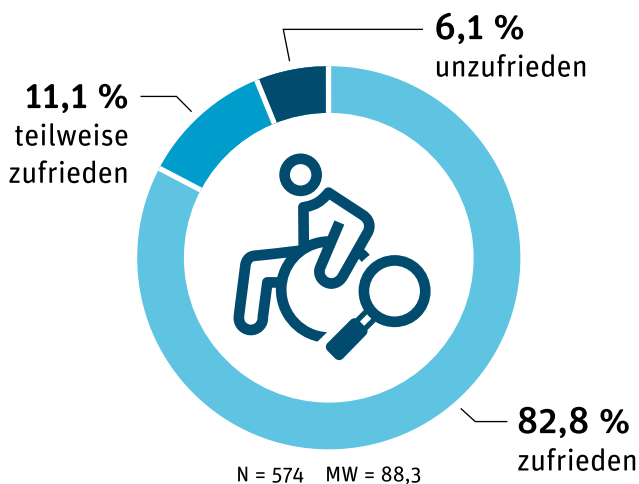
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



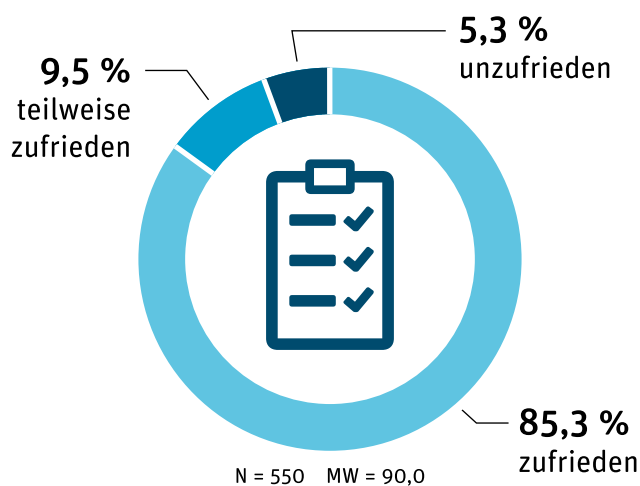
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

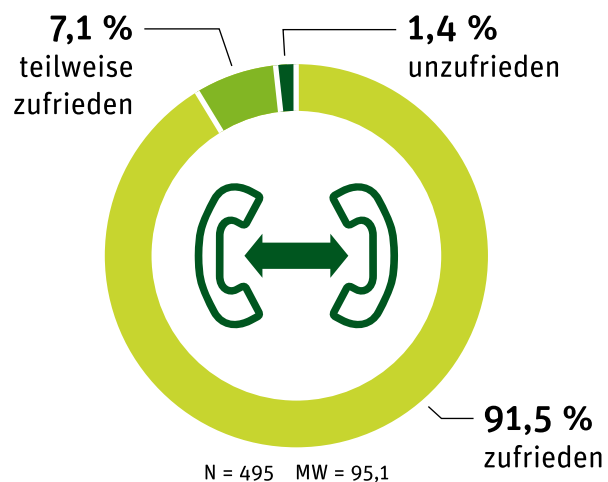
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

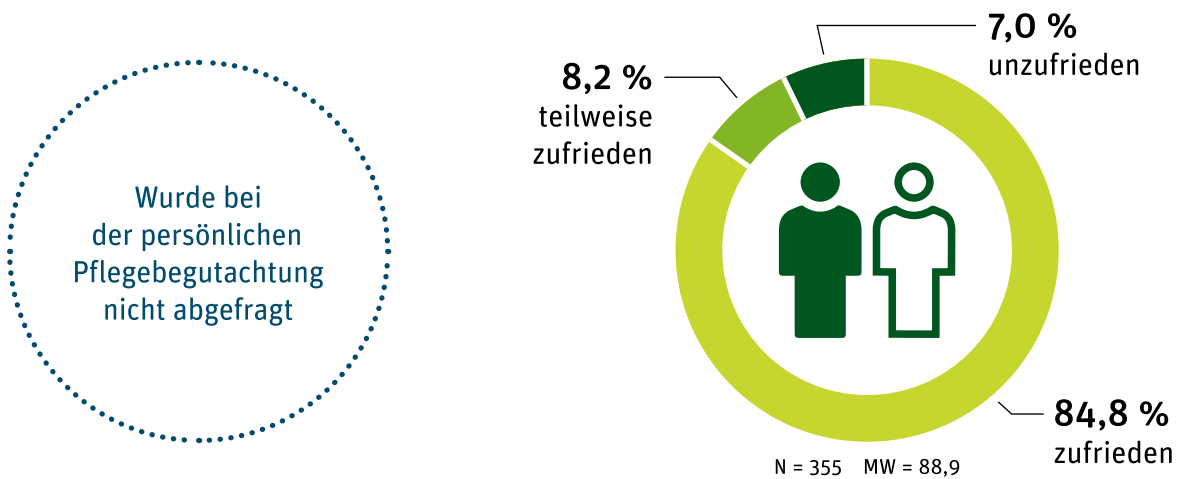
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



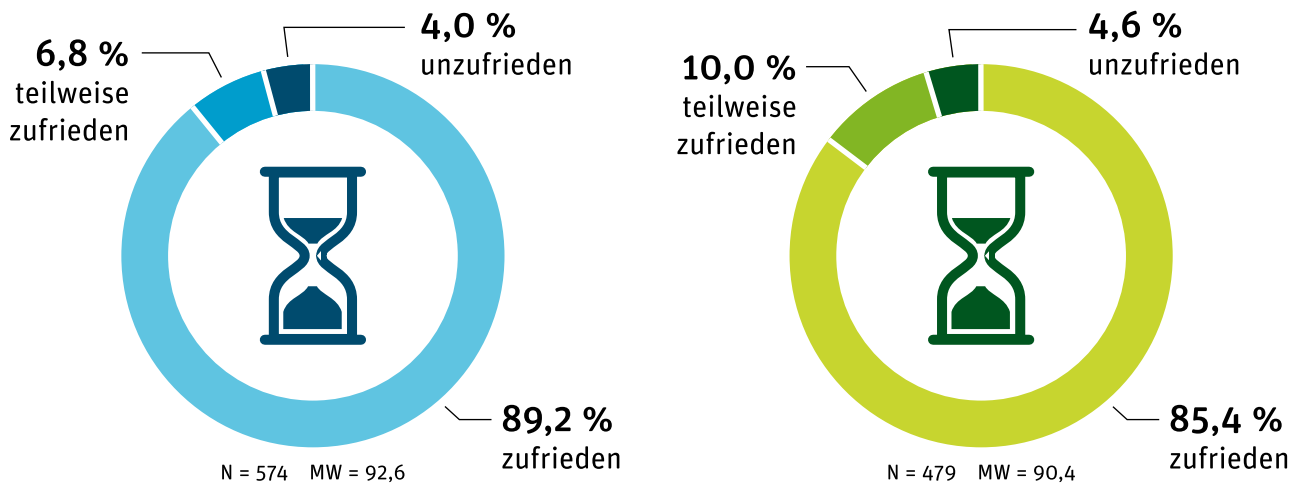
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

Hausbesuch Telefonisch

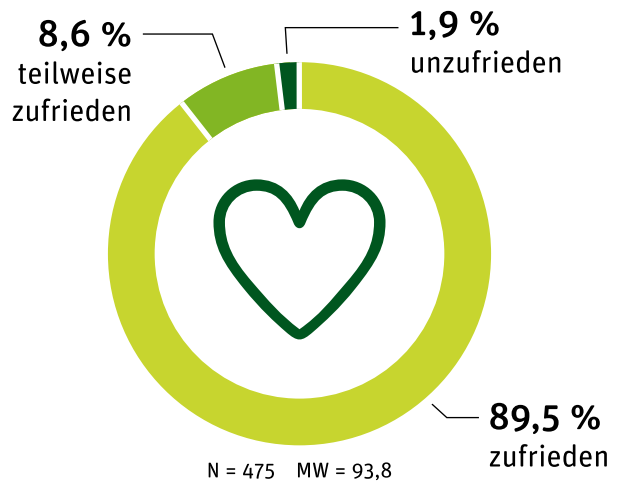
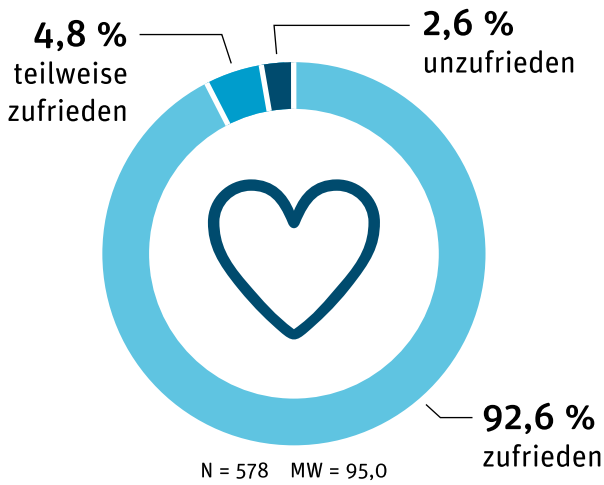
Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (92,9 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 89,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit

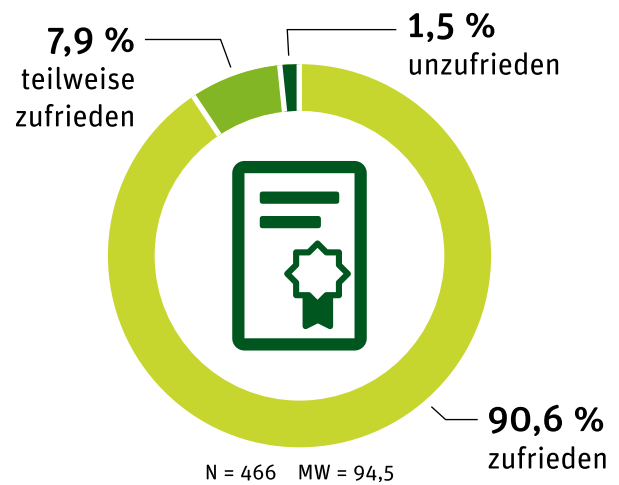
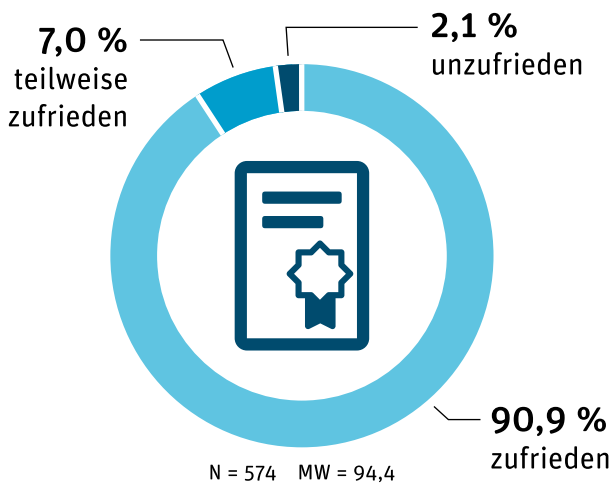
von ca. 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 6,1 Prozent (7,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 13,0 Prozent (16,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für 91,4 Prozent (91,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



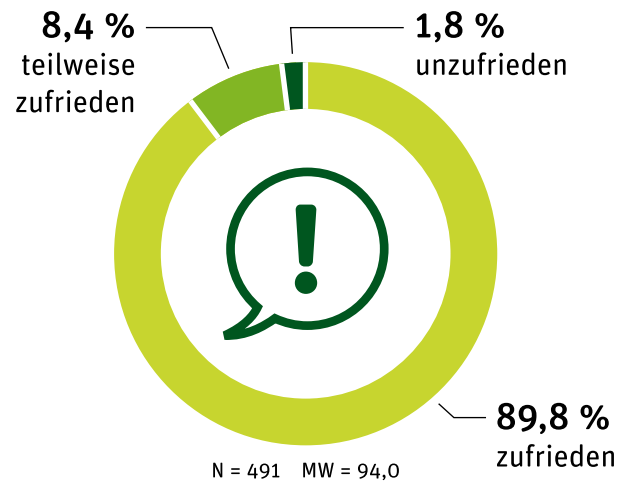
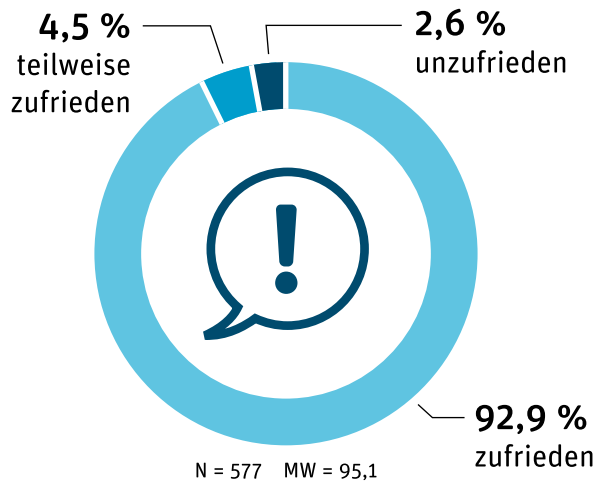
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



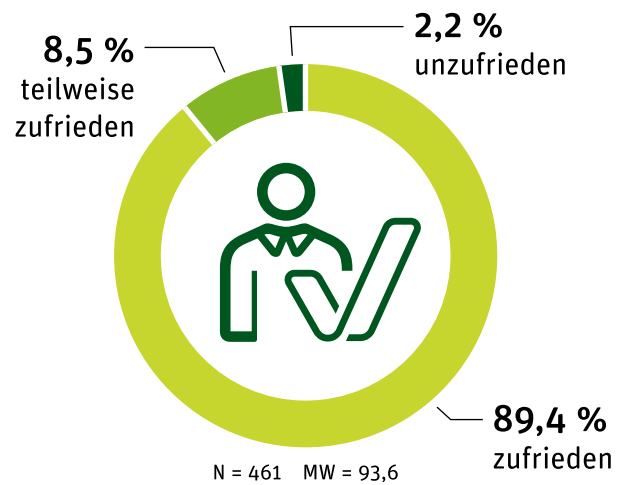
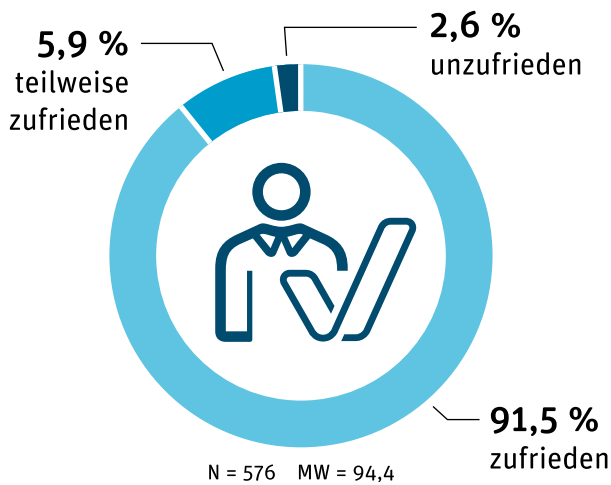
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



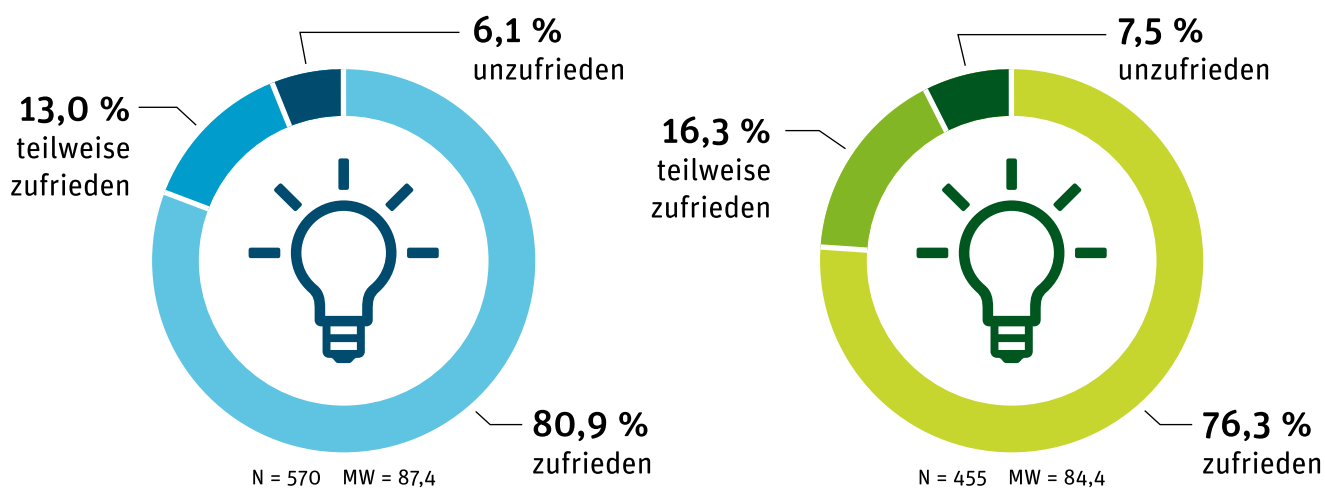
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

● Hausbesuch
 ● Telefonisch

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht



Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

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

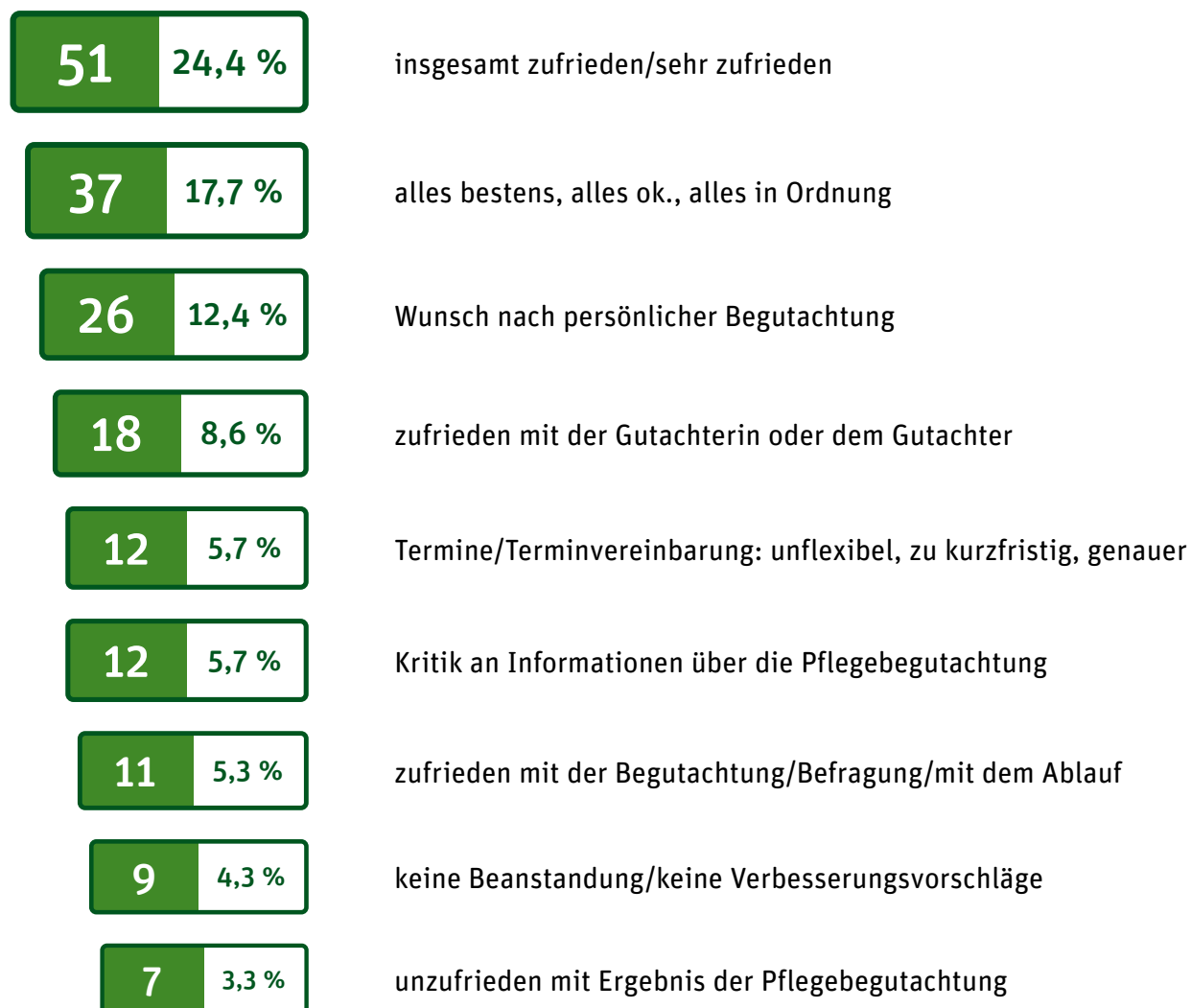
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (235 Kommentare von 196 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (248 Kommentare von 209 Befragten).



5. Erkenntnisse

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

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten: Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw.

bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 11,1 bzw. 12,7 Prozent der persönlich bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 95,1 bzw. 94,0 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig.

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 4,0 Prozent unzufrieden (4,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 6,8 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (10,0 Prozent der telefonisch Begutachteten). 94,7 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (95,1 Prozent der telefonisch Begutachteten) bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 6,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (7,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 13,0 Prozent (16,3 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 91,4 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (91,1 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen zur Begutachtung. 6,4 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 3,9 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 15,8 Prozent bzw. 12,2 Prozent sind teilweise unzufrieden. Für 79,5 Prozent der persönlich Begutachteten bzw. 83,4 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede zwischen der Zufriedenheit bei der persönlichen und bei der telefonischen Pflegebegutachtung gering.

Die Gesamtzufriedenheit der Befragten liegt mit 89,8 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 83,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung annähernd gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung in der gegenwärtigen Pandemiesituation akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.



6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

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

- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

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

6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren sowohl die persönlich als auch die telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der Medizinische Dienst Hessen hat diesbezüglich seine Gutachterinnen und Gutachter verstärkt sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass bei bestimmten Fallkonstellationen die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der persönlichen Hausbesuche und der telefonischen Interviews erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

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

6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen

Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Hessen bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert.

Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten zu beraten.

6.2.4 Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen

Bezüglich der Erreichbarkeit ist zum ersten Mal seit Jahren ein Rückgang der Zufriedenheit zu verzeichnen, was sich auch in den Telefonaten mit Versicherten bemerkbar gemacht hat und macht. Hier ist allerdings zu bedenken, dass das Auftragsvolumen und die damit verbundene Anzahl an notwendigen Telefonaten sich kontinuierlich erhöht hat.

Diese Entwicklung nahm und nimmt der Medizinische Dienst Hessen zum Anlass, sowohl die durch die Pandemie und notwendige Hygienemaßnahmen herausfordernde teaminterne Organisation als auch die Infrastruktur an den Standorten fortlaufend anzupassen und zu verbessern.

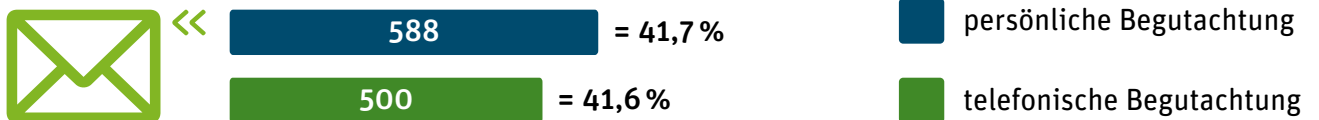
7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2021

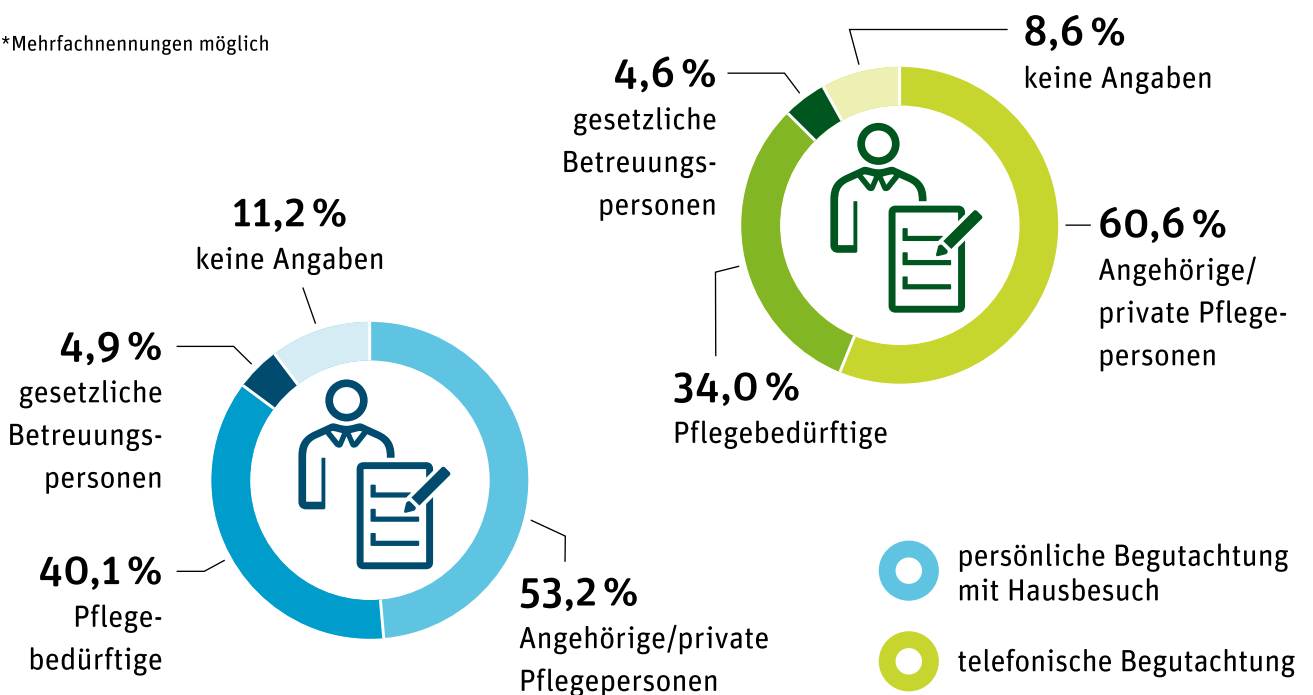


Rücklauf (Stand 15.01.2022)



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich





Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 588)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen?	89,8 %	6,6 %	3,6 %

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	87,6 %	10,9 %	1,4 %	78,1 %	18,4 %	3,5 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	82,6 %	15,6 %	1,8 %	77,5 %	19,7 %	2,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,7 %	15,8 %	6,4 %	79,5 %	17,0 %	3,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,1 %	5,0 %	1,9 %	94,3 %	5,5 %	0,3 %

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



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,4 %	1,9 %	0,7 %	83,7 %	15,6 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	95,2 %	3,6 %	1,2 %	84,6 %	14,7 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,5 %	8,2 %	3,3 %	93,4 %	6,4 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,8 %	11,1 %	6,1 %	95,1 %	4,9 %	0,0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,3 %	9,5 %	5,3 %	88,5 %	11,1 %	0,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,2 %	6,8 %	4,0 %	94,7 %	4,9 %	0,4 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	92,6 %	4,8 %	2,6 %	93,1 %	6,7 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	7,0 %	2,1 %	94,1 %	5,6 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,9 %	4,5 %	2,6 %	94,6 %	5,2 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,5 %	5,9 %	2,6 %	93,2 %	6,5 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,9 %	13,0 %	6,1 %	91,4 %	8,1 %	0,5 %



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 500)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen?	83,6 %	12,1 %	4,3 %

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	80,6 %	16,6 %	2,7 %	84,0 %	14,9 %	1,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	80,5 %	17,8 %	1,7 %	83,5 %	16,2 %	0,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	84,0 %	12,2 %	3,9 %	83,4 %	12,5 %	4,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	92,1 %	6,6 %	1,3 %	94,3 %	5,1 %	0,6 %

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



Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	88,1 %	8,2 %	3,7 %	87,6 %	10,6 %	1,7 %
Angemessene Vorstellung	93,9 %	4,9 %	1,2 %	85,4 %	14,4 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,5 %	8,4 %	3,1 %	93,4 %	5,8 %	0,8 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	81,1 %	12,7 %	6,1 %	94,0 %	6,0 %	0,0 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	91,5 %	7,1 %	1,4 %	92,3 %	7,2 %	0,6 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	84,8 %	8,2 %	7,0 %	77,8 %	15,0 %	7,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,4 %	10,0 %	4,6 %	95,1 %	4,6 %	0,3 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	89,5 %	8,6 %	1,9 %	94,1 %	5,6 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,6 %	7,9 %	1,5 %	96,0 %	3,4 %	0,6 %
Verständliche Ausdrucksweise	89,8 %	8,4 %	1,8 %	95,3 %	4,4 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,4 %	8,5 %	2,2 %	94,5 %	4,6 %	0,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	76,3 %	16,3 %	7,5 %	91,1 %	8,6 %	0,3 %

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung 2021

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 telefonische 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 Medizinischen Dienst 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 Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Der telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder 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. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

... haben Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigsten Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

Damit war ich ...
teilweise zufrieden
unzufrieden

Dies ist für mich ...
wichtig
teilweise wichtig
unwichtig

... das persönliche Auftreten

15. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
16. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

Damit war ich ...
teilweise zufrieden
unzufrieden

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

Damit war ich ...
teilweise zufrieden
unzufrieden

Allgemeine Fragen

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

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

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

Der Medizinische Dienst Hessen 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.

