



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2016

VORWORT

Als medizinischer Dienst der privaten Kranken- und Pflegeversicherungen prüft die MEDICPROOF GmbH Leistungsvoraussetzungen für den Bereich der privaten Pflegepflichtversicherung. Kurz gesagt: Wir sind der Spezialist für Pflegegutachten. Unsere Aufgabe ist es, eine bundesweit und versicherungsübergreifend einheitliche Begutachtung sicherzustellen – im vergangenen Jahr haben wir über 160.000 Pflegegutachten erstellt.

Den gesamten Prozess der Auftrags- und Gutachtenbearbeitung haben wir in den vergangenen Jahren optimiert und unsere Bearbeitungszeiten dadurch deutlich verkürzen können. Im Jahr 2016 benötigten wir im Schnitt nur noch 8,5 Tage, um ein Gutachten zu erstellen. Schneller sind wir also geworden. Wie steht es aber um die Zufriedenheit der Versicherten, die wir begutachtet haben?

Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, haben wir im Jahr 2016 zum zweiten Mal eine bundesweite Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in Auftrag gegeben. Wir erfüllen damit außerdem die Anforderung des Pflege-Neuausrichtungs-Gesetzes, in dem zur Sicherung der Dienstleistungsqualität die regelhafte Durchführung von Versichertenbefragungen (§ 18b Abs. 2 Nr. 3 SGB XI) vorgesehen ist.

Die erzielten Ergebnisse bestätigen erneut, dass die von uns eingesetzten Ärzte und Pflegefachkräfte gute Arbeit leisten. Vor dem Hintergrund, dass wir im Jahr 2016 die Einführung des neuen Begutachtungsinstruments zum 1. Januar 2017 insbesondere durch umfangreiche Schulungsmaßnahmen vorbereitet haben, ist dies ein erfreuliches Ergebnis. Die Qualität unserer Dienstleistung hat trotz des umfangreichen Veränderungsprozesses nicht gelitten.

Befragt nach der Gesamtzufriedenheit gaben uns erneut 50 Prozent der Versicherten die Schulnote Eins, weitere 34 Prozent eine Zwei. Als Durchschnittsnote erzielten wir – wie auch schon 2015 – eine 1,8. Dabei ist es den Versicherten zunehmend wichtig, uns eine Rückmeldung zur Begutachtung zu geben. 49 Prozent der angeschriebenen Begutachten bzw. deren Angehörigen schickten uns einen ausgefüllten Fragebogen zurück.

Das Feedback der Versicherten liefert uns konkrete Ansatzpunkte für Verbesserungen. Dazu gehört insbesondere, den Ablauf der Begutachtung besser zu erklären und die Prüfung eventuell vorhandener Einschränkungen für die Versicherten nachvollziehbarer zu machen. In die Schulungen unserer Gutachter zum neuen Verfahren haben wir einige dieser Punkte bereits einfließen lassen. Diesen Weg werden wir weiter gehen und zunehmend aus der Befragung gewonnene Erkenntnisse in die Weiterbildung unserer Gutachter einbinden.

Dr. Franziska Kuhlmann Geschäftsführerin

F. Chilian



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, Unternehmenskommunikatior

Fotos: © MEDICPROOF

Satz und Layout: Tim Müller

www.muellergrafik.com



METHODIK UND VORGEHEN

Im Rahmen der seit 2015 regelmäßig stattfindenden Versichertenbefragungen wird jedes Jahr eine ausreichende Anzahl an Antragstellern angeschrieben, die in ihrem persönlichen Umfeld begutachtet wurden. Im Jahr 2016 bekamen 4.000 Versicherte einen Fragebogen zugestellt; 1.968 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Die sich hieraus ergebende Rücklaufquote in Höhe von 49 Prozent zeigt deutlich die Relevanz des Themas "Pflegebegutachtung" auf und darüber hinaus die große Bereitschaft der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen, ihre Meinung kund zu tun und an einem Verbesserungsprozess mitzuwirken.

Mit der Konzeption und Durchführung der schriftlichen Versichertenbefragung beauftragte MEDICPROOF das Deutsche Institut für Vertriebsforschung (DIV), in dem erfahrene Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum arbeiten. Die Ergebnisse wurden von einem Team um den Universitätsprofessor Dr. Jan Wieseke ermittelt.

Sowohl den Versand des Fragebogens und des beiliegenden Anschreibens an die teilnehmenden Versicherten als auch die statistische Auswertung des Rücklaufs nahm das DIV vor. Rückschlüsse auf die Person des Versicherten konnten nicht gezogen werden. Den vorfrankierten Rückumschlag schickten die Befragungsteilnehmer direkt an das DIV, wo die Daten erfasst und statistisch ausgewertet wurden. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym.

Im Fragebogen zur Pflegebegutachtung setzten die Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum weitestgehend eine sechsstufige Antwortskala ein. Die durchgehende 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 des Befragers 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.













Stimme voll zu

Stimme nicht zu

Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ im Hinblick auf den Auftragstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant/stationär) für das Jahr 2016.



Gesamturteil

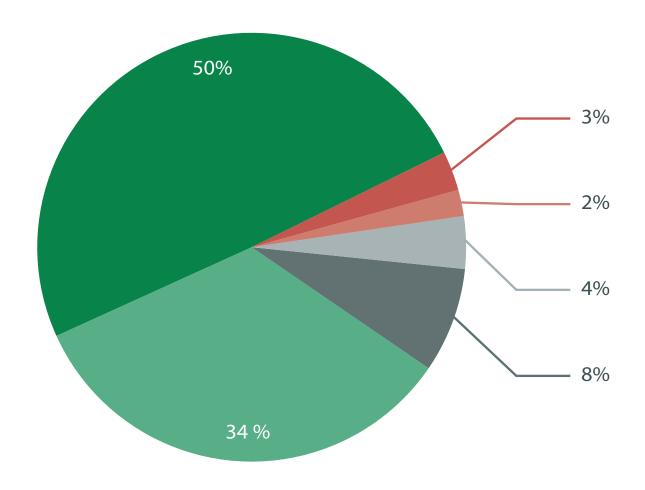
Der jeweilige Gutachtentyp hat auf die Gesamtzufriedenheit der Versicherten nur geringen Einfluss. So liegen die Bewertungen der Versicherten bei einem Erstgutachten bei einer Durchschnittsnote von 1,8, dicht gefolgt von den Gutachten nach Änderungsantrag (1,9) und den Wiederholungsgutachten (2.0).

Über alle Gutachtentypen hinweg ergibt sich folgendes Bild:



Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,8 2016





Terminvereinbarung

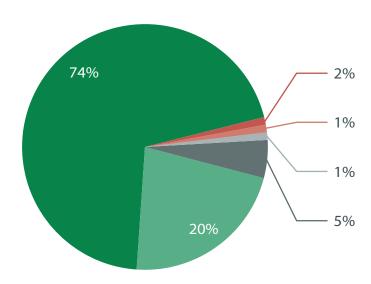
Die rund um die Terminvereinbarung vergebenen Noten gehören zu den besten innerhalb des Berichts. Die Zufriedenheit mit der Abstimmung des Begutachtungstermins, die vom MEDICPROOF-Gutachter individuell und einvernehmlich mit dem Versicherten vorgenommen wird, ist im ambulanten Umfeld höher als im stationären (Durchschnittsnote 1,4 zu 1,7).



Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

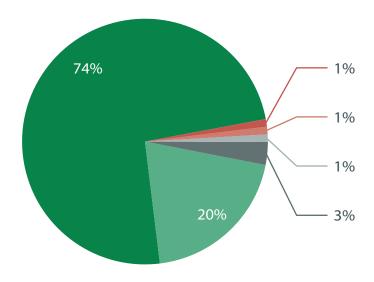
Ø 1,5

Ø 1,5

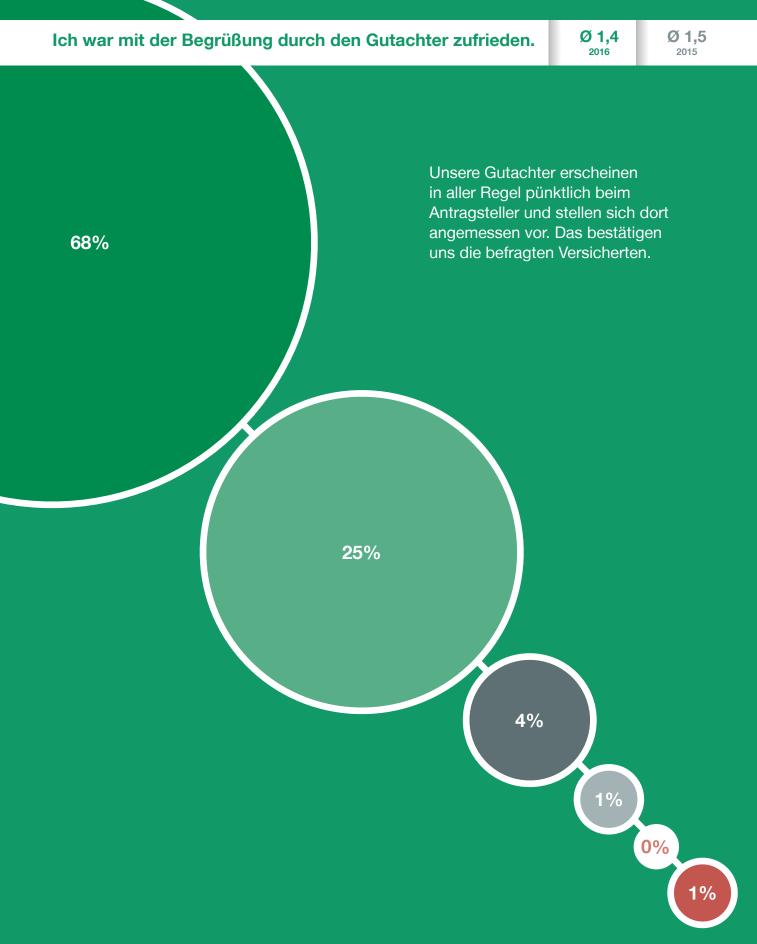


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,4 2016







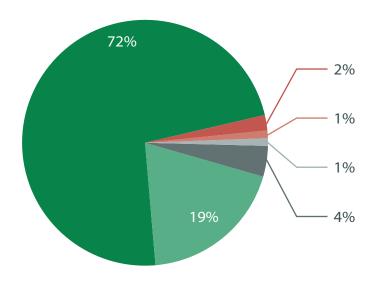
Ankunft/Begrüßung des Gutachters



Der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

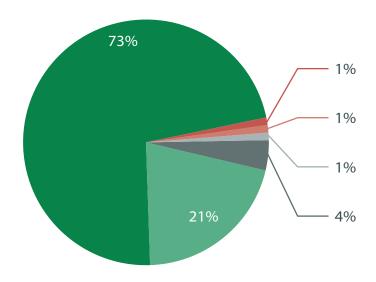
Ø 1,5

Ø 1,4



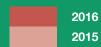
Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

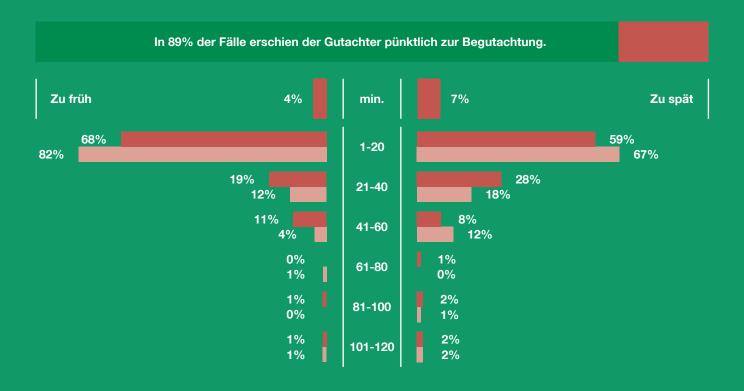
Ø 1,4



Ankunft/Begrüßung des Gutachters

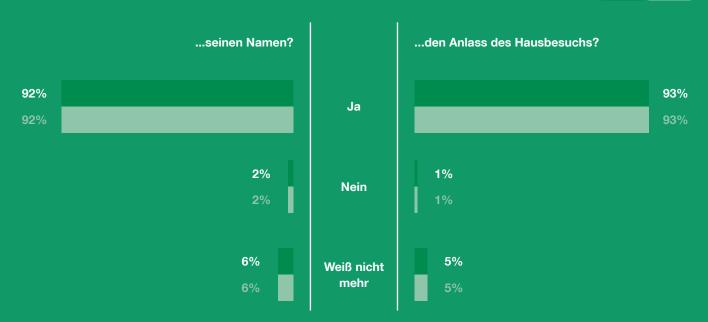
Wann traf der Gutachter bei Ihnen ein?





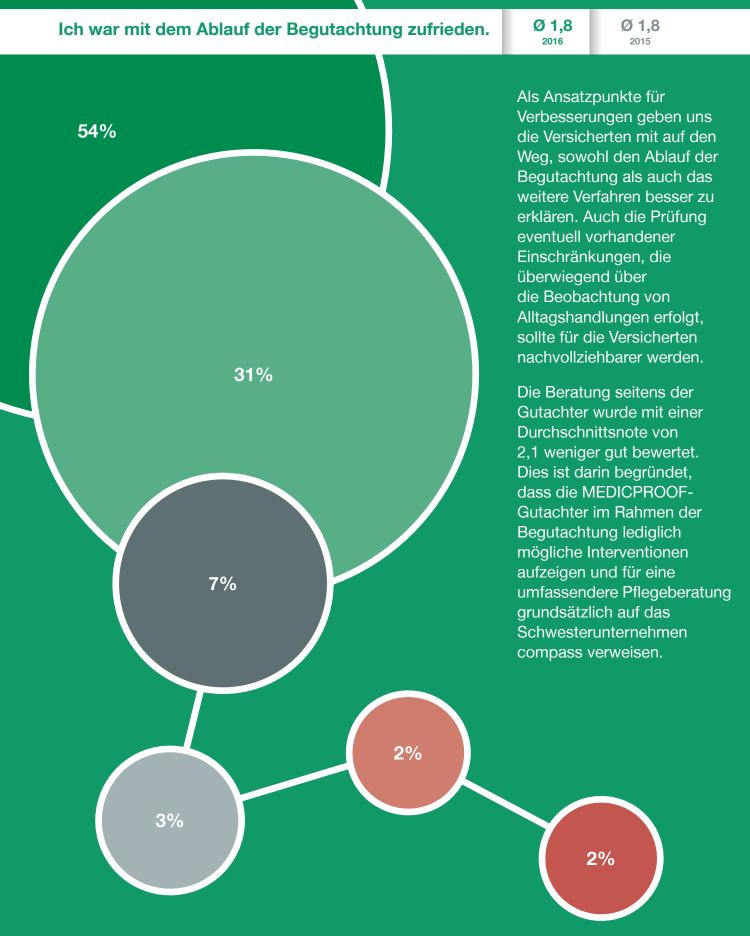
Nannte der Gutachter bei der Begrüßung...







Ablauf der Begutachtung



Ablauf der Begutachtung



Der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

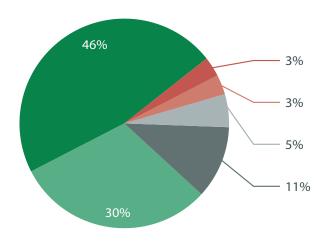
2016: Ø 2

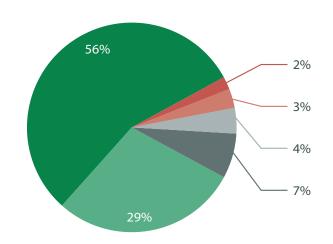
2015: Ø 2

Der Gutachter befragte mich ausführlich.

2016: Ø 1,8

2015: Ø 1.7





Der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

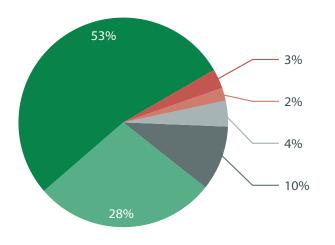
2016: Ø 1,8

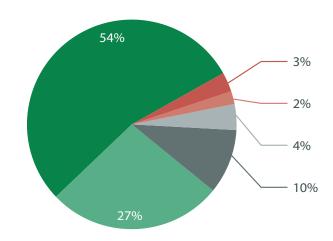
2015: Ø 1,8

Der Gutachter sah sich meine Wohnung gründlich an.

2016: Ø 1,8

2015: Ø 1,8





Ablauf der Begutachtung



Der Gutachter überprüfte meine Einschränkungen umfassend.

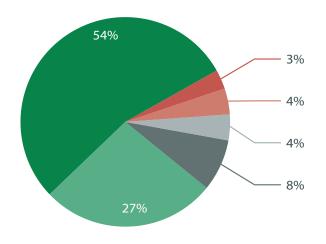
2016: Ø 1,8

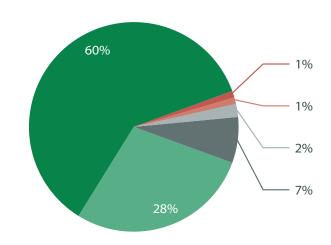
2015: Ø 1,9

Der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2016: Ø 1,6

2015: Ø 1,6





Der Gutachter beriet mich zu meiner Versorgungssituation.

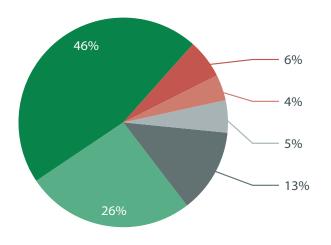
2016: Ø 2,1

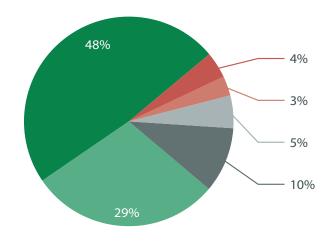
2015: Ø 2,1

Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

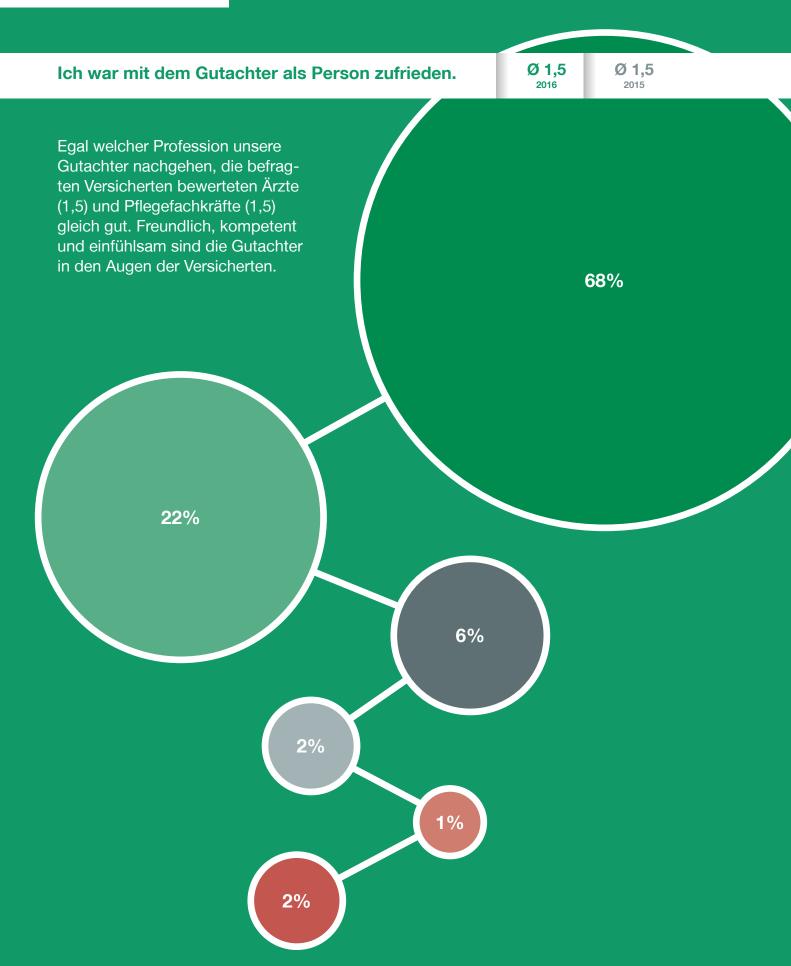
2016: Ø 2

2015: Ø 2









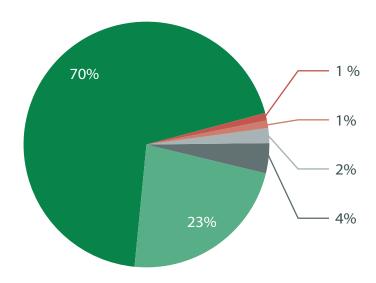




Der Gutachter war freundlich.

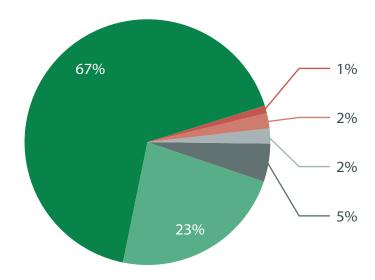
Ø 1,4

Ø 1,4



Der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,5

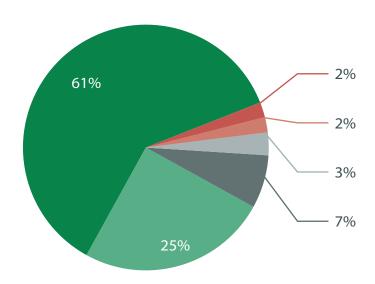




Der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,7

Ø 1,7



Ich fühlte mich von dem Gutachter ernst genommen.

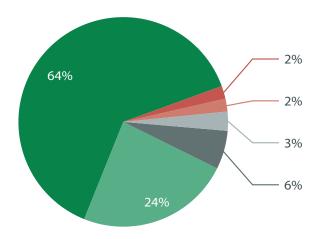
2016: Ø 1,6

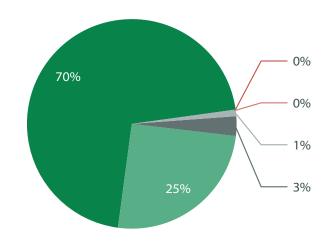
2015: Ø 1,6

Der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2016: Ø 1,4

2015: Ø 1,4





2016: Ø 1,6

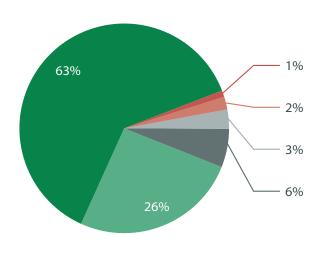


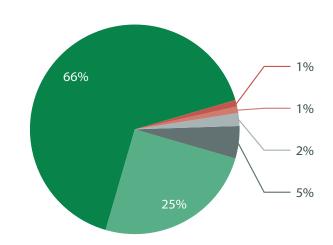
Der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2015: Ø 1,6

Der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2016: Ø 1,5 2015: Ø 1,5



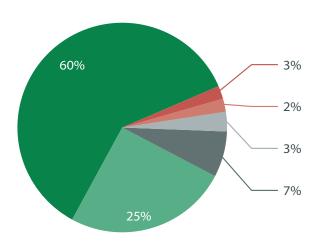


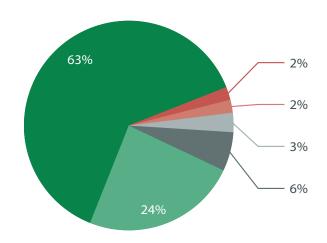
Der Gutachter nahm sich viel Zeit für mich.

2016: Ø 1,7 2015: Ø 1,7

Der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

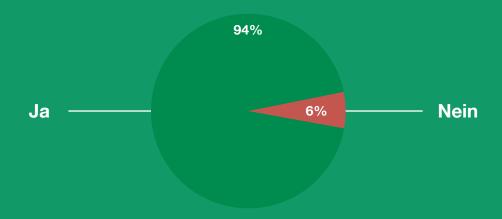
2016: Ø 1,6 2015: Ø 1,7



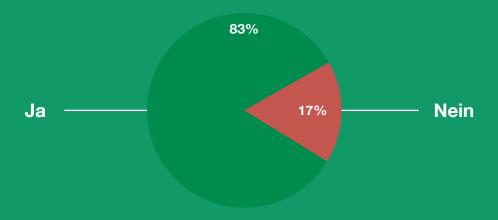


Ergebnis der Begutachtung

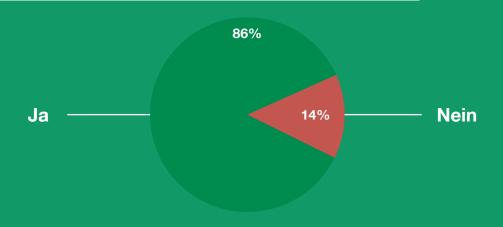
a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



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



c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?

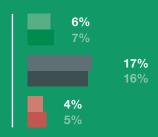


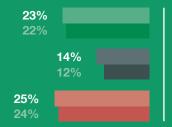


Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



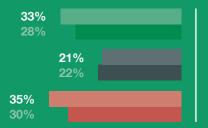






Pflegepersonen





Versicherte

Anmerkungen

98

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

- Berücksichtigung Demenz
- Minutenzählerei
- Zu geringe Leistung
- Umfassender begutachten

29

Mehr Informationen und Orientierung:

- Beratung/Information zur Pflegesituation
- Ablauf erklären
- Weiteres Vorgehen erläutern

Zum Abschluss der Befragung wollten wir von den Versicherten wissen, was wir bei der Begutachtung verbessern sollten. Insgesamt wurde das Freitextfeld 552 Mal genutzt, unter anderem für 53 neutrale Kommentare und 261 Mal für Anmerkungen und Vorschläge. Diese bezogen sich unter anderem auf eine bessere Terminvereinbarung im stationären Bereich, der umfassenderen Berücksichtigung der Pflegesituation (beispielsweise bei Demenz) oder mehr Informationen zur Pflegesituation. 238 Versicherte sahen hingegen keinerlei Verbesserungsbedarf, sondern bekundeten stattdessen noch einmal ihre Zufriedenheit.

86

Kritik am Verhalten des Gutachters:

- Mehr Empathie
- Mehr Zeit nehmen
- Besser zuhören
- Mehr fragen
- Angehörige miteinbeziehen

Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 24 Nennungen). 23 Kommentare konnten keiner der Kategorien zugeordnet werden.



25

Bessere Terminvereinbarung:

- Einvernehmliche Abstimmung
- Pünktlichkeit
- Angehörige informieren





Fragebogen zur Pflegebegutachtung

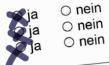
Wer füllt diesen Fragebogen aus?							
○ Versicherter	○ Angehöriger	○ Pflegepe	erson	O gesetzlicher	Betreuer		
Ihr Gesamturteil							
			;	Sehr zufrieden	Sehr unzufrieden ↓		
Wie zufrieden ware	en Sie insgesamt mit	: der Begutacht	tung?	1 2 3	4 5 6		
Terminvereinbarung							
				Stimme voll zu	Stimme nicht zu		
	rminvereinbarung zu arung war unkompli			1 2 3 0 0	4 5 6 0 0 0 0 0 0		
Ankunft/Begrüßung des Gutachters							
				Stimme voll zu	Stimme nicht zu ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓		
Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter zufrieden.							
Der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.							
	llte sich angemesse				000		
Wann traf der Gu	utachter bei Ihnen e	ein?					
○ zu früh um ca.	Minuten	pünktlich	○ zu s	spät um ca	Minuten		
Nannte der Gutachter bei der Begrüßung							
seinen Namen? ja ○ nein ○ weiß i			○ weiß ich n				
den Anlass des Hausbesuchs? ja ○ nein ○ weiß ich nicht mehr					icht mehr		

Ablauf der Begutachtung Stimme nicht zu Stimme voll zu Û Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden. Der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau. Der Gutachter befragte mich ausführlich. Der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an. Der Gutachter sah sich meine Wohnung gründlich an. Der Gutachter überprüfte meine Einschränkungen umfassend. Der Gutachter machte sich ausführlich Notizen. Der Gutachter beriet mich zu meiner Versorgungssituation. Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

Der Gutachter erläuterte mit das		
Der Gutachter ender Person des Gutachters	Stimme Voli Zu	Stimme nicht zu ↓
de Person zufrieden.	1 2 3 4	
Ich war mit dem Gutachter als Person zufrieden. Der Gutachter war freundlich. Der Gutachter wirkte kompetent. Der Gutachter war einfühlsam. Ich fühlte mich von dem Gutachter ernst genommen.		
Der Gutachter machte einen ger Der Gutachter wirkte gut vorbereitet. Der Gutachter wirkte sich verständlich aus.		000
Der Gutachter druckte sich von Der Gutachter nahm sich viel Zeit für mich. Der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.	ung	○ nein

Ergebnis der Begutachtung

Haben Sie das Ergebnis von Ihrer Versicherung bereits erhalten? Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden? Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



,	Ist das Ergenno		s Ihrer Sicht verbessern?
	www.ir bei der Pfl	egebegutachtung au	s Ihrer Sicht verbessern?
Was so	liten wil ber der		

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