

**MDK**

MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
BERLIN-BRANDENBURG

✓ Versicherten-  
befragung zur  
Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

**2017**



# Inhalt

Vorwort .....	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	03
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	04
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	05
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	07
4. Ergebnisse .....	Seite	08
5. Erkenntnisse .....	Seite	13
6. Maßnahmen .....	Seite	14
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	16

## IMPRESSUM

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013

### Herausgeber:

MDK Berlin-Brandenburg  
Schlaatzweg 1  
14473 Potsdam  
Telefon: 0331 50567-0  
Telefax: 0331 50567-11  
E-Mail: [info@mdk-bb.de](mailto:info@mdk-bb.de)  
Internet: [www.mdk-bb.de](http://www.mdk-bb.de)

**Bearbeitung:** Herr Dr. Axel Meeßen, Frau Dr. Bettina Jonas

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

**Fotonachweis:** Medizinische Dienste der Krankenversicherung (Titel + S. 4 + S. 7),  
Sandra Kühnapfel, Kühnapfel Fotografie (S. 2), Sergey Nivens, Fotolia (S. 15), svetlana67, Fotolia (S. 19)

**Anmerkung:** Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird die männliche Form verwendet, schließt dies die weibliche mit ein.



## Wir leben Verantwortung

**I**m Jahr 2017 trat das Pflegestärkungsgesetz II in Kraft. Mit dieser Reform wird nach einer intensiven (pflege)wissenschaftlich gestützten Vorbereitungs- und Erprobungsphase ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff praktisch angewendet. Die Medizinischen Dienste begutachten pflegebedürftige Menschen nach einem neuen und umfassenden Verfahren und geben Empfehlungen für die neuen fünf Pflegegrade ab. Die Pflegegutachter erfassen dabei den Grad der Selbstständigkeit einer Person bei Aktivitäten in insgesamt sechs pflegerelevanten Bereichen.

Mit dem neuen Begutachtungsverfahren können die Beeinträchtigungen pflegebedürftiger Menschen, aber auch die Möglichkeiten, deren Selbstständigkeit zu erhalten oder wiederzugewinnen, besser erfasst werden. Diesen umfassenden Blick auf die Pflegebedürftigkeit eines Menschen bei der Begutachtung bewerten sowohl die Betroffenen als auch die Gutachter positiv. Die Medizinischen Dienste setzen im vergangenen Jahr die gesetzliche Pflegereform erfolgreich um und ziehen eine positive Bilanz.

Weit über 100.000 Pflegebegutachtungen führt der MDK Berlin-Brandenburg jährlich durch, Tendenz steigend. Unsere personellen und organisatorischen Vorbereitungen auf das Jahr der Pflegereform 2017 haben maßgeblich zu einer erfolgreichen Umsetzung in unserer Region Berlin und Brandenburg beigetragen.

Im Jahr 2014 wurde erstmals bundesweit bei den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen Befragungen zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den MDK anhand einheitlicher Kriterien durchgeführt, mit insgesamt sehr guten Ergebnissen für den MDK Berlin-Brandenburg. Es freut uns sehr, dass unser kontinuierliches Engagement für eine verantwortungsvolle Pflegebegutachtung anerkannt wird. Unsere Expertise wird dort geschätzt, wo sie zuallererst notwendig ist – beim pflegebedürftigen Mitmenschen und seinen Angehörigen.

Gerne veröffentlichen wir den Ergebnisbericht über die Versichertenbefragung zu unseren Pflegebegutachtungen im Jahr 2017.

**Dr. Axel Meeßen**  
Geschäftsführer und Leitender Arzt

### Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des MDK Berlin-Brandenburg gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

88 %

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

### Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen Kontakt des Versicherten mit dem Gutachter des MDK Berlin-Brandenburg gefragt. Fragen zum Verhalten des Gutachters und dessen Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **90 Prozent** sind die Versicherten auch mit diesem Bereich sehr zufrieden.

90 %

### Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Berlin-Brandenburg vor dem Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen des Gutachters und seine Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **89 Prozent** sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls sehr zufrieden.

89 %

86 %

### Gesamtzufriedenheit

Mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK Berlin-Brandenburg) sind **86 Prozent** der pflegebedürftigen Menschen zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweit durchgeführten Versichertenbefragung, die ein neutrales Unternehmen im Auftrag der Medizinischen Dienste durchgeführt hat.

## 1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung. Unter anderem führt der MDK im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus seine Auftraggeber in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

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

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

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, haben die Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachter sind sich dabei stets bewusst, dass sie in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der Betroffenen berühren und dass ihre Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für den einzelnen Versicherten und seine Angehörigen haben.

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

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

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

Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2017.



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

**Ausdrücklich formulierte Ziele hinsichtlich dieser Befragungen sind:**

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

## 2. Zielsetzung und Methodik

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

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

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

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

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

**Der Fragenkatalog umfasst Fragen**

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



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

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

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

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

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

**Holländische Straße 198a**

**34127 Kassel**

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

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

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

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

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

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2016 hat der MDK Berlin-Brandenburg 117.695 Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

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

Für repräsentative Ergebnisse ist die Zielgröße eines Mindestrücklaufs von 400 Fragebögen jährlich sinnvoll.

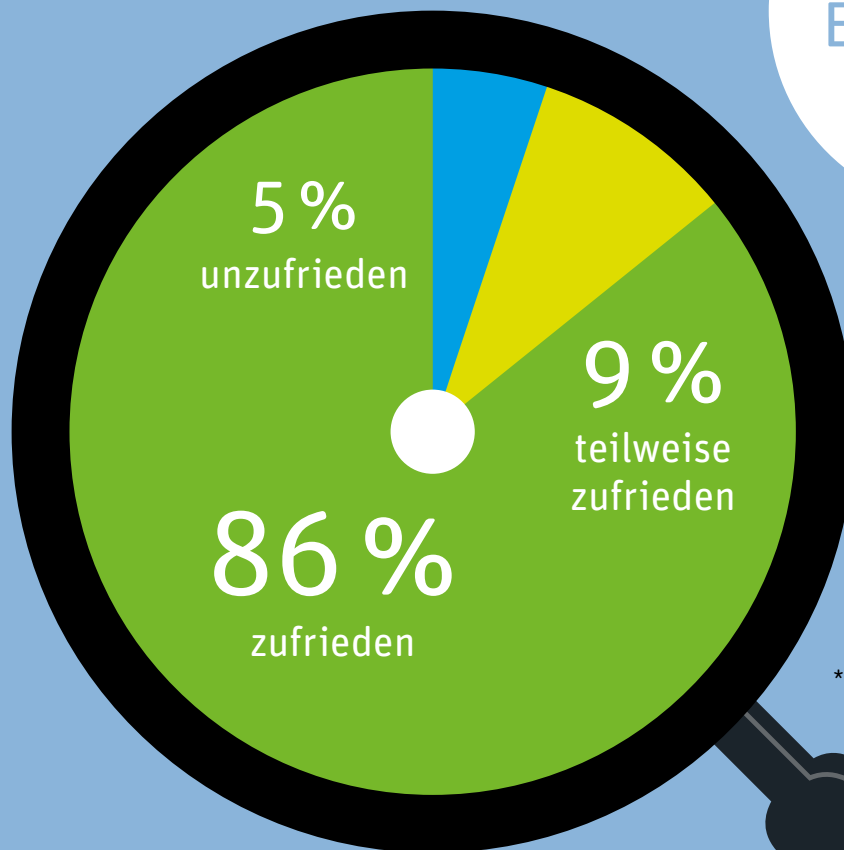
Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2017 hat der MDK Berlin-Brandenburg dementsprechend 3.222 Fragebögen versendet: Bis einschließlich 15.02.2018 wurden davon 1.405 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,6 %.

### 3. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung





## 4. Ergebnisse



\* N = 1.238 MW = 91

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung\*

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

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

Insgesamt sind 86 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen des MDK Berlin-Brandenburg zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden.

Den Befragten des MDK Berlin-Brandenburg sind im Rahmen der Pflegebegutachtung folgende Punkte besonders wichtig:

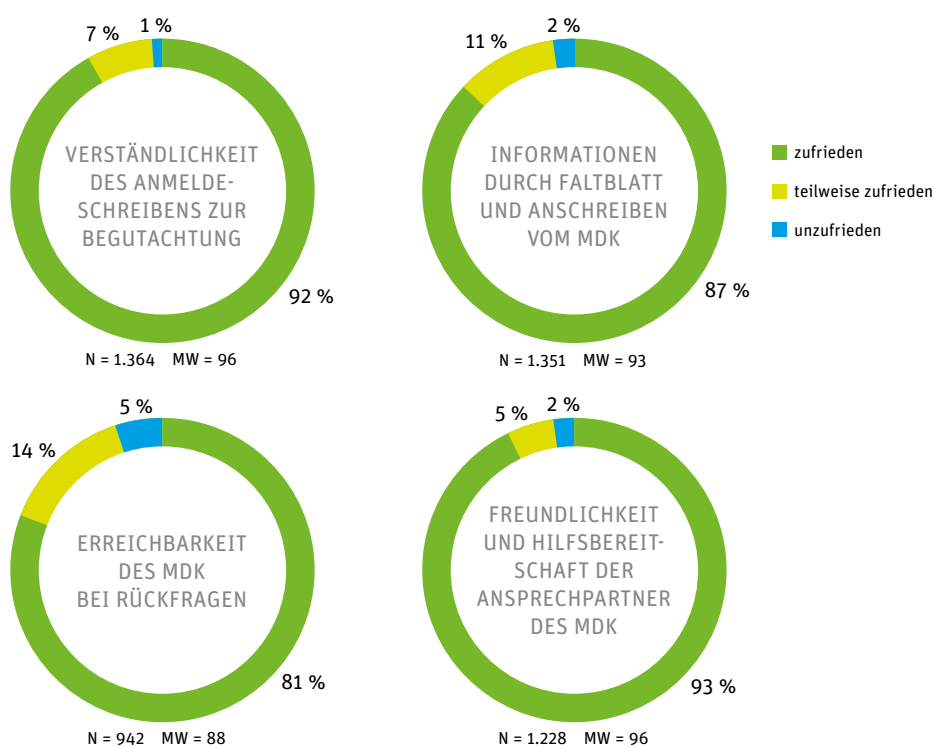
- a) Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- b) Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- c) Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten
- d) Kompetenz des Gutachters
- e) Vertrauenswürdigkeit des Gutachters
- f) Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters

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

### Die Ergebnisse im Einzelnen:

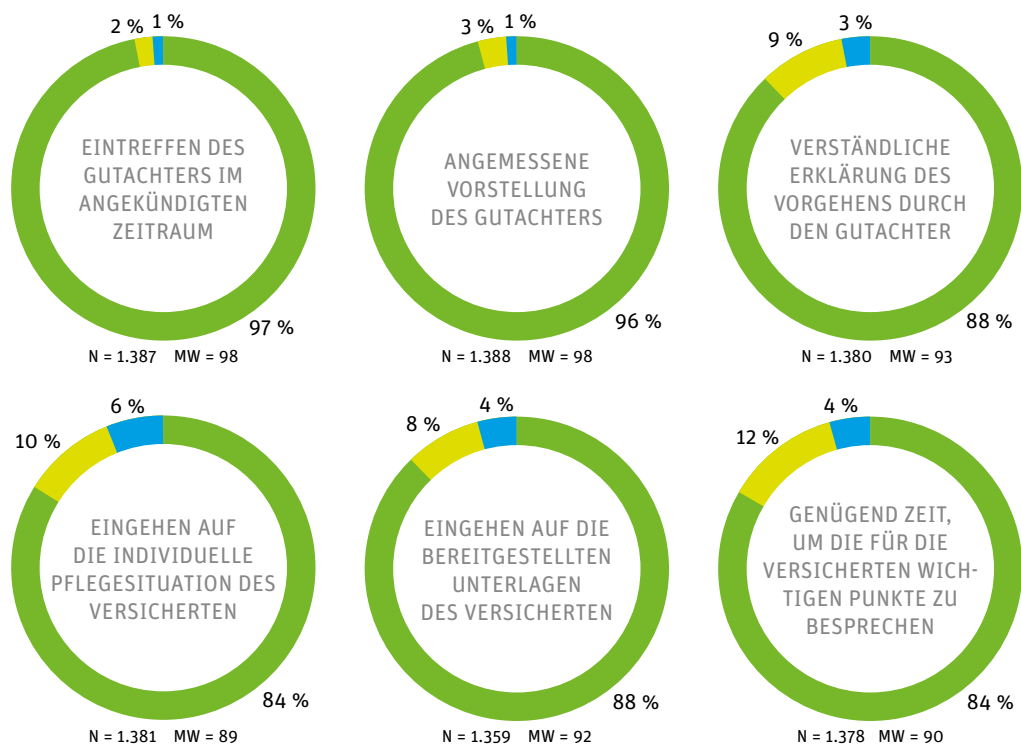
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt.

#### FRAGENBEREICH A. INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEbegUTACHTUNG



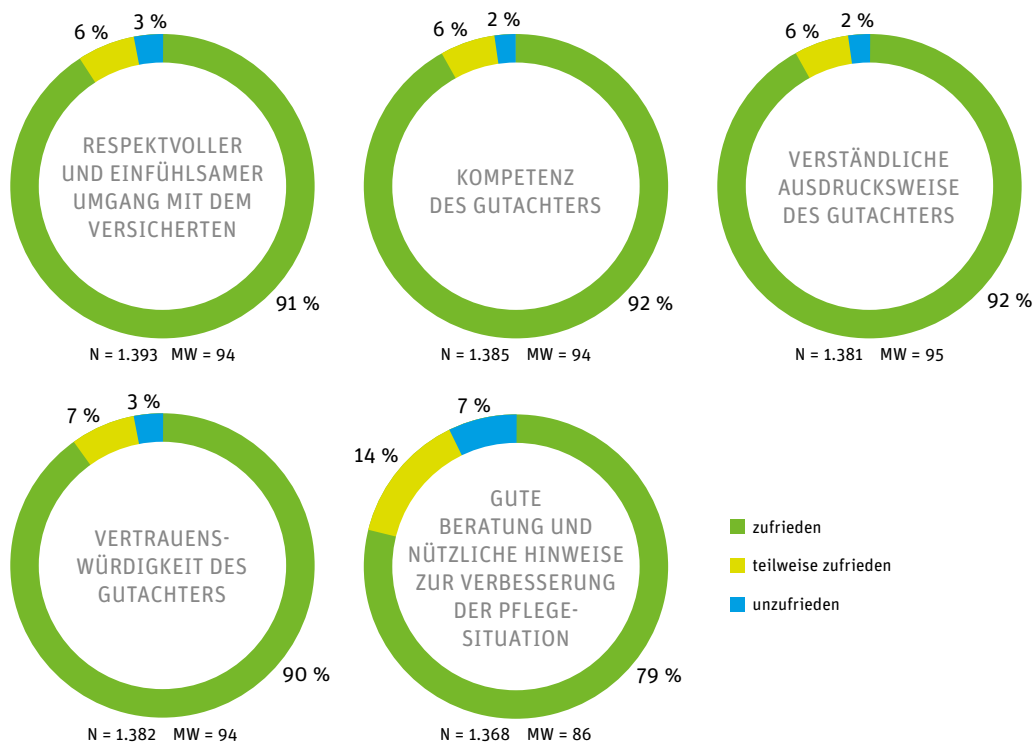
Mit den Informationen des MDK Berlin-Brandenburg über die Pflegebegutachtung mit Hilfe des Anmeldebeschreibens sind durchschnittlich 92 Prozent der Befragten zufrieden. Ebenfalls zufrieden sind die Befragten sowohl mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (87 Prozent), als auch – allerdings in etwas geringerem Ausmaß – mit der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen (81 Prozent). Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Berlin-Brandenburg liegt der Zufriedenheitswert bei 93 Prozent. Hier liegen auch sehr hohe Anforderungen der Befragten (für 93 Prozent wichtig).

FRAGENBEREICH B. PERSÖNLICHER KONTAKT



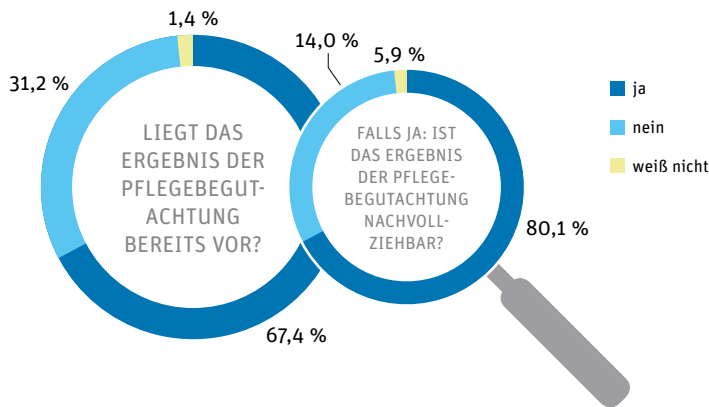
Beim persönlichen Kontakt zum Gutachter liegen die höchsten Zufriedenheitswerte bei dem Eintreffen des Gutachters im angekündigtem Zeitraum (97 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der verständlichen Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88 Prozent), mit dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten (88 Prozent) und mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (84 Prozent). Gerade letzteres ist den Versicherten besonders wichtig (96 Prozent). Für 96 Prozent der Versicherten stellt das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Damit sind 84 Prozent der Befragten zufrieden, 10 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden.

FRAGENBEREICH C. PERSÖNLICHES AUFTRETEN DES GUTACHERS



Auch mit dem persönlichen Auftreten der Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte in den Bereichen, in denen nach der Kompetenz und der verständlichen Ausdrucksweise des Gutachters (jeweils 92 Prozent) gefragt wurde. Verbesserungsbedarf sehen Befragte allerdings bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. Für 93 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt: 7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14 Prozent nur teilweise zufrieden.

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



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

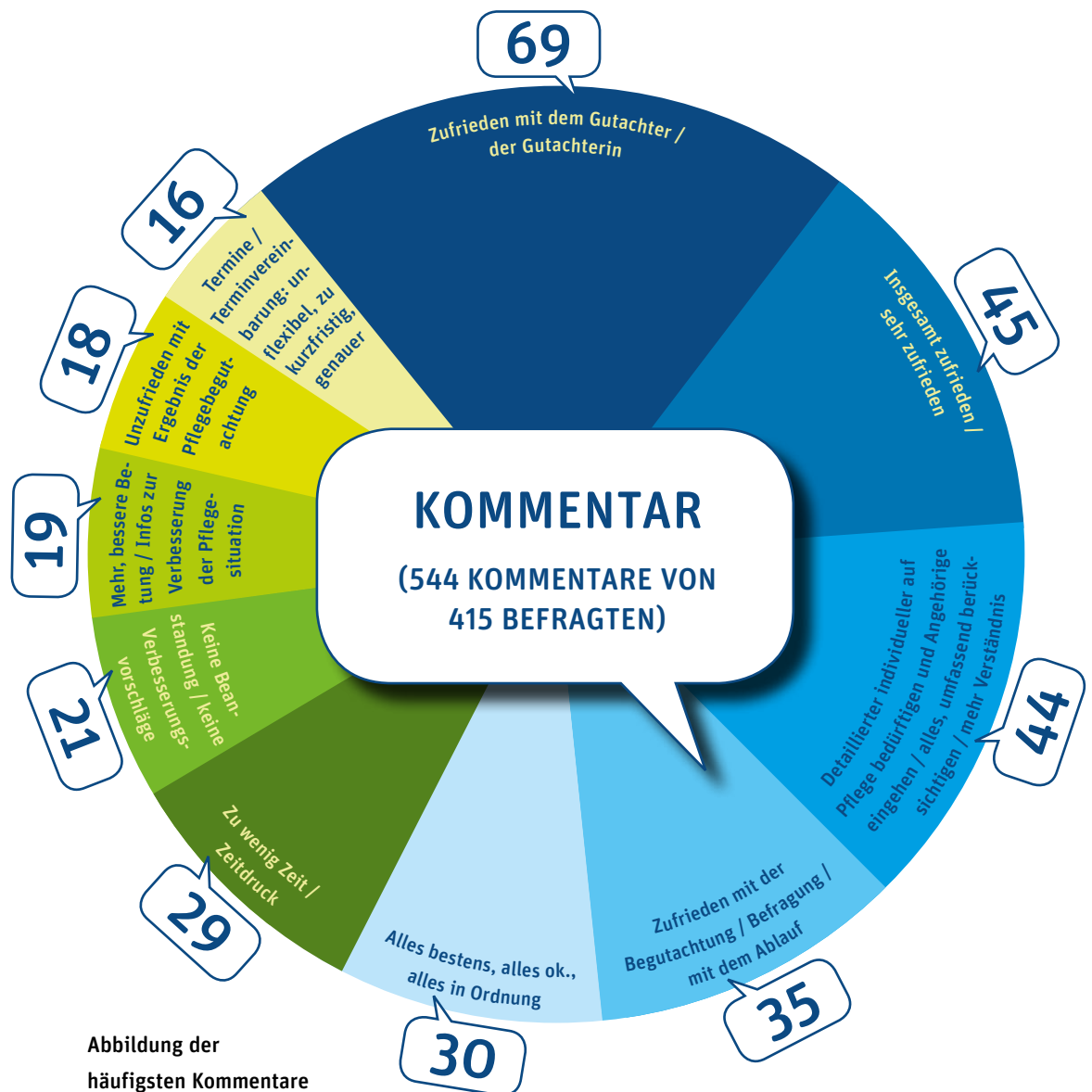


Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 10 Nennungen).

**D**ie im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen überdurchschnittliche Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist durchwegs eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Durchführung der Pflegebegutachtung bei Pflegebedürftigen, Angehörigen / privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuern zu verzeichnen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte greift aber alleine zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit anderen wichtigen Parametern können mögliche Verbesserungspotentiale erkannt werden.

Viele Befragte wünschen, dass im Rahmen der Begutachtung vor Ort intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6 Prozent sind hiermit unzufrieden und 10 Prozent lediglich teilweise zufrieden.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei ihrem Wunsch nach mehr Beratung durch die Gutachter und nach Hinweisen zur Verbesserung ihrer Pflegesituation: So sind 7 Prozent hiermit unzufrieden und 14 Prozent nur teilweise zufrieden.

Hinsichtlich der bei der Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 4 Prozent unzufrieden und 12 Prozent nur teilweise zufrieden.

Des Weiteren ergibt sich gemessen an den Anforderungen der Versicherten auch Handlungsbedarf bei der Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen. 5 Prozent sind mit der Erreichbarkeit unzufrieden und 14 Prozent nur teilweise zufrieden.



## 5. Erkenntnisse





## 6. Maßnahmen

### 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotentialen und -maßnahmen lag in erster Linie darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Im Weiteren wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse eruiert. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnissen) zu den Ursachen (Woran liegt es?), zur Bewertung (Wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (Was müssen wir tun?).

#### AUS DIESEM GRUND IST EIN STRUKTURIERTES VORGEHEN WICHTIG:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen/Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen.

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Berlin-Brandenburg die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

### 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

#### 6.2.1 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen

Wir haben organisatorische und strukturelle Maßnahmen getroffen, um die Erreichbarkeit unseres MDK und dessen Serviceorientierung für die pflegebedürftigen Versicherten und deren Angehörige zu verbessern. Hierzu wurde die Einrichtung eines spezialisierten Servicecenters Pflege im MDK Berlin-Brandenburg umgesetzt.

Dadurch werden:

- die fachspezifischen Kompetenzen der Mitarbeiter/-innen des Servicecenter Pflege zum Begutachtungsbereich Pflegeversicherung deutlich erweitert
- die Erreichbarkeit des MDK verbessert und durch ein engmaschiges Controlling kontinuierlich überprüft
- die Bearbeitung der Begutachtungsaufträge durch die Reduzierung von Schnittstellen optimiert

Für die Pflegebedürftigen und ihre Angehörige stehen zudem ein Call Back Service und ein Onlineformular zur Absage von Terminen zur Pflegebegutachtung auf der Internetseite des MDK Berlin-Brandenburg zur Verfügung.

#### 6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten:

Seit 2017 begutachten die MDK pflegebedürftige Menschen nach einem neuen, umfassenden Verfahren. Die Resonanz bei Versicherten und Gutachtern ist grundsätzlich positiv, denn das neue Begutachtungsverfahren ist für die Versicherten und Angehörigen transparent und nachvollziehbar. Alle elementare Lebensbereiche werden während der Pflegebegutachtung angesprochen.

#### DENNOCH GILT: KEINE PFLEGESITUATION IST WIE DIE ANDERE. UM IN ZUKUNFT NOCH BESSER AUF DIE JEWEILIGE SITUATION EINGEHEN ZU KÖNNEN, WERDEN:

- die kontinuierlich stattfindenden Weiterbildungen der Gutachter ausgebaut und weiter entwickelt,
- die umfassenden sozialmedizinischen, begutachtungsrechtlichen und pflegefachlichen Themen im Fortbildungsangebot für unsere Gutachter verbindlich vermittelt,
- die sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Gutachter gefördert und
- individuelle Coaching-Maßnahmen für unsere Gutachter angeboten.

#### 6.2.3 Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen:

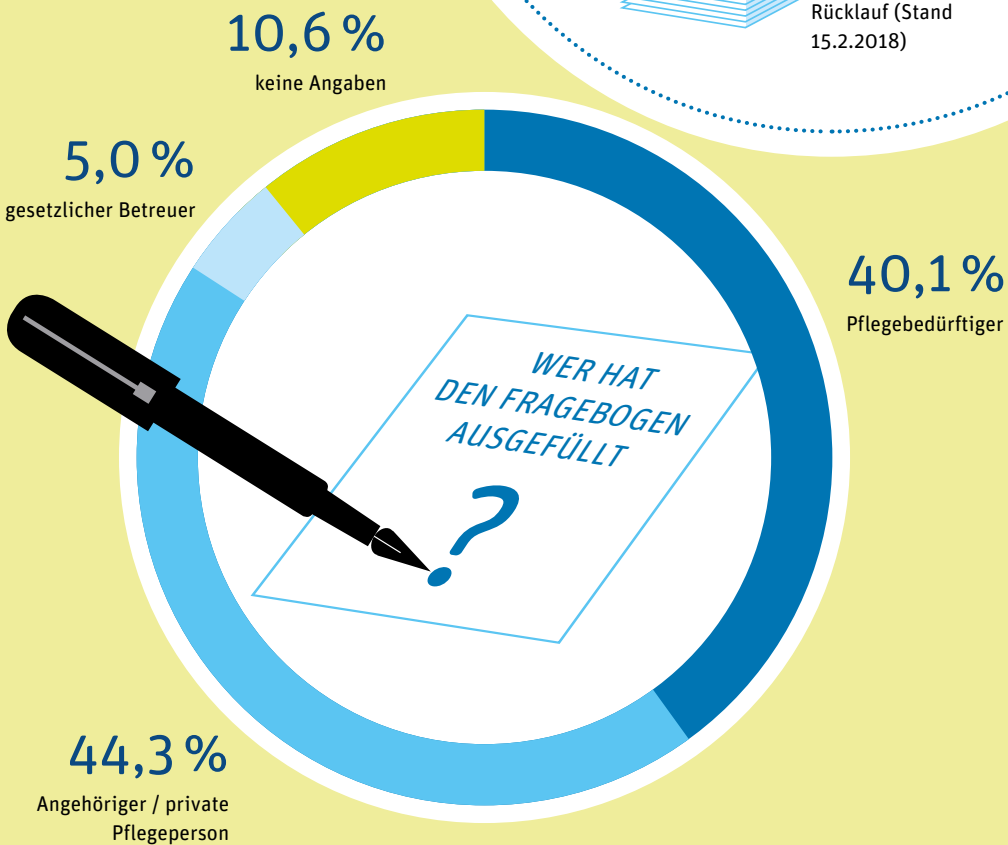
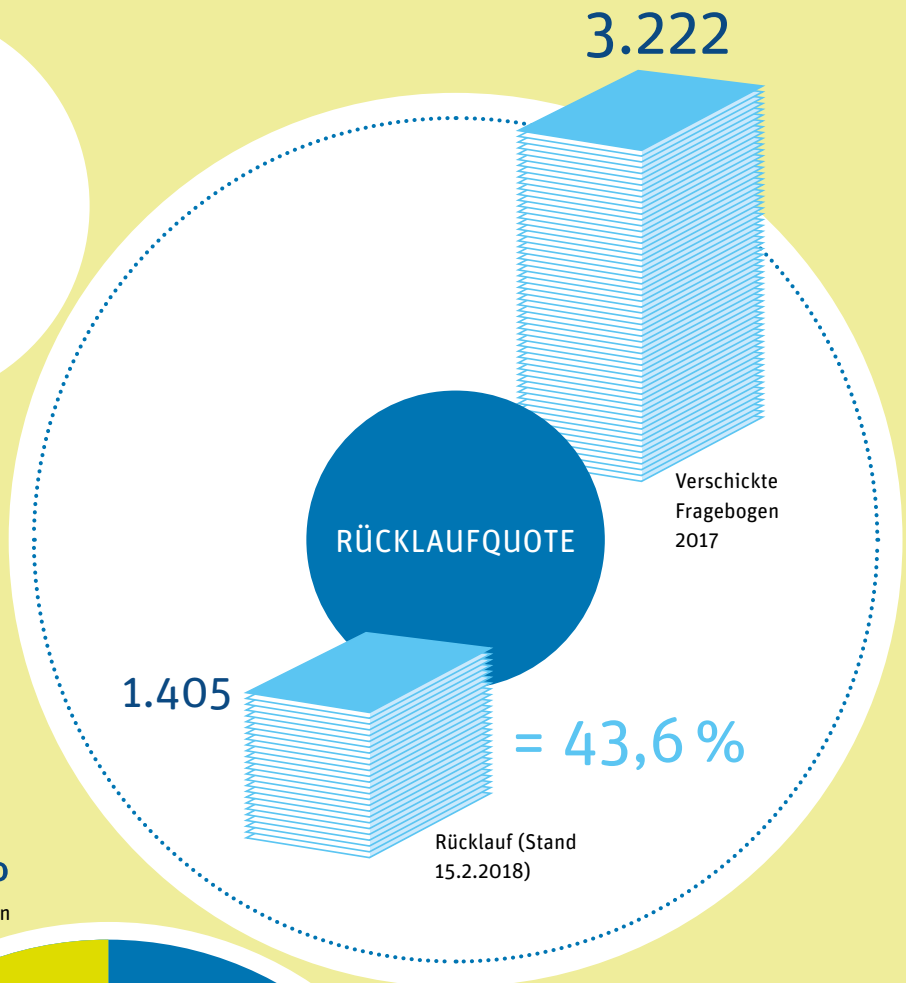
Es ist uns ein wichtiges Anliegen, die im Rahmen der Begutachtung zur Verfügung stehende Zeit so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Deshalb steht seit der Einführung des neuen Begutachtungsverfahrens unseren Pflegegutachter/-innen für den Hausbesuch mehr Zeit zur Verfügung. Unser Ziel ist, die begrenzte Begutachtungszeit dahingehend zu optimieren, einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des pflegebedürftigen Versicherten und seiner Angehörigen zu schaffen.

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

Wir wollen den Versicherten mehr Informationen an die Hand geben und Ansprechpartner benennen, die bei Fragen weiterhelfen können (gezielte Hinweise auf die Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und Zentren).



7.  
Zahlen,  
Daten,  
Fakten



Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden			
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	86 %	9 %	5 %			
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	92 %	7 %	1 %	87 %	12 %	1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	87 %	11 %	2 %	86 %	13 %	1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	81 %	14 %	5 %	86 %	11 %	3 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	93 %	5 %	2 %	93 %	6 %	1 %
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt						
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	97 %	2 %	1 %	90 %	9 %	1 %
Angemessene Vorstellung des Gutachters	96 %	3 %	1 %	90 %	9 %	1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	88 %	9 %	3 %	94 %	5 %	1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	84 %	10 %	6 %	96 %	4 %	0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	88 %	8 %	4 %	91 %	8 %	1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84 %	12 %	4 %	96 %	4 %	0 %
Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	91 %	6 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Kompetenz des Gutachters	92 %	6 %	2 %	96 %	4 %	0 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	92 %	6 %	2 %	95 %	5 %	0 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	90 %	7 %	3 %	96 %	4 %	0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79 %	14 %	7 %	93 %	7 %	0 %

Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Befragung zur Pflegebegutachtung 2017

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

#### Gesamtzufriedenheit

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

#### Informationen über die Pflegebegutachtung

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

#### Der persönliche Kontakt

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

Bitte wenden



MEDIZINISCHER DIENST  
DER KRANKENVERSICHERUNG  
BERLIN-BRANDENBURG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

**Typisches Auftreten des Gutachters**

- Empfanden Sie den Gutachter als  
speziell und einfühlsam?
- Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?
- Drückte sich der Gutachter verständlich aus?
- Empfanden Sie den Gutachter als  
vertrauenswürdig?
- Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut  
beraten und erhielten Sie nützliche  
Hinweise zur Verbesserung Ihrer  
Pflegesituation?

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Empfanden Sie den Gutachter als speziell und einfühlsam?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drückte sich der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Allgemeine Fragen**

- 18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung  
bereits vor?  ja  nein
- 19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung  
für Sie nachvollziehbar?  ja  nein
- 20. Wo hat die Pflegebegutachtung stattgefunden?  
 im Krankenhaus  zu Hause
- 21. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?  
Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

**Der MDK Berlin-Brandenburg  
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.