



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2021

VORWORT

Die Prüfung von Pflegebedürftigkeit erwies sich im Jahr 2021 als ähnlich herausfordernd, wie im Jahr zuvor. Es startete so, wie 2020 endete: im Teil-Lockdown. Die digitale Begutachtung war erneut das Mittel der Wahl, um die Leistungsansprüche der Versicherten zu ermitteln und zugleich diese gefährdete Gruppe und deren pflegenden Angehörigen bestmöglich zu schützen. Mit steigender Impfquote und sinkenden Inzidenzen konnten wir ab dem Frühjahr wieder überwiegend persönlich begutachten. Mit dem Herbst stiegen die Zahlen erneut und die kontaktlose Begutachtung wurde zum bevorzugten Instrument.

Unabhängig von diesen Entwicklungen und den damit einhergehenden Anpassungen ließen wir die Versicherten erneut von einem unabhängigen Institut nach ihrer Zufriedenheit mit der Begutachtung befragen. Wir setzten dazu je nach Begutachtungsart – digital oder Hausbesuch – zwei unterschiedliche Fragebögen ein. Gab es zum Beispiel innerhalb eines Monats besonders viele Begutachtungen mit Hausbesuch, wurde anteilig entsprechend häufig der Hausbesuch-Fragebogen verschickt. So können wir nun erstmals die beiden Begutachtungsarten im Hinblick auf die Versichertenzufriedenheit vergleichen.

Bemerkenswert ist, dass sich die befragten Antragstellerinnen und Antragsteller sowie deren Angehörigen noch nie so positiv äußerten, wie im Jahr 2021. Mit Blick auf die Gesamtzufriedenheit erhielten wir als Durchschnittsnote eine 1,81 (Vorjahr: 1,82). Auffällig ist daran, dass die digitale Variante mit zunehmender Begutachtungserfahrung der Versicherten höhere Zufriedenheitswerte erreicht, zum Beispiel bei Gutachten nach Änderungsantrag. Umgekehrt hat die Begutachtung per Hausbesuch bei den Erstgutachten nach wie vor die Nase leicht vorn.

Im direkten Vergleich zeigten sich die Befragten mit der digitalen Begutachtung (1,80) ein kleines Stück zufriedener als mit der Vor-Ort-Begutachtung (1,82). Die digitale Variante erweist sich daher als ressourcenschonend, schnell und adäquat.

Insgesamt nahmen 52 Prozent der 3.000 angeschriebenen Begutachteten bzw. deren Pflegenden an der Befragung teil, indem sie uns einen ausgefüllten Fragebogen zurückschickten. Die hohe Beteiligungsquote unterstreicht dabei das ausgeprägte Interesse der Versicherten, zum Begutachtungsprozess eine konstruktive Meinung abzugeben.

Dr. Franziska Kuhlmann
Geschäftsführerin



Impressum:

Medicproof GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 74 A, 50968 Köln

Telefon: 0221 888 44-0
Telefax: 0221 888 44-888
info@medicproof.de, www.medicproof.de

Konzeption/Redaktion:
Thomas Hessel, Unternehmenskommunikation

Fotos: © Medicproof

Satz und Layout: Tim Müller
www.muellergrafik.com



METHODIK UND VORGEHEN

Wie bereits in den Jahren zuvor bekamen im Rahmen der jährlichen Versichertenbefragung 3.000 Versicherte, die zuvor begutachtet wurden, einen Fragebogen zugestellt; 1.556 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 52 Prozent.

Seit Frühjahr 2020 werden je nach Begutachtungsverfahren zwei unterschiedliche Fragebögen eingesetzt. Für den Fragebogen zur digitalen Begutachtung wurden zehn von 31 Fragen angepasst und zwei Fragen nicht gestellt. Die beiden Fragebögen wurden innerhalb der monatlichen Befragungswellen anteilig versendet, je nachdem wie viele Begutachtungen im entsprechenden Monat digital oder vor Ort durchgeführt wurden.

Mit der Konzeption und Durchführung der schriftlichen Versichertenbefragung beauftragte Medicproof das Institut „Prof. Schmitz & Wieseke - Sales Management Consulting“ (vormals: DIV), in dem erfahrene Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum arbeiten.

Sowohl den Versand des jeweiligen Fragebogens und des beiliegenden Anschreibens an die teilnehmenden Versicherten als auch die statistische Auswertung des Rücklaufs nahmen Prof. Schmitz & Wieseke vor. Rückschlüsse auf die Person des Versicherten konnten nicht gezogen werden. Den vorfrankierten Rückumschlag schickten die Befra-

gungsteilnehmerinnen und -teilnehmer direkt ans Institut, wo die Daten erfasst und statistisch ausgewertet wurden. Die Beantwortung des jeweiligen Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym.

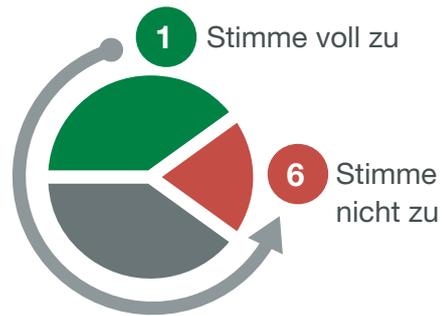


Im Fragebogen zur (digitalen) Pflegebegutachtung setzten die Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum weitestgehend eine sechsstufige Antwortskala ein. Die Bewertung nach Schulnoten stellt für die Versicherten und/oder ihre Angehörigen ein bekanntes System dar – was das Beantworten der Fragen erleichtert und es ermöglicht, die eigene Meinung differenziert darzustellen. Aus Sicht der Befragenden lassen sich die Antworten aufgrund der Mehrstufigkeit gut auswerten und anschauliche Durchschnittsnoten ermitteln. Durch die gerade Anzahl an Skalenpunkten besteht darüber hinaus für Unentschlossene keine mittlere „Fluchtkategorie“ – jede und jeder muss sich für eine Tendenz entscheiden.

Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ im Hinblick auf den Auftragstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant/stationär) für das Jahr 2021.

Gesamturteil

Im Jahr 2021 erreichte die Versicherungszufriedenheit trotz des Umstellungsprozesses und des parallelen Einsatzes der digitalen und Vor-Ort-Begutachtung einen Bestwert mit der Schulnote 1,81 (Vorjahr 1,82). Im direkten Vergleich zeigten sich die Befragten mit der digitalen Begutachtung (1,80) leicht zufriedener als mit der Vor-Ort-Begutachtung (1,82).

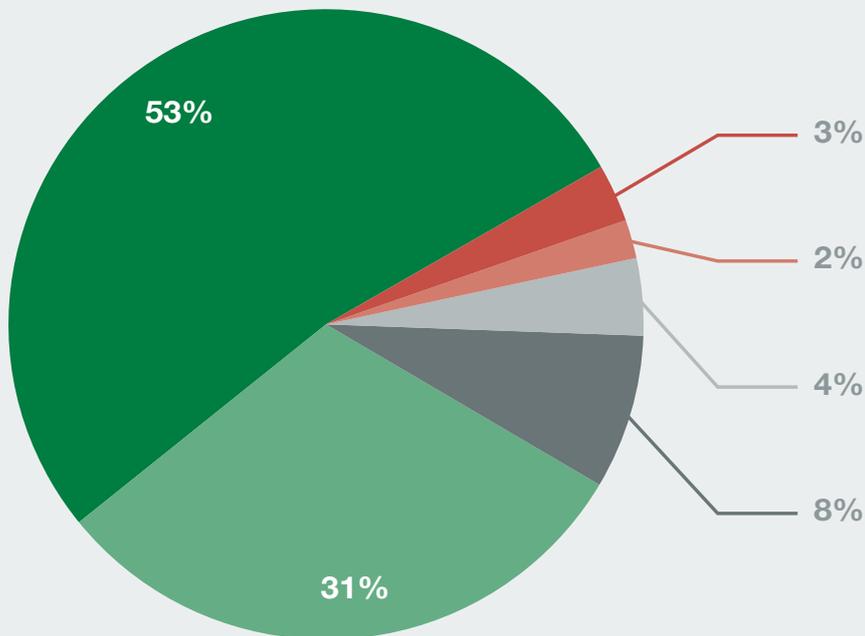


Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,8
2021

Ø 1,8
2020

Ø 1,9
2019



Würden Sie sich von der Gutachterin / des Gutachters erneut begutachten lassen?

Ø 1,7
2021

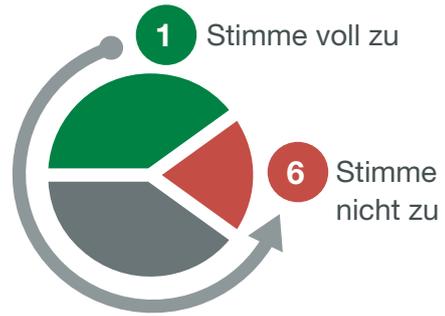
Ø 1,7
2020

Ø 1,8
2019



Terminvereinbarung

Die Zufriedenheit mit der Abstimmung des Begutachtungstermins, die von der Medicproof-Gutachterin oder dem -Gutachter individuell und einvernehmlich mit dem Versicherten vorgenommen wird, blieb mit einer Note von 1,4 gegenüber dem Vorjahr (1,4) unverändert hoch.

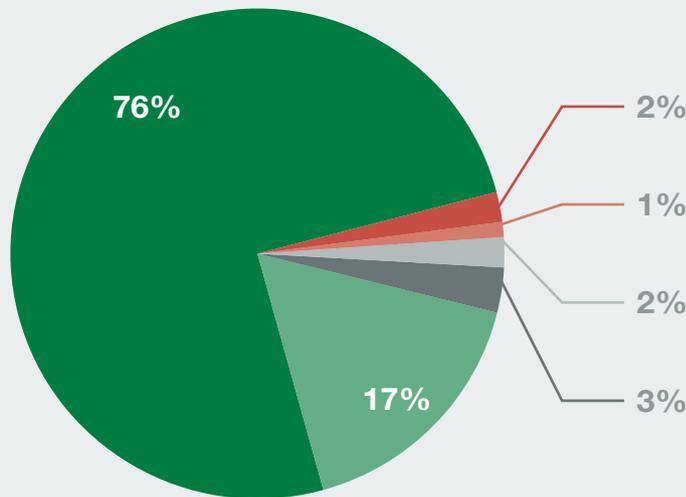


Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

Ø 1,5
2019

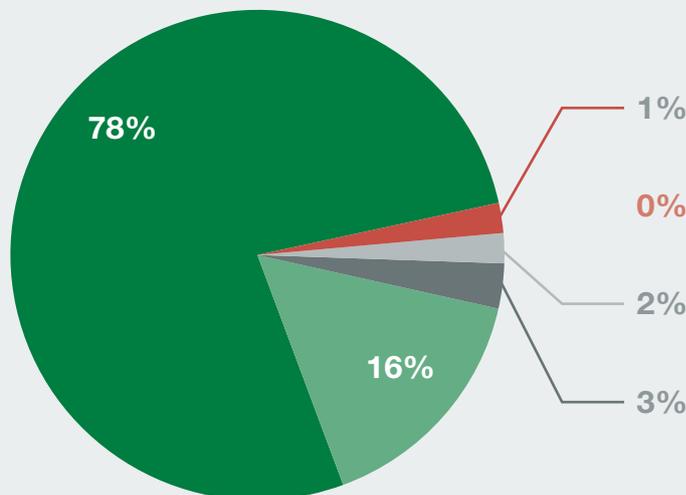


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

Ø 1,4
2019

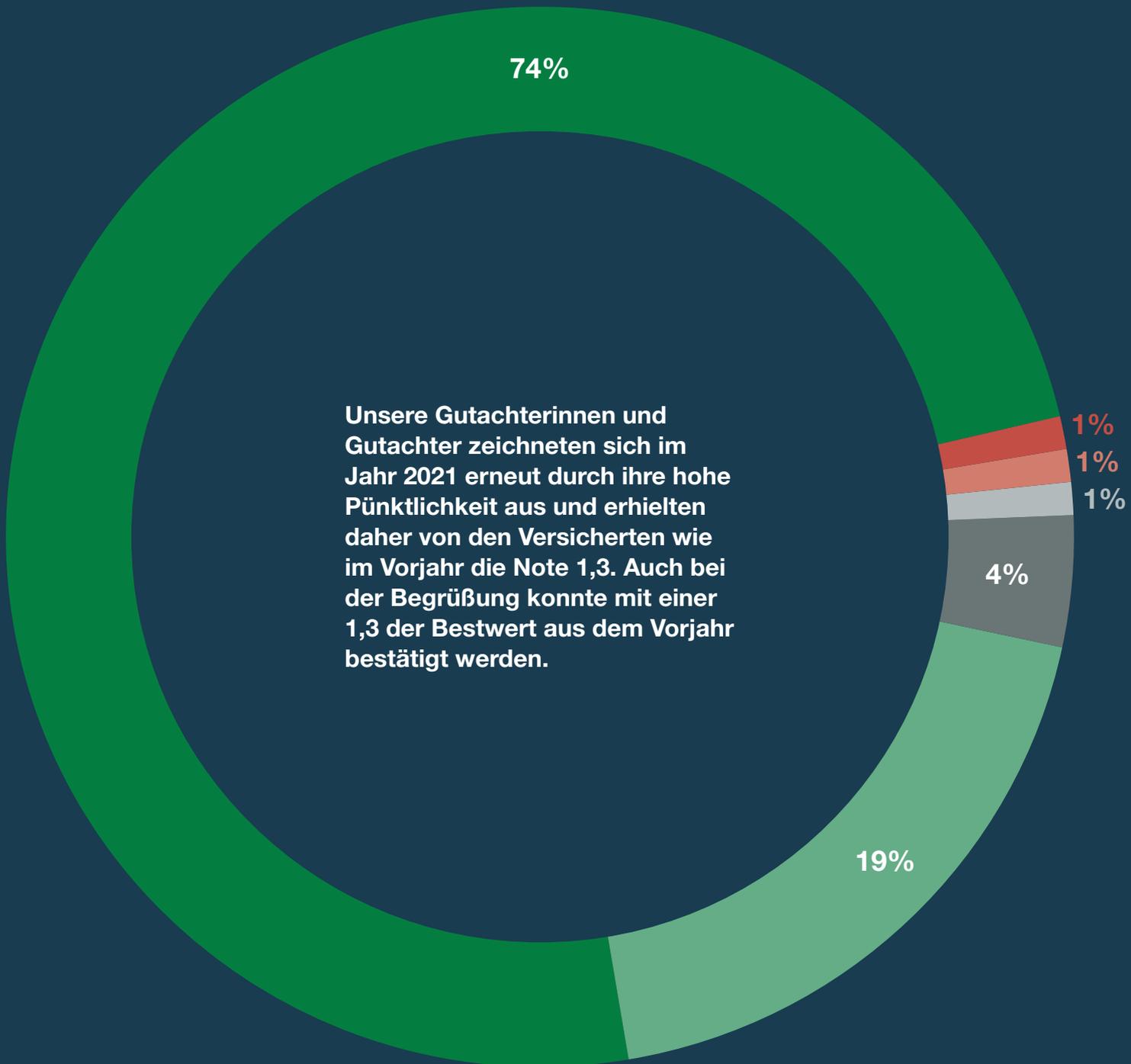


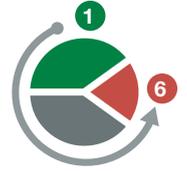
Ich war mit der Begrüßung durch die Gutachterin / den Gutachter zufrieden.

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

Ø 1,5
2019



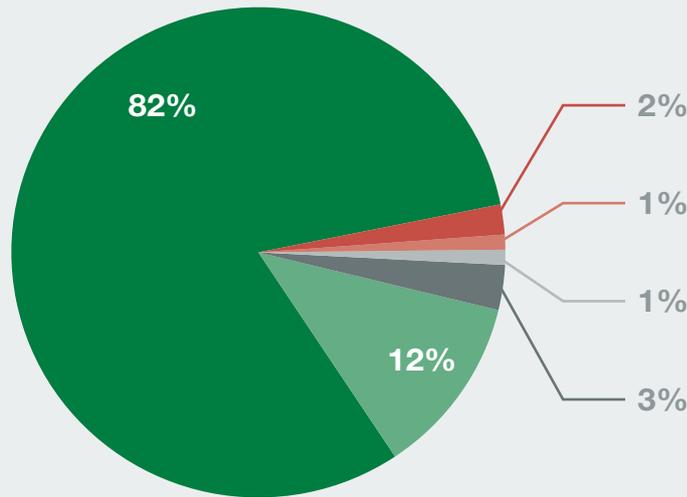


Die Gutachterin / der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

Ø 1,3
2021

Ø 1,3
2020

Ø 1,4
2019

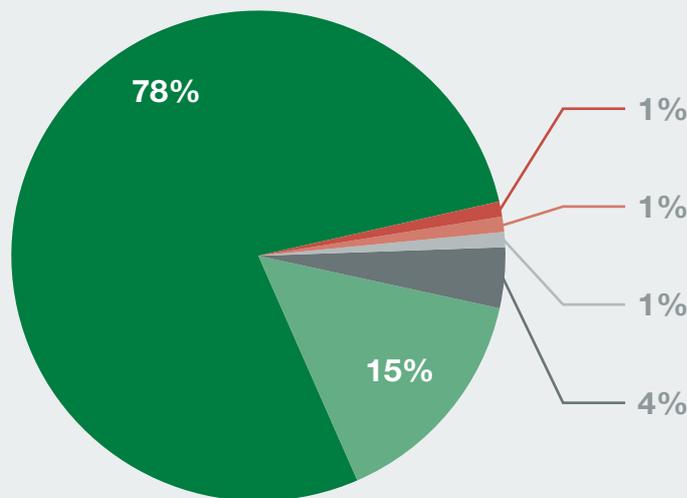


Die Gutachterin / der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

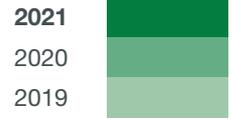
Ø 1,3
2021

Ø 1,4
2020

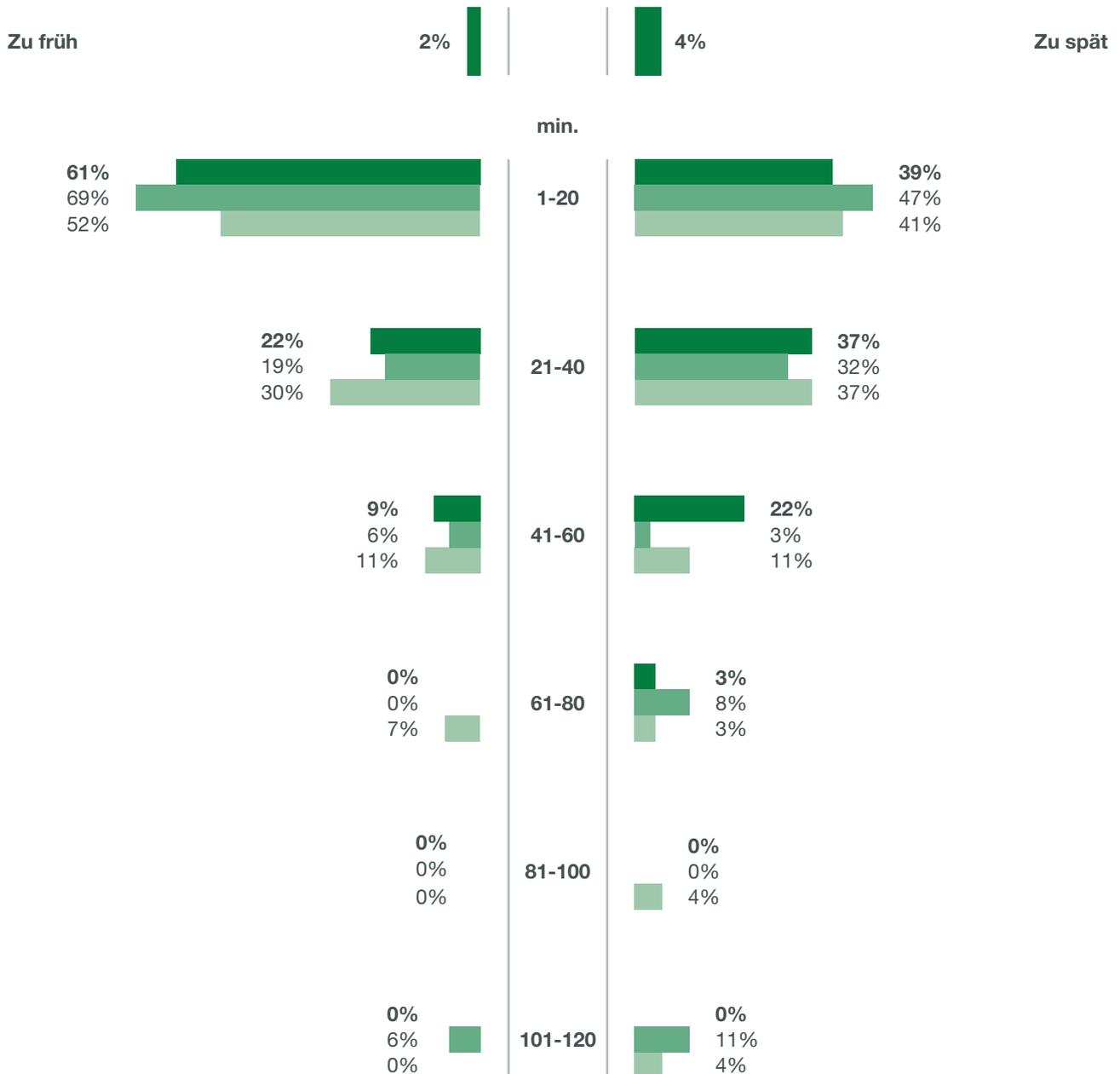
Ø 1,4
2019



Wann traf die Gutachterin / der Gutachter bei Ihnen ein?



In 94% der Fälle erschien die Gutachterin / der Gutachter pünktlich zur Begutachtung.



Ablauf der Begutachtung

● Digital

● Vor-Ort-Begutachtung

Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Die Gutachterin / der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Die Gutachterin / der Gutachter befragte mich ausführlich.

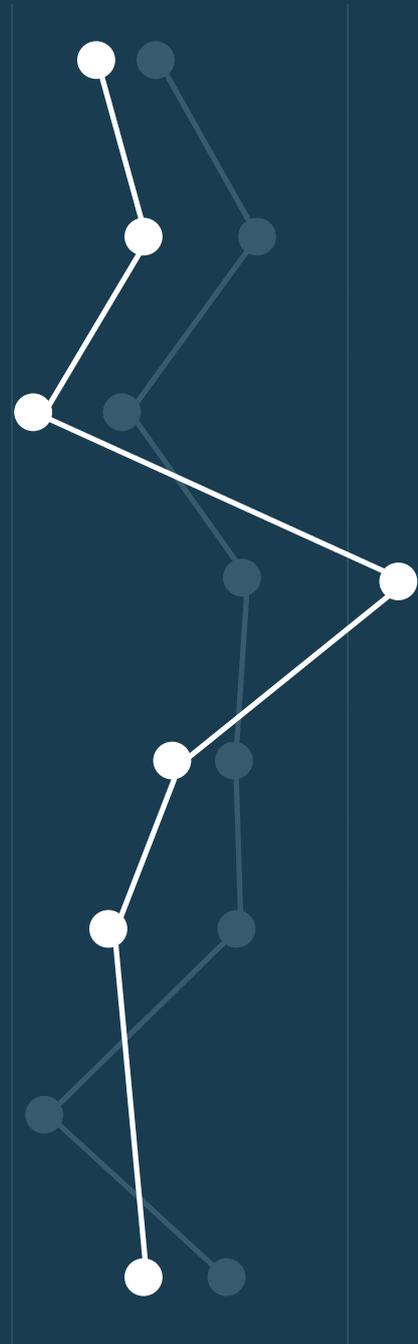
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Wohnung gründlich an.

Die Gutachterin / der Gutachter überprüfte meine Einschränkungen umfassend.

Die Gutachterin / der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

Die Gutachterin / der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.



Bewertung nach Schulnoten: 1

2 ... 6

Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Ø 1,7
2021

Ø 1,8
2020

Ø 1,8
2019

59%

27%

7%

3%

2%

3%

Im Jahr 2021 bewerteten die Versicherten den Ablauf der Begutachtung erneut mit der Note 1,7. Auffällig ist, dass die digitale Begutachtung in diesen Items fast durchgehend höhere Zustimmungswerte verzeichnet, als die herkömmliche Vor-Ort-Begutachtung.

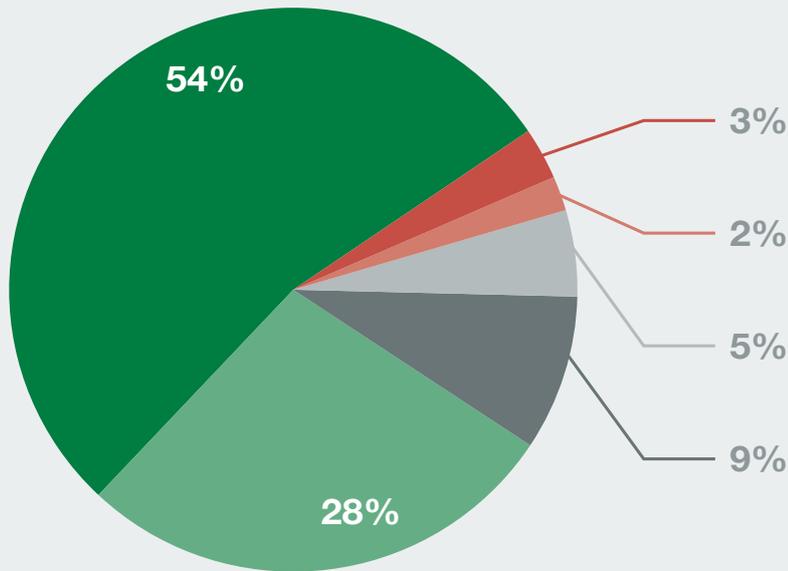


Die Gutachterin / der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Ø 1,8
2021

Ø 1,7
2020

Ø 2,0
2019



Die Gutachterin / der Gutachter befragte mich ausführlich.

2021: Ø 1,6

2020: Ø 1,6

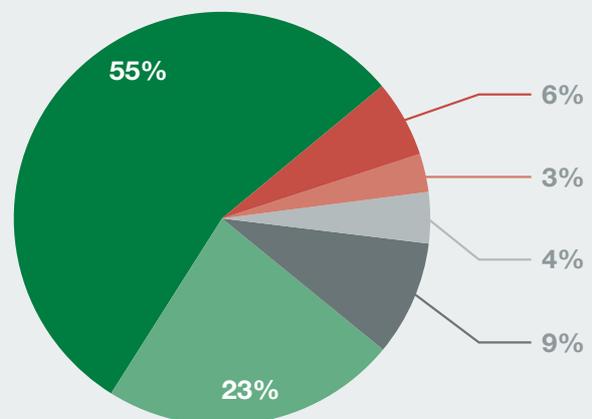
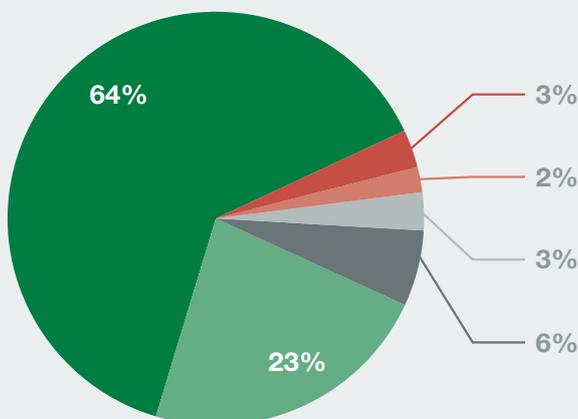
2019: Ø 1,8

Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

2021: Ø 2,0

2020: Ø 1,9

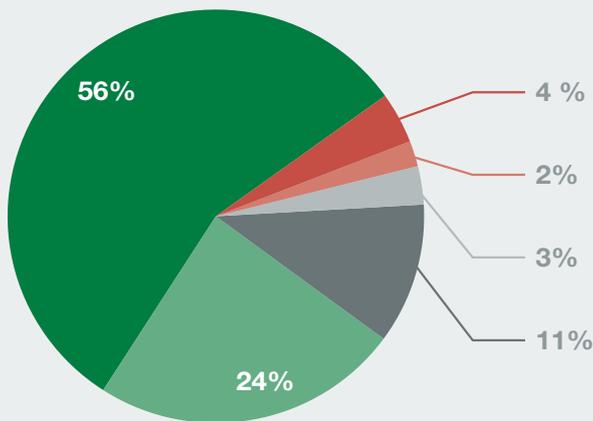
2019: Ø 1,8





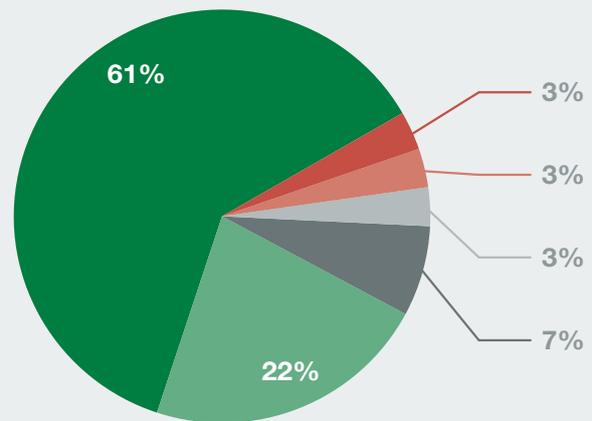
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.

2021: Ø 1,7 2020: Ø 1,7 2019: Ø 1,8



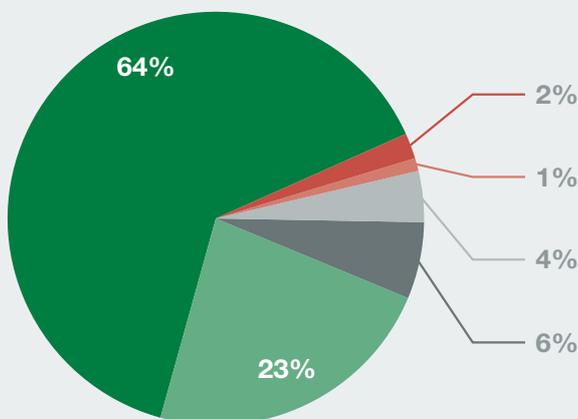
Die Gutachterin / der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.

2021: Ø 1,7 2020: Ø 1,6 2019: Ø 1,9



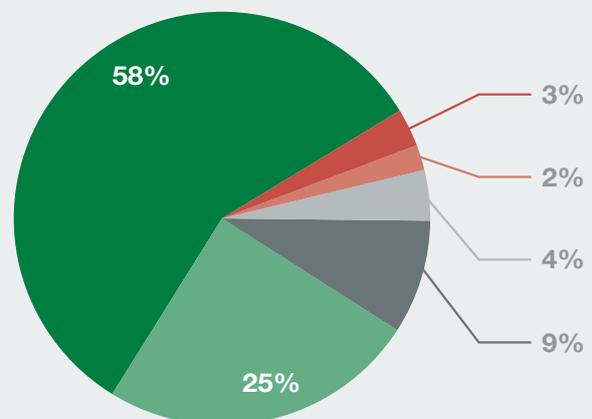
Die Gutachterin / der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2021: Ø 1,6 2020: Ø 1,6 2019: Ø 1,6



Die Gutachterin / der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

2021: Ø 1,7 2020: Ø 1,7 2019: Ø 1,9



Person der Gutachterin / des Gutachters

● Digital

● Vor-Ort-Begutachtung

Ich war mit der Gutachterin / dem Gutachter als Person zufrieden.

Die Gutachterin / der Gutachter war freundlich.

Die Gutachterin / der Gutachter wirkte kompetent.

Die Gutachterin / der Gutachter war einfühlsam.

Ich fühlte mich von der Gutachterin / dem Gutachter ernst genommen.

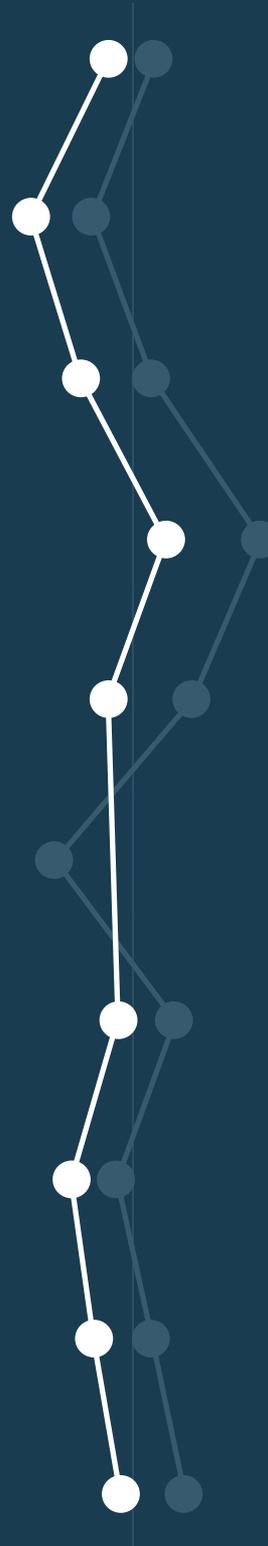
Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

Die Gutachterin / der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

Die Gutachterin / der Gutachter drückte sich verständlich aus.

Die Gutachterin / der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

Die Gutachterin / der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.



Bewertung nach Schulnoten: 1

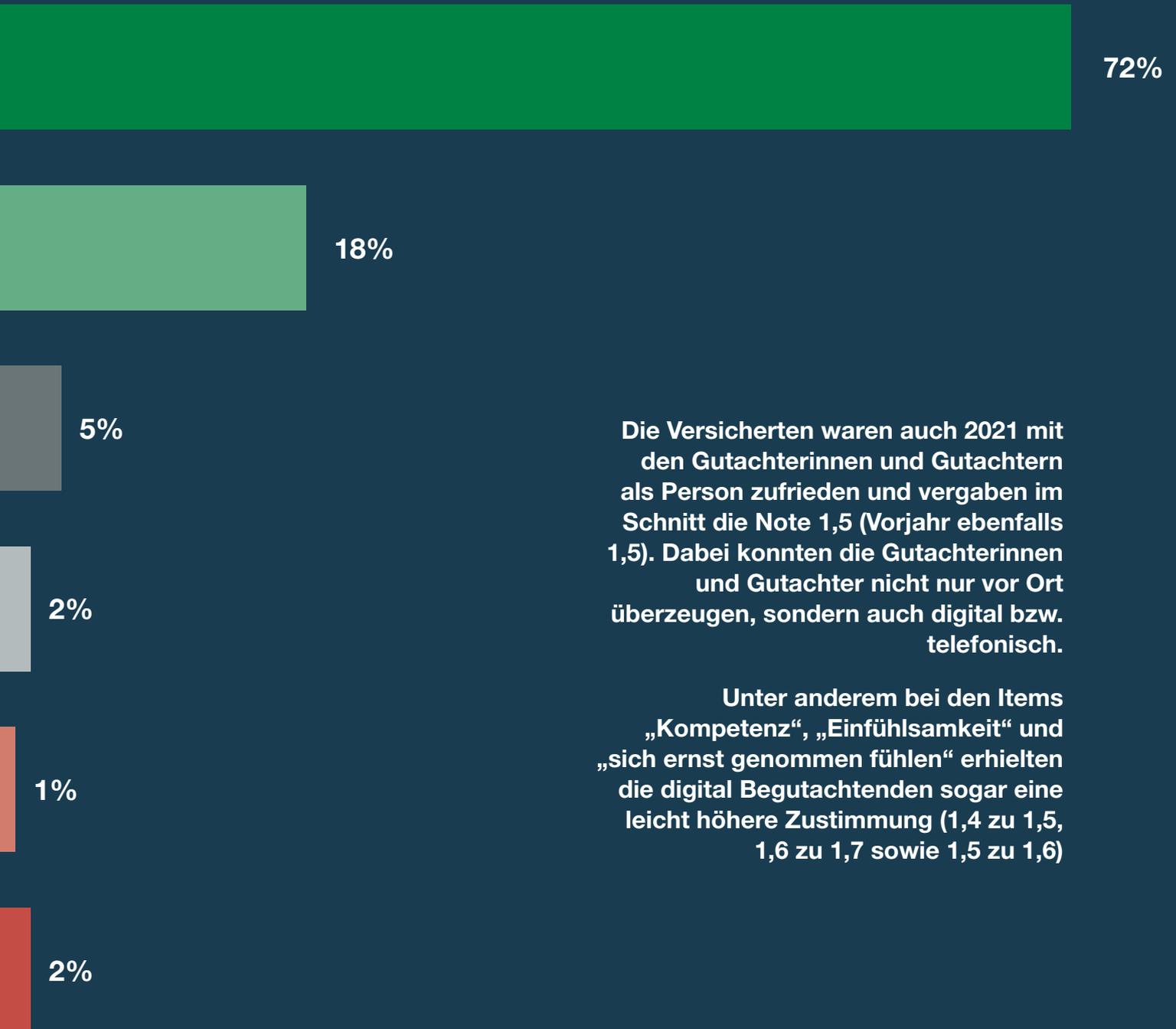
2 ... 6

Ich war mit der Gutachterin / dem Gutachter als Person zufrieden.

Ø 1,5
2021

Ø 1,5
2020

Ø 1,6
2019



Die Versicherten waren auch 2021 mit den Gutachterinnen und Gutachtern als Person zufrieden und vergaben im Schnitt die Note 1,5 (Vorjahr ebenfalls 1,5). Dabei konnten die Gutachterinnen und Gutachter nicht nur vor Ort überzeugen, sondern auch digital bzw. telefonisch.

Unter anderem bei den Items „Kompetenz“, „Einfühlsamkeit“ und „sich ernst genommen fühlen“ erhielten die digital Begutachtenden sogar eine leicht höhere Zustimmung (1,4 zu 1,5, 1,6 zu 1,7 sowie 1,5 zu 1,6)

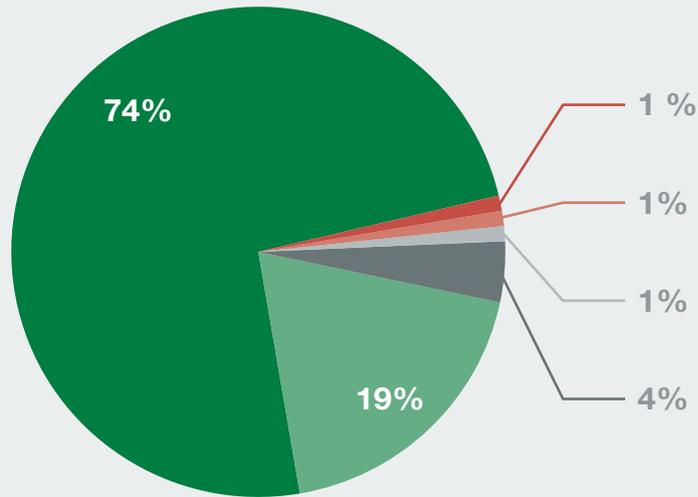


Die Gutachterin / der Gutachter war freundlich.

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

Ø 1,4
2019

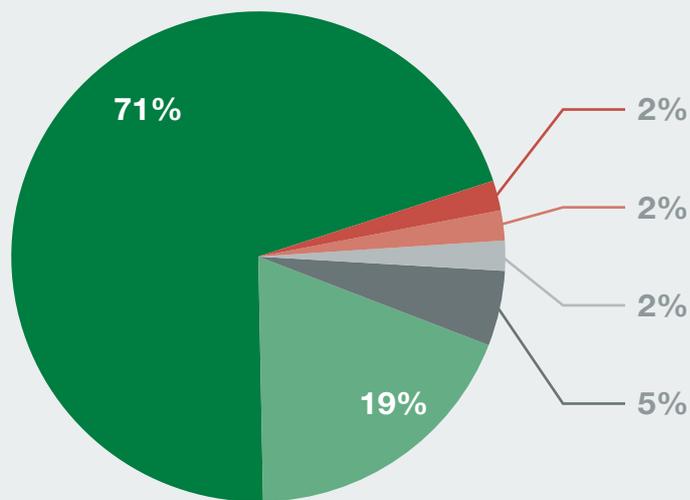


Die Gutachterin / der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,5
2021

Ø 1,4
2020

Ø 1,5
2019



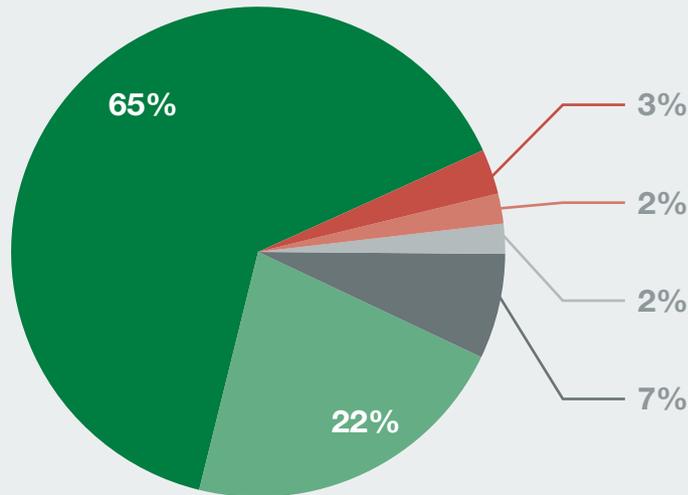


Die Gutachterin / der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,6
2021

Ø 1,6
2020

Ø 1,7
2019



Ich fühlte mich von der Gutachterin / dem Gutachter ernst genommen.

2021: Ø 1,5

2020: Ø 1,5

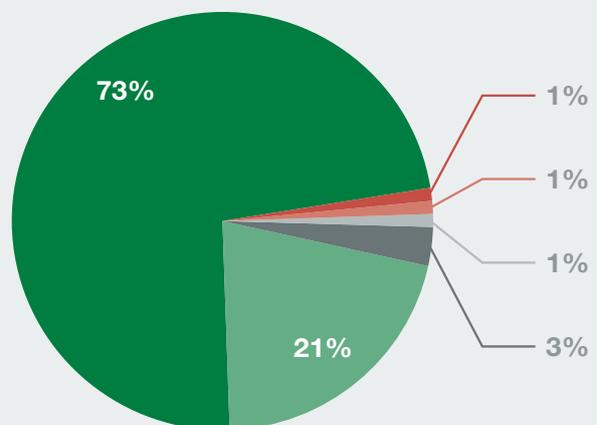
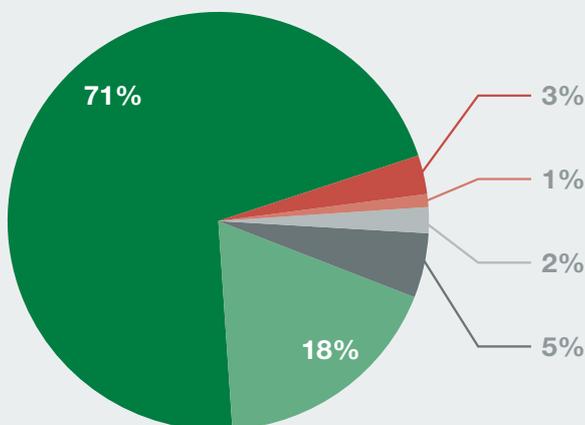
2019: Ø 1,6

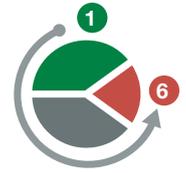
Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2021: Ø 1,4

2020: Ø 1,4

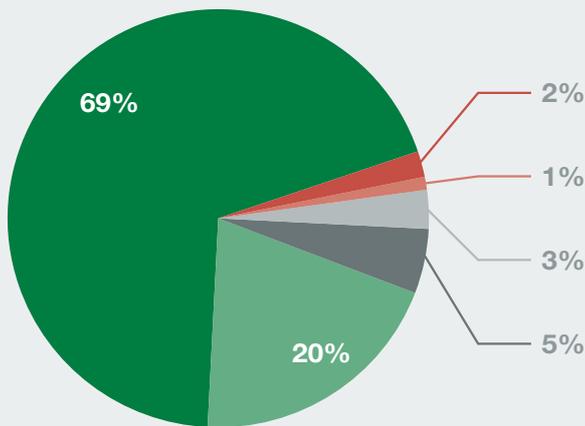
2019: Ø 1,4





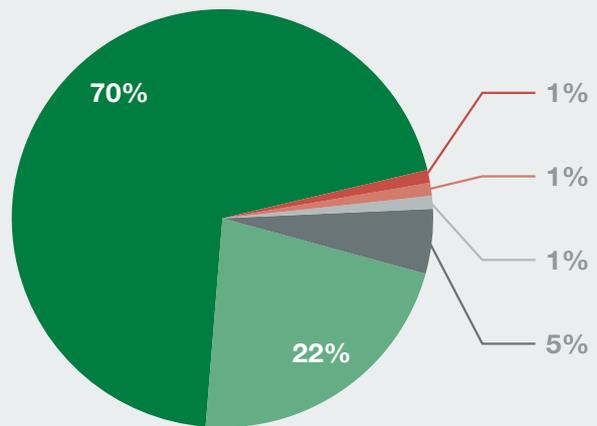
Die Gutachterin / der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2021: Ø 1,5 2020: Ø 1,5 2019: Ø 1,6



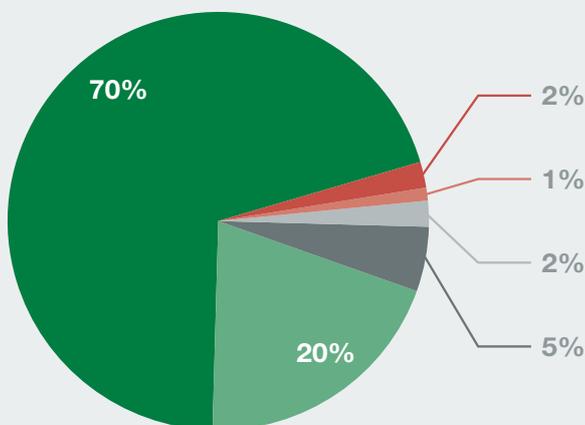
Die Gutachterin / der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2021: Ø 1,4 2020: Ø 1,4 2019: Ø 1,5



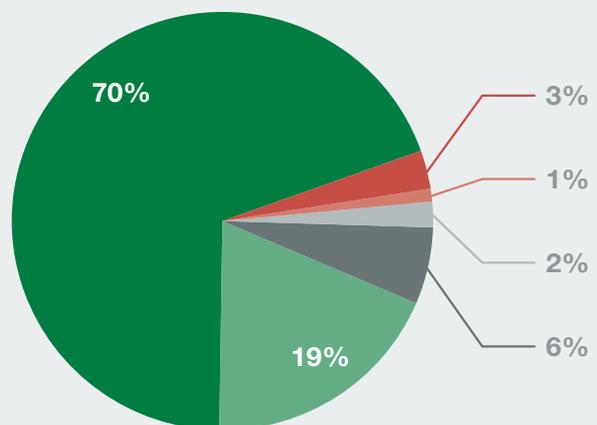
Die Gutachterin / der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

2021: Ø 1,5 2020: Ø 1,4 2019: Ø 1,6

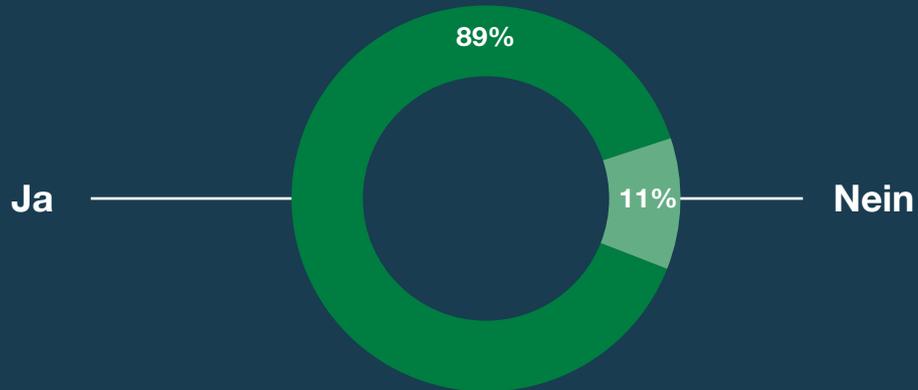


Die Gutachterin / der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

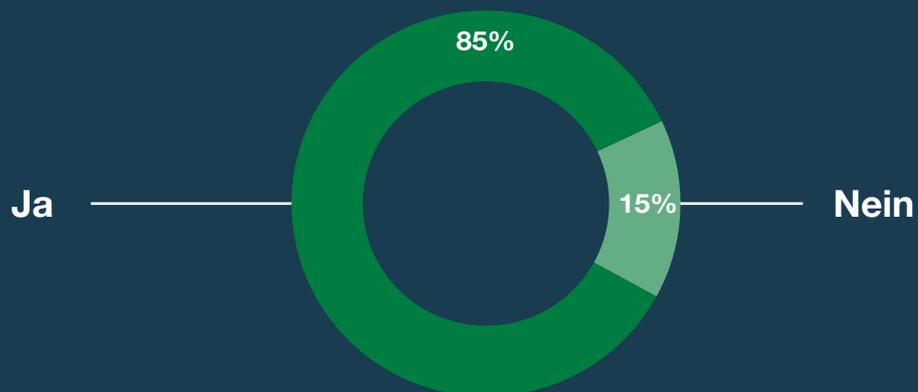
2021: Ø 1,5 2020: Ø 1,5 2019: Ø 1,6



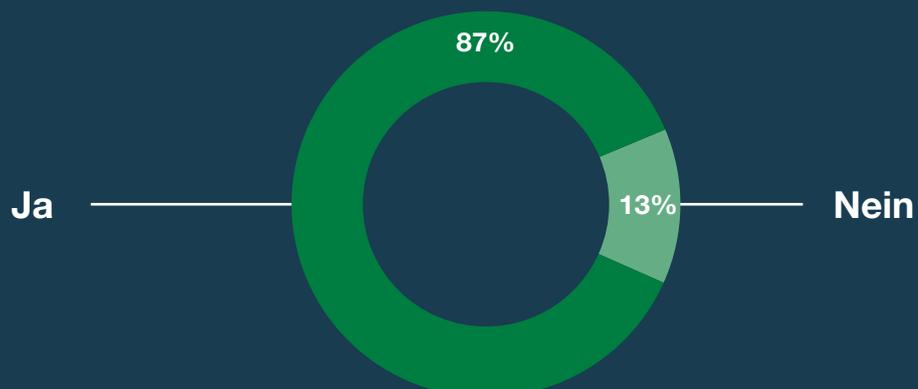
a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



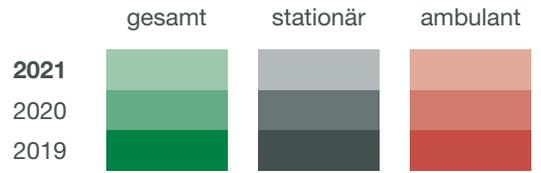
b) Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden?



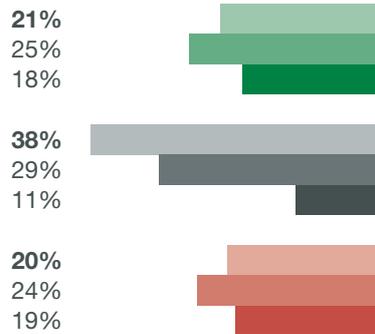
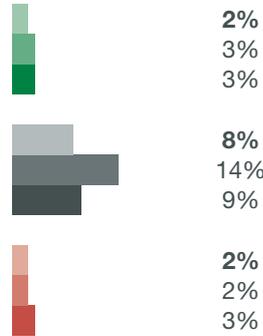
c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



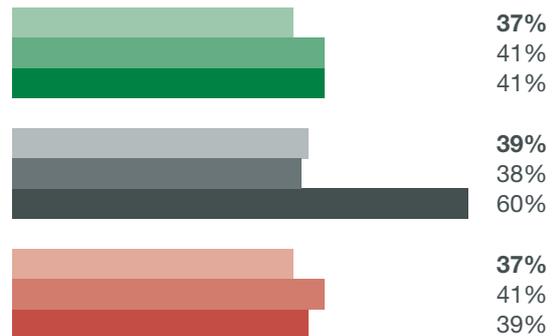
Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



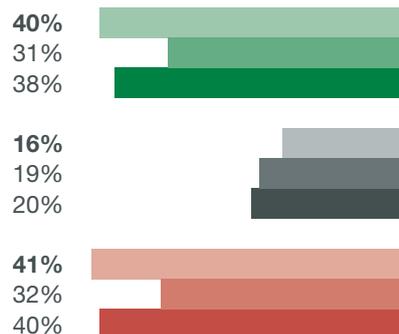
Gesetzliche Betreuer



Pflegepersonen



Angehörige



Versicherte

64

Kritik am Verhalten oder Zeitmanagement der Gutachterin / des Gutachters:

- mehr Empathie zeigen oder Zeit nehmen
- besser zuhören, mehr nachfragen
- Unterlagen mehr einbeziehen
- einvernehmliche Terminvereinbarung
- Dauer des Telefonats
- Pünktlichkeit

Abschließend fragten wir die Versicherten, an welchen Stellen Sie noch Ansatzpunkte zur Verbesserung sehen. Hierzu wurde das Freitextfeld 510 Mal genutzt, unter anderem für 285 Kommentare in Form von Anmerkungen und Vorschlägen. Diese bezogen sich insbesondere auf das Verfahren zur digitalen Pflegebegutachtung, 225 Befragte sehen hingegen keinen Verbesserungsbedarf und sind trotz des Umstellungsprozesses rundum zufrieden.

68

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

- Verzögerung
- Gewichtung der Fähigkeiten
- zu geringe Leistung
- umfassender begutachten

53

Wunsch nach Begutachtung vor Ort:

- persönliches Gespräch nicht zu ersetzen
- Dauer des Telefonats
- Beurteilung aus der Ferne
- Grad der Einschränkungen schwerer einzuschätzen

18

Mehr Informationen und Orientierung:

- Beratung/Information zur Pflegeisituation
- Ablauf erklären
- weiteres Vorgehen erläutern

Abbildung der häufigsten Kommentare. 82 Kommentare konnten keiner der Kategorien zugeordnet werden.

EvaSys	Fragebogen zur digitalen Pflegebegutachtung mit Telefoninterview	Electric Paper DIV Deutsches Institut für Vertriebsforschung RUB
--------	---	---

Bitte so markieren:

Korrektur:

Wer füllt diesen Fragebogen aus?

Versicherter
 gesetzlicher Betreuer
 Angehöriger
 Pflegeperson

Gesamturteil

Sehr zufrieden Sehr unzufrieden

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der digitalen Begutachtung?

1 2 3 4 5 6

Auf jeden Fall Auf keinen Fall

Würden Sie sich von der Gutachterin oder dem Gutachter, der Sie begutachtet hat, erneut begutachten lassen?

1 2 3 4 5 6

Terminvereinbarung

Stimme voll zu Stimme nicht zu

Ich war mit der Terminvereinbarung zum Telefoninterview zufrieden,

Die Terminvereinbarung zum Telefoninterview war unkompliziert.

1 2 3 4 5 6

Begrüßung des Gutachters

Stimme voll zu Stimme nicht zu

Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter zufrieden.

Der Gutachter rief zum verabredeten Zeitpunkt bei mir an.

Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

1 2 3 4 5 6

Wann rief der Gutachter bei Ihnen an?

zu früh
 pünktlich
 zu spät

Falls Sie „zu früh“ oder „zu spät“ angekreuzt haben, um wie viele Minuten handelte es sich?

1-19 Minuten 20-39 Minuten 40-59 Minuten
 60-79 Minuten 80-99 Minuten ≥100 Minuten

Ablauf der Begutachtung

	Stimme voll zu						Stimme nicht zu					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Ich war mit dem Ablauf des Telefoninterviews zufrieden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter erklärte mir den Ablauf des Telefoninterviews genau.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter befragte mich ausführlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter ließ sich meine Unterlagen gründlich vorlesen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter ließ sich meine Wohnung gründlich beschreiben.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter ließ sich meine Einschränkungen umfassend beschreiben.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										

Person des Gutachters

	Stimme voll zu						Stimme nicht zu					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Ich war mit dem Gutachter als Person zufrieden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter war freundlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter wirkte kompetent.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter war einfühlsam.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Ich fühlte mich von dem Gutachter ernst genommen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter wirkte gut vorbereitet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter drückte sich verständlich aus.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										

Ergebnis der Begutachtung

Haben Sie das Ergebnis von Ihrer Versicherung bereits erhalten? Ja Nein

Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden? Ja Nein

Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar? Ja Nein

Was sollten wir bei der Pflegebegutachtung aus Ihrer Sicht verbessern?

Vielen Dank für Ihre Teilnahme.



Medicproof GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 74 A
50968 Köln

Telefon: 0221 888 44-0
Telefax: 0221 888 44-888
info@medicproof.de

www.medicproof.de