

**✓ versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung**

GESAMTBERICHT

**2020**

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





# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>03</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>05</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>06</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>09</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>10</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>20</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>21</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>23</b>

# Hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung in einem außergewöhnlichen Jahr



Sehr geehrte Damen und Herren,

viele für das Jahr 2020 gesteckte Ziele und Pläne wurden durch die Corona-Pandemie über den Haufen geworfen. Seit Mitte März 2020 mussten die Pflegegradeinstufungen in der häuslichen Umgebung der Pflegebedürftigen und in stationären Pflegeeinrichtungen ausgesetzt und durch eine Aktenlageneinstufung mit ergänzenden Telefoninterviews ersetzt werden.

Für unsere Gutachterinnen und Gutachter und alle in der Pflegebegutachtung tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutete dies eine Umstellung, die wir in der kurzen Zeit und hochprofessionell bewältigen konnten. Für die Pflegebedürftigen ist ebenfalls eine völlig neue Situation entstanden, mit der es einfühlsam umzugehen galt. Der bisherige persönliche Kontakt im Rahmen einer Pflegebegutachtung musste entfallen und alle Beteiligten mussten lernen, mit der neuen Situation umzugehen.

Ab Oktober sah es zunächst so aus, als ob das Infektionsgeschehen eine Rückkehr zur persönlichen Begutachtung ermöglichen würde. Leider war dies nicht der Fall und in Rheinland-Pfalz mussten aufgrund der explosionsartig gestiegenen Inzidenz die Begutachtungen Ende Oktober erneut umgestellt werden.

Um belastbare Ergebnisse bei der Versichertenbefragung zu erreichen und da uns Ihre Rückmeldung sehr wichtig ist, haben wir die

wenigen Zeitabschnitte der persönlichen Begutachtungen genutzt, um eine deutlich erhöhte Anzahl an Fragebögen zu verschicken. Somit konnten 470 ausgefüllte Fragebögen in die Auswertung eingehen, was über dem statistischen Mindestrücklauf von 400 Fragebögen liegt.

Im Ergebnis zeigt sich, dass wir mit 87 Prozent eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung des MDK Rheinland-Pfalz registrieren konnten. In Anbetracht der Gesamtsituation ist dies ein sehr gutes Ergebnis für die Arbeit aller in der Pflegebegutachtung tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Einzelergebnisse aus der Befragung werden wir selbstverständlich erneut nutzen, um unsere Abläufe weiter zu verbessern.

Wir alle hoffen, dass mit dem Jahr 2021 das Ende der Pandemie verbunden sein wird und wir die Pflegebegutachtung wieder im persönlichen Kontakt mit den Versicherten durchführen können.

Bleiben Sie gesund!  
Ihre

**Dr. Ursula Weibler-Villalobos**

Leitende Ärztin/Stellv. Geschäftsführerin

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.



86 %

## Persönlicher Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin bzw. dem Gutachter des MDK Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89 Prozent sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.



89 %

## Persönliches Auftreten

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters gegenüber den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.



88 %

## Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Rheinland-Pfalz (MDK RLP) sind **87 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.



87 %

## 1.

## Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbständige 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, haben die Gutachterinnen und Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. 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 berühren und dass

ihre Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für die Versicherten und deren Angehörige im Einzelfall haben.

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

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

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

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2020.

## 2.

## Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine Versichertenbefragung durch.

### **Ausdrücklich formulierte Ziele hinsichtlich dieser Befragung sind**

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens,
- Transparenz herzustellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren,
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung,
- Informationen zu gewinnen zum Zweck der internen Kommunikation von Versichertenzufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MDK betreffen.



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

- „Wie wird unsere Dienstleistung von Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen und 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 dem Medizinischen Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS) in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst Fragen

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

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

Besonderen Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Nicht alle Pflegebedürftigen sind aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage, aktiv an der Befragung teilzunehmen. Deshalb wurde auch Angehörigen, privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuer, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung zugegen waren, die Möglichkeit gegeben, die Zufriedenheitsbewertung vorzunehmen. Der Fragenkatalog stellt insgesamt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

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

**M+M Management + Marketing  
Consulting GmbH  
Holländische Straße 198a  
34127 Kassel**

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jede/r im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählte Versicherte erhielt den Fragebogen maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einer kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf die Person der bzw. des Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass jede/r Versicherte zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und damit befragt werden konnte.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Zusendung der Antworten (ausgefüllte Fragebögen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasste und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertete.

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



## 3.

## Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahre 2019 hatte der MDK Rheinland-Pfalz 94.067 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 gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen haben die Medizinischen Dienste während acht Monaten des Jahres 2020 die persönliche Pflegebegutachtung mittels Hausbesuchen ausgesetzt; 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.

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll. Der MDK Rheinland-Pfalz hat deshalb die Zahl der zu versendenden Fragebögen im Oktober 2020 entsprechend erhöht.

Der MDK Rheinland-Pfalz hat im Zeitraum von Januar bis Mitte März und im Oktober 2020 insgesamt 1.078 Fragebögen versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2021 wurden von diesen Fragebögen 470 ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,6 Prozent. Die Rücklaufquote wurde gegenüber dem Vorjahr für Rheinland-Pfalz um knapp 1 Prozent gesteigert.

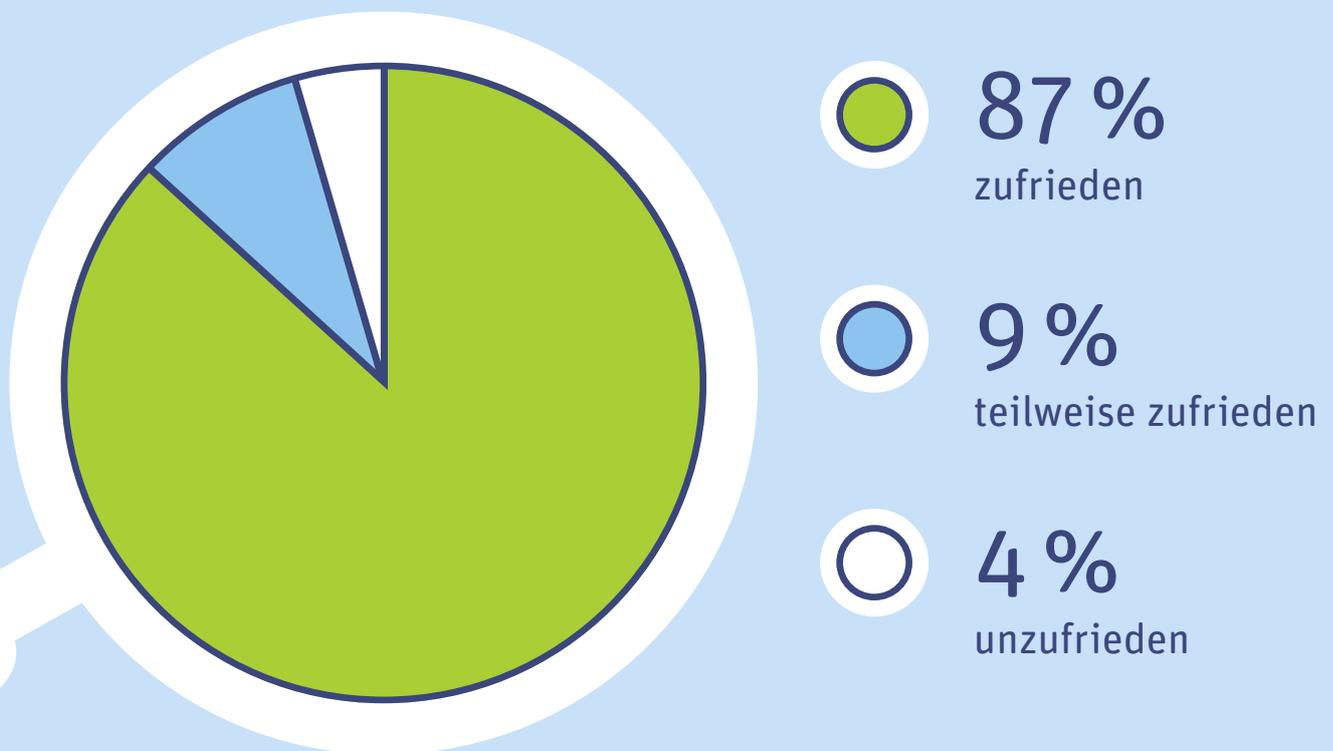
Hierdurch liegen belastbare Befragungsergebnisse vor, die für den weiteren Prozess der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen eine solide Basis darstellen und auch solide Aussagen über die Zufriedenheit der Versicherten ermöglichen. In 2021 wurde zusätzlich ein Fragebogen für die telefonische Pflegebegutachtung entwickelt, so dass 2021 auch bei Aussetzung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch insgesamt mehr Fragebögen an Versicherte versendet werden können.

## 4.

## Ergebnisse

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Rheinland-Pfalz?\*

\* Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung



MW = 92    N = 434

### ANMERKUNG

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

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

## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Rheinland-Pfalz umfänglich zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Die Versicherten wurden auch danach befragt, wie wichtig ihnen die einzelnen Aspekte sind. Den Befragten sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

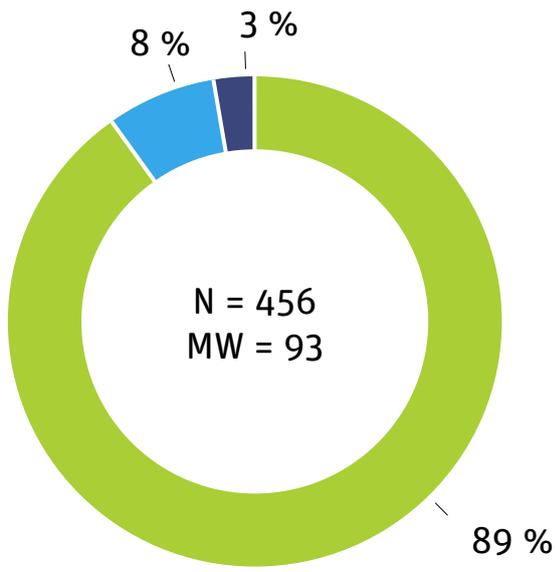
- a) Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner/-innen,
- b) Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin bzw. den Gutachter,
- c) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten,
- d) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen,
- e) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten,
- f) Kompetenz der Gutachterin bzw. des Gutachters,
- g) Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin bzw. des Gutachters,
- h) Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin bzw. des Gutachters,
- i) Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem konstant hohen Niveau. Sowohl mit den verschiedenen Punkten der Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch mit den die Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffenden Sachverhalten des persönlichen Kontaktes und dem Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter bescheinigen die Befragten dem MDK Rheinland-Pfalz eine hohe Dienstleistungsorientierung.

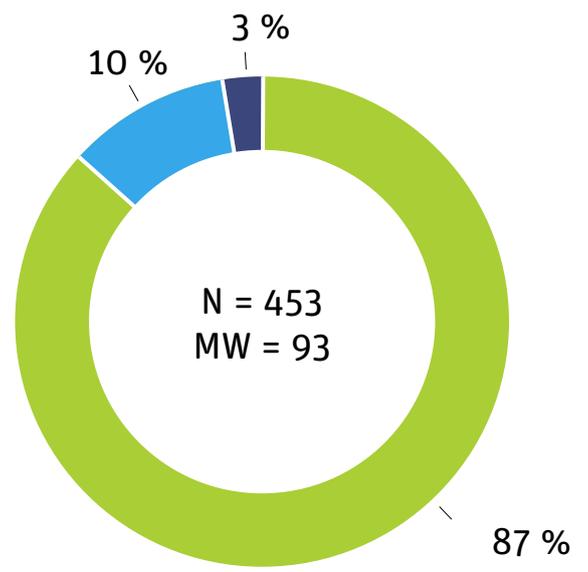
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

## Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

Verständlichkeit des Anmelde-  
schreibens zur Begutachtung

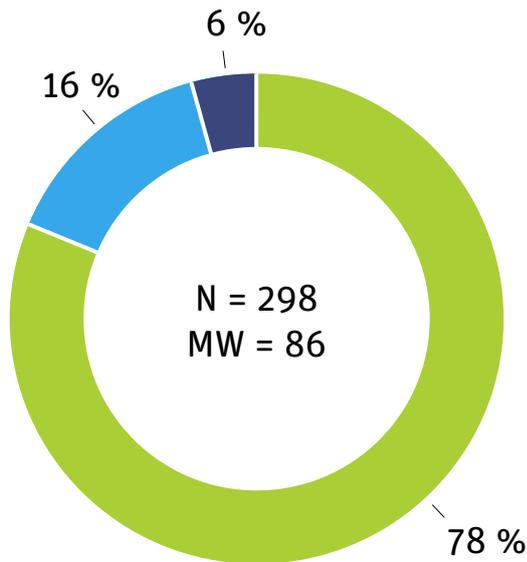


Informationen durch Faltblatt  
und Anschreiben vom MDK

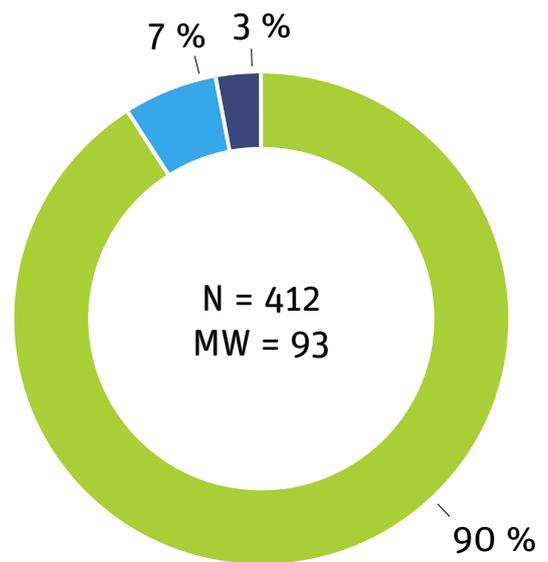


- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK



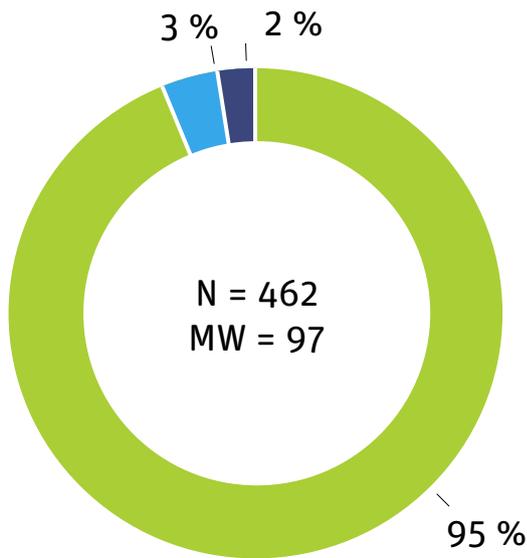
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

Mit den Informationen, die der MDK Rheinland-Pfalz bei der Anmeldung zur Pflegebegutachtung versendet, sind 87 Prozent der Befragten zufrieden, 10 Prozent teilweise zufrieden. Mit der Erreichbarkeit des MDK Rheinland-Pfalz bei Rückfragen sind 78 Pro-

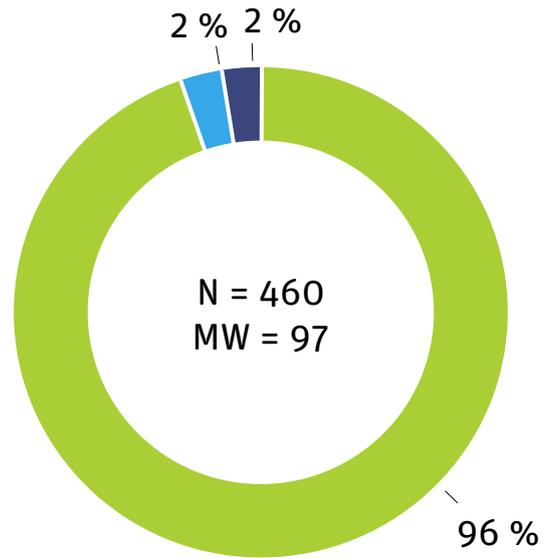
zent zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des MDK Rheinland-Pfalz liegt der Zufriedenheitswert bei 90 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 94 Prozent wichtig).

## Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt

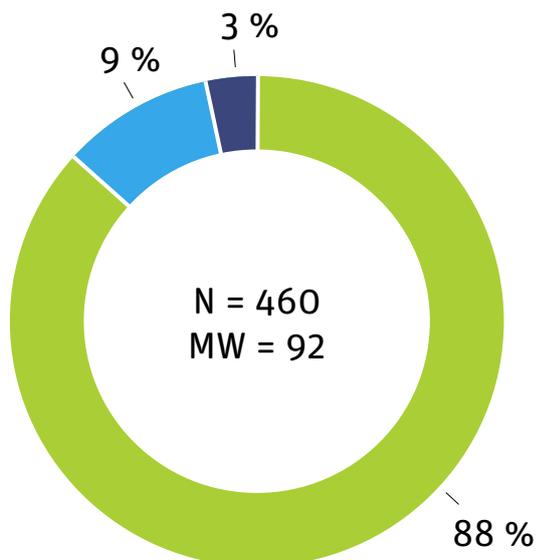
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum



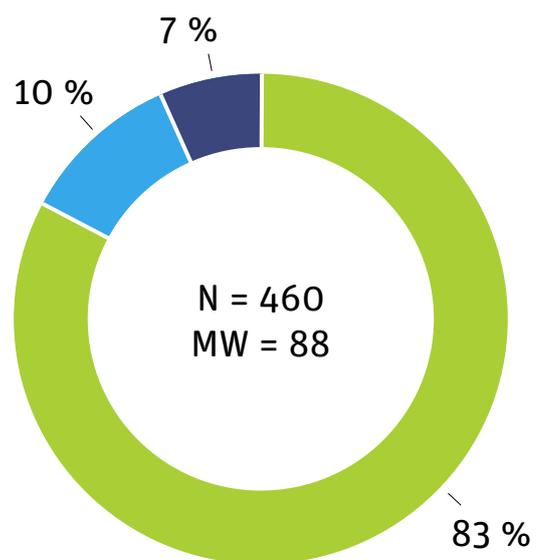
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter

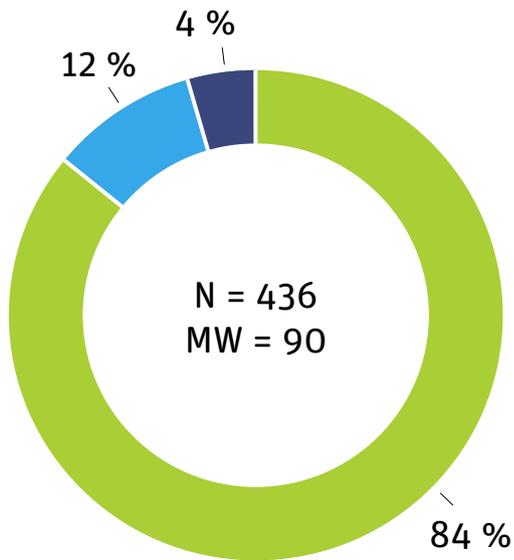


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der/des Versicherten



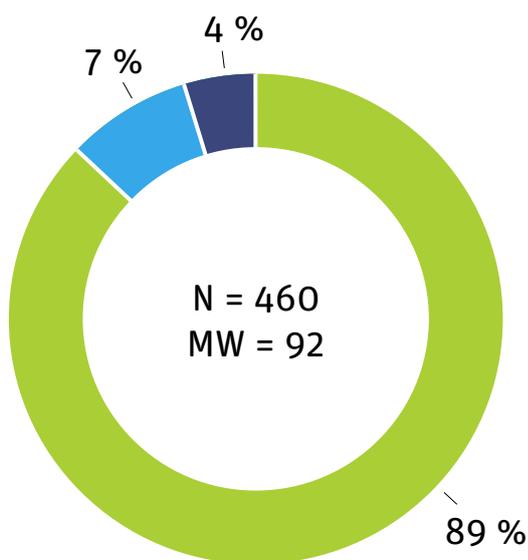
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

**Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der/des Versicherten**



Beim persönlichen Kontakt zur Gutachterin bzw. zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei deren Termintreue und bei deren angemessener Vorstellung (95 bzw. 96 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des/der Versicherten (84 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (95 Prozent). Für 97 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Hiermit sind 83 Prozent der Befragten zufrieden, 10 Prozent teilweise zufrieden und 7 Prozent unzufrieden.

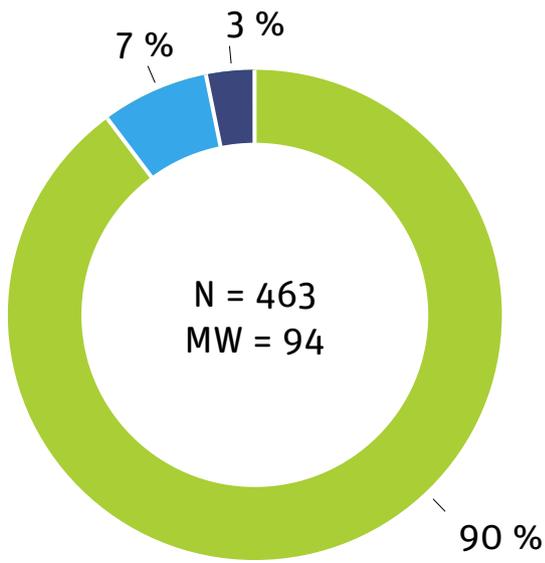
**Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen**



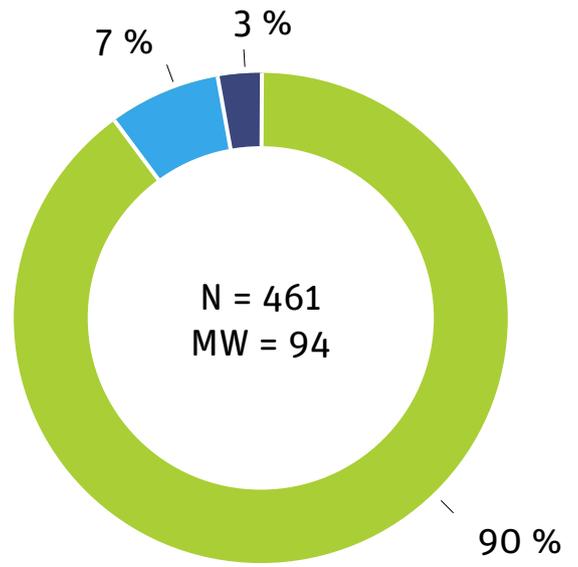
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

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

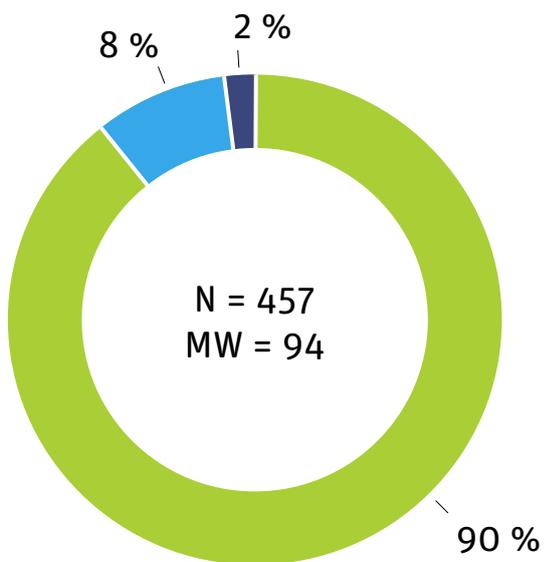
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit der/dem Versicherten



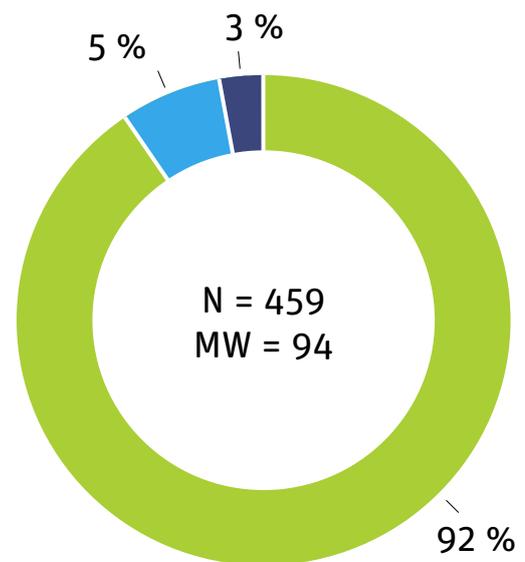
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters

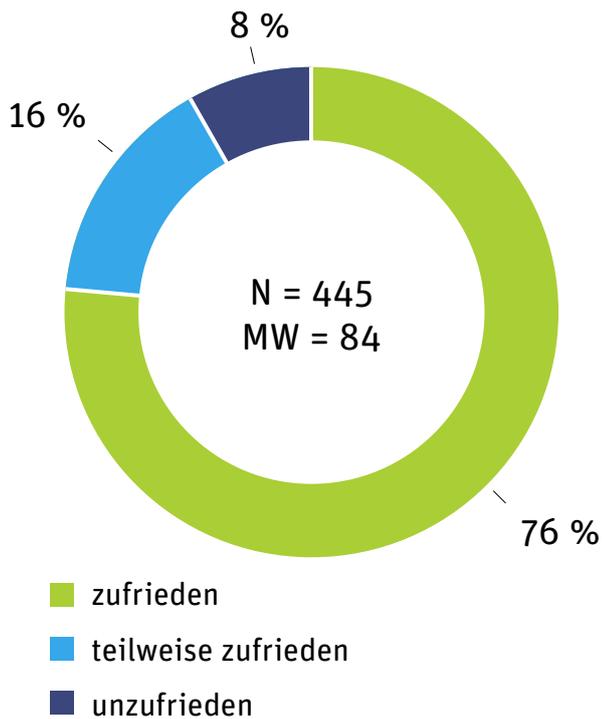


Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters



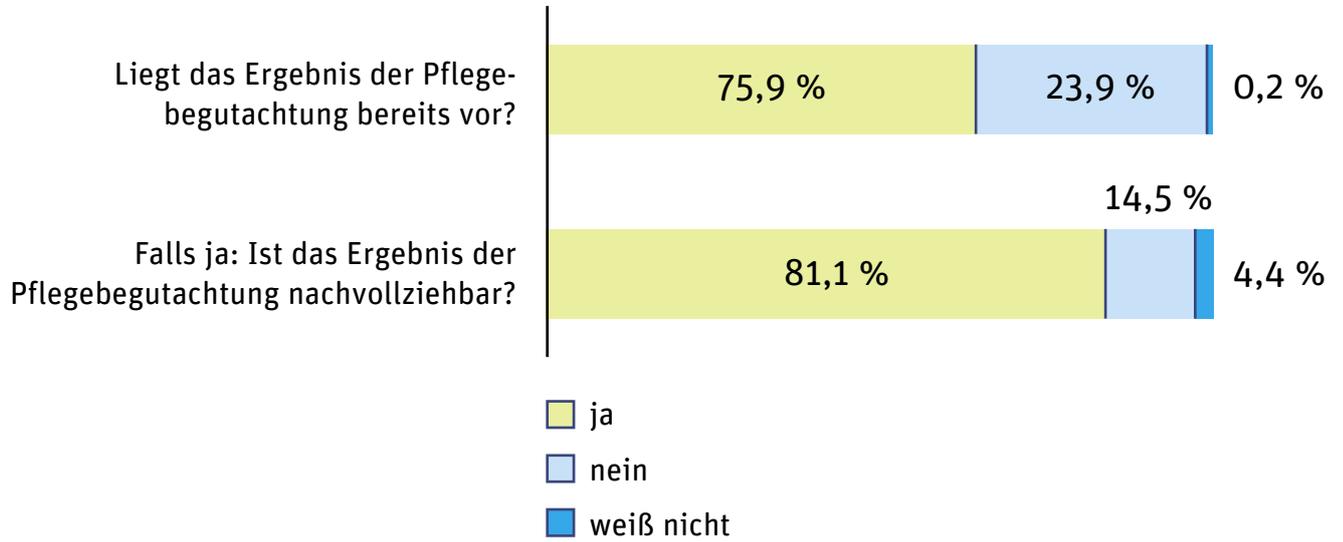
- zufrieden
- teilweise zufrieden
- unzufrieden

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



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit den Versicherten, der Kompetenz der Gutachterin bzw. des Gutachters (jeweils 90 Prozent), der verständlichen Ausdrucksweise sowie der Vertrauenswürdigkeit (90 bzw. 92 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch, mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation zu erhalten. Für 93 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16 Prozent nur teilweise zufrieden.

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



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

## Kommentare

(197 KOMMENTARE VON  
169 BEFRAGTEN)

30

15,2 % Insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

23

11,7 % Zufrieden mit der Gutachterin/dem Gutachter

17

8,6 % Alles bestens, alles ok., alles in Ordnung

12

6,1 % Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

11

5,6 % Zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

11

5,6 % Detaillierter individueller auf Pflegebedürftigen und Angehörige eingehen/alles, umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

8

4,1 % Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar

7

3,6 % Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

7

3,6 % Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung

## Erkenntnisse

Erneut ist, nun schon im sechsten Jahr in Folge, eine hohe Zufriedenheit mit der MDK-Pflegebegutachtung festzustellen.

Gleichzeitig ist das Interesse der Beteiligten, dem MDK Rheinland-Pfalz ihre Zufriedenheit widerzuspiegeln, unverändert hoch. Die Rücklaufquote stieg gegenüber dem Vorjahr für Rheinland-Pfalz um knapp 1 Prozent auf 43,6 Prozent.

Die Gesamtzufriedenheit liegt gering unter dem Wert des Vorjahres, angesichts der mit der Corona Pandemie einhergehenden Einschränkungen mit 87 % aber weiterhin hoch.

Die Zufriedenheitswerte konnten bei den Prüfkriterien meist im Mittel der Vorjahre gehalten und in einzelnen Bereichen übertroffen werden. Mit an die Corona-Situation angepassten Informationsschreiben konnte die Zufriedenheit der Versicherten im Kriterium „Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK“ um weitere 3 % gesteigert werden.

In folgenden Bereichen lassen sich Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen erkennen:

- Die Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen wurde schlechter bewertet als im Vorjahr: 6 % der Versicherten waren hier unzufrieden, weitere 16 % nur teilweise zufrieden.
- Dass die Gutachterinnen und Gutachter vollumfänglich auf die individuelle Pflegesituation eingehen, fanden nur 83 % der Befragten.
- Im Bereich „Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten“ kam es zu einem Rückgang der zufriedenen Befragten um 1 Prozent auf 84 Prozent.
- Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation sahen nur 76 % der Befragten als umfangreich gegeben.

## 6.

# Maßnahmen

## 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und -maßnahmen gilt es zunächst festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder als unbefriedigend zu werten sind. Danach müssen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die Problembereiche eruiert werden, bevor hierzu Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt werden können.

Vor diesem Hintergrund wird regelmäßig ein strukturiertes Vorgehen notwendig:

- Herausarbeiten der vom MDK Rheinland-Pfalz beeinflussbaren Hauptfaktoren mit anschließender Prüfung, ob ggf. Wechselwirkungen bestehen,
- Setzen von Prioritäten mit Festlegung, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen,
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Planen des weiteren Vorgehens.

Fazit: Die gezielte Analyse der Ursachen bildet die Grundlage für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Rheinland-Pfalz die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung für sich abgeleitet.

## 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

### 6.2.1 „Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen“

Die Versicherten zeigen auf, dass der MDK für sie schwierig zu erreichen war. Diese Rückmeldung sieht der MDK Rheinland-Pfalz als ein wichtiges Handlungsfeld an, weil im Kontakt zwischen Versicherten und MDK zum Beispiel offene Fragen geklärt werden oder Termine und Abläufe abgestimmt werden können. Eine eingeschränkte Erreichbarkeit des MDK ist daher von Bedeutung sowohl für gelingende Abläufe als auch für die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Gesamtprozess der Begutachtung.

Der MDK Rheinland-Pfalz wird dies zum Anlass nehmen, die verschiedenen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem MDK und die Antwortreaktionen darauf zu prüfen sowie die Funktionalität und Auslastung zu analysieren. Aus den Ergebnissen werden dann gezielt Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

### 6.2.2 „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten“

Den Versicherten ist es wichtig, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Bereits im Vorjahr hatte der MDK Rheinland-Pfalz die Thematik in die regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen integriert und zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. In 2020 konnte bedingt durch die Corona-Pandemie ein Teil der geplanten Maßnahmen nicht in der vorgesehenen Form durchgeführt werden. Der MDK

Rheinland-Pfalz hat in diesem Jahr die technischen Voraussetzungen ausgebaut und über Telefonkonferenzen und Videokonferenzsysteme alternative Formen für Schulungen und Fortbildungen der Gutachterinnen und Gutachter etabliert. Darauf aufbauend wird der MDK die eingeleiteten Maßnahmen in 2021 fortsetzen und seine Gutachterinnen und Gutachter kontinuierlich im Eingehen auf die jeweilige Pflegesituation sensibilisieren.

### **6.2.3 „Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten“**

Wie bereits im vorherigen Punkt ist ein Spannungsfeld erkennbar, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Einerseits werden die Begutachtungen entsprechend den Vorgaben an den MDK mit einer Zeitspanne von zwei Stunden für die Uhrzeit des Hausbesuches angemeldet und andererseits ist eine Bearbeitungsfrist für die Zeitspanne zwischen Antragstellung und Entscheidung der Pflegekasse vorgegeben. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des MDK somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den MDK Rheinland-Pfalz ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass auf die Anliegen der Versicherten und die vorbereiteten Unterlagen angemessen eingegangen werden kann und dabei insbesondere die für Pflegebegutachtung vorrangigen Aspekte vertieft werden. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim MDK Rheinland-Pfalz daher kontinuierlich evaluiert und im Austausch mit den Gutachterinnen und Gutachtern besprochen.

### **6.2.4 „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“**

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für den MDK Rheinland-Pfalz einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität. Den Versicherten sollen deshalb mehr Informationen an die Hand gegeben und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt werden, die bei Fragen weiterhelfen können. Hierbei werden gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren erfolgen, damit die Versicherten unmittelbar kompetente Auskünfte und weitergehende Hilfen erhalten können. Im Übrigen werden die MDK Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch zum Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgespräche mit den Pflegekassen machen, um die Beratung weiter zu verbessern.

## 7.

## Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

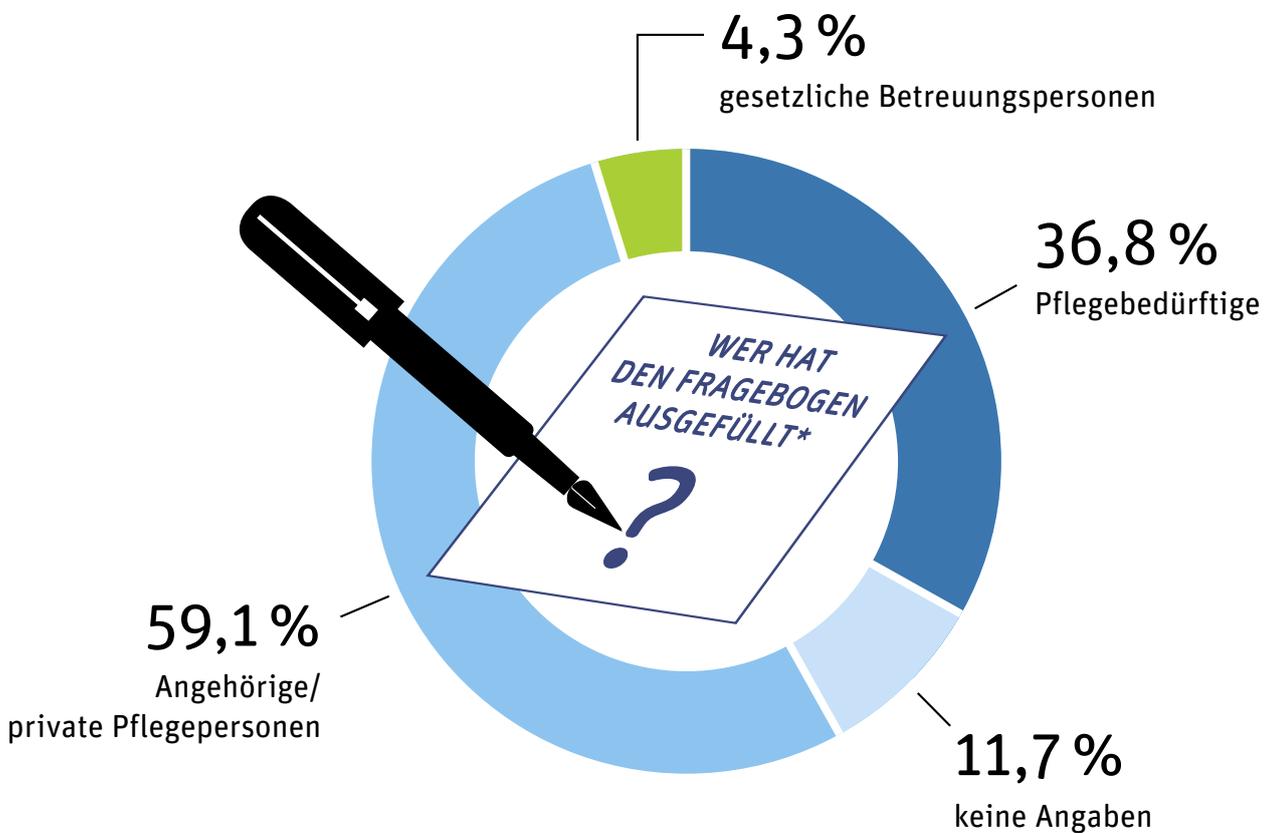
Verschickte Fragebögen  
2020

1078

Rücklauf  
(Stand 15.01.2021)

470

= 43,6 %



\*Mehrfachnennungen möglich

## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse aus den Fragebereichen A bis C

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: n = 470)	zufrieden		teilweise zufrieden		unzufrieden	
	87 %	9 %	4 %			
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	87 %	9 %	4 %			
<b>Fragebereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung</b>	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89 %	8 %	3 %	81 %	18 %	1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	87 %	10 %	3 %	83 %	17 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	78 %	16 %	6 %	85 %	12 %	4 %
Freundlichkeit und Hilfs-bereitschaft des MDK	90 %	7 %	3 %	94 %	5 %	1 %
<b>Fragebereich B: Persönlicher Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter</b>						
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters	95 %	3 %	2 %	84 %	15 %	1 %
Angemessene Vorstellung	96 %	2 %	2 %	86 %	12 %	1v %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88 %	9 %	3 %	95 %	5 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83 %	10 %	7 %	97 %	3 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84 %	12 %	4 %	89 %	11 %	0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89 %	7 %	4 %	95 %	5 %	0 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachterin/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 der/dem Versicherten	90 %	7 %	3 %	96 %	4 %	1 %
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters	90 %	7 %	3 %	94 %	6 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters	90 %	8 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters	92 %	5 %	4 %	97 %	2 %	1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	76 %	16 %	8 %	93 %	7 %	0 %

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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Befragung zur Pflegebegutachtung 2020

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

#### Gesamtzufriedenheit

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

#### Informationen über die Pflegebegutachtung

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

#### Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
RHEINLAND-PFALZ

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Öffentliches Auftreten des Gutachters**

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" 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 Rheinland-Pfalz 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.

## 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:**

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung  
Rheinland-Pfalz  
Albiger Str. 19 d  
55232 Alzey

Telefon: 06731 486-0  
Telefax: 06731 486-270  
E-Mail: [post@mdk-rlp.de](mailto:post@mdk-rlp.de)  
Internet: [www.mdk-rlp.de](http://www.mdk-rlp.de)  
Bearbeitung: Ruth Kettemann (MDK RLP)

**Bilder:** MDS

**Grafische Gestaltung:**

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

**Satz, Überarbeitung:**

SIGNALKRAFT GbR  
Rheinallee 88 (Gebäude 25)  
55120 Mainz  
[www.signalkraft.de](http://www.signalkraft.de)