

✓ versichertenbefragung  
zur telefonischen  
Pflegebegutachtung

**2020**



## Fazit

Mit 88,2 Prozent erzielt die Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung fast den Wert für die Zufriedenheit mit der persönlichen Pflegebegutachtung (88,6 Prozent).

Nur 8,4 Prozent der Befragten waren lediglich teilweise zufrieden und nur 3,4 Prozent unzufrieden.

Am deutlichsten sind die Zufriedenheitsunterschiede im Bereich der Informationen über die Pflegebegutachtung. Der Grund dafür sind wesentlich höhere Anforderungen der befragten Versicherten bei der telefonischen Begutachtung hinsichtlich der Verständlichkeit der Ankündigung zur Begutachtung und der Informationen durch Falblatt und Anschreiben.

Auffallend ist, dass bei der Frage „Was kann man bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“ am häufigsten der Wunsch nach einer persönlichen Begutachtung geäußert wurde.

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

Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird eine Form verwendet, schließt diese alle Geschlechter mit ein.

## Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

**84,7 %**

sind mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung, dem Anmelde-schreiben, der Erreichbarkeit und der Freundlichkeit bei den Rückfragen zufrieden.



**88,2 %**

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung in Bayern (MDK Bayern)



**90,9 %**

sind mit dem telefonischen persönlichen Kontakt mit dem Gutachter, seinem Verhalten und dem Eingehen auf die persönliche Situation zufrieden.



**89,2 %**

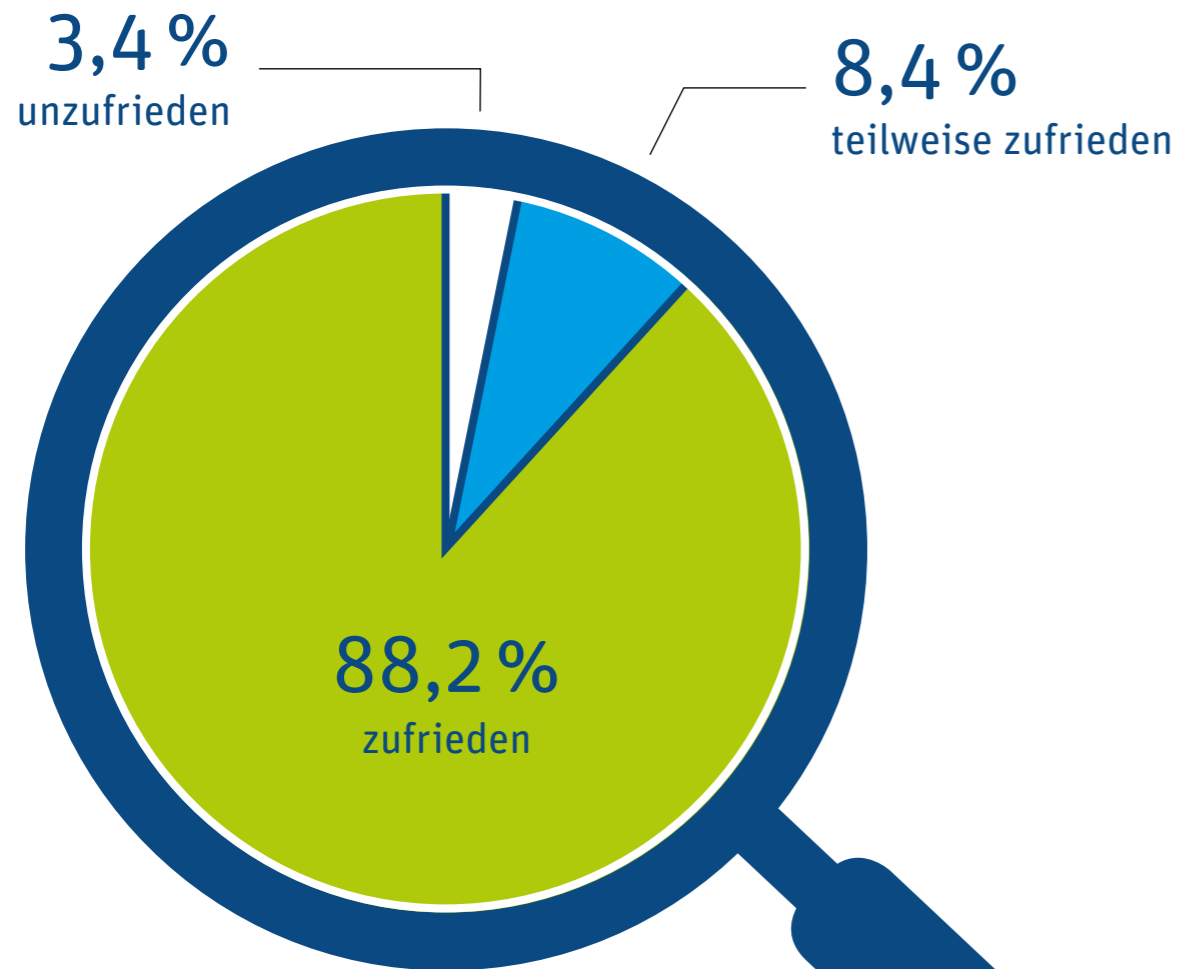
sind mit dem telefonischen Auftreten des Gutachters des MDK Bayern, seinem Einfühlungsvermögen und seiner Kompetenz zufrieden.

**1.656**

Zum Stichtag 8. Februar 2021 wurden 1.656 Fragebogen zur Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung zurückgesandt.



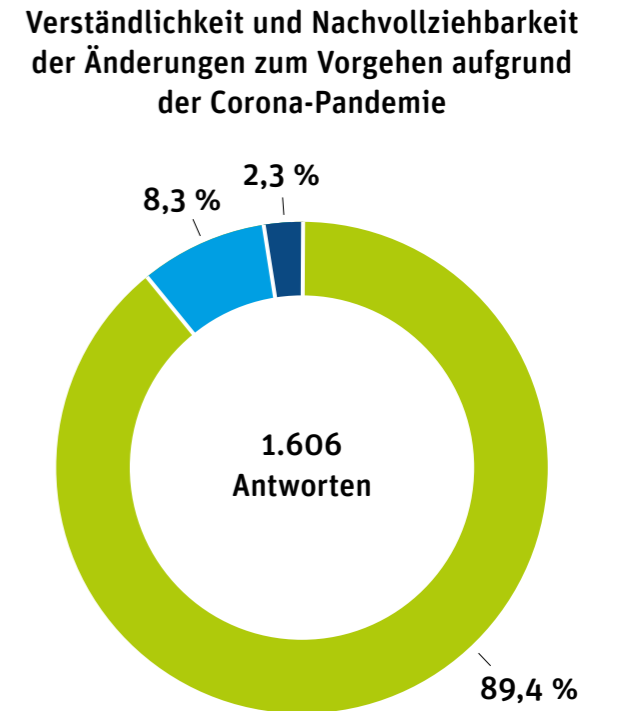
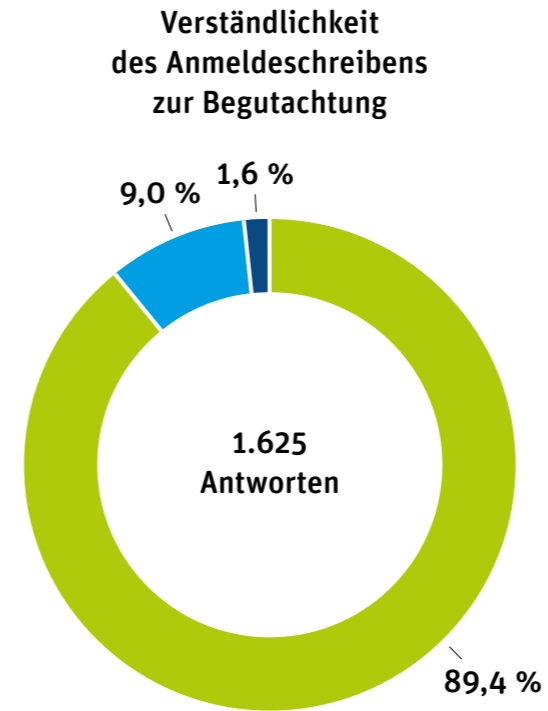
## 2. Ergebnisse



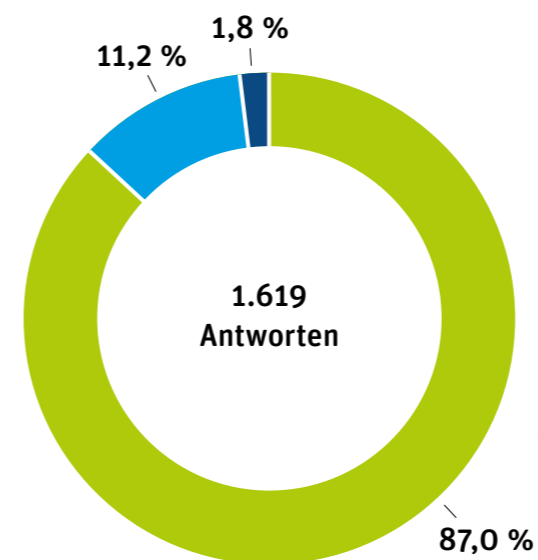
### Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung

Mit 88,2 Prozent kann die Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung den Wert für die Zufriedenheit mit der persönlichen Pflegebegutachtung (88,6 Prozent) so gut wie erreichen.

### Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung



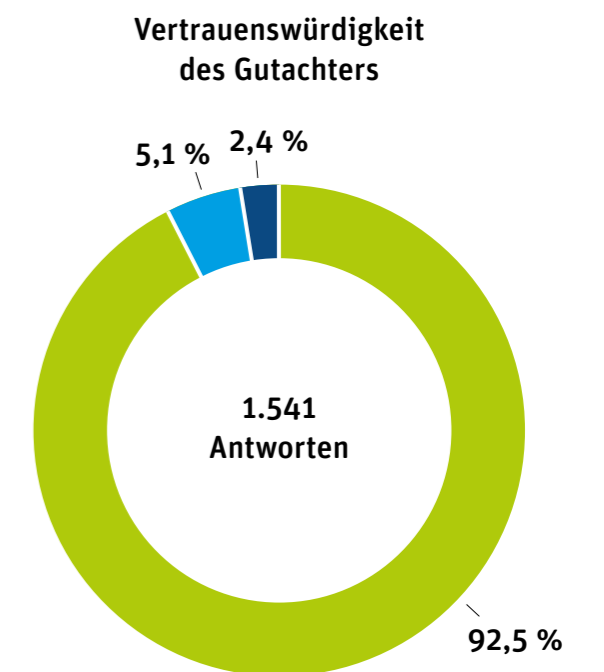
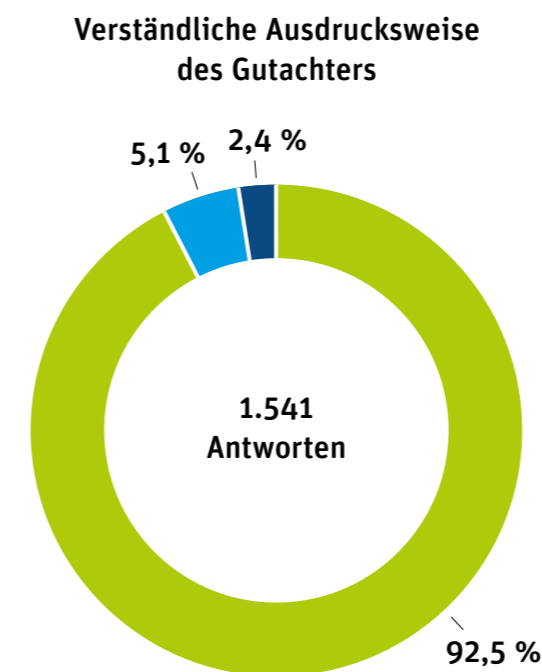
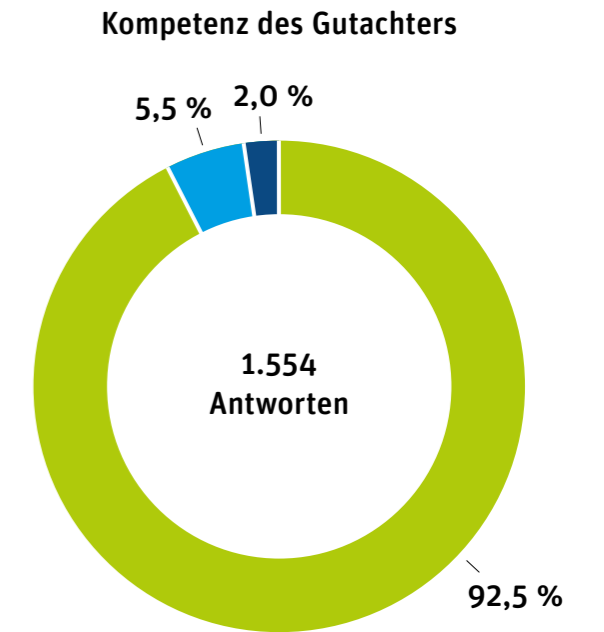
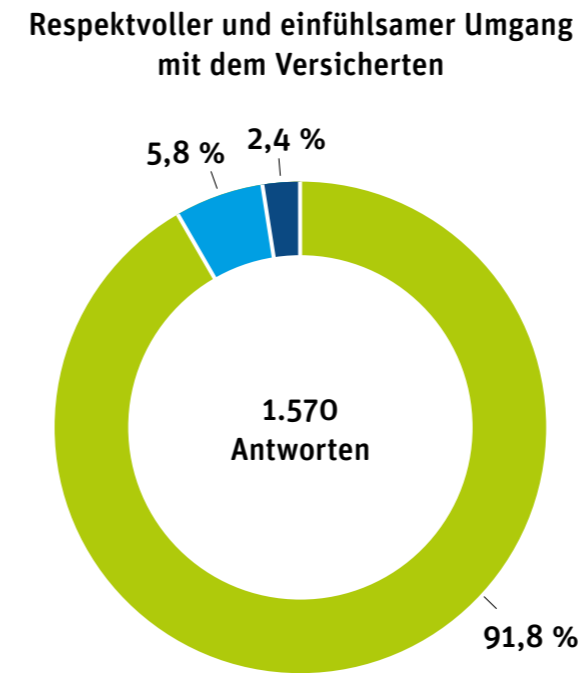
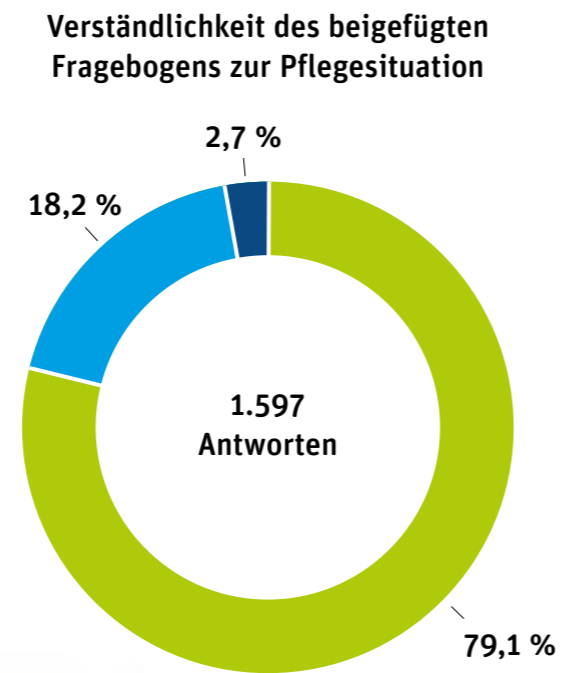
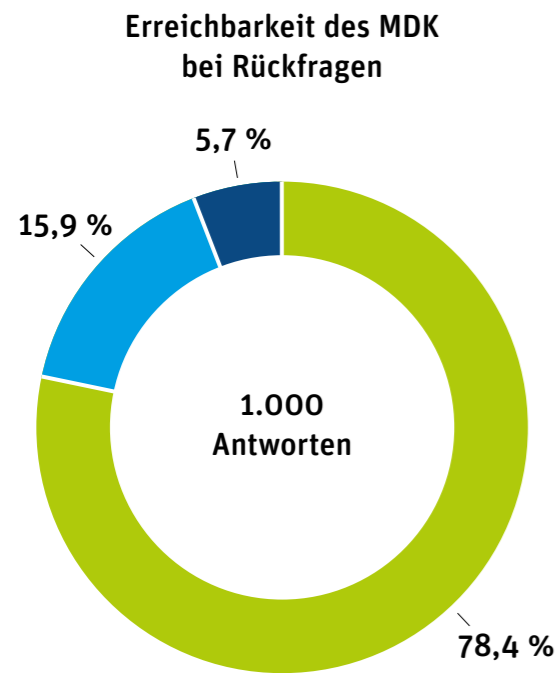
### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK



■ zufrieden ■ teilweise zufrieden ■ unzufrieden

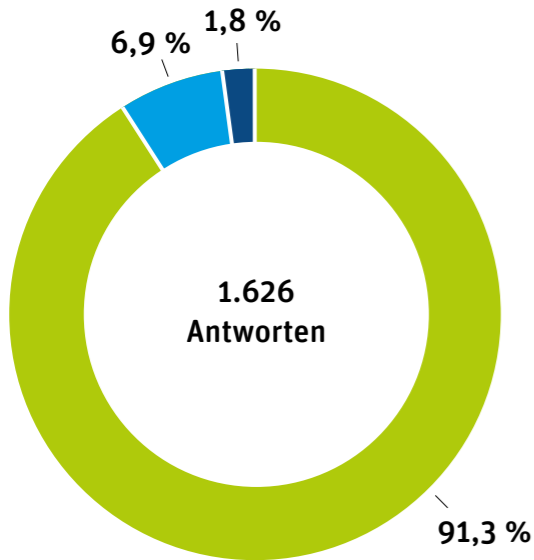


### Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

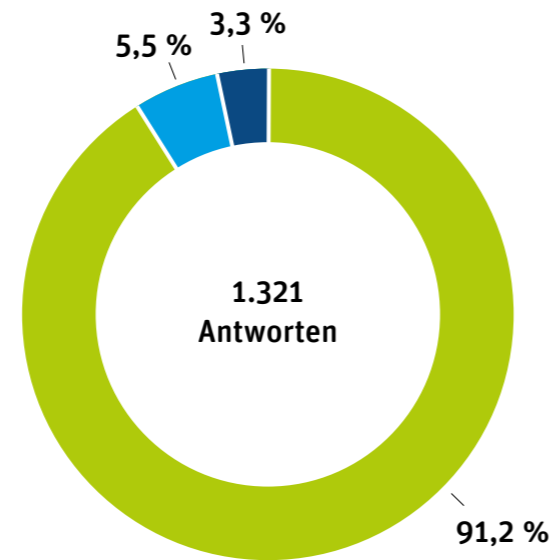


### Fragenbereich C: persönliches Auftreten des Gutachters

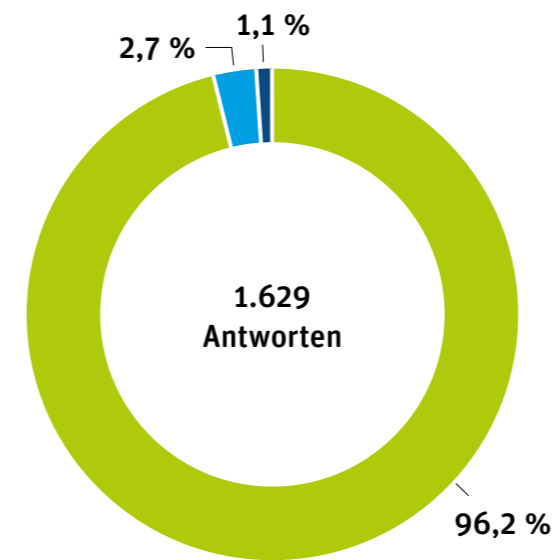
Verständlichkeit des Gutachters im gesamten Verlauf des Telefonats



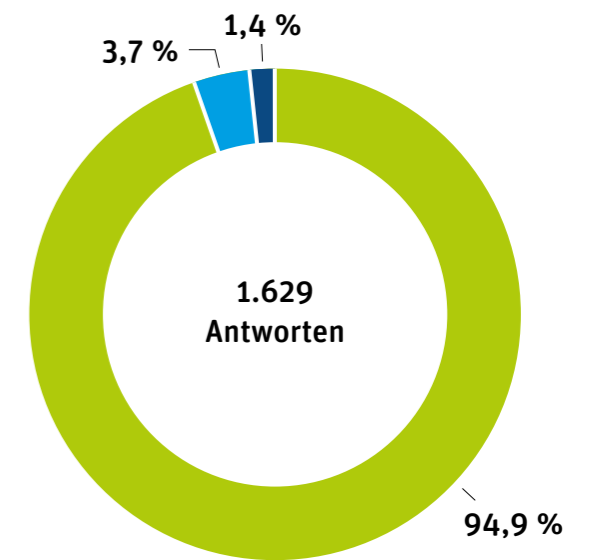
Möglichkeit weitere gewünschte Personen zum Telefonat hinzuzuziehen



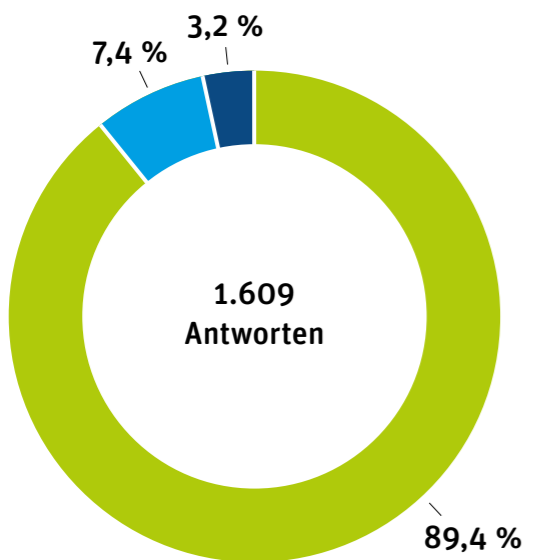
Telefonat im angekündigten Zeitraum



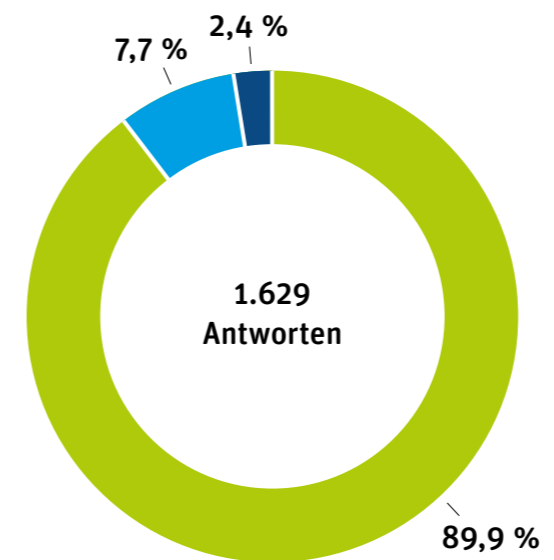
Angemessene Vorstellung des Gutachters



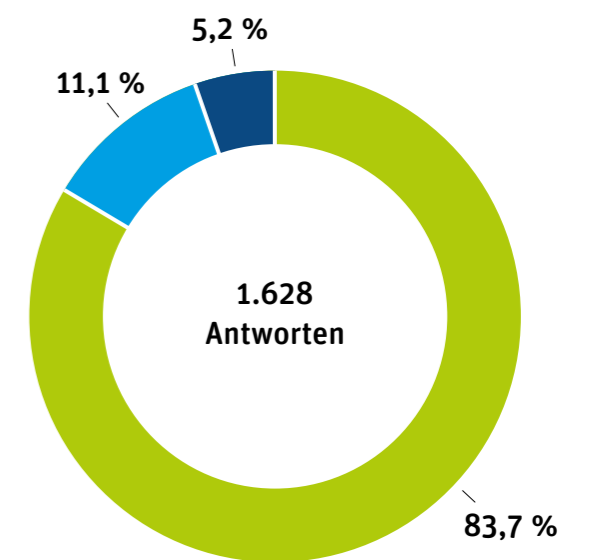
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter



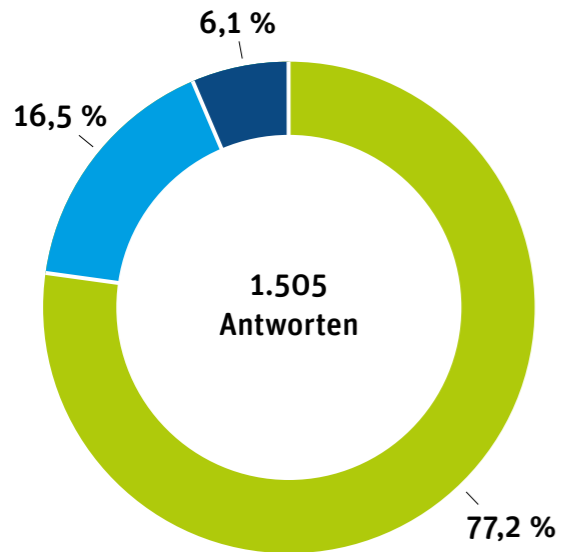
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



■ zufrieden ■ teilweise zufrieden ■ unzufrieden

■ zufrieden ■ teilweise zufrieden ■ unzufrieden

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Fragebogen zur Beurteilung der telefonischen Pflegebegutachtung

■ zufrieden ■ teilweise zufrieden ■ unzufrieden

### 3. Kommentare

Auf die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?“ antworteten die Befragten mit folgenden Kommentaren:

- 65 16,0 % Wunsch nach persönlicher Begutachtung
- 60 14,7 % zufrieden mit dem Gutachter/der Gutachterin
- 36 8,8 % insgesamt zufrieden/sehr zufrieden
- 30 7,4 % zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
- 26 6,4 % alles bestens, alles ok., alles in Ordnung
- 18 4,4 % unzufrieden mit Begutachtung allgemein
- 18 4,4 % Kritik an Informationen über die Pflegebegutachtung
- 18 4,4 % unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung
- 14 3,4 % Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer
- 13 3,2 % keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
- 11 2,7 % Kritik an MDK/an Krankenkasse (allgemein)
- 11 2,7 % Kritik am Fragebogen/Befragung
- 11 2,7 % falsche Einstufung
- 10 2,5 % Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar

## 4. Zur Befragung

### 4.1. Zur telefonischen Pflegebegutachtung

Aufgrund der Corona-Pandemie und auf Basis der bundesweiten gesetzlichen Regelungen, muss der MDK Bayern seit Mitte März 2020 Pflegebegutachtungen im Regelfall telefonisch durchführen. Im Vorfeld eines jeden Gutachtens wird ein Fragebogen an den/die Pflegebedürftige/n sowie seine/n Bevollmächtigte/n versendet. Dieser dient zur Vorbereitung auf das Telefoninterview und als Gesprächsleitfaden für das Telefonat. Aus gesetzlichen Gründen ist die Anwesenheit der pflegebedürftigen Person während des Telefonats erforderlich. Vertrauenspersonen wie Betreuer, Angehörige, Hausärzte oder Pflegedienste können und sollen am Termin zusätzlich teilnehmen. Wann immer die pflegebedürftige Person das Gespräch nicht selbst vollumfänglich führen kann, können die Anwesenden wie Betreuer, Angehörige, Hausärzte, Pflegedienste oder andere Vertrauenspersonen während des telefonischen Interviews Auskunft geben.

### 4.2. Zur Befragung

Ergänzend zu den jährlich durchgeführten Versichertenbefragungen für die persönliche Begutachtung wollte der MDK Bayern mit der Sonderbefragung speziell die Sondersituation während der Corona Pandemie untersuchen. Zentrale Fragen waren daher:

- Wie nehmen die Versicherten die telefonische Begutachtung wahr?
- Wie ist das Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des telefonischen Begutachtungsverfahrens?
- Welche Stärken und Schwächen hat das Verfahren einer telefonischen Begutachtung?
- Wo liegen die Unterschiede in den Bewertungen im Vergleich zur persönlichen Begutachtung?
- Welche Wünsche und Kritikpunkte haben die Versicherten, als Ausgangspunkt für Verbesserungen?

### 4.3 Methodik

#### Fragebogen

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen strukturierten Fragebogen.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm die M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.

#### Teilnehmer

Die Struktur des Fragebogens und die Fragen orientieren sich am Ablauf der Pflegebegutachtung. Besonderer 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, können auch Angehörige/private Pflegepersonen und gesetzliche Betreuer, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Zufriedenheitsbewertung ausfüllen.

#### Ablauf

Im Rahmen einer Zufallsstichprobe wurden ausgewählte Versicherte ermittelt. Diese erhielten maximal zwei Monate nach der Begutachtung den Fragebogen mit einem erläuternden Anschreiben sowie mit einer kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf den Versicherten zulässt. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die ausgefüllten Fragebogen wurden an das beauftragte Marktforschungsinstitut zurückgesendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat.

#### Rücklauf

Aufgrund der Corona-Pandemie hat der MDK Bayern die persönliche Pflegebegutachtung im Jahr 2020 größtenteils ausgesetzt. Die Zahl der telefonischen Begutachtungsverfahren lag daher mit 1.656 Begutachtungen mehr als dreimal so hoch wie die Zahl der persönlichen Begutachtungsverfahren mit 534 Begutachtungen. Die Art der Begutachtung hatte keine signifikanten Auswirkungen auf die Rücklaufquote der im Anschluss an den Termin versendeten Fragebogen.

#### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

(Mehrfachnennungen möglich)

63,3 %	Angehörige/private Pflegepersonen
36,2 %	Pflegebedürftige
8,9 %	keine Angaben
3,5 %	gesetzliche Betreuungspersonen







## Impressum

### Herausgeber:

MDK Bayern, Haidenauplatz 1, 81667 München

Telefon: 089 6 70 08-109, Telefax: 089 6 70 08-444

E-Mail: [info@mdk-bayern.de](mailto:info@mdk-bayern.de), Internet: [www.mdk-bayern.de](http://www.mdk-bayern.de)

Verantwortlicher: Reiner Kasperbauer

Redaktion: Andreas Timm

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

Copyright 2021 MDK Bayern