

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen 2024



Inhalt

| | |
|-----------|---|
| 02 | Vorwort |
| 04 | Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick |
| 06 | 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung |
| 07 | 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch |
| 09 | 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung |
| 10 | 4. Ergebnisse |
| 28 | 5. Erkenntnisse |
| 30 | 6. Maßnahmen |
| 34 | 7. Zahlen, Daten, Fakten |



Wir leben Verantwortung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wir freuen uns, Ihnen den aktuellen Bericht der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in Sachsen vorzulegen.

Mehr als 182.000 Pflegebegutachtungen führte der Medizinische Dienst Sachsen im Jahr 2024 durch, davon mehr als 119.000 im Rahmen eines Hausbesuchs und ca. 18.000 im Rahmen eines strukturierten Telefoninterviews. Auch im Jahr 2024 wurden die Versicherten nach ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und mittels Telefoninterview durch den Medizinischen Dienst Sachsen gefragt. Die Befragung erfolgte auf Basis eines Fragebogens für den Hausbesuch bzw. das Telefoninterview, der einheitlich von allen Medizinischen Diensten eingesetzt wurde.

Zentrale Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2024 sind:

Sehr gute Beteiligung an der Befragung

Von insgesamt 3.630 im Jahr 2024 versendeten Fragebögen nach einer Begutachtung im Hausbesuch kamen 1.534 ausgefüllt zurück. An der Befragung nach einer Begutachtung mit Telefoninterview beteiligten sich bei 1.433 versendeten Fragebögen 579 Personen. Beide Rücklaufquoten, 42,3 Prozent für die Hausbesuche und 40,4 Prozent für die Telefoninterviews, gelten als sehr hoch und zeigen den hohen Stellenwert, den die Befragung für die Versicherten hat.

Begutachtung im Hausbesuch wird positiver bewertet

85,9 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen im Rahmen eines Hausbesuches zufrieden. Das trifft auch auf 80,0 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand. Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent wurden uns hinsichtlich der Termintreue angemeldeter Hausbesuche bescheinigt. Mit der Gesprächsführung der Begutachtenden waren die Befragten grundsätzlich zufrieden. Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (91,5 Prozent Zufriedenheitsquote bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,8 Prozent bei der Begutachtung mittels Telefoninterview) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von ca. 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Was wir verbessern können

Die Befragten wünschen sich mehr Zeit und mehr Beratung zur individuellen Pflegesituation. Deshalb informieren wir verstärkt zu landesspezifischen Angeboten der Pflegeberatung.

Die im Vergleich ungünstigere Bewertung der Begutachtung mit einem strukturierten Telefoninterview verdeutlicht einerseits bei einem Teil der

Pflegebedürftigen den nachvollziehbaren Wunsch nach einer Vor-Ort-Begutachtung, andererseits schätzt auch ein Großteil der Versicherten und deren Angehörige die dadurch entstandene Ortsunabhängigkeit bei den Begutachtungen. Gerade diese Begutachtungsformate, die während der Corona-Pandemie entstanden, haben sich fest etabliert und werden sich durch die fortschreitende Digitalisierung im Gesundheitswesen weiterentwickeln.

Die Versicherten werden jährlich regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung befragt. Die Analyse wird von einer externen wissenschaftlichen Institution durchgeführt, die im Rahmen eines öffentlichen Ausschreibungsverfahrens ausgewählt wurde. Dadurch wird gewährleistet, dass die Auswertung objektiv und auf wissenschaftlichen Grundlagen basiert.

Ich danke allen herzlich, die an der Befragung teilgenommen haben. Ihre Antworten unterstützen uns dabei, Ihre Anliegen verstärkt in die Pflegebegutachtung zu integrieren. Es ist erfreulich zu sehen, dass Ihre Zufriedenheit hoch ist und bestätigt, dass unsere Gutachterinnen und Gutachter eine qualitativ sehr gute Arbeit leisten.



Dr. Ulf Sengebusch
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen



Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde hier nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen. Bewertet wurden das Anmeldeschreiben sowie die Erreichbarkeit und Freundlichkeit bei Rückfragen. **88,4 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **85,5 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



88,4 %



85,5 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Bewertet wurden das Auftreten und Eingehen auf die persönliche Situation. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **89,2 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **87,5 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



89,2 %



87,5 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden das Einfühlungsvermögen und der fachliche Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88,2 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **85,4 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



88,2 %



85,4 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Sachsen über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **85,9 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **80,0 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



85,9 %



80,0 %

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Er schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, stellt den Pflegegrad fest und bewertet die Pflegesituation.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder führen mit ihr ein Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung² im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter www.md-bund.de eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht ist Teil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

¹ Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

² Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Wenn Pflegebedürftigkeit eintritt oder zunimmt, ist das für die Betroffenen und ihre An- und Zugehörigen stets herausfordernd. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes sind sich ihrer besonderen Rolle in dieser Situation bewusst. Damit die Begutachtung nicht als zusätzliche Belastung empfunden wird, ist eine verständnisvolle, respektvolle und individuelle Vorgehensweise unabdingbar.

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

Wie zufrieden die Versicherten mit der Begutachtung waren und welche Aspekte dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen auch, an welchen Punkten, wenn möglich, stärker auf die Bedürfnisse der begutachteten Personen und ihrer An- und Zugehörigen eingegangen werden sollte und geben wertvolle Hinweise darauf, wie sich der Medizinische Dienst künftig noch dienstleistungsorientierter zeigen kann.

Ziel der jährlichen Befragung ist es nicht, die Zufriedenheit der Versicherten mit dem aus der Pflegebegutachtung resultierenden Pflegegrad und den entsprechenden Leistungen der Pflegeversicherung zu ermitteln. Allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich dieser Aspekt auch auf die Bewertung der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH) ausgewertet.

Etwa ein Monat nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die befragten Personen senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an die externe wissenschaftliche Stelle, die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für den vorliegenden Bericht.

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt. Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

Die Fragen sind in drei Bereiche unterteilt und es ist auch Platz für persönliche Anmerkungen. Mithilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

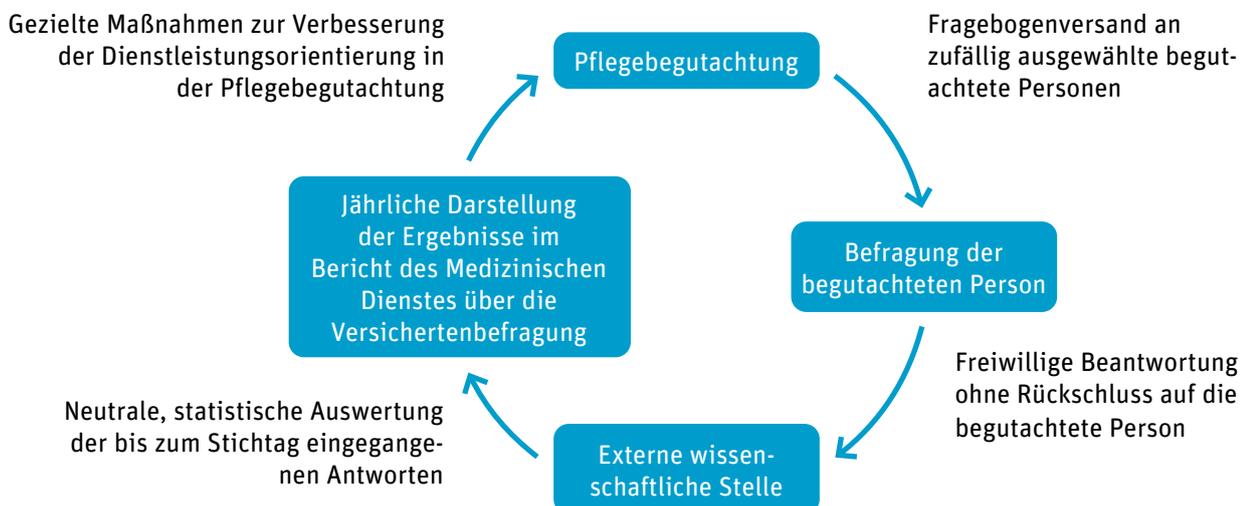
Die drei Fragebereiche umfassen:

- 1. Informationen über die Pflegebegutachtung:** organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen)

- 2. Persönlicher Kontakt** mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue)
- 3. Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters:** Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang)

Nicht alle pflegebedürftigen Menschen sind in der Lage, aktiv an der Versichertenbefragung teilzunehmen. Deshalb können alternativ oder unterstützend auch An- und Zugehörige, private Pflegepersonen sowie gesetzliche Betreuungspersonen den Fragebogen ausfüllen.

Ablauf der Versichertenbefragung



3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung ist in den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung festgelegt und umfasst 2,5 % der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 142.878 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens

3.572 begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Sachsen hat 3.630 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 im **Hausbesuch** begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Februar 2025 wurden davon 1.534 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,3 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein **strukturiertes Telefoninterview** begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Sachsen 1.433 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 579 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 40,4 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024

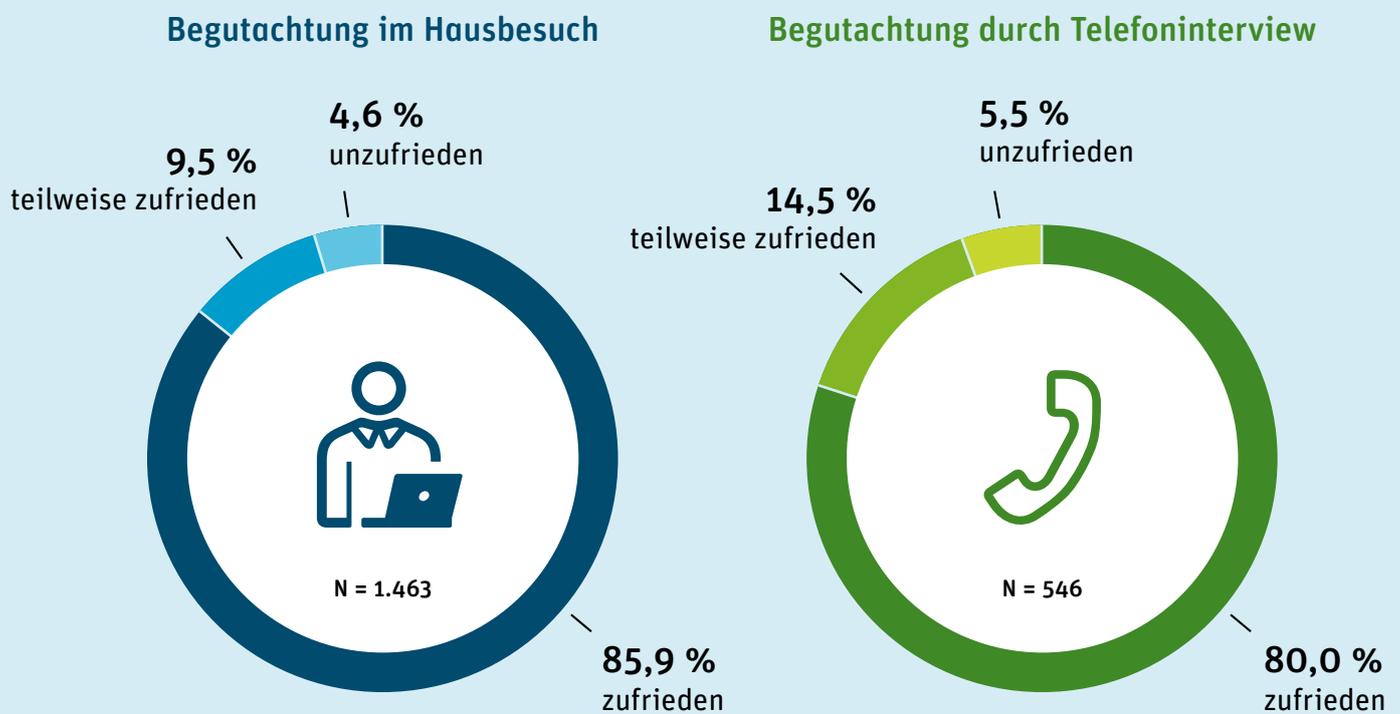


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

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



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (85,9 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (80,0 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 9,5 Prozent der im Hausbesuch und 14,5 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,6 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 5,5 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig der befragten Person die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt in Kapitel 7.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 92,5 Prozent der im Hausbesuch und 92,2 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

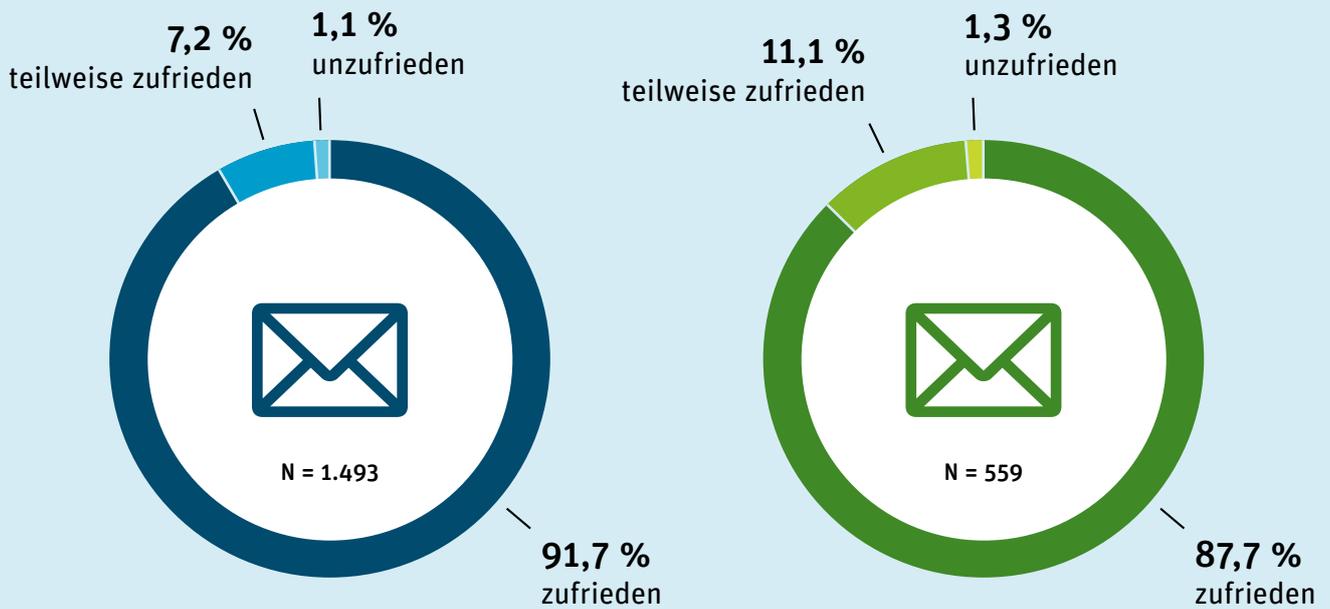
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 91,7 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden sind, bei Personen mit Telefoninterview waren es 87,7 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 89,0 Prozent (Hausbesuch) bzw. 84,7 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

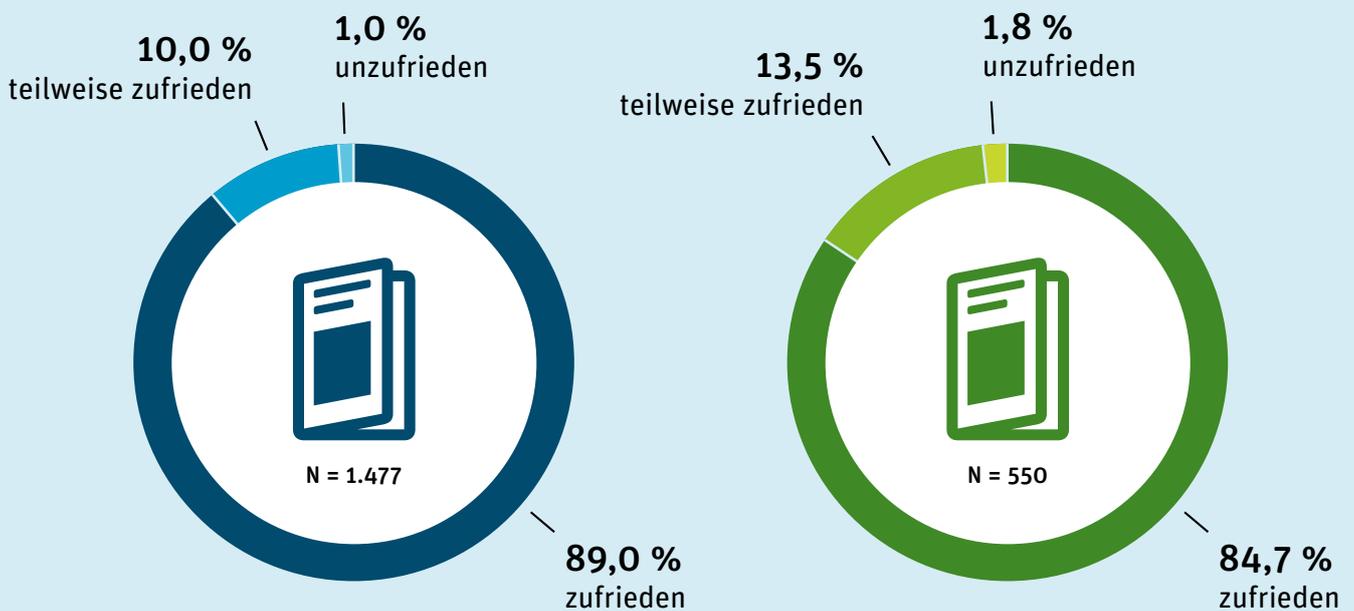
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen waren 80,3 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 77,3 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



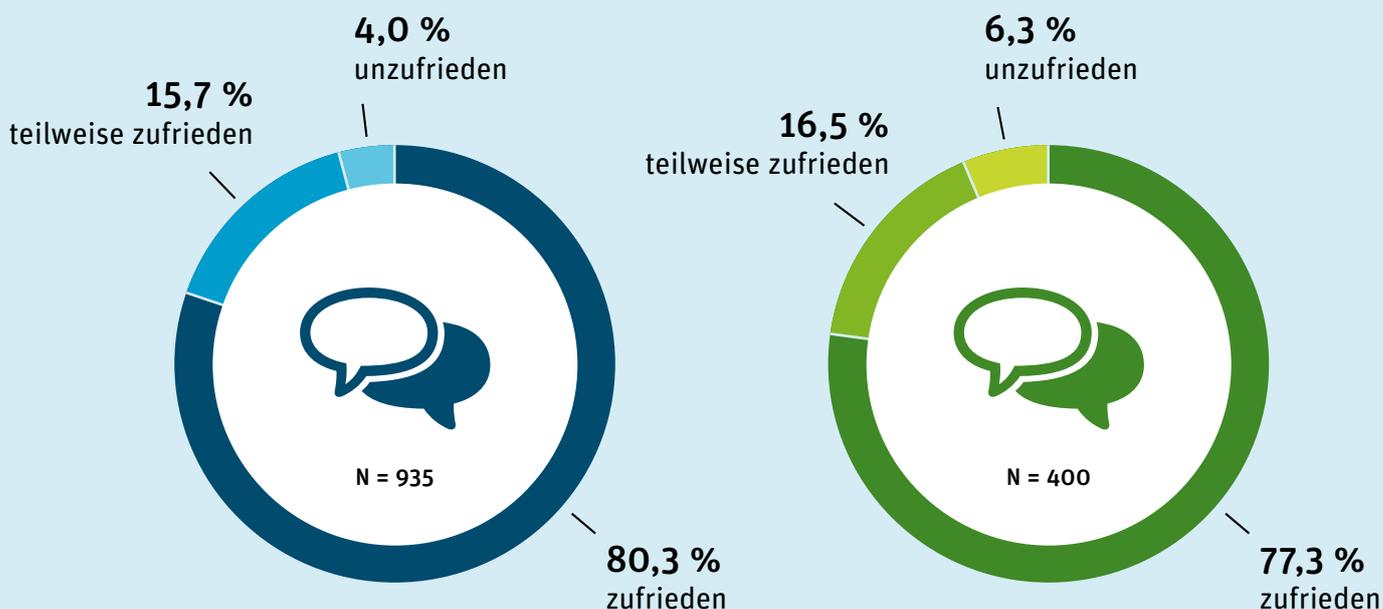
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



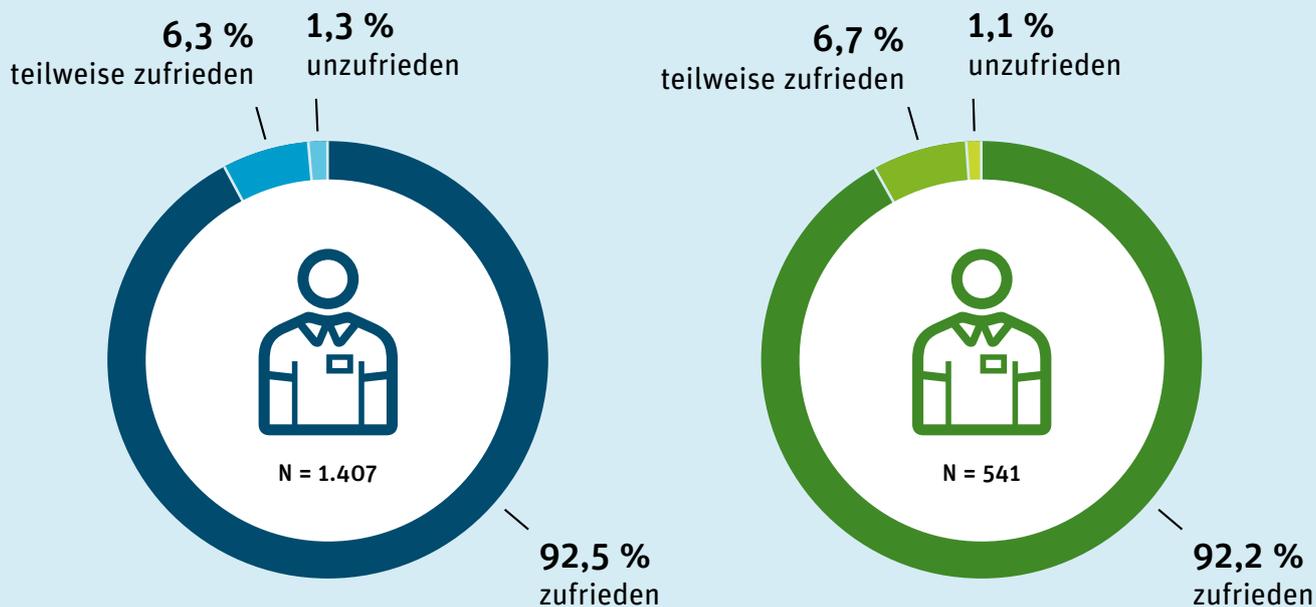
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Sachsen



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent erreichten beim persönlichen Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (87,5 Prozent Hausbesuch, 86,7 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen wurden gefragt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 85,9 Prozent der befragten Personen, 10,4 Prozent waren teilweise zufrieden und 3,7 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt: „Konnten weitere anwesende

Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?“ Hier waren 86,3 Prozent zufrieden, 9,2 Prozent teilweise zufrieden und 4,6 Prozent unzufrieden.

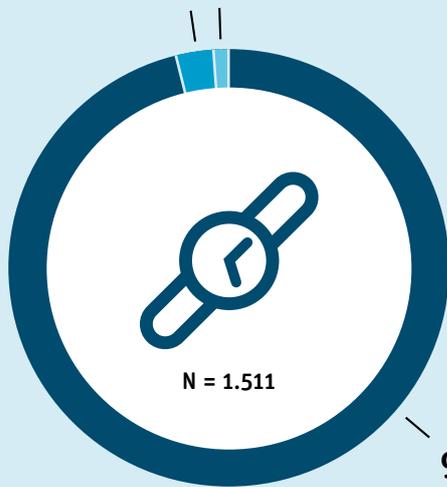
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 81,4 Prozent der Befragten zufrieden; 12,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,4 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 77,2 Prozent zufrieden, 16,1 Prozent teilweise zufrieden und 6,7 Prozent unzufrieden.

Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 87,6 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 82,9 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

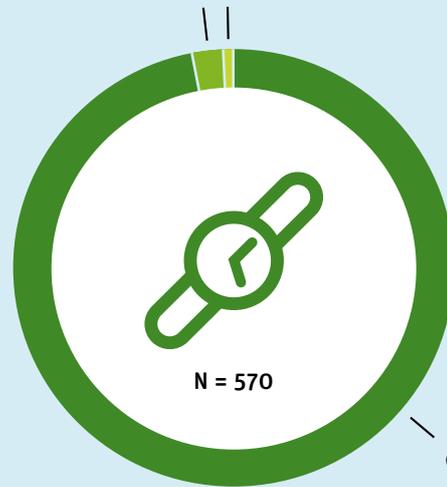
2,8 % teilweise zufrieden
1,0 % unzufrieden



96,2 % zufrieden

Telefonat im angekündigten Zeitraum

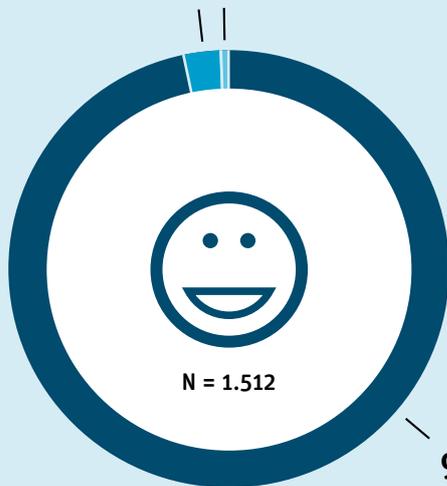
2,3 % teilweise zufrieden
0,7 % unzufrieden



97,0 % zufrieden

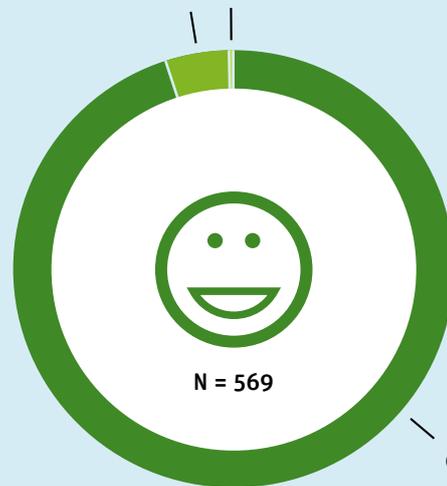
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

2,8 % teilweise zufrieden
0,5 % unzufrieden



96,6 % zufrieden

4,6 % teilweise zufrieden
0,2 % unzufrieden

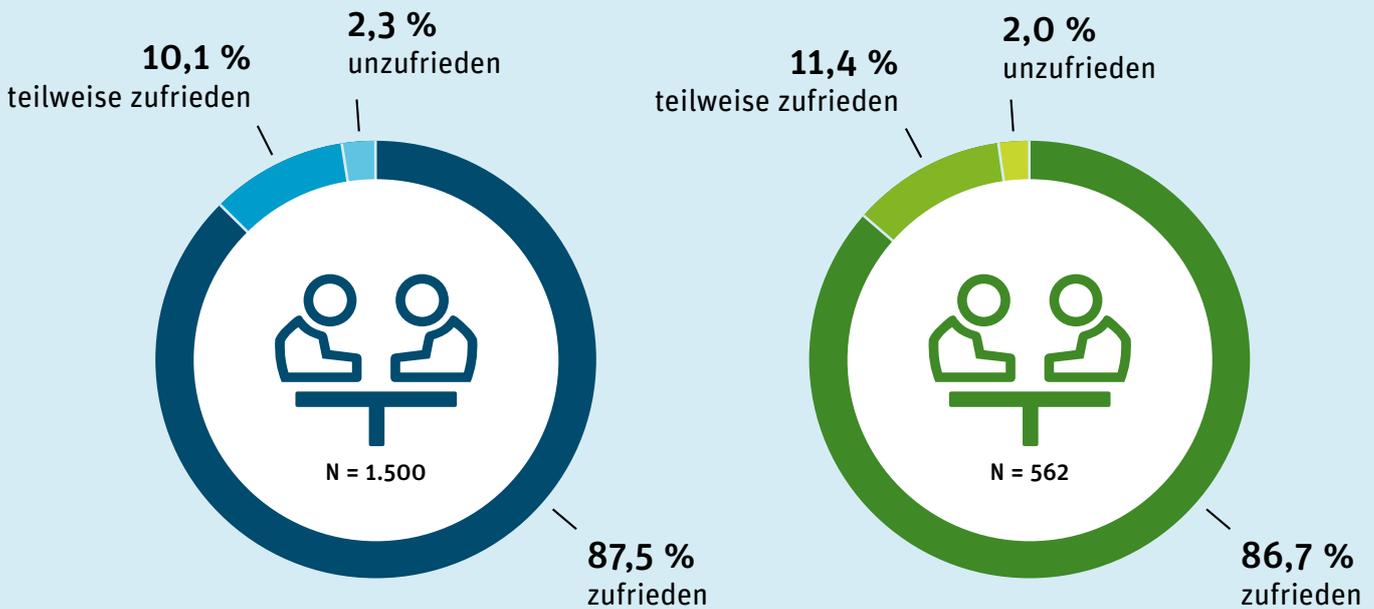


95,3 % zufrieden

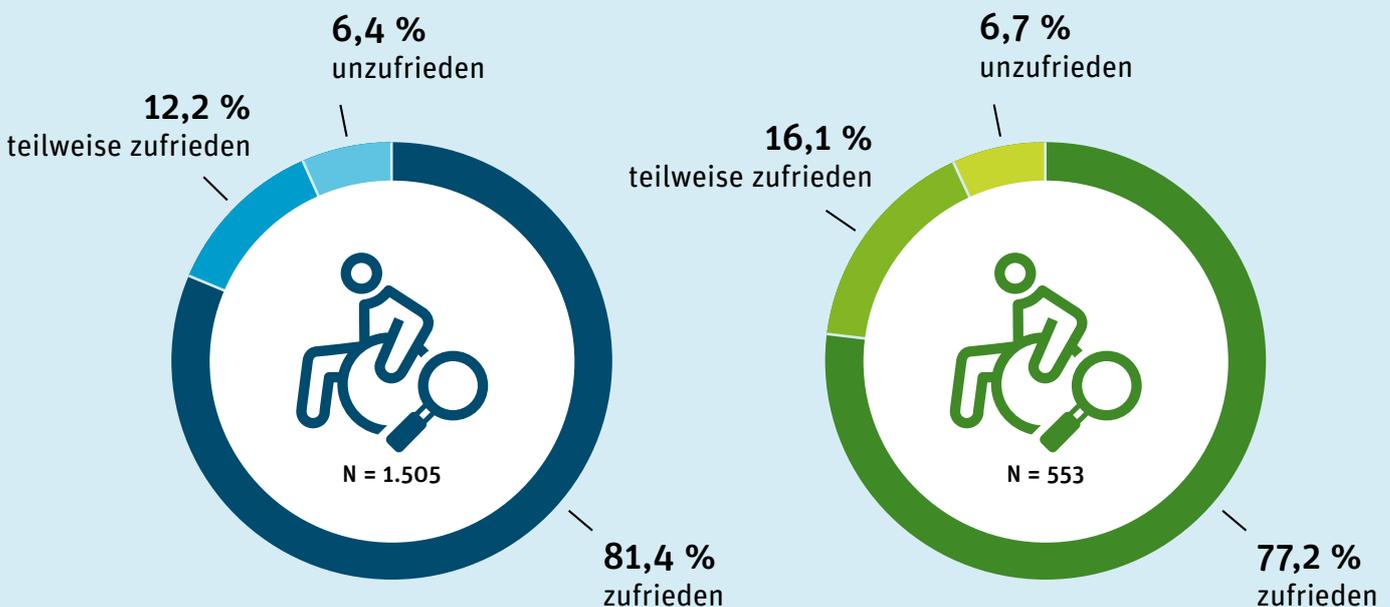
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



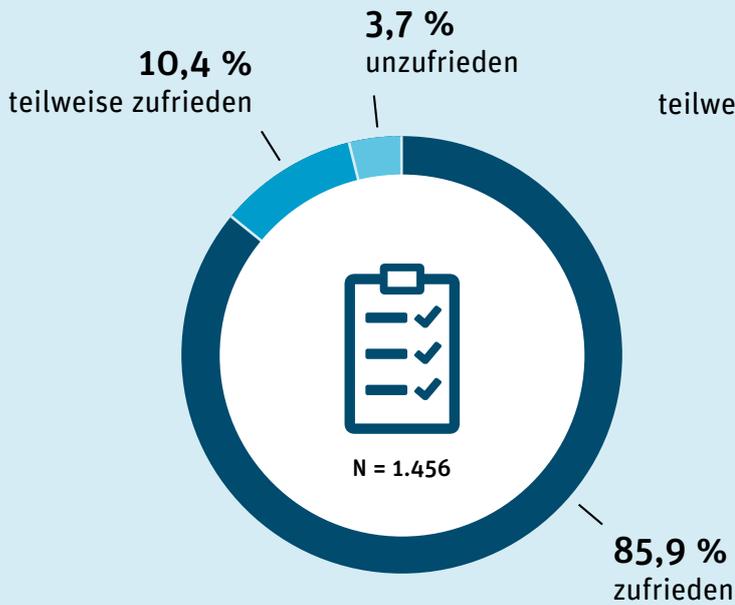
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



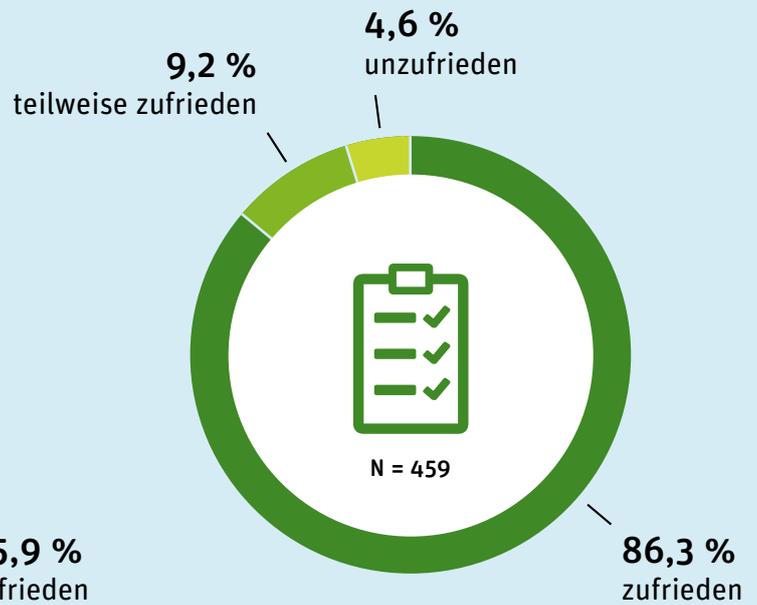
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

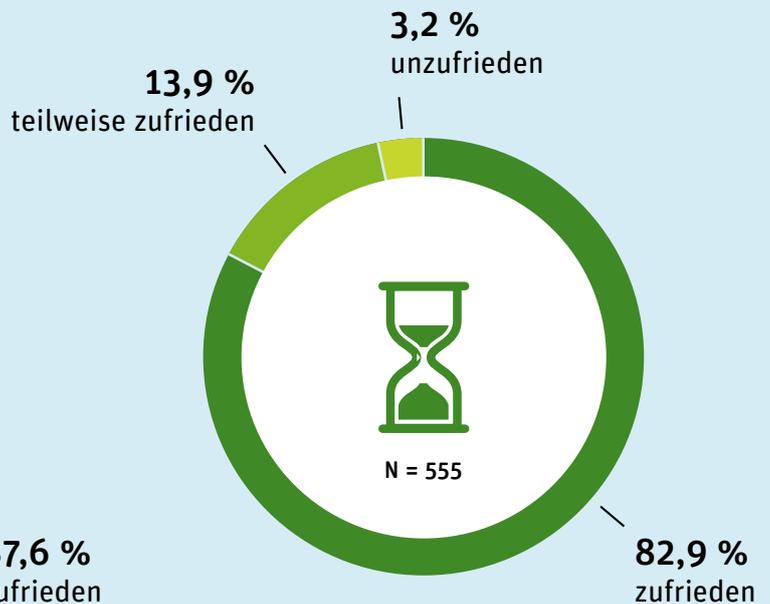
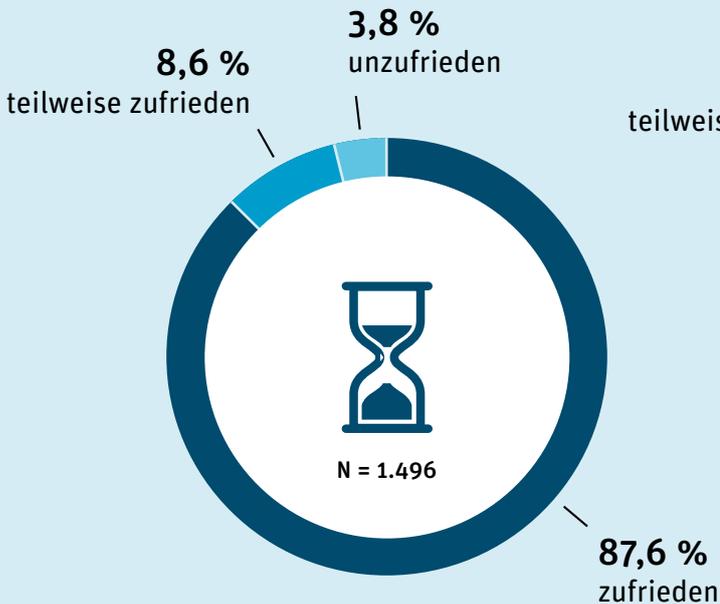
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (91,5 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,8 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von ca. 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 79,6 Prozent zufrieden, 13,3 Prozent teilweise zufrieden und 7,2 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 75,1 Prozent zufrieden, 17,1 Prozent teilweise zufrieden und 7,8 Prozent unzufrieden.

A)



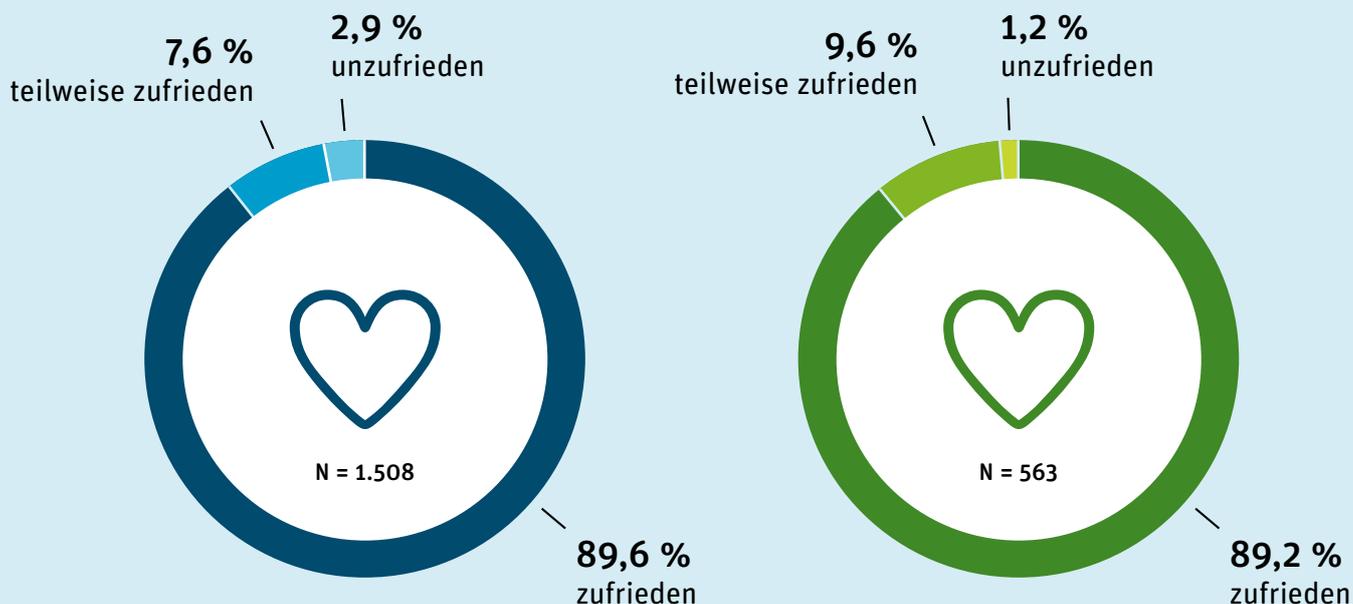
B)



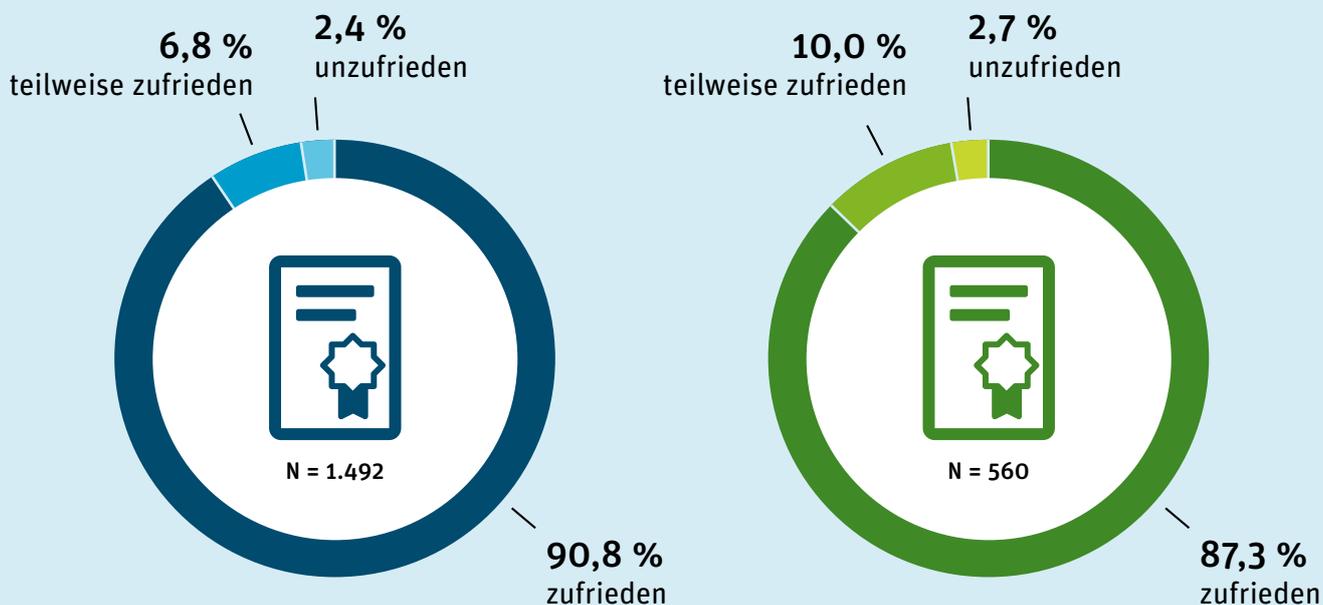
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



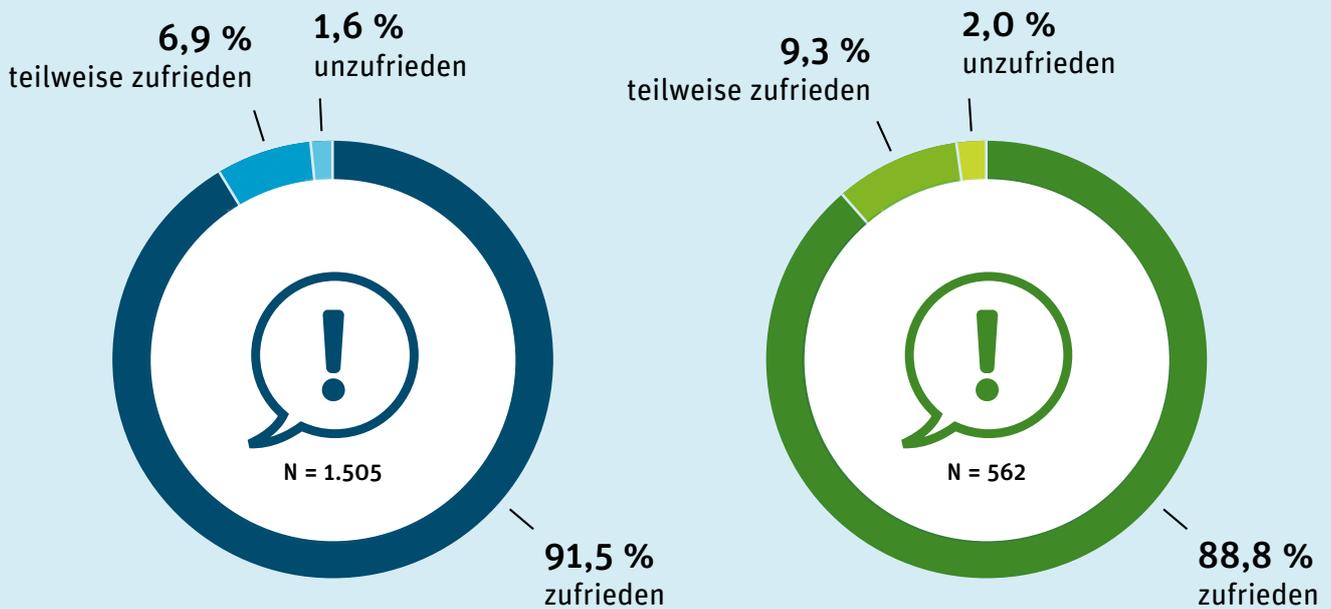
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



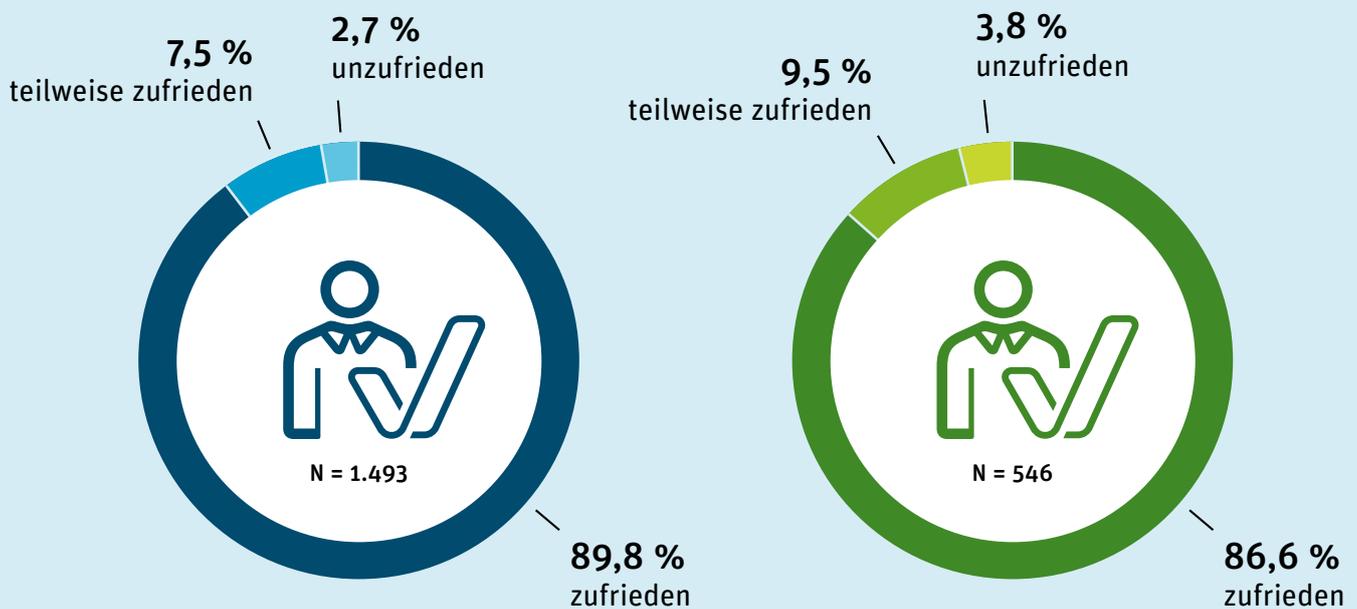
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



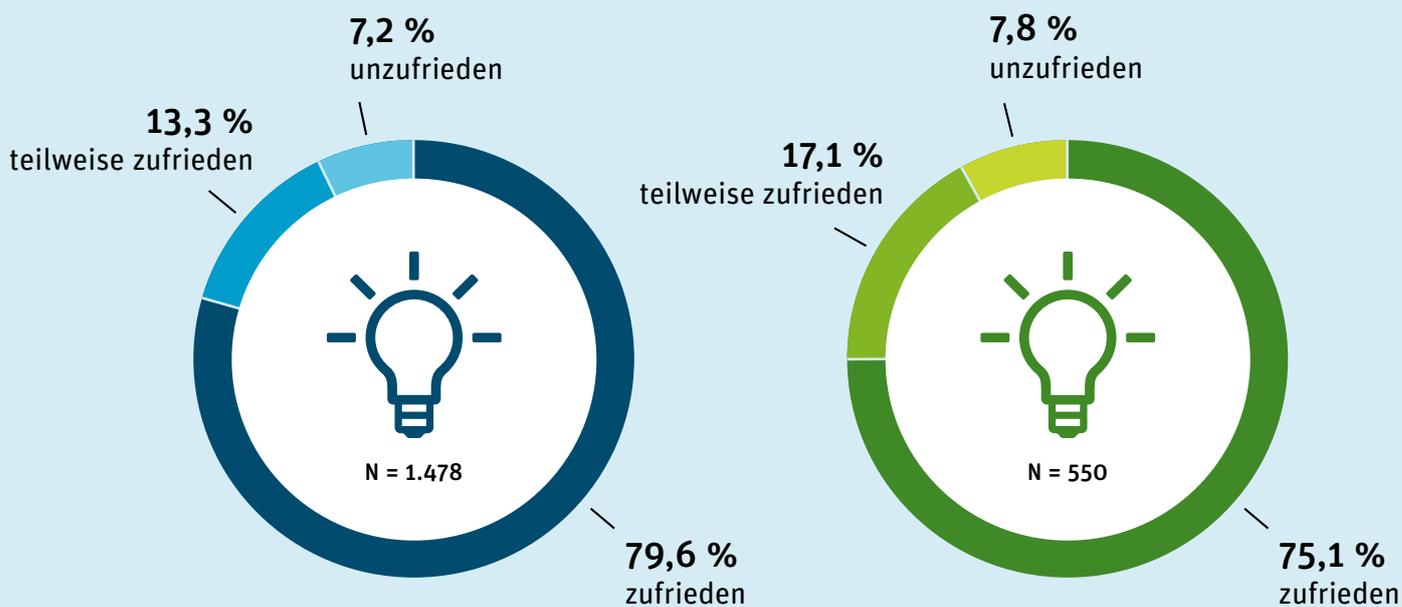
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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

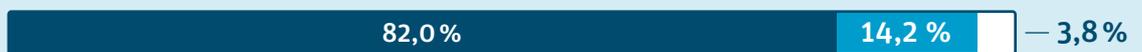


Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

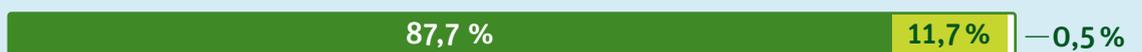


■ ja ■ nein ■ weiß nicht

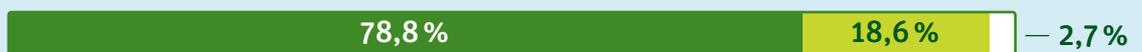


Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht

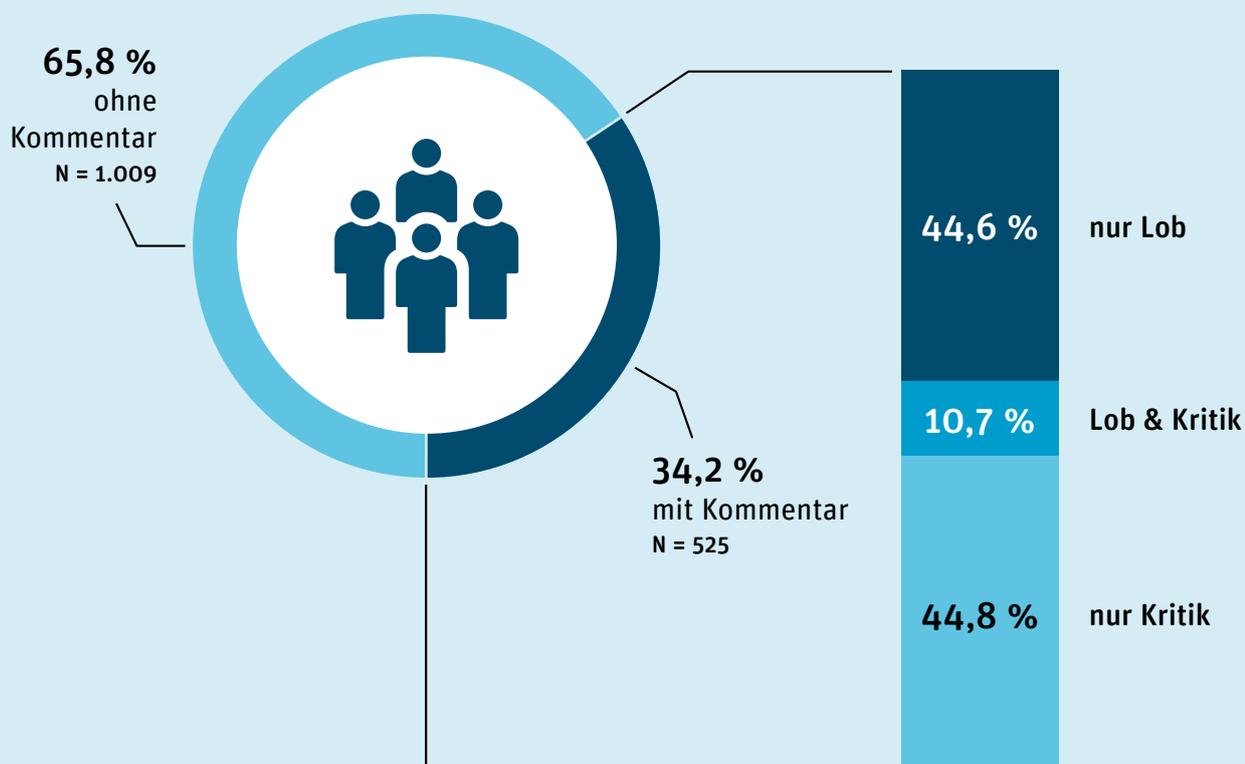
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (525 Kommentare von 1.534 Befragten).



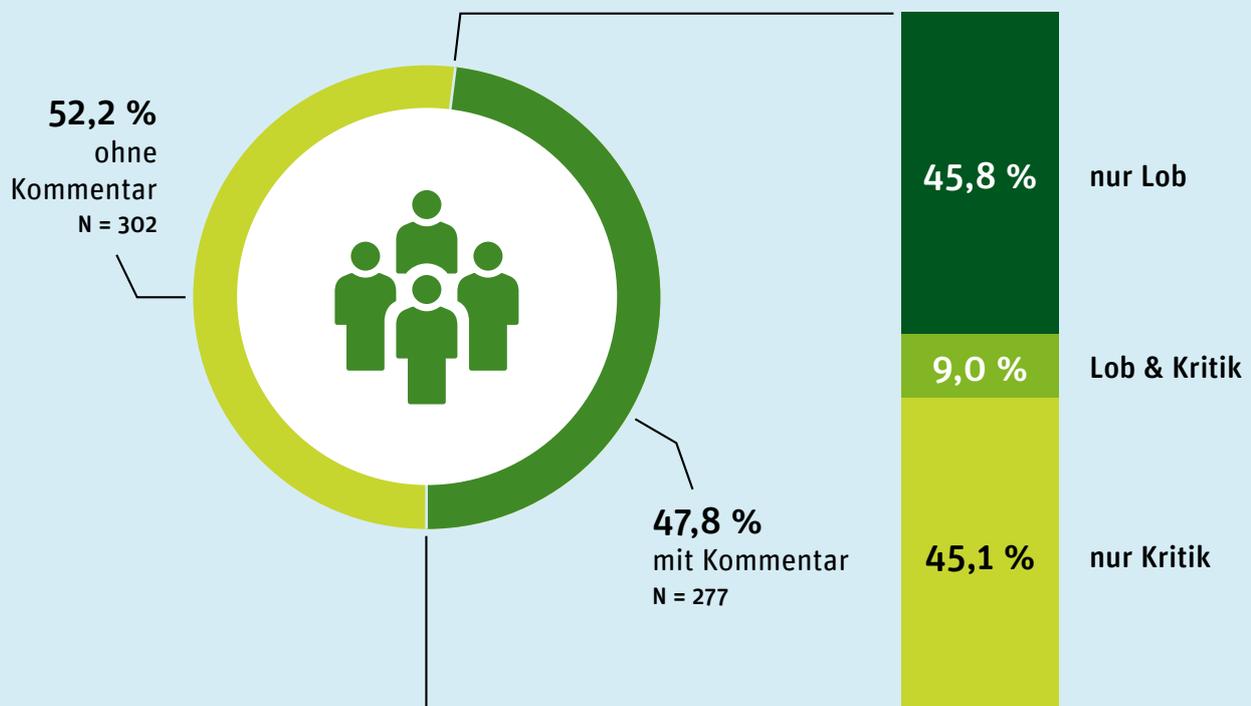
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung durch Telefoninterview

Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (277 Kommentare von 579 Befragten).



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (639 Kommentare von 525 Befragten).

151

28,8 %

alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

68

13,0 %

zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

41

7,8 %

detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

36

6,9 %

Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt (v.a. psychische Aspekte, Demenz)

30

5,7 %

unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung/falsche Einstufung

25

4,8 %

keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

25

4,8 %

zu wenig/mangelhafte Informationen über die Pflegebegutachtung/mehr Tipps/bessere Beratung gewünscht

19

3,6 %

Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar



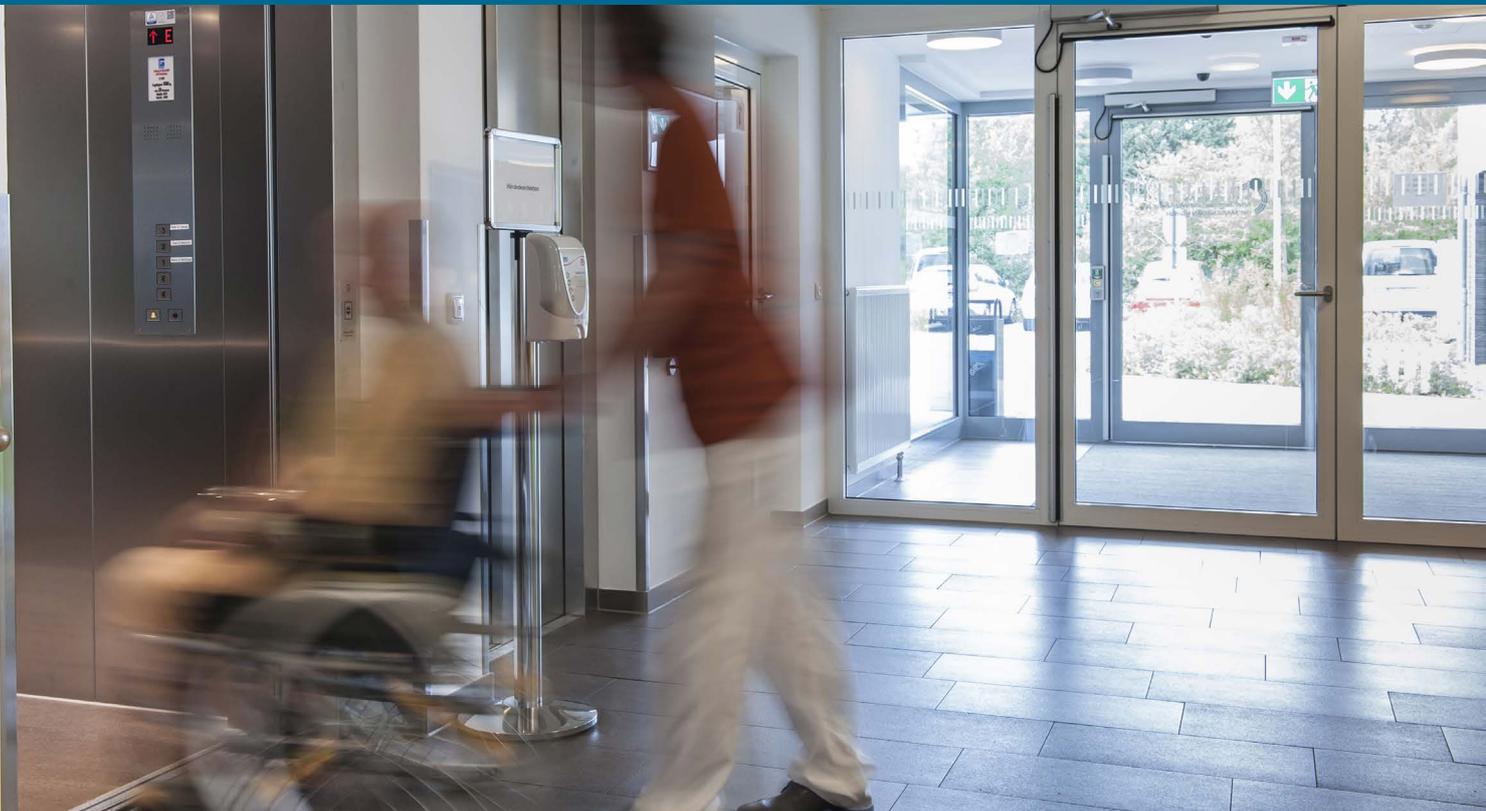
Begutachtung durch Telefoninterview

Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (339 Kommentare von 277 Befragten).



5. Erkenntnisse



Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials aufgrund einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) bringt repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Themen in der Pflegebegutachtung sind.

Die dargestellten Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte der begutachteten Personen, der An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie der gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen sind 44,6 Prozent

bei der Begutachtung im Hausbesuch und 45,8 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview positiv und lobend. Insbesondere belegen die Ergebnisse das einfühlsame, wertschätzende und respektvolle Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter in der Begutachtung.

Eine Betrachtung allein der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

2. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stelle sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte. Bei den begutachteten Personen mit Telefoninterview lautete die Frage: Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus. Hier wird der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess deutlich.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen wichtig. Der Grad der Zufriedenheit war im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch. Der Wunsch nach mehr Zeit innerhalb der Begutachtung ist ähnlich wie im Vorjahr zu erkennen.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Die Erwartungen an eine gute Beratung sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – die Zufriedenheit damit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch aus.

6. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Sachsen bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen erhielt von den befragten Personen im Vergleich zu anderen Kriterien des Bereichs „Informationen über die Begutachtung“ die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Obwohl dieses Kriterium gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier – wie auch im Vorjahr – ein Verbesserungspotenzial.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen unter Berücksichtigung der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren auf, wie der Begutachtungsprozess weiterentwickelt werden kann, damit die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen steigt. Vier Schwerpunkte sind dabei zu betrachten:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation bezogen auf die Pflegegradfeststellung. In den Begutachtungs-Richtlinien finden sich dazu die Kriterien und die dafür relevanten Informationen, welche den Versicherten oft nicht bekannt oder von ihnen trotz diverser Aufklärungsangebote und Erläuterungen nicht einzuschätzen sind. Durch Unterlagen und Informationen, die den Versicherten persönlich wichtig erscheinen, die aber für die Feststellung des Pflegegrades nicht relevant sind und deshalb im Gutachten nicht berücksichtigt werden, entsteht häufig Unzufriedenheit: Die begutachtete Person sieht ihre individuelle Pflegesituation nicht gewürdigt.

Es ist sinnvoll, die Versicherten innerhalb der Begutachtung bereits auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren Vorgaben hinzuweisen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Dieser Aspekt innerhalb der Einarbeitung wurde mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews im Weiterbildungsangebot ausgebaut; das soll auch künftig fortgesetzt werden.

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

Der Gesetzgeber hat für die Sicherstellung der Versorgung von pflegebedürftigen Personen festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse nach einem Pflegeantrag innerhalb von 25 Arbeitstagen den Versicherten mitgeteilt werden muss.

Dieser zeitliche Rahmen erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl ist es dem Medizinischen Dienst Sachsen ein wichtiges Anliegen, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen wichtige Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter in angemessenem Umfang besprechen können. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Sachsen kontinuierlich verbessert, um in der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen.



Zeit für persönliche Gespräche lässt sich auch gewinnen, indem antragstellende Personen und ihre An- und Zugehörigen die Begutachtung vorbereiten. Zur Unterstützung der Vorbereitung versendet der Medizinische Dienst Sachsen mit dem Anmeldeschreiben einen Flyer mit Informationen darüber, welche Alltagsaktivitäten in der Begutachtung berücksichtigt werden und wie der Pflegegrad berechnet wird. Zusätzlich ermuntert der Medizinische Dienst Sachsen die Antragstellenden, ihre Pflegepersonen zur Begutachtung hinzuzuziehen, Unterlagen bereit zu legen und den individuellen Pflegebedarf in einer Art Pflegetagebuch aufzuschreiben, damit in der Begutachtung alle Bedarfe besprochen werden.

Damit auch in Zukunft ausreichend Zeit für das Begutachtungsgespräch bleibt, wurden durch Maßnahmen der fortschreitenden Digitalisierung die Prozesse in der Vor- und Nachbereitung der Begutachtung verbessert. Zeitliche und personelle Ressourcen sowohl auf Seiten der begutachtenden Personen als auch bei den antragstellenden Personen mit ihren An- und Zugehörigen können durch den Einsatz des strukturierten Telefoninterviews oder der Videotelefonie effizienter genutzt werden. Diese ortsunabhängigen Begutachtungsformate ermöglichen zudem eine flexiblere Einsatzplanung. In Summe bleibt den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für das Begutachtungsgespräch.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der Medizinische Dienst ist in erster Linie für die Beratung in der Begutachtungssituation zuständig. Oft stehen die Antragstellenden sowie ihre An- und Zugehörigen erstmals vor einer Pflegesituation und haben zahlreiche Fragen, wie es weitergeht und wo sie konkrete Unterstützung erhalten können. Die Pflegegradfeststellung ist hier nur ein erster Schritt. Eine konkrete Ausgestaltung der Pflege und Unterstützung entwickelt sich erst nach der Begutachtung, wenn feststeht, welche individuellen Unterstützungsangebote in Anspruch genommen werden können. Ebenso sind die meisten Pflegeverläufe nicht konstant und es ergibt sich im Einzelfall immer wieder Beratungsbedarf.

Im Berichtsjahr hat der Medizinische Dienst Sachsen intensiv daran gearbeitet, den Antragstellenden bei der Vermittlung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten behilflich zu sein. Im Mittelpunkt steht dabei unser neuer Flyer „Selbstständigkeit im Blick“, den unsere Gutachterinnen und Gutachter während des Hausbesuchs überreichen. Bei der Begutachtung mittels Telefoninterview sendet der Medizinische Dienst Sachsen diesen Flyer den Antragstellenden postalisch zu.

Der Flyer bietet wichtige Informationen darüber, an wen sich Ratsuchende bei Fragen wenden können, wie z. B.: „Es wurde ein Pflegehilfsmittel empfohlen. Wie geht es nun weiter?“ oder „Welche Leistungen kann ich mit Pflegegrad 1 in Anspruch nehmen?“. Oftmals sind es auch die Pflegekassen, die im Rahmen ihrer Beratungspflicht weiterhelfen können.

Des Weiteren vermittelt der Medizinische Dienst Sachsen über den Flyer „Fachservicestelle Sachsen“ landesspezifische Beratungsangebote insbesondere dann, wenn es sich um Fragen zu Nachbarschaftshilfe, Alltagsbegleitung oder niedrigschwelligen Betreuungsangeboten handelt. Die Fachservicestelle Sachsen arbeitet im Auftrag des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt und unterstützt Interessierte bei der Orientierung in den verschiedenen Angeboten, unter anderem durch ein telefonisches Beratungsangebot.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen

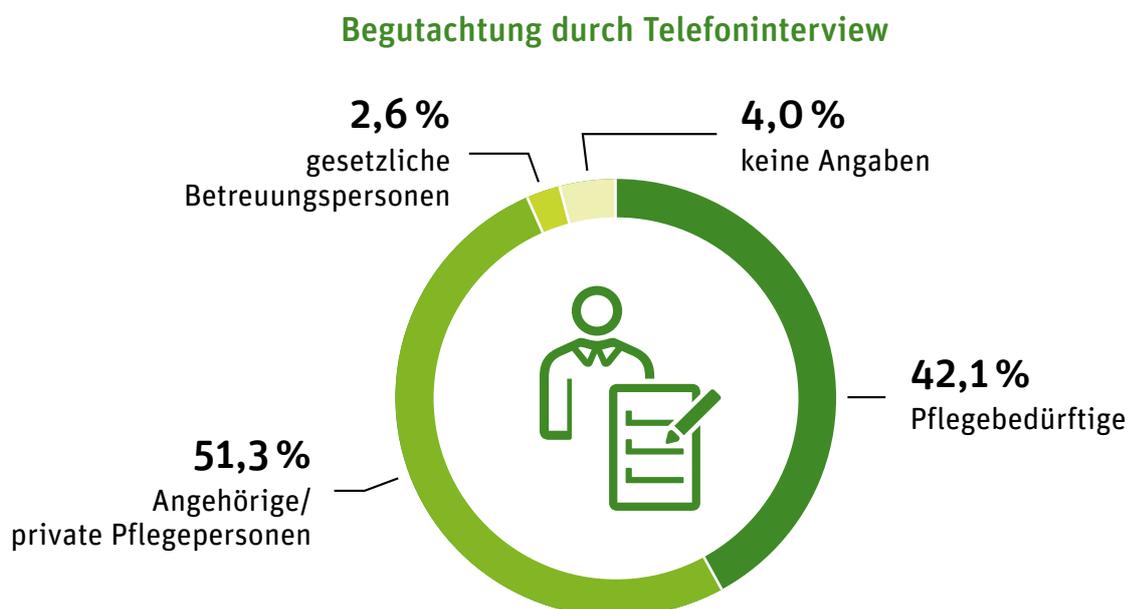
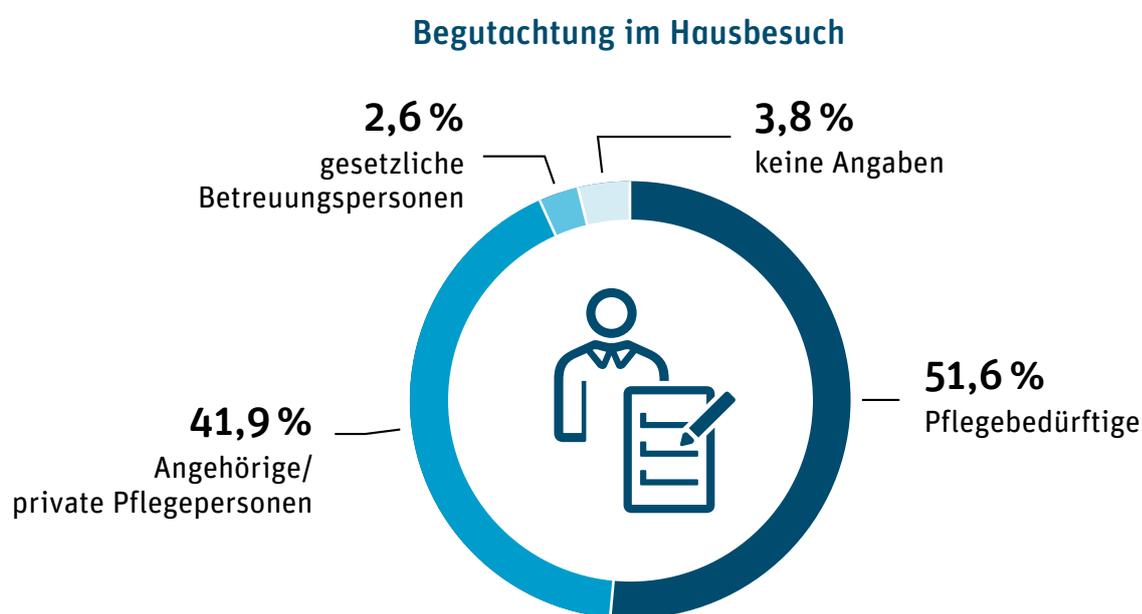
Der Medizinische Dienst Sachsen sendet an die versicherten Personen nach Beauftragung durch die Pflegekasse eine Terminankündigung und seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit besteht werktags

während der Servicezeiten. Über einen QR-Code auf dem Schreiben zur Terminankündigung kann zudem ein Online-Formular genutzt werden, über das auch unabhängig von den Servicezeiten des Medizinischen Dienstes Sachsen jederzeit ein Kontakt möglich ist. Das Online-Formular wird von den am Begutachtungsverfahren beteiligten Personen gut angenommen. Der Ausbau digitaler Kommunikationswege zusätzlich zur telefonischen Kommunikation entspricht dem Selbstverständnis des Medizinischen Dienstes Sachsen als moderner Dienstleister im Gesundheitswesen und wird daher konsequent weiterverfolgt und trägt damit gleichzeitig zu einer Verbesserung der Erreichbarkeit bei.

7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2024

+

+

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

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 3. Empfanden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Mithilfe 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 die Leistungen des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen nachvollziehen? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Waren die Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Der persönliche Kontakt

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

+

Bitte wenden >

+

+

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

| | Damit war ich... | | | Dies ist für mich... | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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 Sachsen bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuesta GmbH in Berlin.

+

+



Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

| Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 1.534) | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden |
|--|---------------|---------------------|--------------|
| Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen? | 85,9 % | 9,5 % | 4,6 % |

| Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung | Zufriedenheit Damit waren die Befragten... | | | Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ... | | |
|---|---|---------------------|-------------|---|-------------------|-----------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung | 91,7 % | 7,2 % | 1,1 % | 83,2 % | 13,9 % | 2,9 % |
| Information durch Faltblatt und Anschreiben | 89,0 % | 10,0 % | 1,0 % | 82,0 % | 15,7 % | 2,3 % |
| Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen | 80,3 % | 15,7 % | 4,0 % | 81,2 % | 12,8 % | 6,1 % |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner | 92,5 % | 6,3 % | 1,3 % | 95,4 % | 3,0 % | 1,6 % |

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien 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 | 96,2 % | 2,8 % | 1,0 % | 88,1 % | 11,2 % | 0,6 % |
| Angemessene Vorstellung | 96,6 % | 2,8 % | 0,5 % | 89,5 % | 10,1 % | 0,4 % |
| Verständliche Erklärung des Vorgehens | 87,5 % | 10,1 % | 2,3 % | 93,9 % | 5,8 % | 0,2 % |
| Eingehen auf die individuelle Pflagesituation | 81,4 % | 12,2 % | 6,4 % | 96,3 % | 3,5 % | 0,2 % |
| Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen | 85,9 % | 10,4 % | 3,7 % | 89,8 % | 9,5 % | 0,8 % |
| Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen | 87,6 % | 8,6 % | 3,8 % | 95,9 % | 3,5 % | 0,6 % |

| 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 den Versicherten | 89,6 % | 7,6 % | 2,9 % | 95,1 % | 4,5 % | 0,4 % |
| Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters | 90,8 % | 6,8 % | 2,4 % | 97,0 % | 2,7 % | 0,3 % |
| Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters | 91,5 % | 6,9 % | 1,6 % | 96,0 % | 3,8 % | 0,2 % |
| Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters | 89,8 % | 7,5 % | 2,7 % | 95,7 % | 3,9 % | 0,4 % |
| Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflagesituation | 79,6 % | 13,3 % | 7,2 % | 93,3 % | 6,4 % | 0,3 % |



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

| Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 579) | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden |
|--|---------------|---------------------|--------------|
| Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen? | 80,0 % | 14,5 % | 5,5 % |

| 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 | 87,7 % | 11,1 % | 1,3 % | 86,1 % | 13,0 % | 0,8 % |
| Information durch Faltblatt und Anschreiben | 84,7 % | 13,5 % | 1,8 % | 85,5 % | 13,6 % | 0,9 % |
| Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Sachsenes Sachsen bei Rückfragen | 77,3 % | 16,5 % | 6,3 % | 85,8 % | 10,2 % | 4,0 % |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner | 92,2 % | 6,7 % | 1,1 % | 95,3 % | 3,8 % | 0,9 % |

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung durch Telefoninterview

| 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 |
| Telefonat im angekündigten Zeitraum | 97,0 % | 2,3 % | 0,7 % | 92,4 % | 6,6 % | 1,1 % |
| Angemessene Vorstellung | 95,3 % | 4,6 % | 0,2 % | 88,9 % | 10,4 % | 0,7 % |
| Verständliche Erklärung des Vorgehens | 86,7 % | 11,4 % | 2,0 % | 93,8 % | 6,0 % | 0,2 % |
| Eingehen auf die individuelle Pflagesituation | 77,2 % | 16,1 % | 6,7 % | 94,0 % | 5,8 % | 0,2 % |
| Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen | 86,3 % | 9,2 % | 4,6 % | 83,7 % | 12,6 % | 3,6 % |
| Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen | 82,9 % | 13,9 % | 3,2 % | 95,5 % | 4,5 % | 0,0 % |

| 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 den Versicherten | 89,2 % | 9,6 % | 1,2 % | 96,4 % | 3,2 % | 0,4 % |
| Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters | 87,3 % | 10,0 % | 2,7 % | 96,1 % | 3,2 % | 0,6 % |
| Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters | 88,8 % | 9,3 % | 2,0 % | 96,1 % | 3,9 % | 0,0 % |
| Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters | 86,6 % | 9,5 % | 3,8 % | 95,2 % | 4,4 % | 0,4 % |
| Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflagesituation | 75,1 % | 17,1 % | 7,8 % | 91,3 % | 7,8 % | 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 Sachsen K.d.ö.R.
Am Schießhaus 1
01067 Dresden

Telefon: 0351 80005 - 0
Telefax: 0351 80005 - 2999
E-Mail: info@md-sachsen.de
Internet: www.md-sachsen.de

Autoren:

Silvia Bergmann, Medizinischer Dienst Sachsen
Ines Weiser, Medizinischer Dienst Sachsen
Ines Zeidler, Medizinischer Dienst Sachsen
Corinna Thamm, Medizinischer Dienst Sachsen

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net