

MEDICPROOF

Der medizinische Dienst der Privaten



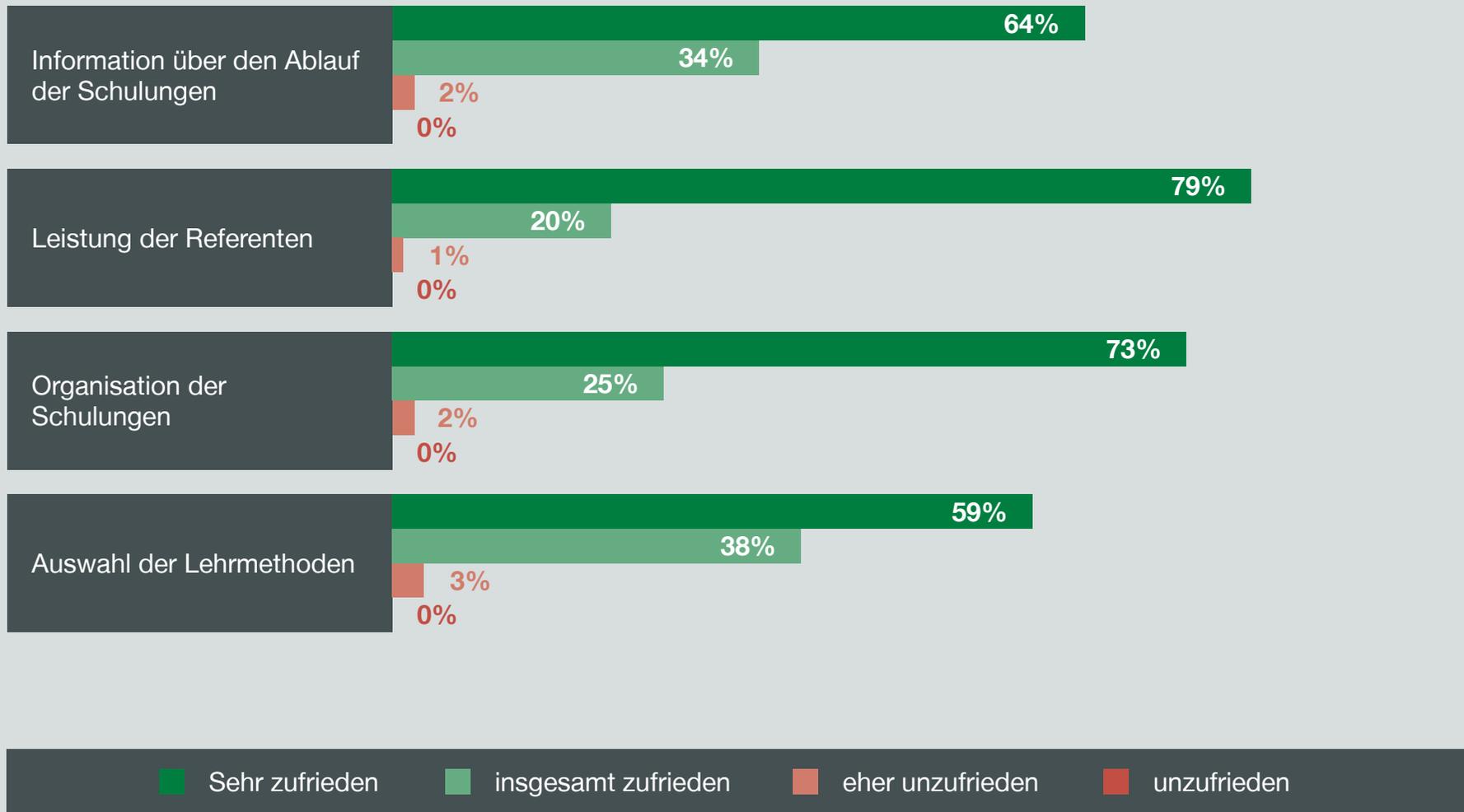
Gutachterbefragung zum Veränderungsprozess

April 2017 / 705 Teilnehmer

Auszug aus Gesamtbefragung

1

Rückblickend auf den gesamten NBA-Lehrgang: Wie zufrieden waren Sie mit den Schulungen im Hinblick auf...



2

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Kommunikation im Rahmen des Veränderungsprozesses (z.B. Infobriefe, Inhalte im Extranet, „Nachgefragt“, Dialogmöglichkeiten, Anschreiben)?



■ Sehr zufrieden

■ insgesamt zufrieden

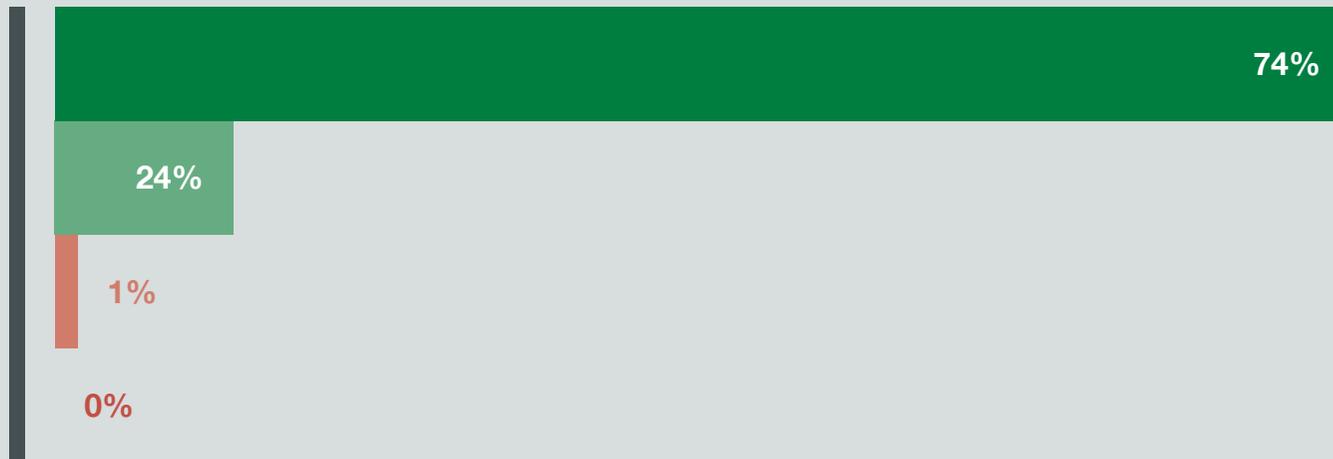
■ eher unzufrieden

■ unzufrieden



3

Abschließend haben wir noch ein paar Fragen rund um das neue Verfahren an Sie. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Unterstützung (z.B. Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Problemlösung, Verlässlichkeit) durch MEDICPROOF?

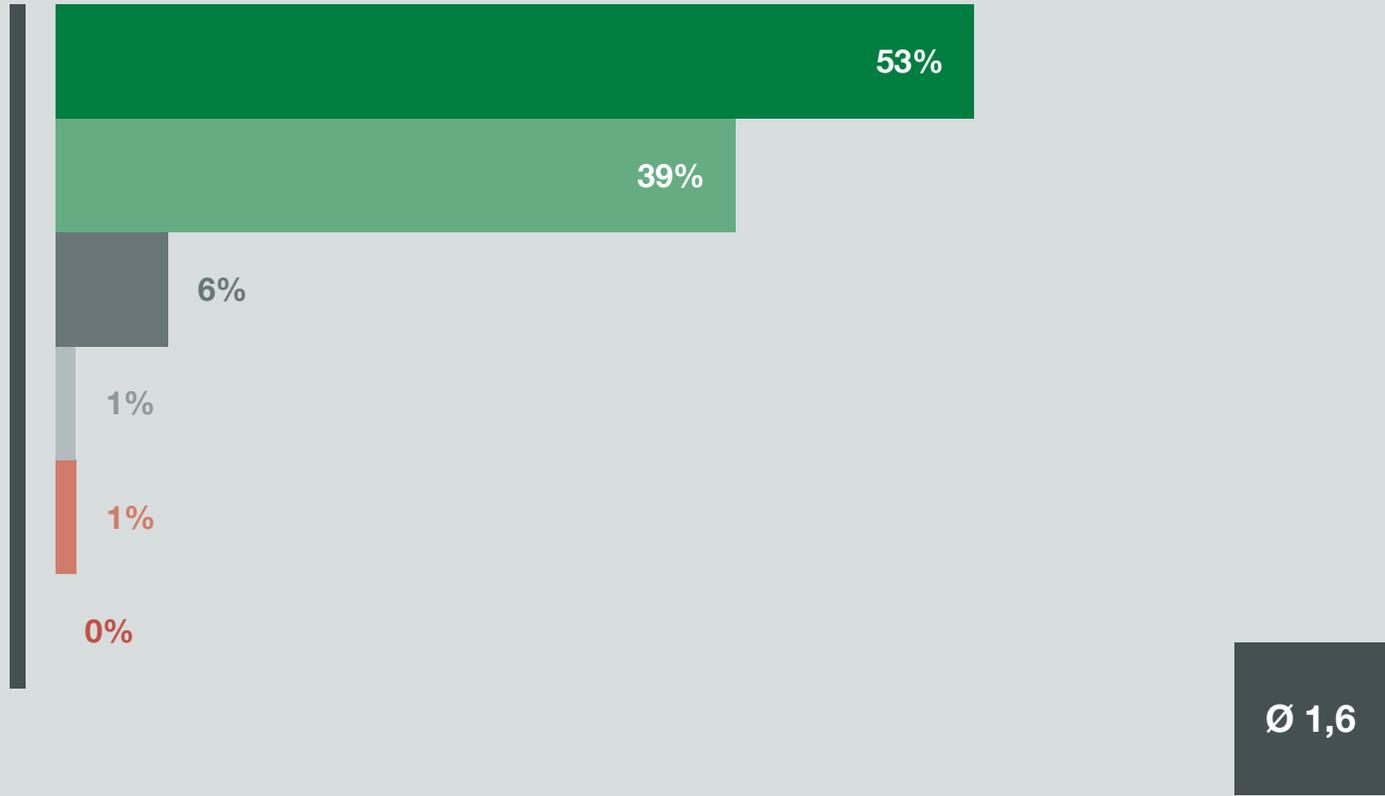


■ Sehr zufrieden ■ insgesamt zufrieden ■ eher unzufrieden ■ unzufrieden



4

Nun ist es an der Zeit, ein Abschlusszeugnis zu erstellen:
Welche Schulnote würden Sie MEDICPROOF für das gesamte Umstellungsverfahren geben?

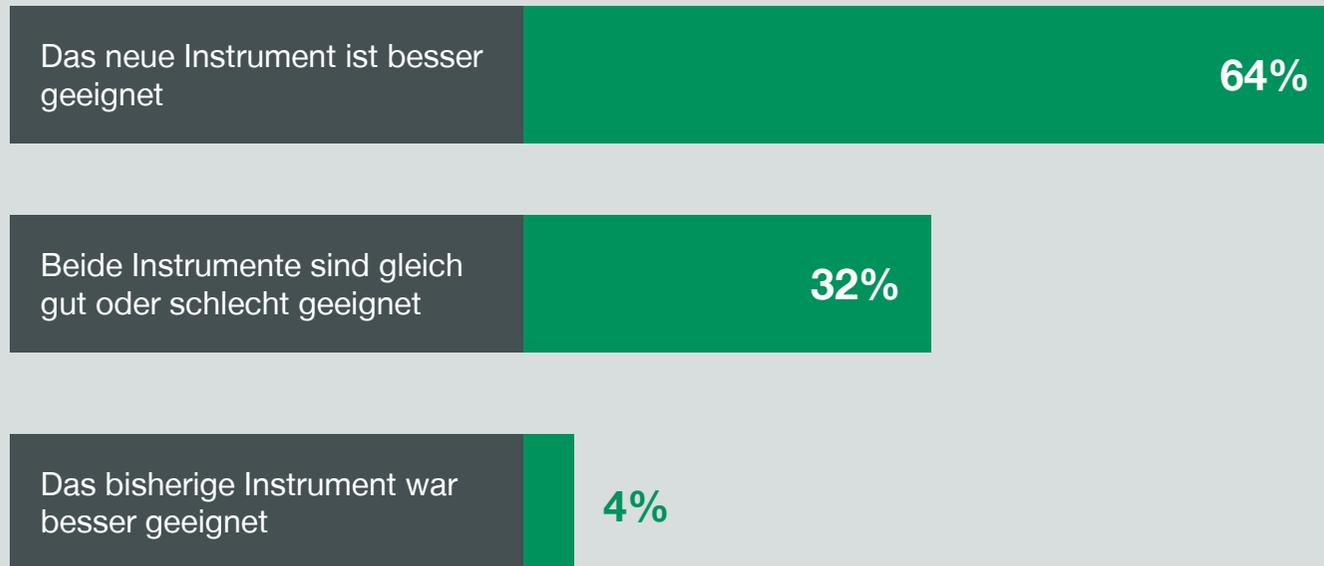


Sehr gut gut Befriedigend Ausreichend Mangelhaft Ungenügend



5

Abschließend möchten wir von Ihnen gerne wissen, wie Ihre – derzeitige – Bewertung des neuen Begutachtungsinstruments ausfällt: Bildet man mit dem neuen Instrument die Pflegebedürftigkeit besser ab als mit dem bisherigen?



Letzte Frage. Ihr erster Eindruck: Wie reagieren die Versicherten auf das neue Verfahren? Welche Rückmeldungen bekommen Sie?

281

Positiv

- Positiv/Bessere Abbildung: 249
- Interessiert/Gut informiert/Neugierig: 37

127

Negativ

- Umfang/Dauer/Fragenmenge: 79
- Kritik am Begutachtungsverfahren (Somatisch Beeinträchtigte fühlen sich schlechter gestellt, Haushaltsaufwendungen werden nicht anerkannt, Unverständnis für detaillierte Fragen): 24
- Verständnisprobleme (zu komplex/intransparent/Definition Selbständig – Unselbständig): 24

89

Wissensdefizit

- Verunsichert/ratlos/unzureichend informiert/falsch informiert

101

Neutral

- Zurückhaltend/indifferent/kein Unterschied/abwartend/resigniert/Desinteresse

85

Hohe Erwartungshaltung

- Falsche Hoffnungen bzw. Erwartungen/ Hohe Anforderungen