



Medizinischer Dienst
Rheinland-Pfalz



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz 2022

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

Inhalt

Vorwort	Seite	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	Seite	06
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch	Seite	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung	Seite	10
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	11
5. Ergebnisse	Seite	12
6. Erkenntnisse	Seite	29
7. Maßnahmen	Seite	32
8. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	34

Hohe Zufriedenheit und Akzeptanz der Versicherten mit der telefonischen Pflegebegutachtung

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz ist als Dienstleister für Versicherte, der gesetzlichen Kassen und Leistungserbringer ein verlässlicher Partner und sichert eine hochqualitative Versorgung im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten. Vor Beginn der SARS-CoV-2 Pandemie im Jahre 2020 lag der Fokus der Pflegebegutachtung vor Ort im Hausbesuch. Dies hat sich in den Jahren der Pandemie wesentlich geändert, da aufgrund des über Jahre hohen Infektionsrisikos der Hausbesuch nicht mehr regelmäßig durchgeführt werden konnte. Alternative Begutachtungsformen wurden etabliert. Erfreulicherweise zeigten sich über die Zeit keine Qualitätseinbußen im Vergleich zur gewohnten Begutachtung im Hausbesuch. Dies bestätigen auch die jährlichen Befragungen der Versicherten, die in dieser aktuellen Veröffentlichung eine unverändert hohe Zufriedenheit mit den unterschiedlichen Formen der Gutachtenerstellung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz zeigen.

Die Befragung zur Zufriedenheit mit der persönlichen Pflegebegutachtung vor Ort wurde aus den

genannten Gründen ab 2021 um einen zweiten Fragebogen zur Zufriedenheit mit telefonischen Begutachtungen erweitert. Die Befragungsergebnisse zu beiden Begutachtungswegen stellen für unsere Tätigkeit wichtige Qualitätsdaten dar, denn alleine im Jahr 2022 haben wir insgesamt 130.351 Pflegebegutachtungen nach Beauftragung durch die Kassen durchgeführt.

Die Befragung im Jahr 2022 ergab im Vergleich zu 2021 unverändert hohe Zufriedenheitswerte für beide Wege der Begutachtung. So waren weiterhin 86% der Befragten mit der persönlichen Pflegebegutachtung im Hausbesuch zufrieden. Bei Begutachtungen mit Hilfe des Telefoninterviews konnten wir mit 88% Gesamtzufriedenheit das Vorjahresniveau noch einmal steigern, was auch für das Instrument spricht.

Die hohen Rücklaufquoten in beiden Erhebungen unterstreicht die Aussagekraft der Befragungsergebnisse. Dies ist für alle Mitarbeitenden der Pflegebegutachtung sehr erfreulich und motiviert die hohe Qualität weiterhin zu sichern, auch wenn die Zahl der Aufträge durch die Altersentwicklung unserer Gesellschaft kontinuierlich zunehmen wird.

Ihr Prof. Dr. Jürgen Koehler
Vorstandsvorsitzender

Dr. Oliver Meny
Stv. Vorstandsvorsitzender

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Begutachtung im Hausbesuch





Telefonische Begutachtung

Informationen über die Pflegebegutachtung

84,7 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit im Durchschnitt 84,7 Prozent war der Anteil der zufriedenen Versicherten in diesem Bereich sehr hoch.

Der telefonische Kontakt

90,7 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz 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 im Durchschnitt 90,7 Prozent war der Anteil der zufriedenen Versicherten in diesem Bereich sehr hoch.

Die Gesprächsführung beim Telefonat

88,6 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit im Durchschnitt 88,6 Prozent war der Anteil der zufriedenen Versicherten in diesem Bereich sehr hoch.

Gesamtzufriedenheit

87,6 %

Mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz waren insgesamt 87,6 Prozent der befragten pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Diese Versichertenbefragung erfolgte durch ein unabhängiges neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst gültigen Dienstleistungs-Richtlinie.

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Gesetzlich Versicherte können bei ihrer Pflegekasse Leistungen aus der Pflegeversicherung beantragen. Die Pflegekasse beauftragt dann den Medizinischen Dienst durch ein Gutachten einen Pflegegrad festzustellen.

Speziell ausgebildete Pflegefachkräfte besuchen dafür die antragstellende Person zu Hause oder im Alten- bzw. Pflegeheim. Dabei wird die Selbstständigkeit und die benötigte Hilfe im Alltag beurteilt. Seit dem Jahr 2021 kann anstelle des Hausbesuches auch eine telefonische Pflegebegutachtung durchgeführt werden.

Der Bundestag hat eine rechtsverbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für die Medizinischen Dienste auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass die Medizinischen Dienste eine Versichertenbefragung durchführen, daraus Erkenntnisse ableiten und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formulieren. Die Medizinischen Dienste haben hierüber einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Die vollständige Richtlinie finden Sie auch auf der Webseite des Medizinischen Dienst Bund:
<https://md-bund.de/richtlinien-publikationen.html>.

2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch

Für die Versicherten und ihre Angehörigen bedeuten der Eintritt von Pflegebedürftigkeit und das Pflegebegutachtungsverfahren eine große Belastung. Die Medizinischen Dienste führen die Begutachtung in respektvoller und wertschätzender Weise durch, um die Belastungen für die Versicherten so gering wie möglich zu halten.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang) bewerten.

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

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

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

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

Der Medizinische Dienst Bund hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für 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 persönliche Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und für Anträge, die bis Ende Juni 2022 bei der Pflegekasse eintreffen, ermöglicht. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Wie bewertet die Pflegewissenschaft die telefonische Pflegebegutachtung?**

Die Medizinischen Dienste haben eine wissenschaftliche Evaluation der telefonischen Pflegebegutachtung in Auftrag gegeben, um belastbare Informationen zu gewinnen, ob die Pflegebegutachtung mittels Telefoninterview als ergänzendes Begutachtungsinstrument in bestimmten Fällen eine sinnvolle Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch darstellt. Erste Erkenntnisse deuten darauf hin, dass die telefonische Pflegebegutachtung in bestimmten Fällen ein passendes Instrument für die Erhebung des Pflegegrades sein könnte. So könnte etwa in Fällen, in denen schon ein Pflegegrad vorliegt und ein Höherstufungsantrag vom Versicherten gestellt wurde, eine telefonische Pflegebegutachtung zum Einsatz kommen.



3. Das Konzept der Versichertenbefragung

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

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

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

Für die Pflegebegutachtung vorort und die telefonische Pflegebegutachtung wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

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

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhielten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahr 2022 hat der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz 130.351 Versicherte begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 bis 2022 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober 2021 bis ins dritte Quartal 2022 daher nur in vertretbarem Umfang Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 bis zum dritten Quartal 2022 im Einsatz.

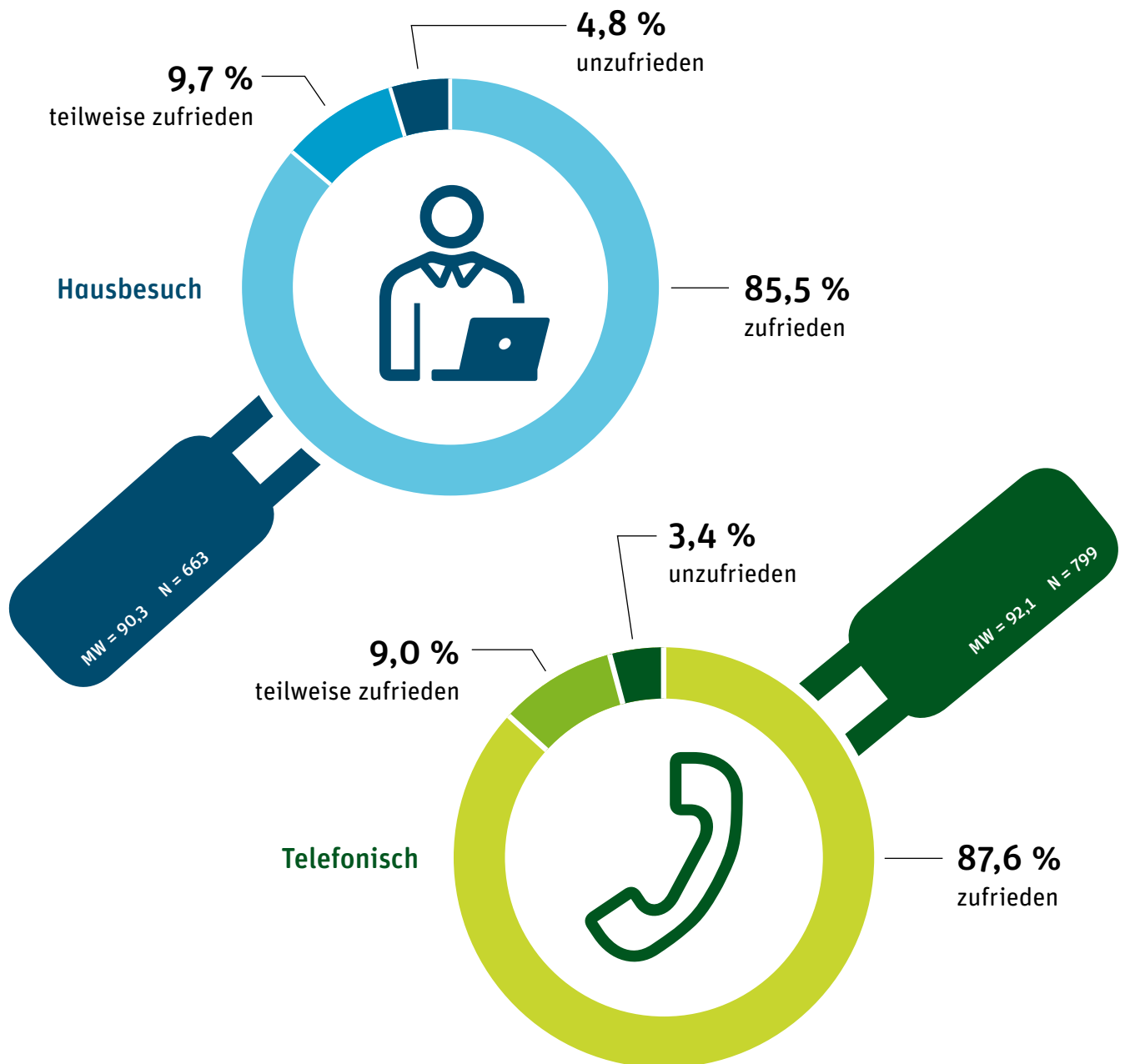
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (29.800 Pflegebegutachtungen im Hausbesuch gab es im Jahr 2021), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 1.341 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2022 entsprach.

Für Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung wurde ebenfalls die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr telefonisch begutachtet wurden (72.400 telefonische Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2021). Dies entsprach mindestens 1.605 zu versendeten Fragebögen im Jahr 2022.

Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz hat insgesamt 1.923 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 wurden insgesamt 1.993 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 743 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 874 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,6 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 43,9 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz



Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 85,5 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 87,6 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 9,7 Prozent (9,0 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 4,8 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (3,4 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Insgesamt stellt sich somit die Zufriedenheit mit der telefonischen Begutachtung etwas höher dar, als mit der Begutachtung im Hausbesuch.

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

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

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 40 bis 43.

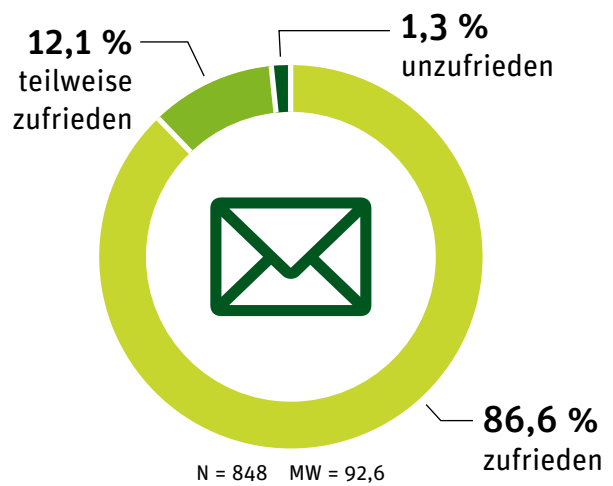
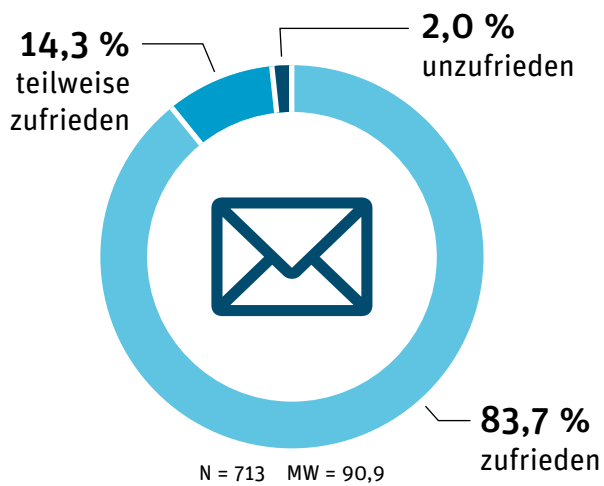
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 83,7 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 86,6 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (81,0 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 84,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen sind

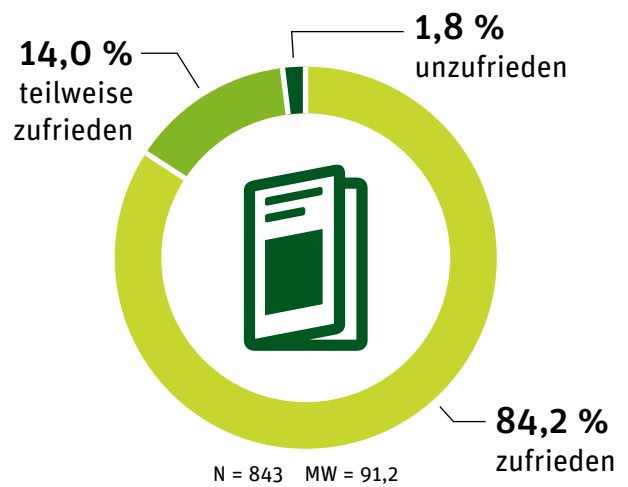
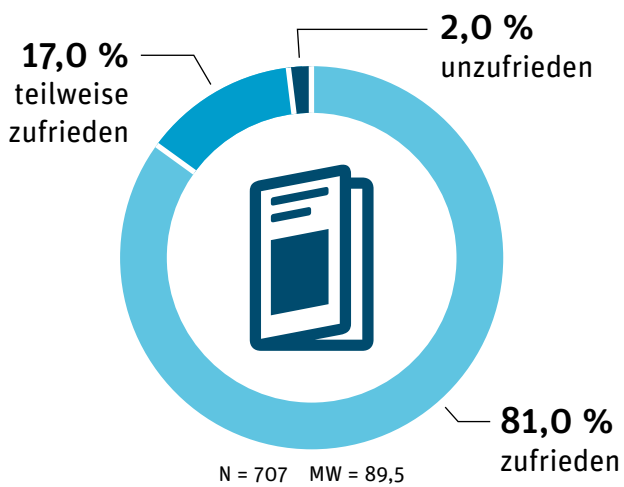
74,3 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 74,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 89,8 Prozent erzielt (93,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 95,2 Prozent (95,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



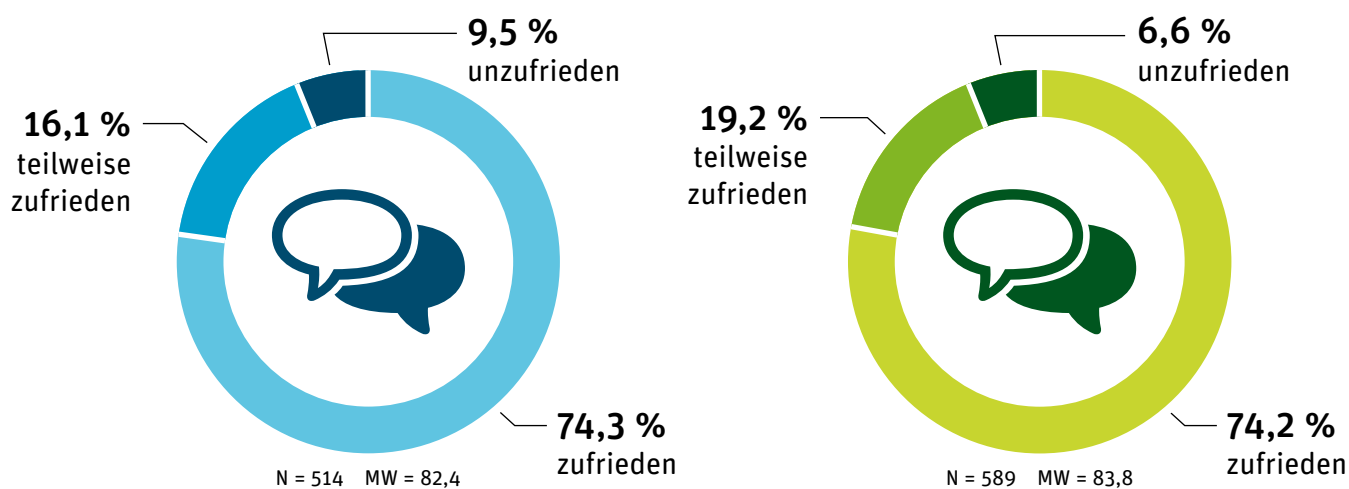
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



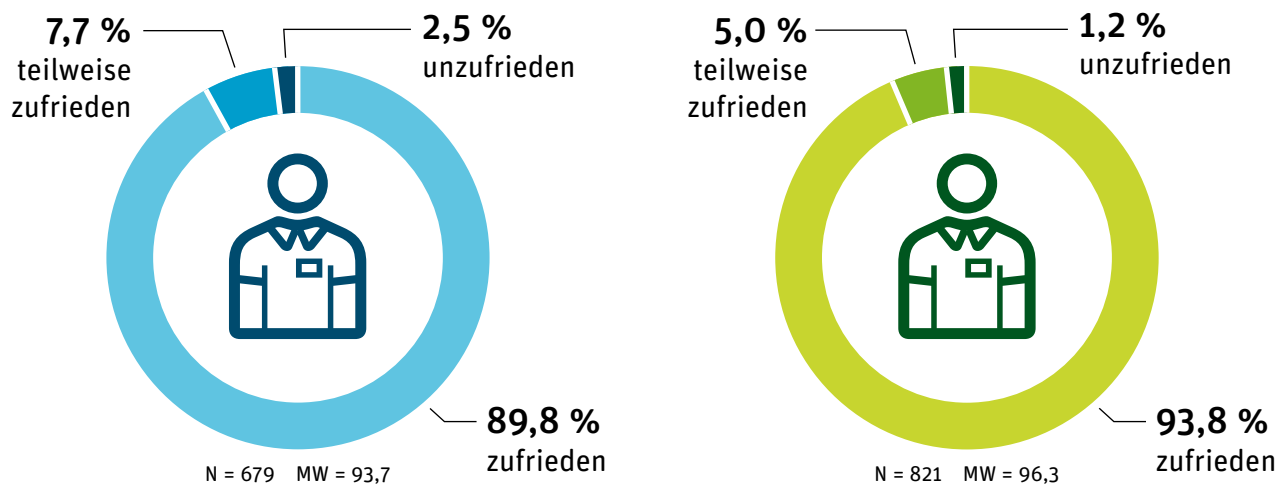
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich B: Der Kontakt

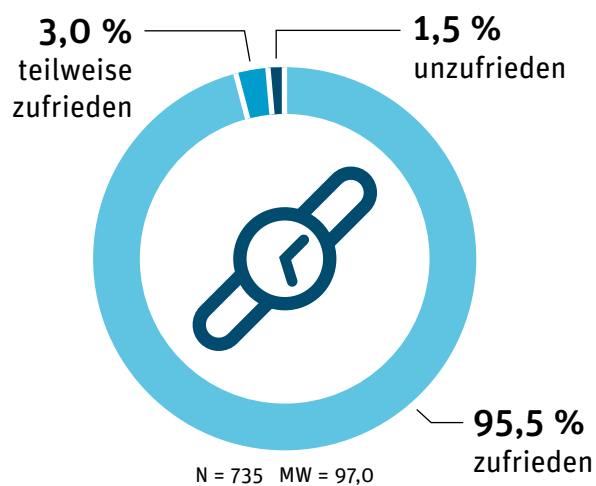
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (95,5 und 95,1 Prozent beim Hausbesuch bzw. 95,4 und 95,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, 91,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (80,6 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85,1 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 88,4 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 (89,5 bzw. 91,8 Prozent).

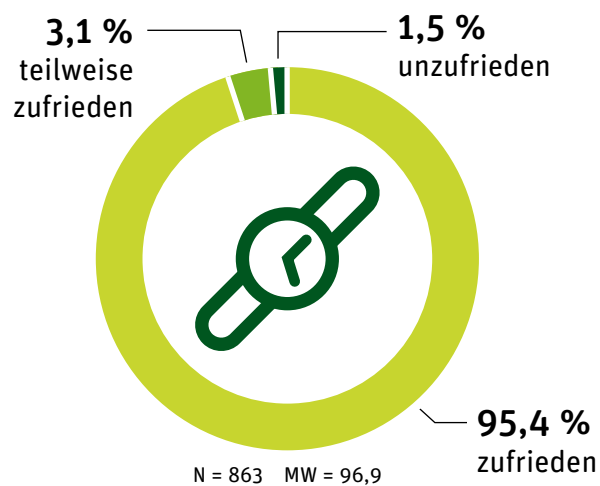
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 79,9 Prozent der Befragten zufrieden; 12,2 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,8 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 83,2 Prozent zufrieden; 12,1 Prozent sind teilweise zufrieden, und 4,7 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95,0 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten als auch für 96,0 Prozent, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



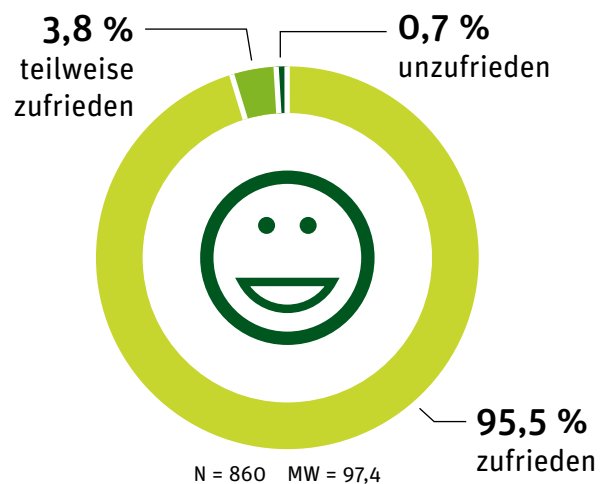
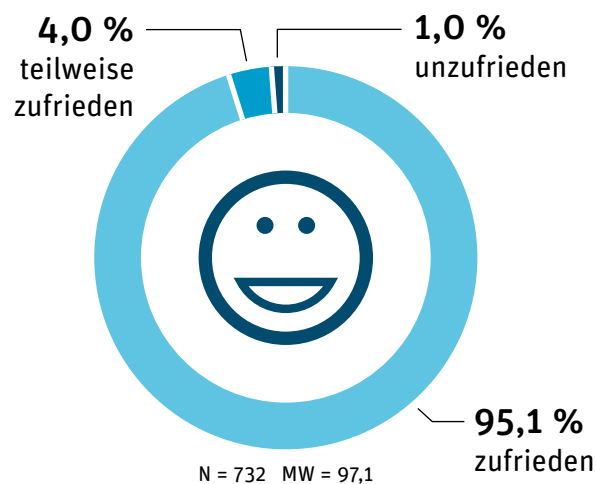
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



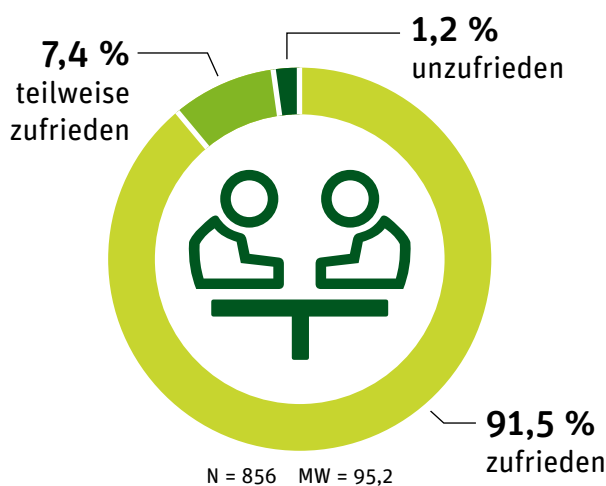
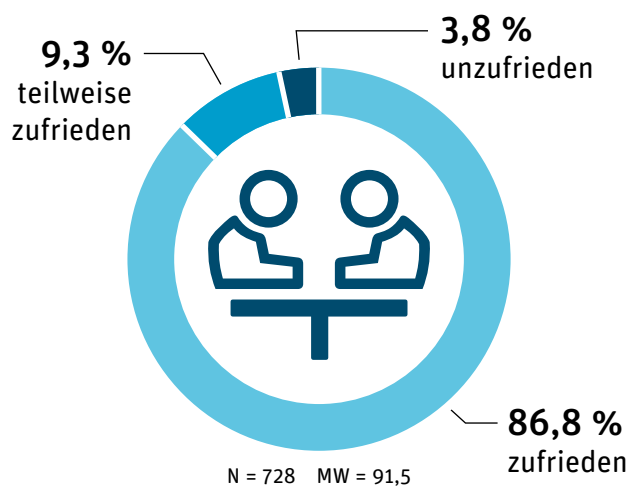
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



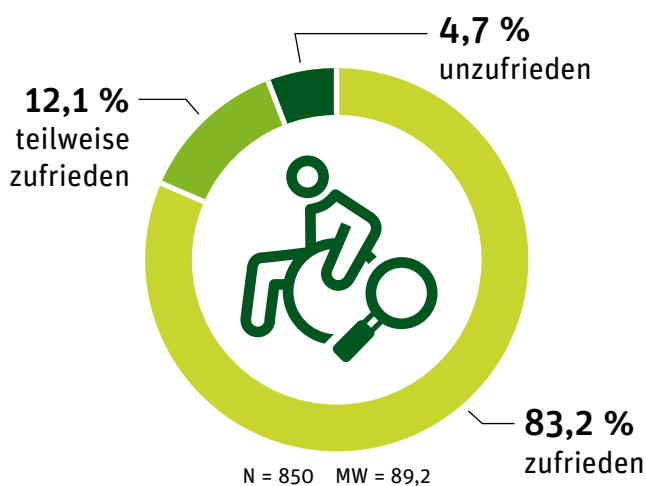
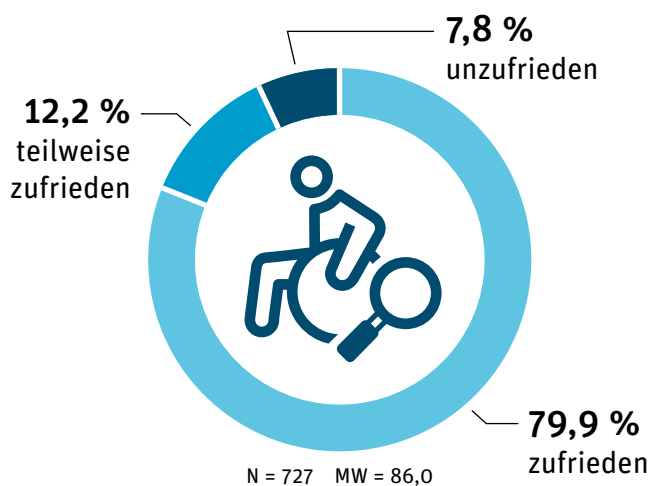
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



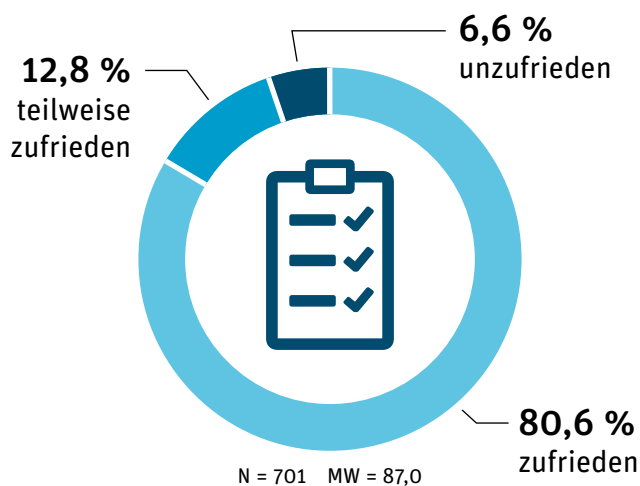
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



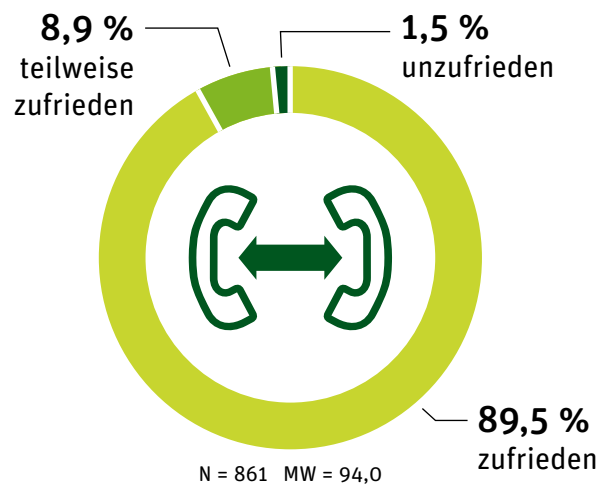
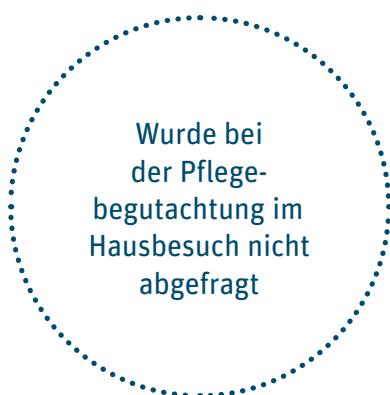
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



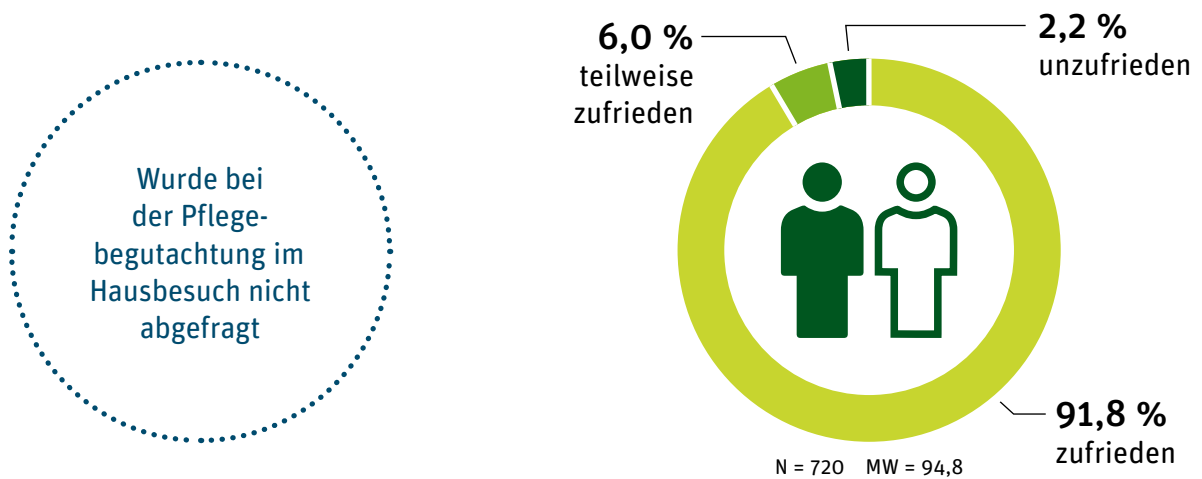
Gute, verständliche Telefonverbindung



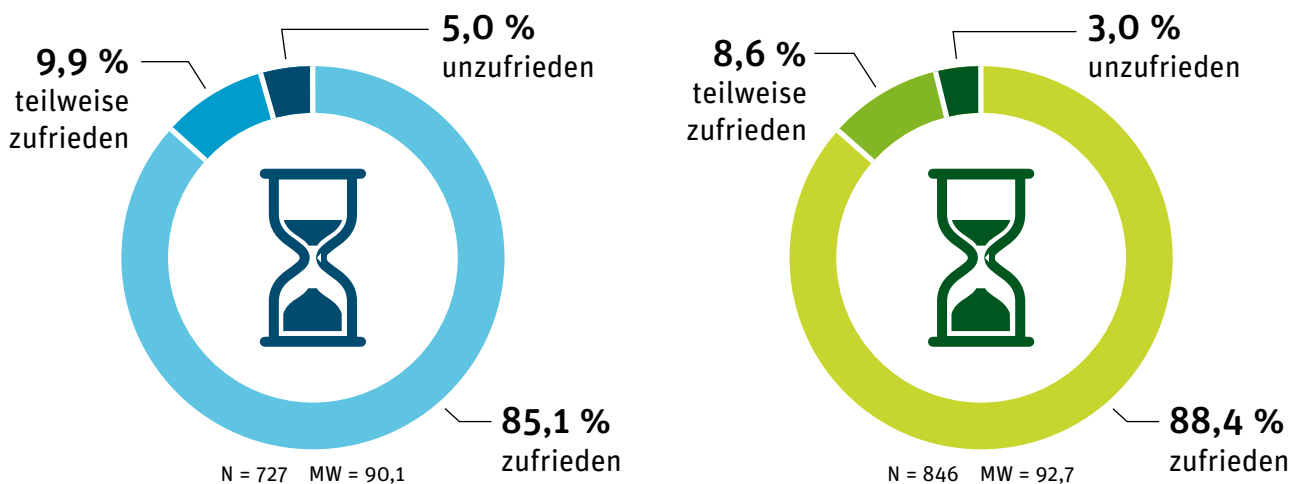
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

Hausbesuch Telefonisch

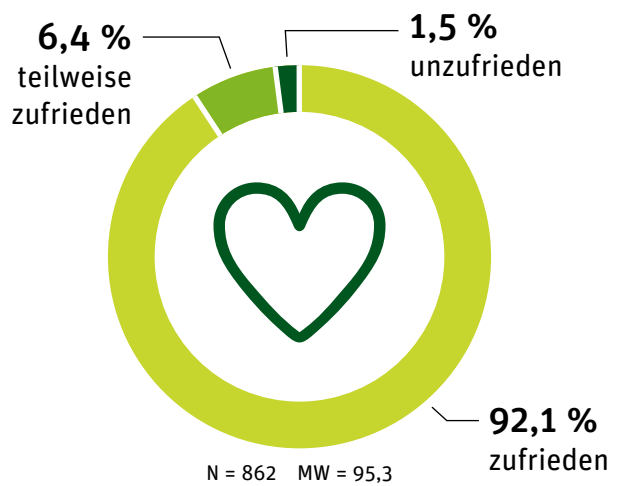
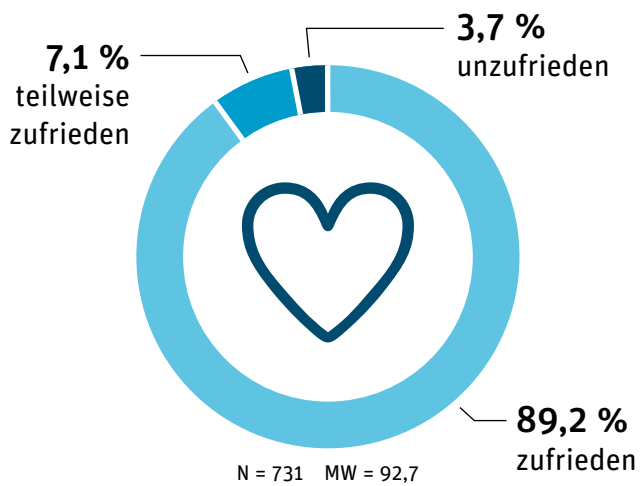
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (89,9 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 92,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). In den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde, wurde im Hausbesuch eine Zufriedenheit von über 89 Prozent und in der

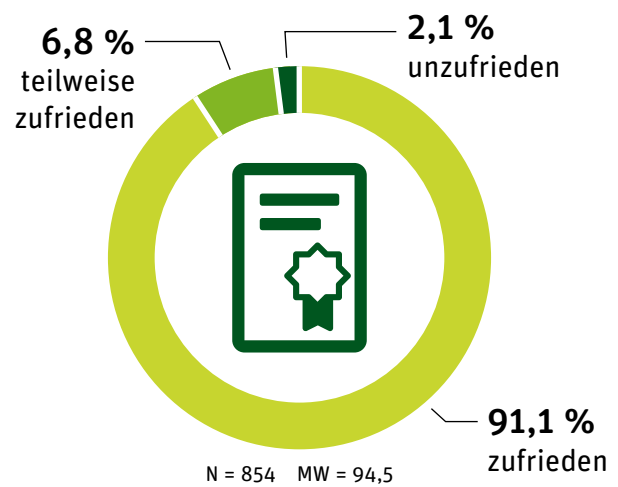
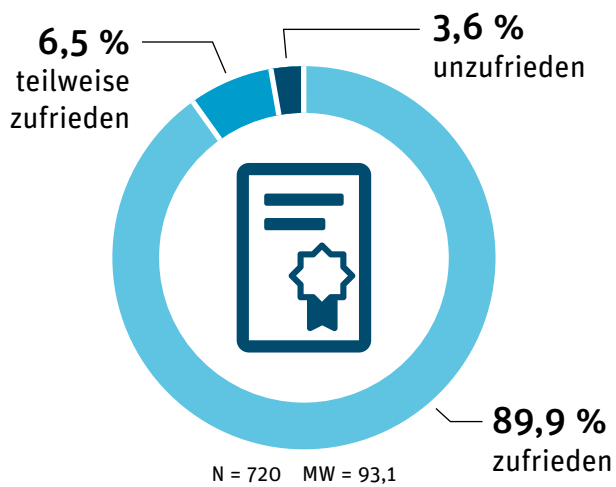
telefonischen Begutachtung von über 91 Prozent zurückgemeldet. Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 8,9 Prozent (6,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 16,2 Prozent (18,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für rund 92 Prozent (90,8 Prozent telefonische Begutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



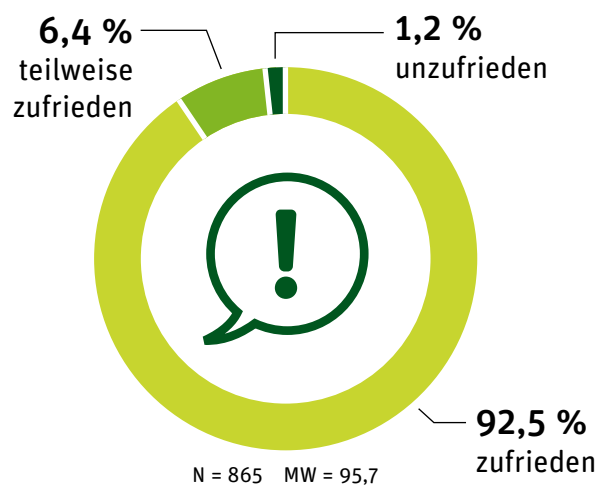
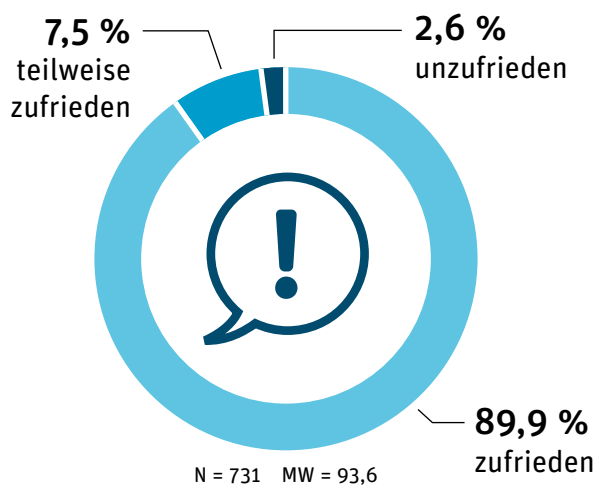
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



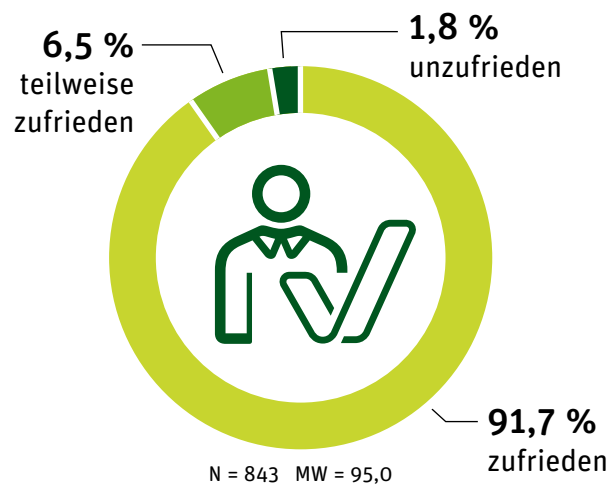
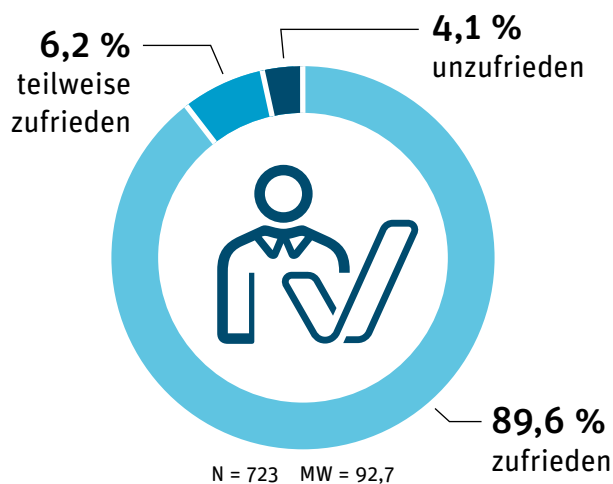
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



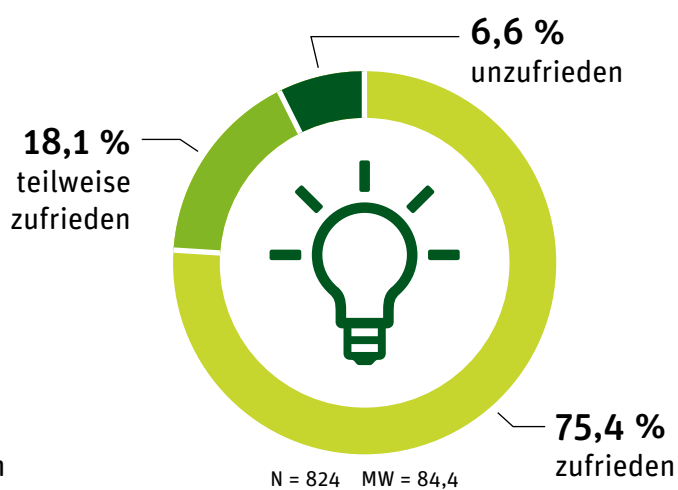
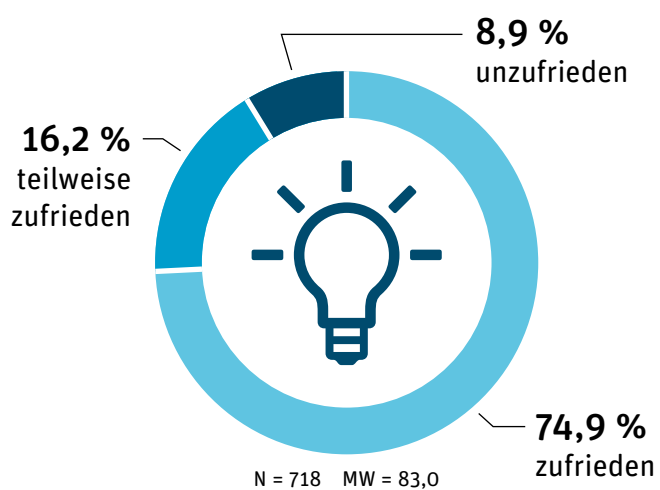
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht



Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

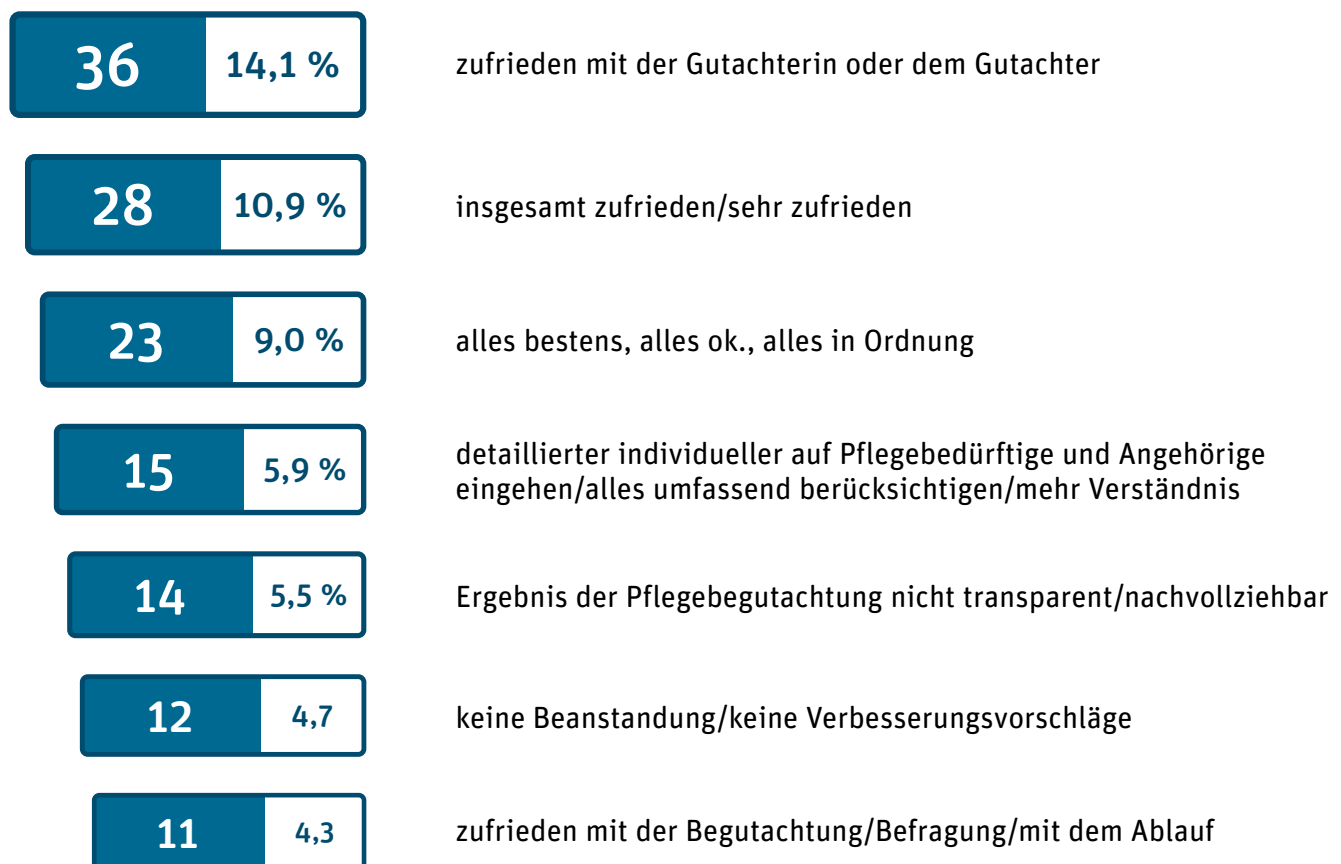


ja nein weiß nicht

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

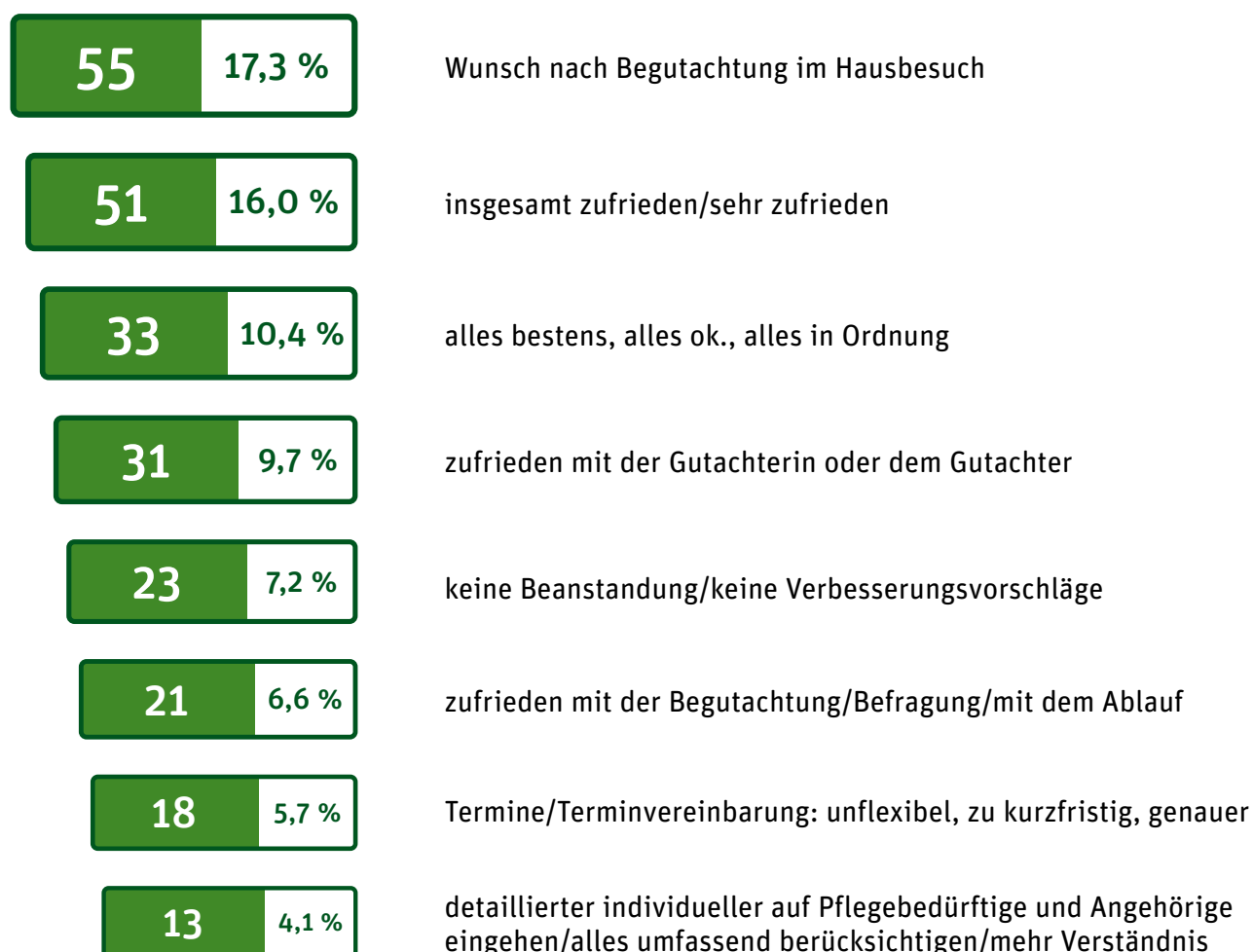
Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (315 Kommentare von 256 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (383 Kommentare von 318 Befragten).



6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 38 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, sowie bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

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

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

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 4,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit

diesem Punkt unzufrieden. 12,2 bzw. 12,1 Prozent der im Hausbesuch bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 96,0 Prozent derjenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig, in der Begutachtung im Hausbesuch für 95,0 Prozent (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 5,0 Prozent unzufrieden (3,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 9,9 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (8,6 Prozent der telefonisch Begutachteten). 95,9 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (95,7 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 8,9 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch (6,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 16,2 Prozent (18,1 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 92,0 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (90,8 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen zur Begutachtung. 9,5 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 6,6 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 16,1 Prozent bzw. 19,2 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 87,9 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten bzw. 84,5 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich der Ergebnisse der Befragung nach Hausbesuch und nach telefonischer Begutachtung sind die Unterschiede der Zufriedenheit gering. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in vielen Fällen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 85,5 Prozent (Pflegebegutachtung im Hausbesuch) bzw. 87,6 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) auch hier etwas höher. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.



7. Maßnahmen

Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

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

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

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

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

Information über die Pflegebegutachtung

Die Verständlichkeit unseres Anmeldeschreibens zur Begutachtung sowie die erhaltenen Informationen waren in 2022 für einen Teil der Antragsteller nur eingeschränkt gegeben. Dies haben wir zum Anlass genommen, unsere Schreiben zu überarbeiten. Es ist uns wichtig, alle Versicherten gut und verständlich zu informieren und wir wollen mit dem Anmeldeschreiben eine möglichst gute Vorbereitung auf die geplante Begutachtung unterstützen.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen

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

In 2022 wurden organisatorische und technische Veränderungen wie die Möglichkeit der Online-Kontaktaufnahme oder -Terminabsage eingeleitet, mit denen die Erreichbarkeit erweitert werden soll.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

Hier signalisieren die im Hausbesuch als auch die telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz 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.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung der Pflegebedürftigen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nehmen die Pflegekassen den Antrag entgegen, verarbeiten ihn und versenden das Gutachten an die Versicherte oder den Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst innerhalb dieser Frist

stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der Hausbesuche und der telefonischen Interviews erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen die Gutachter/-innen des Medizinischen Dienstes somit sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst 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.

Durch Anschreiben und Einholen von Informationen bei den Versicherten unmittelbar nach Auftragserteilung kann die Zeit in der Begutachtung besser für Anliegen der Versicherten genutzt werden.

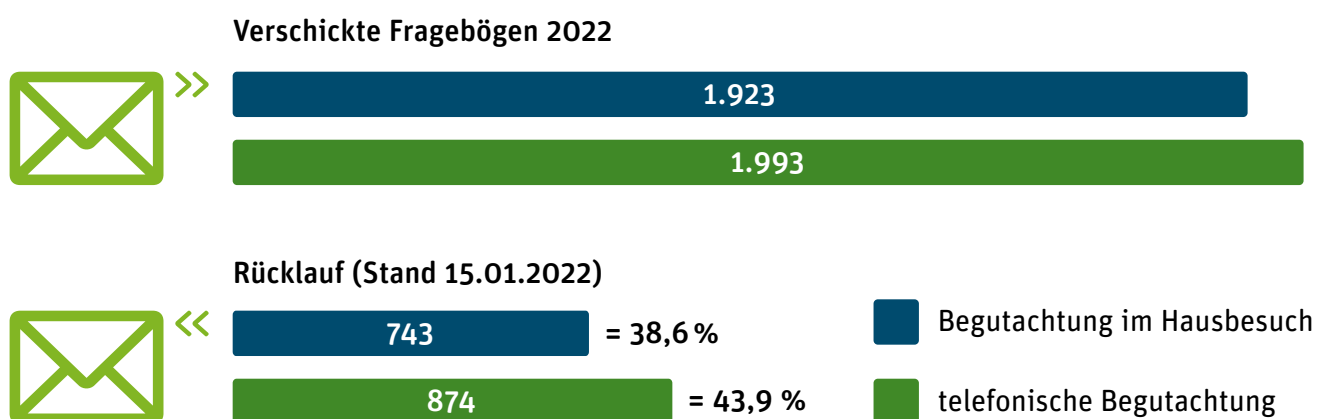
Schon vor der Begutachtung kann die Zeit in der Begutachtung besser für Anliegen der Versicherten genutzt werden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz einen hohen Stellenwert in der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität. 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. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten zu beraten.

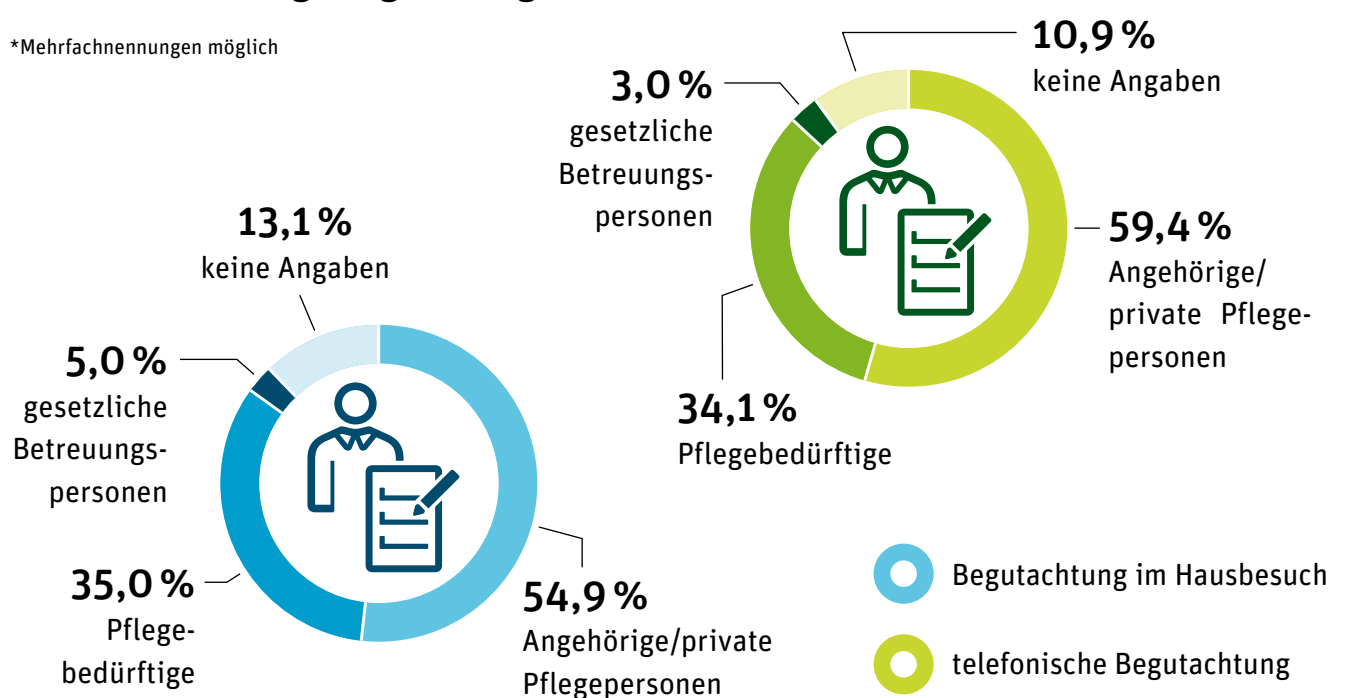
8. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst
Rheinland-Pfalz

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Angaben zur Person

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

☒ Pflegebedürftige Person

☐ Angehöriger /
private Pflegeperson

☐ Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

☒ zufrieden

☐ teilweise zufrieden

☐ unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?

5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?

6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?

Damit war ich...

zufrieden

teilweise
zufrieden

un-
zufrieden

Dies ist für mich...

wichtig

teilweise
wichtig

unwichtig



Der persönliche Kontakt

7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?

8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?

10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?

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

Damit war ich...

zufrieden

teilweise
zufrieden

un-
zufrieden

Dies ist für mich...

wichtig

teilweise
wichtig

unwichtig



Fortsetzung persönlicher Kontakt

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

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

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

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

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

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

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

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

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

Allgemeine Fragen

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

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

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

Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz bedankt sich für Ihre Teilnahme.

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

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit



Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 743)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	85,5 %	9,7 %	4,8 %

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	83,7 %	14,3 %	2,0 %	79,1 %	18,7 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	81,0 %	17,0 %	2,0 %	79,2 %	18,9 %	1,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	74,3 %	16,1 %	9,5 %	87,9 %	9,0 %	3,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	89,8 %	7,7 %	2,5 %	95,2 %	4,1 %	0,8 %

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



Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	95,5 %	3,0 %	1,5 %	86,5 %	12,4 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	95,1 %	4,0 %	1,0 %	87,3 %	11,1 %	1,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,8 %	9,3 %	3,8 %	92,1 %	7,3 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,9 %	12,2 %	7,8 %	95,0 %	4,7 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	80,6 %	12,8 %	6,6 %	87,2 %	11,9 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,1 %	9,9 %	5,0 %	95,9 %	3,7 %	0,4 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	89,2 %	7,1 %	3,7 %	93,9 %	5,2 %	0,9 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,9 %	6,5 %	3,6 %	96,2 %	3,1 %	0,7 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,9 %	7,5 %	2,6 %	94,9 %	4,7 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,6 %	6,2 %	4,1 %	95,6 %	4,0 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74,9 %	16,2 %	8,9 %	92,0 %	7,0 %	0,9 %



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 874)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	87,6 %	9,0 %	3,4 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Verständlichkeit des Anmelde- schreibens zur Begutachtung	86,6 %	12,1 %	1,3 %	80,6 %	17,0 %	2,4 %
Information durch Faltblatt und Anschieben	84,2 %	14,0 %	1,8 %	79,9 %	18,4 %	1,4 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	74,2 %	19,2 %	6,6 %	84,5 %	12,5 %	2,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	93,8 %	5,0 %	1,2 %	95,7 %	3,9 %	0,4 %

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	95,4 %	3,1 %	1,5 %	90,1 %	9,3 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	95,5 %	3,8 %	0,7 %	88,5 %	11,2 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,5 %	7,4 %	1,2 %	94,0 %	5,9 %	0,1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,2 %	12,1 %	4,7 %	96,0 %	3,6 %	0,4 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	89,5 %	8,9 %	1,5 %	92,5 %	7,2 %	0,3 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	91,8 %	6,0 %	2,2 %	86,7 %	9,4 %	3,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,4 %	8,6 %	3,0 %	95,7 %	4,2 %	0,1 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	92,7 %	6,4 %	1,5 %	95,8 %	4,2 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,1 %	6,8 %	2,1 %	96,3 %	3,7 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise	92,5 %	6,4 %	1,2 %	96,8 %	3,2 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,7 %	6,5 %	1,8 %	94,1 %	5,8 %	0,1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	75,4 %	18,1 %	6,6 %	90,8 %	8,3 %	0,9 %

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 Rheinland-Pfalz
Albiger Straße 19d
55232 Alzey

Telefon: 06731 486-0
Telefax: 06731 486-270
E-Mail: post@md-rlp.de
Internet: www.md-rlp.de

Bearbeitung:

Ruth Kettemann (Medizinischer Dienst RLP)

Bilder: Medizinischer Dienst

Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net

Satz, Überarbeitung:

SIGNALKRAFT GbR
Rheinallee 88 (Gebäude 25)
55120 Mainz
www.signalkraft.de