



Medizinischer Dienst
Rheinland-Pfalz

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.

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz 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

Hohe Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie bereits 2020 war auch das zweite Jahr der Corona-Pandemie eine große Herausforderung für den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz. Mit den Corona-Schutzimpfungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Impfungen der besonders gefährdeten Gruppe der pflegebedürftigen Menschen sowie der Erstellung eines umfangreichen Hygienekonzepts wurde der Grundstein gelegt, um zur Jahresmitte hin wieder vermehrt persönliche Begutachtungen durchführen zu können. Dennoch musste auch im vergangenen Jahr insbesondere zu Jahresbeginn und Jahresende auf viele Hausbesuche verzichtet werden, da dies aufgrund der hohen Infektionsgefährdung nicht zu verantworten war.

Als Folge der Pandemie wurde bereits 2020 ein Verfahren zur Einstufung der pflegebedürftigen Menschen auf Basis schriftlicher Unterlagen und bei Bedarf einem ergänzenden Telefoninterview eingeleitet, um die Begutachtungen auch in Phasen mit hoher Infektionsgefährdung aufrechtzuerhalten. Die Befragung zur Zufriedenheit mit der persönlichen Pflegebegutachtung vor Ort wurde daher konsequenterweise beginnend ab 2021 um einen zweiten Fragebogen zur Zufriedenheit mit telefonischen Begutachtungen erweitert. Die Ergebnisse beider Begutachtungswege können für die Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten genutzt werden.

Selbstverständlich freuen wir uns über die hohen Zufriedenheitswerte für beide Wege der Begutachtung. 86% der Befragten waren mit der persönlichen Pflegebegutachtung bei Hausbesuchen zufrieden – bei Begutachtungen via Telefoninterview liegt die Zufriedenheitsquote mit 87% sogar noch etwas höher. Bei beiden Erhebungen haben wir übrigens hohe Rücklaufquoten verzeichnen können, was die Aussagekraft der Befragungsergebnisse noch erhöht.

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegebegutachtung sind die Ergebnisse gerade unter Berücksichtigung der besonderen Bedingungen der Pandemie sehr erfreulich.

Die vergangenen Jahre haben uns viel abverlangt und in vielerlei Hinsicht geprägt. Auch die herausfordernde Auftragssteigerung des vergangenen Jahres haben wir gemeinsam bestmöglich gemeistert.

Die detaillierten Ergebnisse in den einzelnen Befragungsbereichen werden wir erneut zur weiteren Optimierung und Erhöhung unserer Dienstleistungsqualität nutzen.

Ihre



Dr. Ursula Weibler-Villalobos
Vorstandsvorsitzende und Leitende Ärztin

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

- Informationen über die Pflegebegutachtung** **86 %**

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes 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.
- Persönlicher Kontakt** **88 %**

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88 Prozent sind die Versicherten mit dem persönlichen Kontakt sehr zufrieden.
- Persönliches Auftreten** **87 %**

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.
- Gesamtzufriedenheit** **86 %**

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



Telefonische Begutachtung

Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

86 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des 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 einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

Der telefonische Kontakt

92 %

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 hinzu ziehen 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 92 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

Persönliches Auftreten

87 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

Gesamtzufriedenheit

87 %

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

1. Gesetzlicher Auftrag

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

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz 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 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 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.

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 Rheinland-Pfalz 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. Die Gutachterinnen und Gutachter halten beim Hausbesuch Abstand, tragen eine FFP2-Maske und waschen und desinfizieren regelmäßig ihre Hände. Gutachterinnen und Gutachter sind gegen COVID-19 geimpft und werden regelmäßig getestet. Die Medizinischen Dienste verfahren nach einem auf die Pandemielage abgestimmten 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 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 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 bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz 127.205 Versicherte 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, haben die Medizinischen Dienste 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 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 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 (24.779 persönliche Pflegebegutachtungen im Jahr 2020), für die Befragung im Folgejahr einzubeziehen, was der

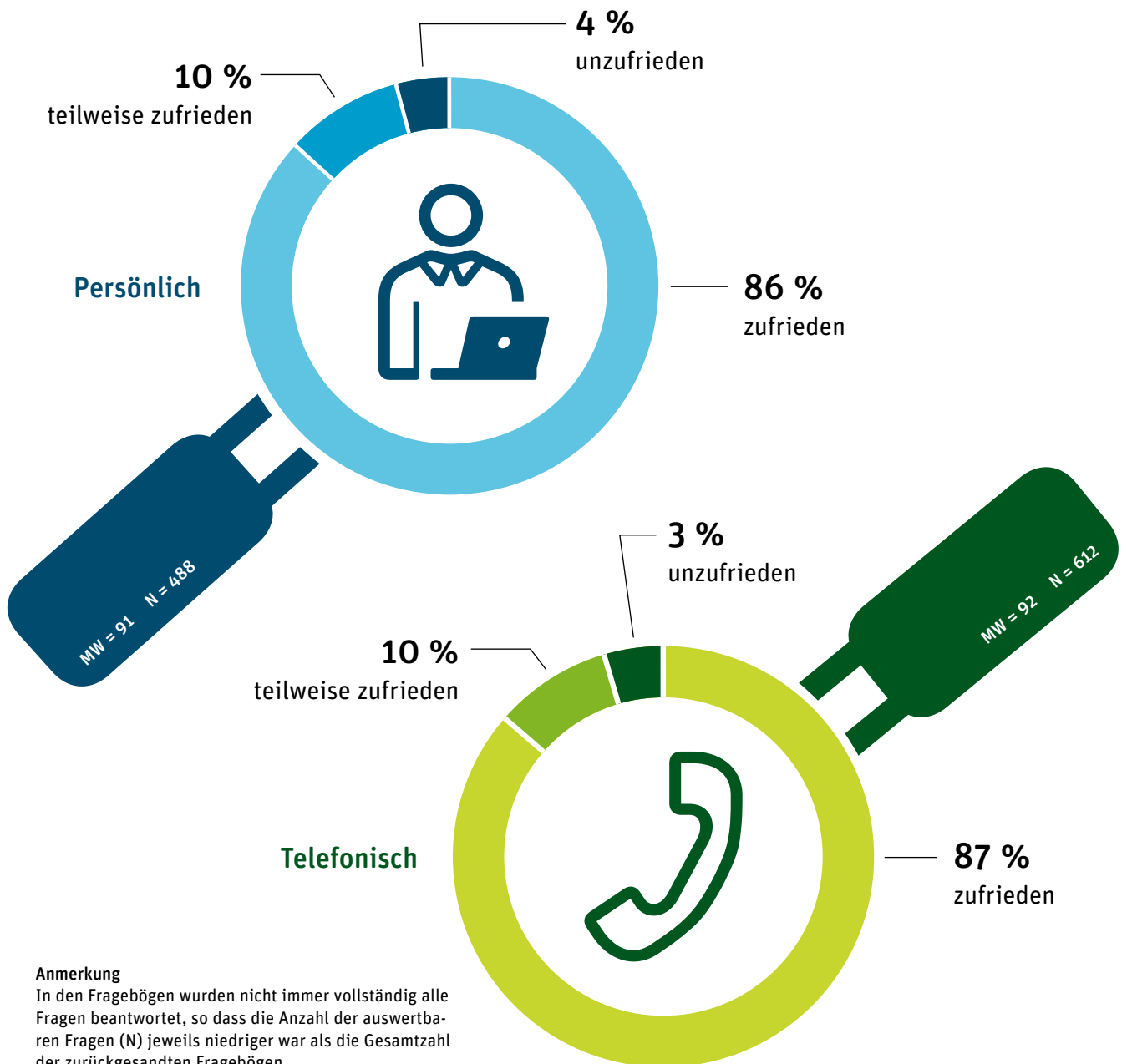
Anzahl von mindestens 1.388 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2021 entspricht.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung haben die Medizinischen Dienste festgelegt, mindestens 1.200 Fragebögen an Versicherte zur Bewertung der Pflegebegutachtung mittels telefonischer Begutachtung im Jahr 2021 zu versenden.

Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz hat insgesamt 1.421 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 1.492 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 550 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 688 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,7 Prozent für die Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 46,1 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

4. Ergebnisse

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



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 86 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 87 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und bei der telefonischen Begutachtung jeweils 10 Prozent (10 Prozent sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 4 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (3 Prozent 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 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 Rheinland-Pfalz 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.

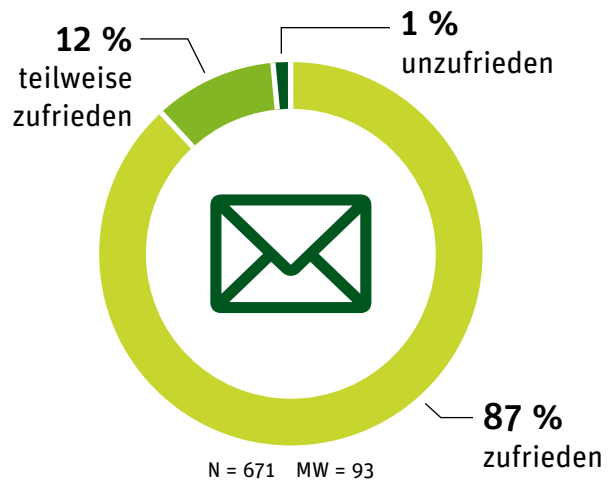
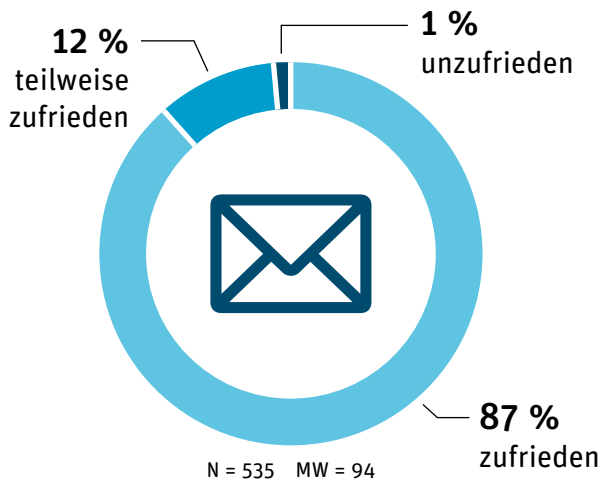
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 87 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch oder in telefonischer Pflegebegutachtung begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (85 Prozent sowohl bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch als auch bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen sind 78 Prozent bei

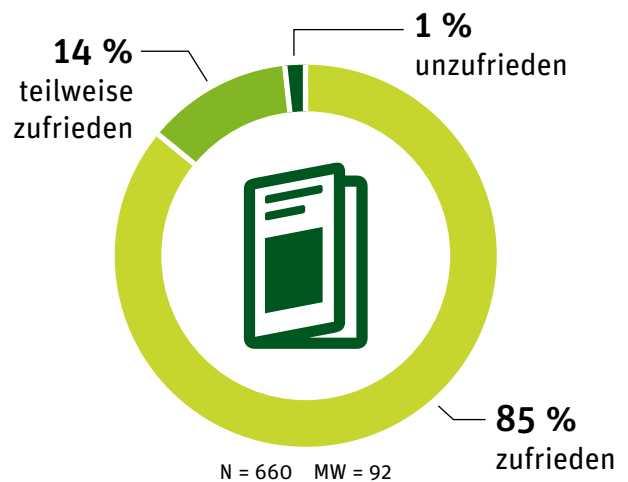
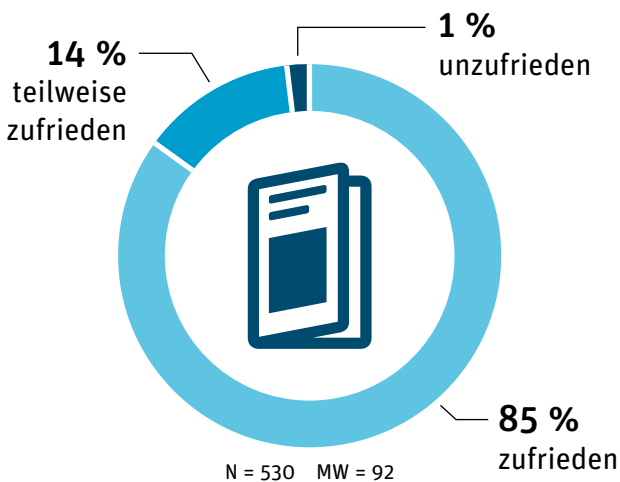
der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 78 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92 Prozent erzielt (94 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz



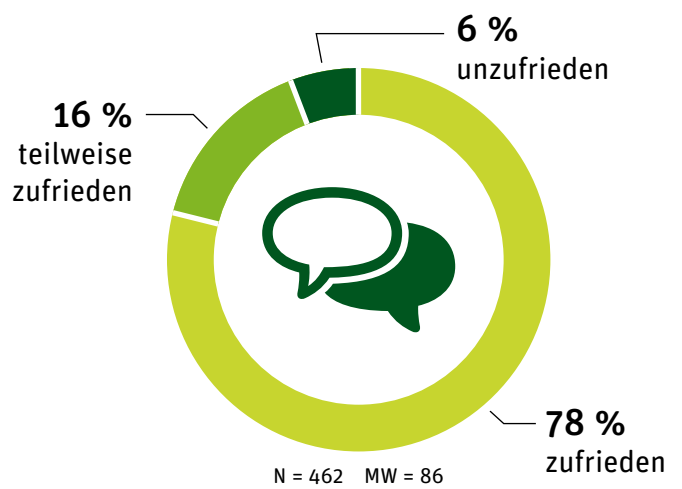
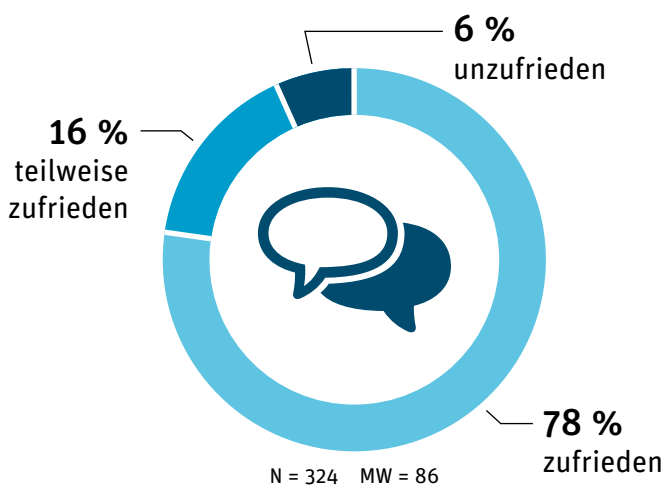
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben vom Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz



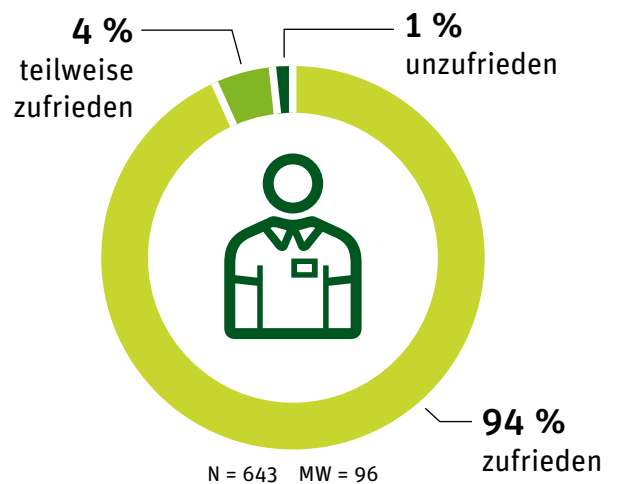
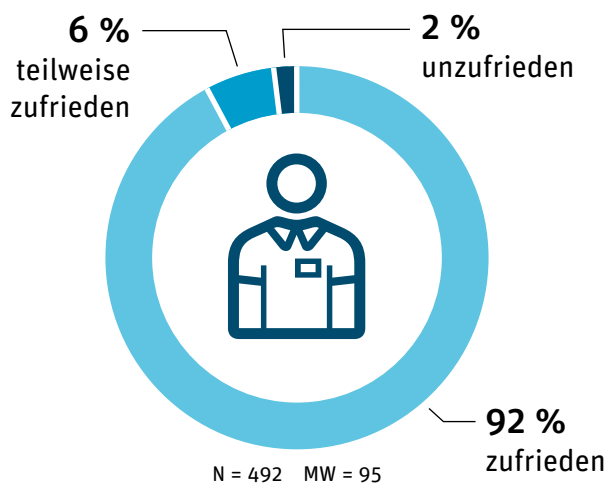
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 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 persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die angemessene Vorstellung und die Termintreue der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (97 und 95 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 97 und 96 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 91 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (83 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (87 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 91 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

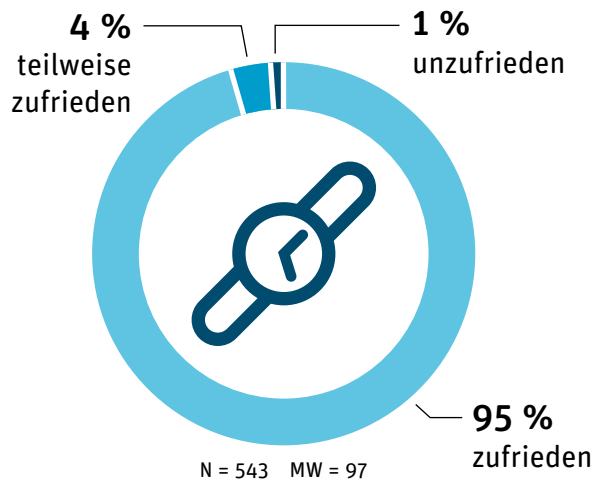
Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten zufrieden (92 bzw. 93 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 81 Prozent der Befragten zufrieden; 14 Prozent sind teilweise zufrieden und 6 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 82 Prozent zufrieden; 14 Prozent sind teilweise zufrieden, und 4 Prozent sind unzufrieden.

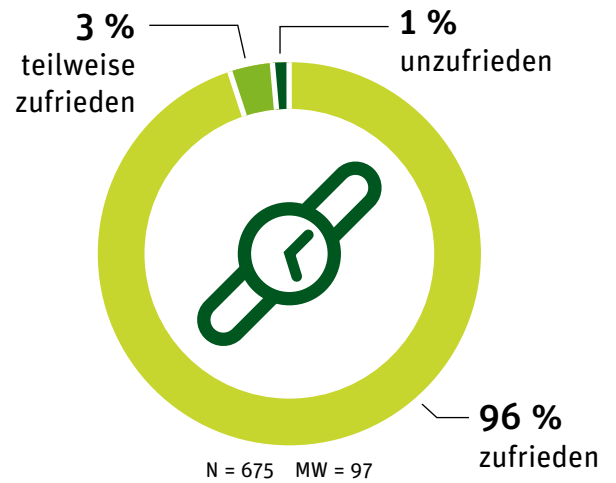
Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten als auch diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



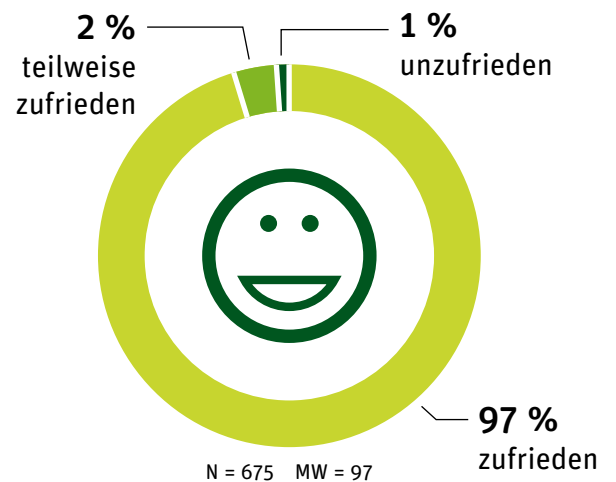
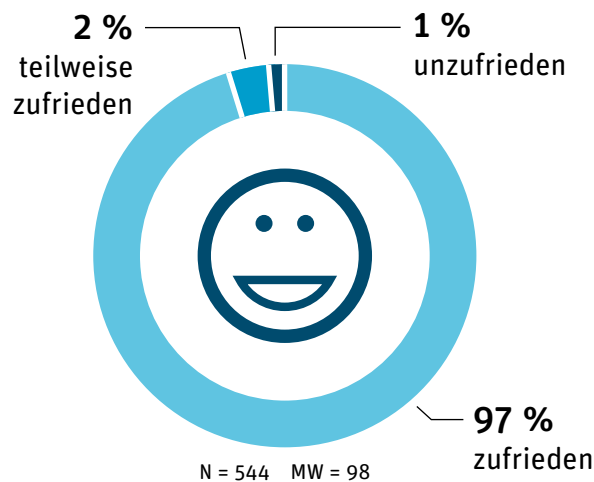
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



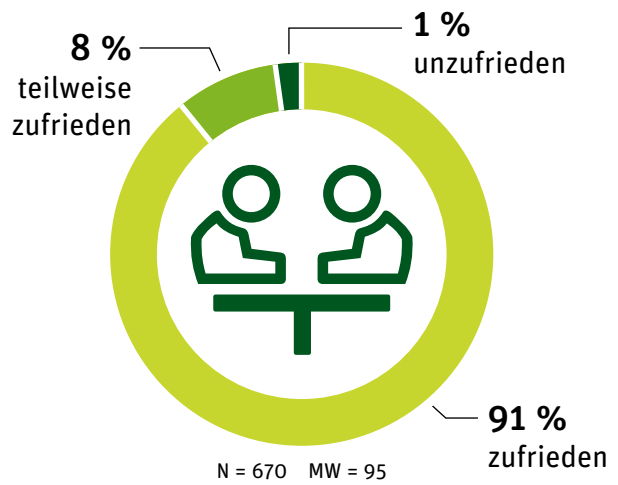
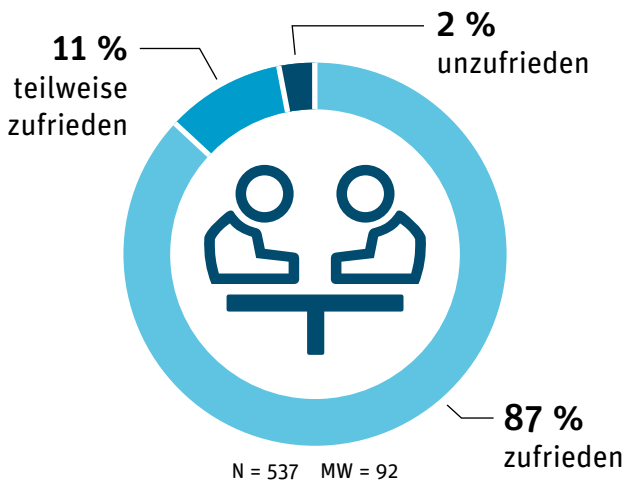
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters



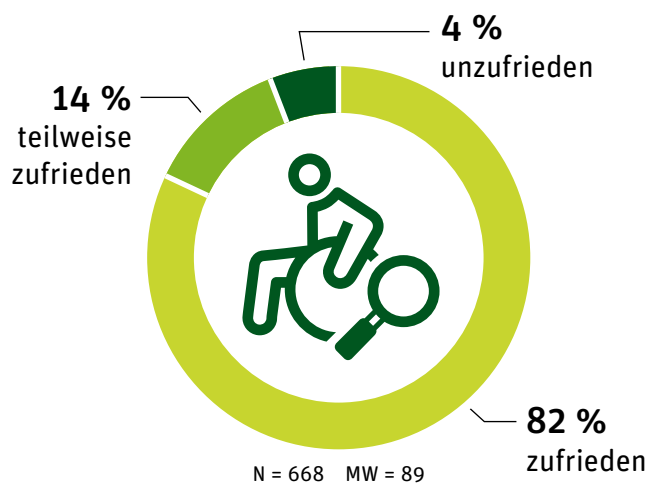
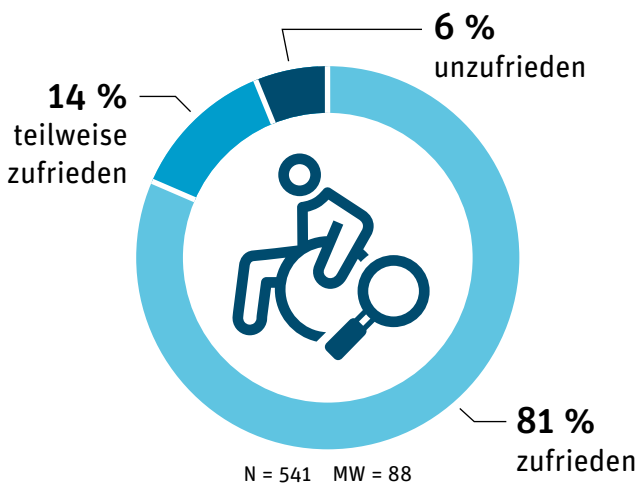
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



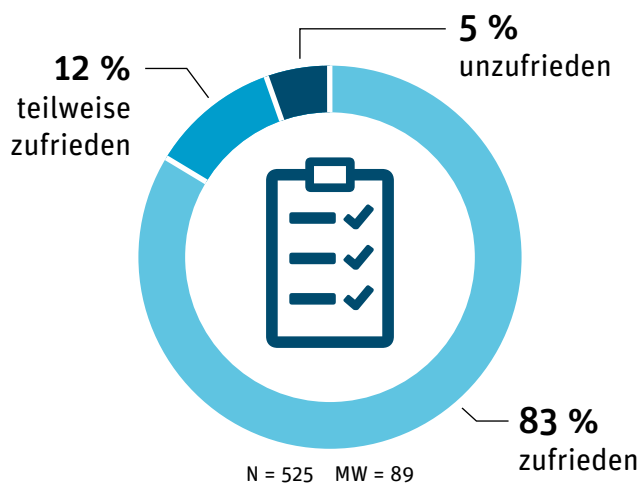
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

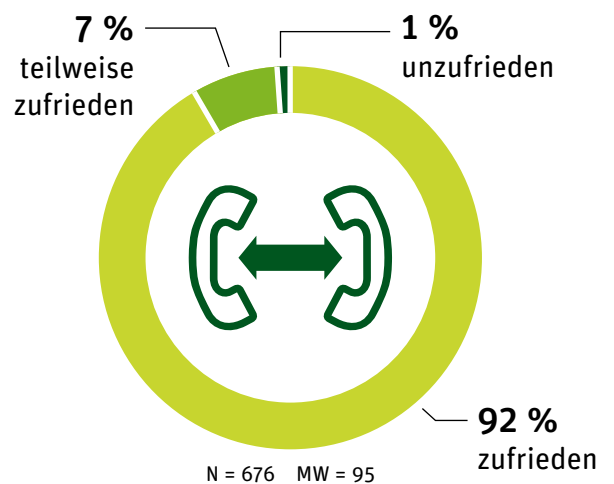
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

Gute, verständliche Telefonverbindung

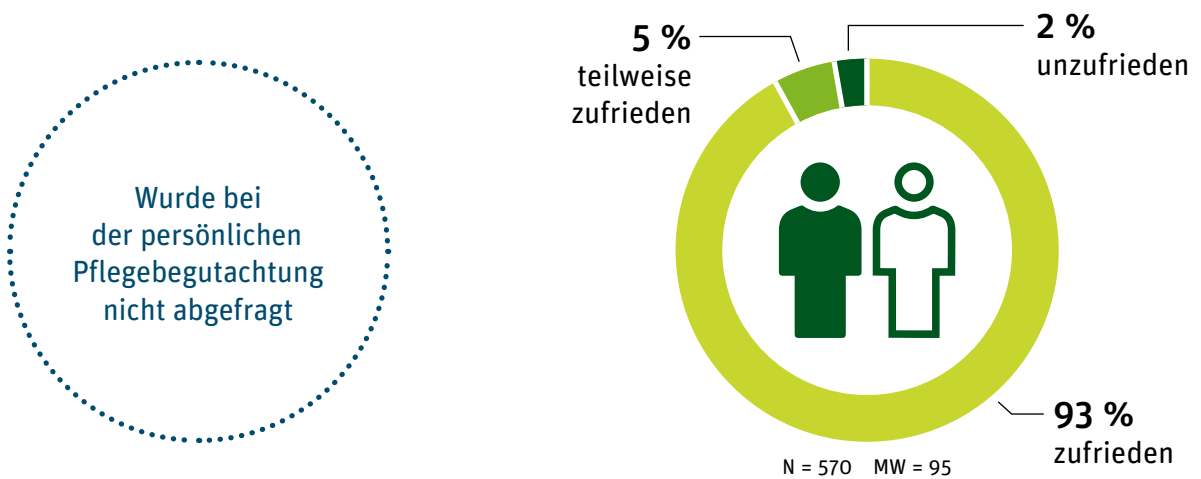
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



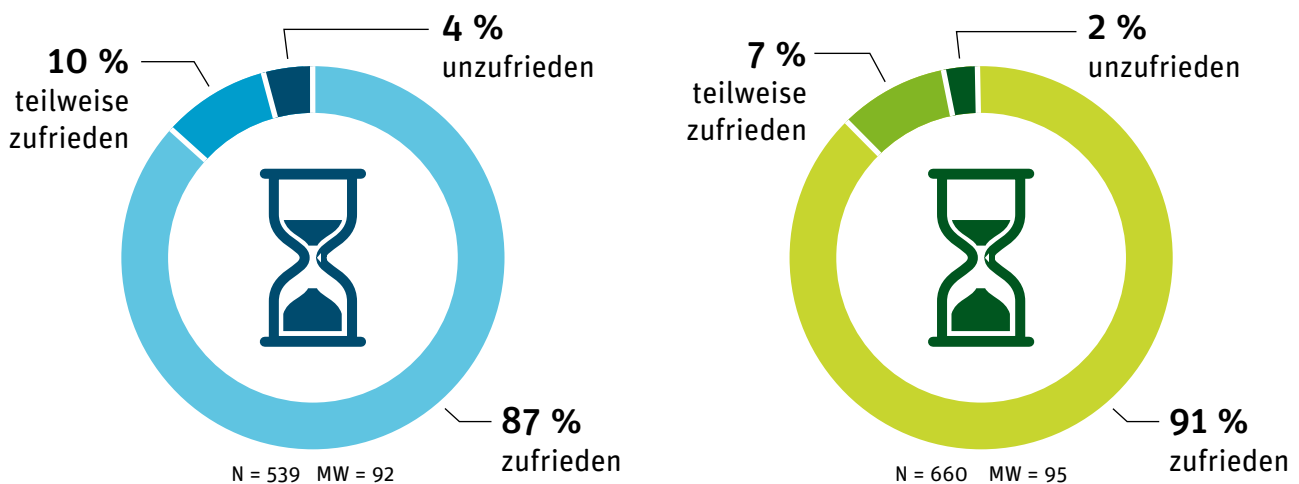
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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

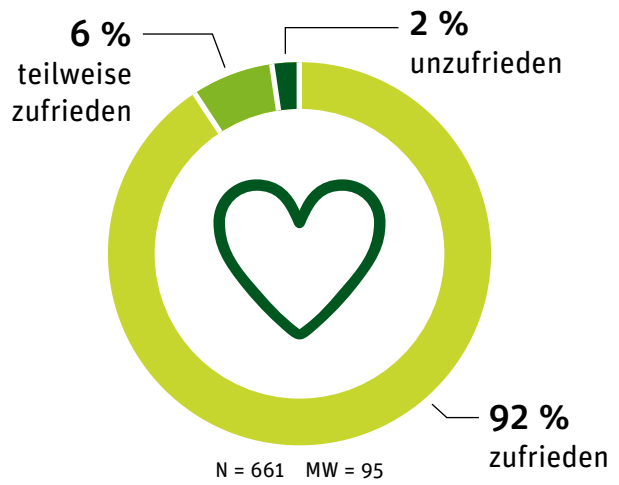
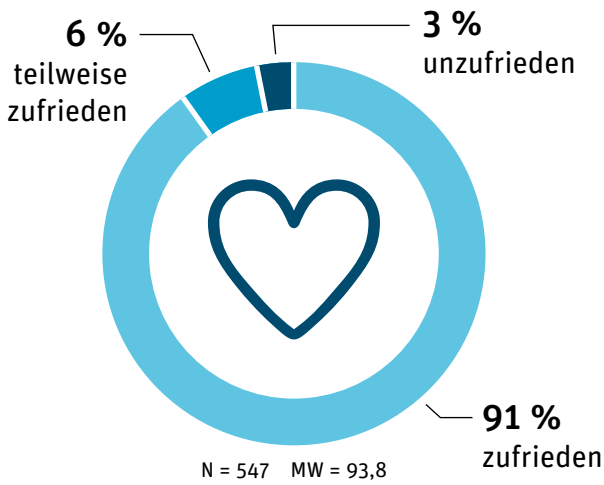
Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (90 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 93 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit

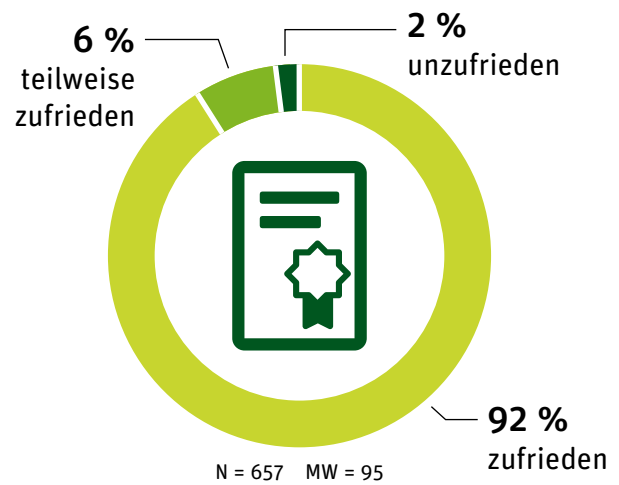
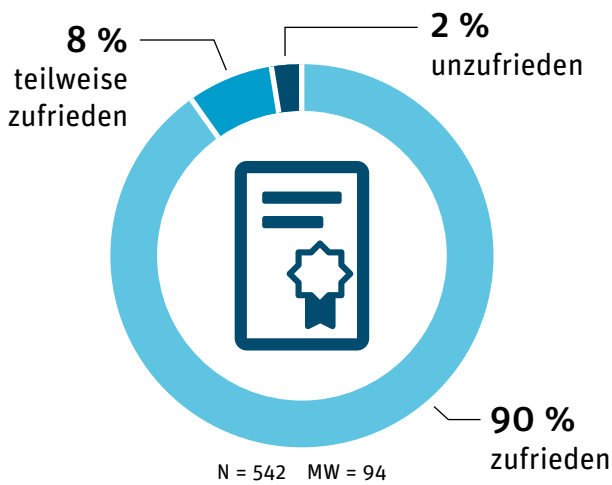
gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7 Prozent (5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 21 Prozent nur teilweise zufrieden – für 91 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt sowohl in der persönlichen als auch in der telefonischen Begutachtung.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



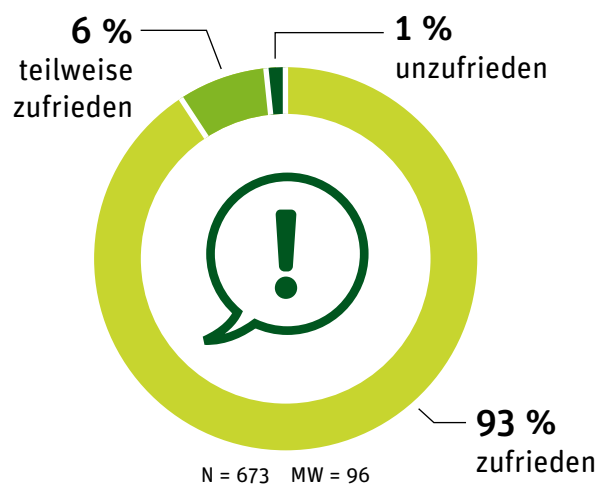
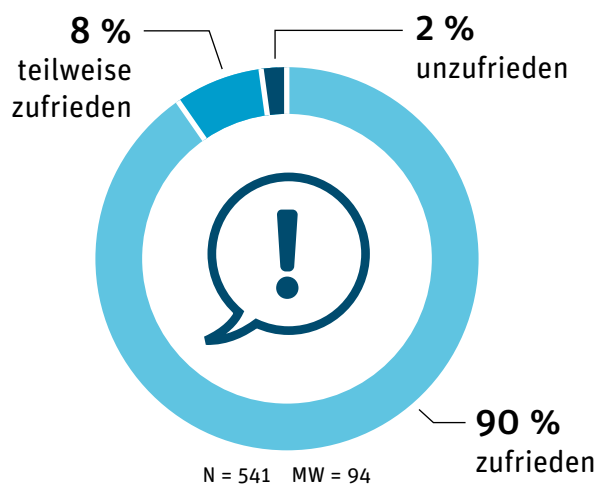
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



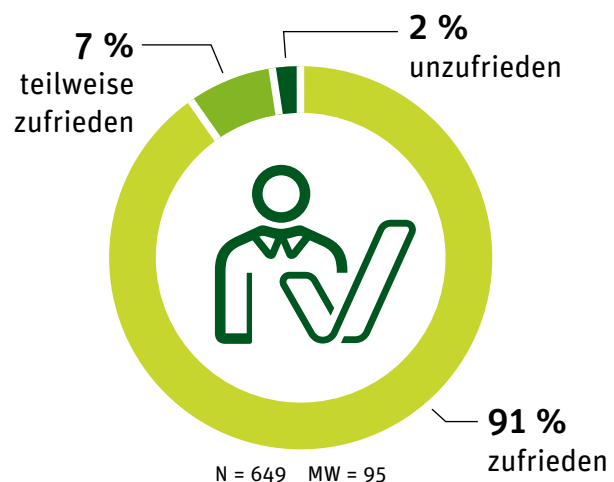
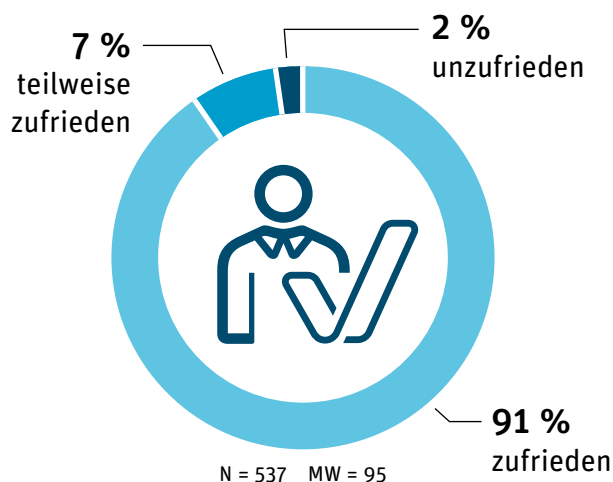
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



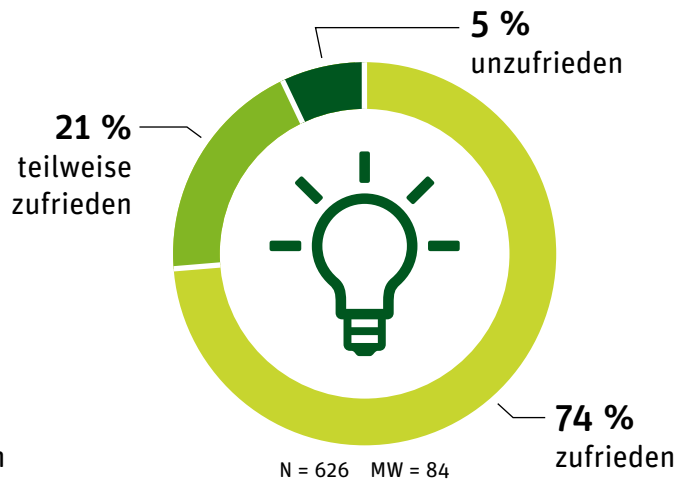
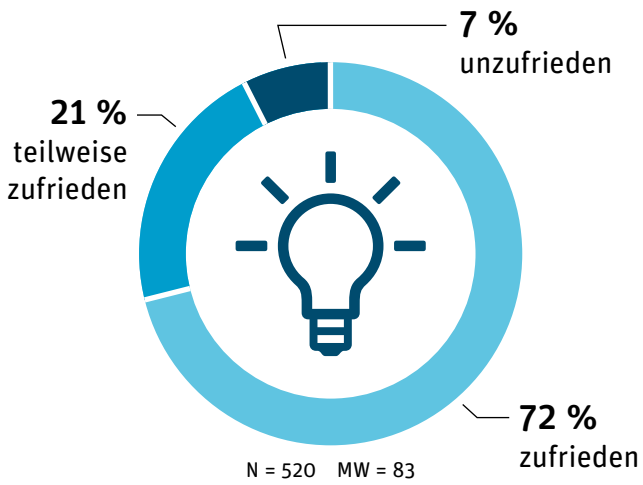
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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?

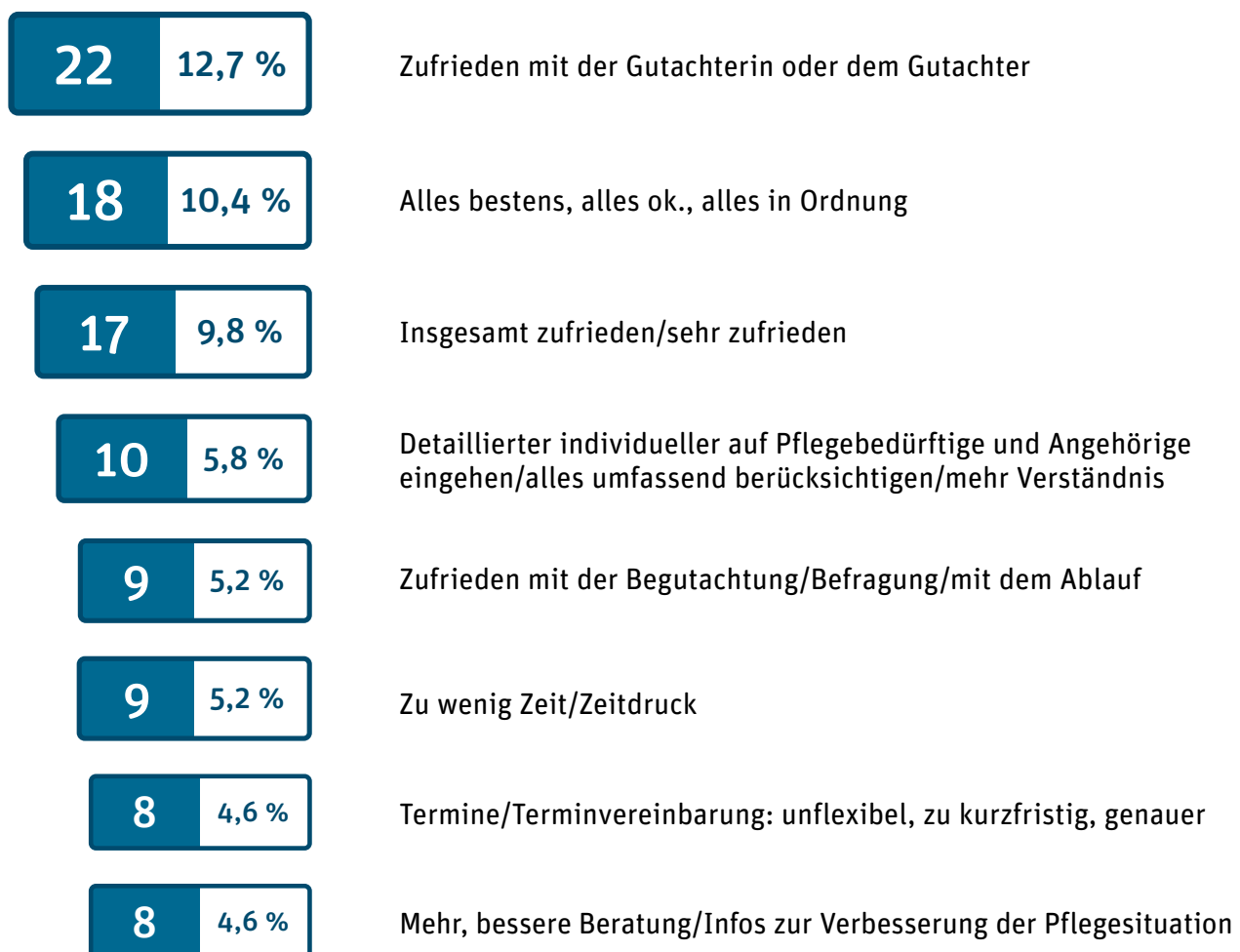


ja nein weiß nicht

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 (204 Kommentare von 173 Befragten).



Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (301 Kommentare von 252 Befragten).



5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 38 Prozent 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 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 drei Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten: Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und

4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 14 Prozent der persönlich und telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 94 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 4 Prozent unzufrieden (2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 10 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (7 Prozent der telefonisch Begutachteten). 94 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (96 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 7 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 21 Prozent nur teilweise zufrieden. Für 91 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (92 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen zur Begutachtung. 6 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 16 Prozent sind teilweise unzufrieden. Für 79 Prozent der persönlich Begutachteten bzw. 84 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 und die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in den Fragebereichen in vielen Fällen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 86 Prozent (persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) bzw. 87 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf.



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 Medizinischen Dienst 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 Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

6.2.1 „Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen“

Die Versicherten zeigen auf, dass der Medizinische Dienst für sie schwierig zu erreichen war. Diese Rückmeldung sieht der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz als ein wichtiges Handlungsfeld an, weil im Kontakt zwischen Versicherten und Medizinischen Dienst zum Beispiel offene Fragen geklärt werden oder Termine und Abläufe abgestimmt werden können. Eine eingeschränkte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes ist daher von Bedeutung sowohl für gelingende Abläufe als auch für die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Gesamtprozess der Begutachtung. Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz hat dies bereits 2021 zum Anlass genommen, die verschiedenen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Medizinischen Dienst und die Antwortreaktionen darauf zu prüfen sowie die Funktionalität und Auslastung zu analysieren.

Technische und organisatorische Veränderungen wurden eingeleitet, die für 2022 wirksam werden sollen.

6.2.2 „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten“

Den Versicherten ist es wichtig, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Grundsätzlich ist im Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz die Thematik in die regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen integriert und wird regelmäßig zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. In 2020 und 2021 konnte bedingt durch die Corona-Pandemie ein Teil der geplanten Maßnahmen

nicht in der vorgesehenen Form durchgeführt werden. Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz hat die technischen Voraussetzungen für die Durchführungen von Telefonkonferenzen und Videokonferenzsysteme als alternative Formen für Schulungen und Fortbildungen der Gutachterinnen und Gutachter etabliert. Darauf aufbauend werden die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes kontinuierlich sensibilisiert, die individuellen Pflegesituationen im Gespräch aufzugreifen.

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 Medizinischen Dienst mit einer begrenzten Zeitspanne von zwei Stunden für die Uhrzeit des Hausbesuches oder des Telefoninterviews 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 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. Medizinische Ereignisse aus bereitgestellten Unterlagen werden z.B. durch die Gutachter zum Anlass genommen, die Auswirkungen auf die Pflegeversorgung und die Fähigkeit zur Selbstpflege zu besprechen.

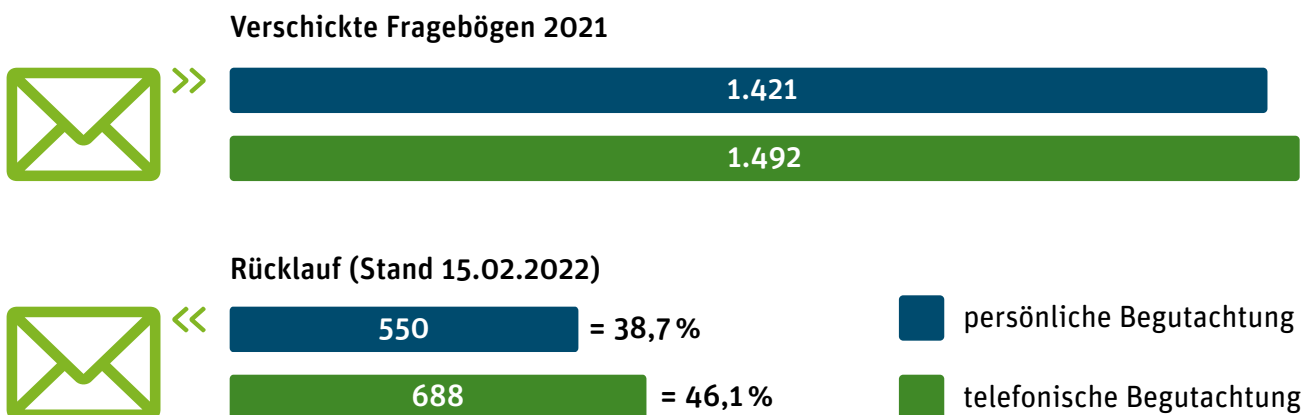
Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz daher kontinuierlich evaluiert und im Austausch mit den Gutachterinnen und Gutachtern besprochen.

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

Dieser deutlich geäußerte Wunsch hat für den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz einen hohen Stellenwert bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität. Im Rahmen von überwiegend telefonischen Kontakten, bedingt durch die Corona-Pandemie, haben die Versicherten einen hohen Bedarf an Beratung und Hinweisen bezüglich ihrer Pflegesituation. Diesem konnte pandemiebedingt nicht in jedem Einzelfall umfassend Rechnung getragen werden. Wir hoffen, dass mit Rückkehr ins Hausbesuchsverfahren ein individuelleres Eingehen auf die Situation vor Ort wieder leichter möglich sein wird. Dann können die Gutachterinnen und Gutachter gezielt Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benennen u.a. bei Pflegestützpunkten oder Pflegezentren und können auch auf die Beratungsangebote der Pflegekassen hinweisen. In Schulungen/ Besprechungen mit Gutachterinnen und Gutachtern wird bzgl. der Themen Beratung und Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation regelmäßig sensibilisiert. Zusätzlich ist Art und Umfang des Beratungsauftrages gegenüber den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auch Gegenstand fortlaufender Abstimmungsgespräche mit den Pflegekassen. Pflegesituation regelmäßig sensibilisiert. Zusätzlich wird der Medizinische Dienst 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.

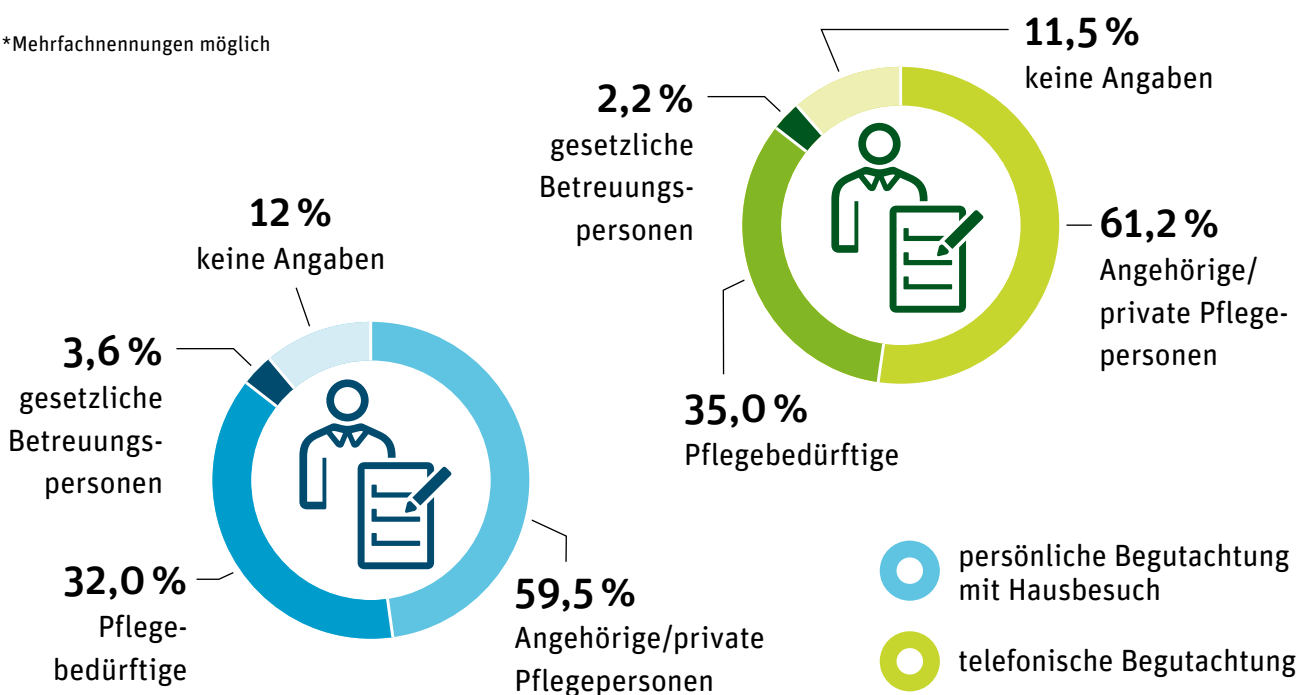
7. Zahlen, Daten, Fakten

Rücklaufquote



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich







Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 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 Pflegebegutachtung

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden 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 Ansprechpersonen 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

Medizinischer Dienst
Rheinland-Pfalz

Ihre Meinung ist uns wichtig!

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

Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Gesprächsführung beim Telefonat

Damit war ich ...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 15. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- 16. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?
- 17. Empfanden 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 ...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

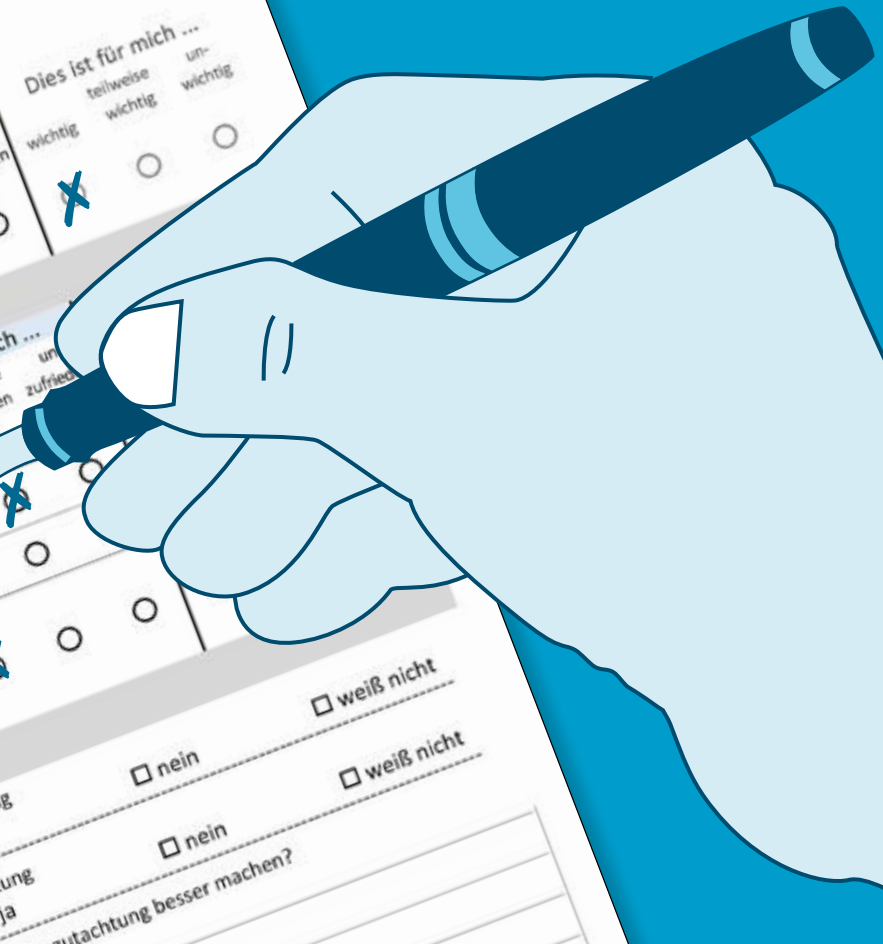
Allgemeine Fragen

- 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 Rheinland-Pfalz bedankt sich für Ihre Teilnahme!
Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung

Medizinischer Dienst Rheinland-Pfalz





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 = 550)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	86 %	10 %	4 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	87 %	12 %	1 %	80 %	18 %	2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85 %	14 %	1 %	81 %	17 %	2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78 %	16 %	6 %	79 %	16 %	5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92 %	6 %	2 %	93 %	5 %	2 %

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	95 %	4 %	1 %	83 %	16 %	1 %
Angemessene Vorstellung	97 %	2 %	1 %	88 %	11 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87 %	11 %	2 %	93 %	6 %	1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81 %	14 %	6 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83 %	12 %	5 %	91 %	8 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87 %	10 %	4 %	94 %	6 %	0 %

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	91 %	6 %	3 %	94 %	6 %	0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90 %	8 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90 %	8 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91 %	7 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	72 %	21 %	7 %	91 %	9 %	0 %

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



Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 688)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	87 %	10 %	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	87 %	12 %	1 %	82 %	16 %	2 %
Information durch Faltblatt und An-schreiben	85 %	14 %	1 %	84 %	14 %	2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78 %	16 %	6 %	84 %	12 %	4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	94 %	4 %	1 %	97 %	3 %	0 %

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	96 %	3 %	1 %	90 %	10 %	0 %
Angemessene Vorstellung	97 %	2 %	1 %	87 %	13 %	0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91 %	8 %	1 %	94 %	6 %	0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82 %	14 %	4 %	95 %	5 %	0 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	92 %	7 %	1 %	94 %	6 %	0 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	93 %	5 %	2 %	85 %	12 %	3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	91 %	7 %	2 %	96 %	4 %	0 %

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 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	92 %	6 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise	93 %	6 %	1 %	96 %	4 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91 %	7 %	2 %	97 %	3 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74 %	21 %	5 %	92 %	8 %	0 %

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 RLP

Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net

Satz, Überarbeitung:

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



Medizinischer Dienst Rheinland-Pfalz

Albiger Straße 19d
55232 Alzey
Telefon 06731 486-0
post@md-rlp.de
www.md-rlp.de