



Nicht nur schnell, sondern auch gut

Die PKV-Tochter MEDICPROOF überzeugt als Expertin für Pflegegutachten

■ Als medizinischer Dienst der privaten Krankenversicherungen erstellt MEDICPROOF jährlich über 150.000 Pflegegutachten. Dabei schafft es das Tochter-Unternehmen des PKV-Verbandes, seine Bearbeitungszeiten für ein Fristgutachten kontinuierlich zu reduzieren – so lag der Schnitt im Jahr 2015 bei nur noch 12,6 Tagen. „Schneller sind wir also geworden“, sagt Geschäftsführerin Franziska Kuhlmann. „Doch nun wollten wir wissen, ob die Versicherten auch zufrieden mit unserer Begutachtung sind und welche Aspekte dafür überhaupt den Ausschlag geben.“

Aus diesem Grund hat MEDICPROOF im Oktober 2015 Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum beauftragt, bis März 2016 erstmalig eine bundesweite und repräsentative Versichertenbefragung durchzuführen. Das Ergebnis beweist:

MEDICPROOF wird die Versichertenbefragung im Rahmen der Qualitätssicherung kontinuierlich fortsetzen.

Beides gelingt – schnelle Bearbeitung und hohe Qualität bei der Begutachtung.

Insgesamt erzielte das Kölner Unternehmen einen Notendurchschnitt von 1,8. Befragt nach der Gesamtzufriedenheit bewerteten 50 Prozent der Privatversicherten die Begutachtung mit der Schul-

note Eins, weitere 34 Prozent mit der Note Zwei. Insbesondere der kundenorientierte Ansatz der PKV-Tochter wurde

von den Antragstellern honoriert: So erhielt die individuelle und einvernehmliche Terminvereinbarung der für MEDICPROOF freiberuflich tätigen Ärzte und Pflegefachkräfte einen Notendurchschnitt von 1,5. Das Auftreten der Gutachter bewerteten die Versicherten als freundlich (1,4), kompetent (1,5) und einfühlsam (1,7). „Dass die Hälfte der Begutachteten uns als Gesamtnote eine

Eins gibt, ist ein erfreuliches Ergebnis“, stellt Kuhlmann fest.

Insgesamt wurden annähernd 5.000 Privatversicherte, die kürzlich einen Begutachtungstermin zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit hatten, befragt. 91 Prozent der Befragten war dabei ihr Ergebnis bereits bekannt, als sie den Fragebogen ausfüllten. Die hohe Rücklaufquote von 43 Prozent zeigt auch, welche Relevanz das Thema „Pflegebegutachtung“ für viele Versicherte darstellt, die sich so aktiv am Verbesserungsprozess beteiligen möchten. „Denn neben den überwiegend positiven Ergebnissen der Befragung sehen wir auch konkrete Ansatzpunkte für Verbesserungen“, berichtet die Geschäftsführerin von MEDICPROOF. „Dazu gehört beispielsweise, den Ablauf der Begutachtung sowie das weitere Verfahren besser zu erklären und eventuell vorhandene Einschränkungen für die Versicherten nachvollziehbarer zu untersuchen. Diese Themen werden wir

Eine repräsentative Umfrage zeigt, dass die Versicherten mit der Qualität der Pflegebegutachtung von MEDICPROOF höchst zufrieden sind.

darum künftig verstärkt in den Schulungen der Gutachter aufgreifen, damit sie noch zielgenauer auf die Bedürfnisse der Versicherten eingehen.“

Doch die Befragung zeigt noch mehr: So hat knapp ein Drittel der Teilnehmer das zusätzliche Freitextfeld zur Äußerung von Wünschen und Anregungen genutzt. 256 Mal betonten die Privatversicherten erneut ihre Zufriedenheit über die stattgefundene Begutachtung durch MEDICPROOF. 304 Anmerkungen und Vorschläge bezogen sich unter anderem auf eine bessere Terminvereinbarung im stationären Bereich, die umfassendere Berücksichtigung der Pflegesituation (etwa bei Demenz) oder mehr Informationen zum Ablauf der Begutachtung. „Genau hier setzt das Pflegestärkungsgesetz II mit dem neuen Begutachtungsassessment an, das viele Kritikpunkte, wie beispielsweise die fehlende Berücksichtigung von Demenz, ausräumt“, weiß Franziska Kuhlmann.

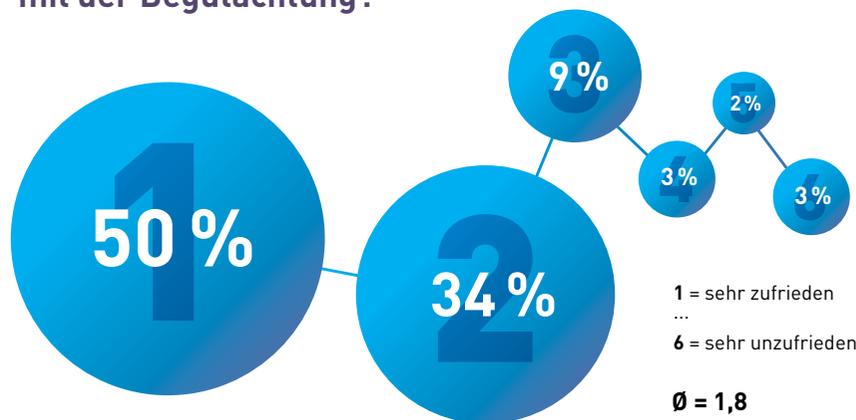
Im Rahmen der Qualitätssicherung wird MEDICPROOF von diesem Jahr an kon-

tinuierlich Versichertenbefragungen durchführen und jährlich darüber berichten. Mindestens 2,5 Prozent der Antragsteller, die in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden, werden dazu regelmäßig von den für die Ruhr-Universität Bochum tätigen Wissenschaftlern an- geschrieben. Das Tochter-Unternehmen

der PKV erfüllt somit auch die Anforderungen des Pflege-Neuausrichtungs-Gesetzes, das eine regelhafte Durchführung von Versichertenbefragungen vorsieht (§ 18b Abs. 2 Nr. 3 SGB XI).

Der Gesamtbericht der Befragung ist unter www.medicproof.de abrufbar.

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?



Befragt wurden 4.986 Personen. Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ im Hinblick auf den Auftragstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant/stationär) für 10/2015 bis 03/2016. Rundungsbedingt kann es sein, dass die Summe leicht über oder unter 100 Prozent liegt.

Quelle: Medicproof