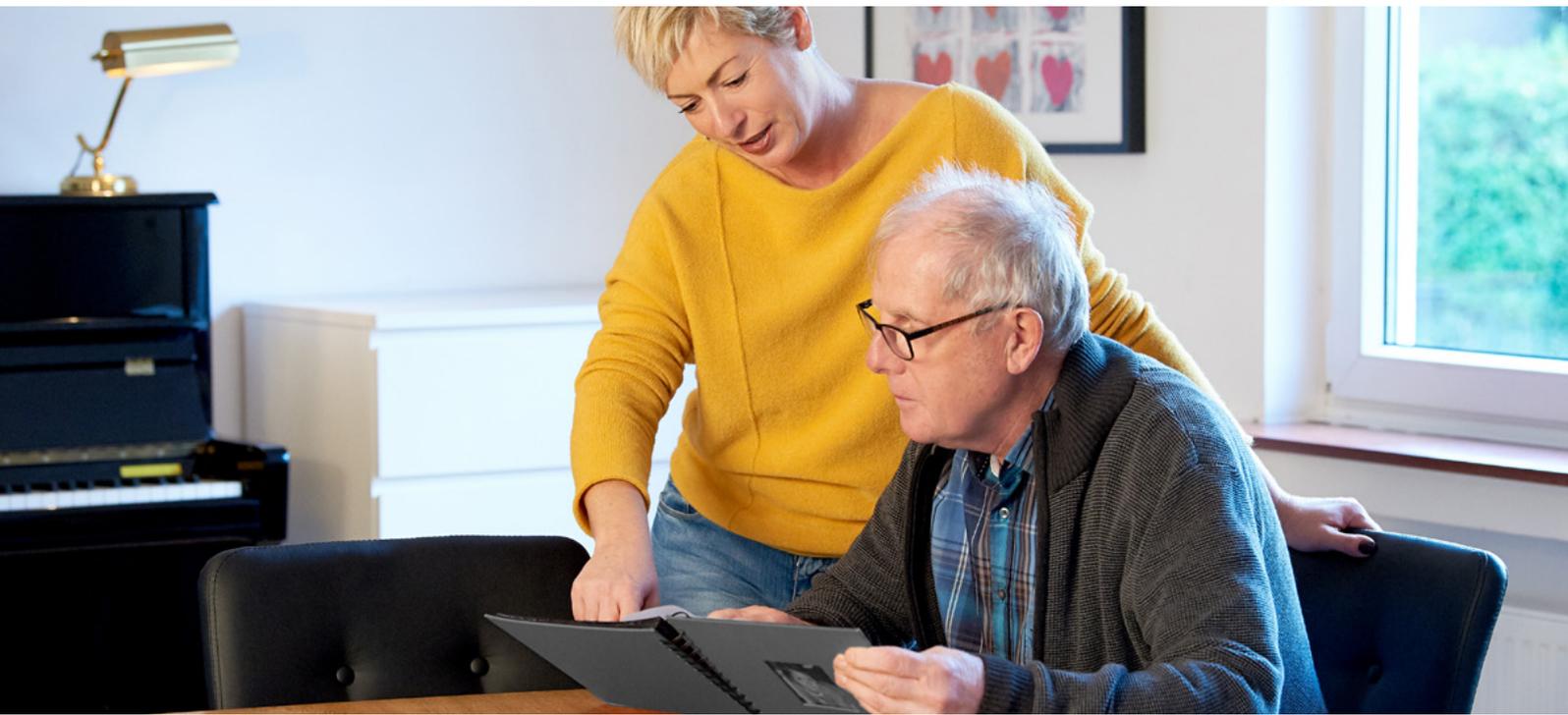


MEDICPROOF

Der medizinische Dienst der Privaten



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2019

www.medicproof.de



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

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 200.000 Pflegegutachten erstellt.

Auch im Jahr 2019 setzte sich der Trend hoher Auftragszahlen fort. Doch wie sieht es mit der Zufriedenheit der Versicherten und deren Pflegenden aus? Die Versichertenbefragung im Jahr 2019 unterstreicht die kontinuierlich hohe Zufriedenheit der Antragsteller. Wie auch im Vorjahr gaben uns knapp 50 Prozent der Versicherten die Schulnote Eins, 30,2 Prozent die Note 2. Insgesamt erhielten wir so eine Durchschnittsnote von 1,91. 53 Prozent der angeschriebenen Begutachteten bzw. deren Pflegenden schickten uns einen ausgefüllten Fragebogen zurück.

Mit dem Feedback der Versicherten ergeben sich Ansatzpunkte für Verbesserungen. Vor allem die Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse trägt wesentlich zur Zufriedenheit der Versicherten bei. Deshalb werden wir auch in Zukunft unsere Bemühungen intensivieren, indem wir beispielweise die Schulungen unserer Gutachter kontinuierlich weiterentwickeln. Auch unser multimediales Angebot unter www.medicproof.de erweitern wir regelmäßig. Dort ist unter anderem unsere Erklärfilm-Reihe zu den einzelnen Bewertungs-Modulen zu finden, die wir fortlaufend ausbauen. Die Videos sollen für eine bessere Nachvollziehbarkeit des Begutachtungsergebnisses sorgen. Denn dieser Aspekt hat einen wesentlichen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Versicherten.

Wir weisen die Versicherten außerdem innerhalb des Gutachten-PDFs explizit auf weiterführende Inhalte hin. Diese Hinweise haben wir sowohl unterhalb des Ergebnisses als auch in der Zusammenfassung platziert – genau dort, wo Versicherte und/oder Pflegenden mitunter Schwierigkeiten haben, das Ergebnis zu verstehen und nachzuvollziehen. Auch können sie sich so eingehender über die Ermittlung des Pflegegrads informieren.

Dr. Franziska Kuhlmann
Geschäftsführerin



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 2019 bekamen 3.000 Versicherte einen Fragebogen zugestellt; 1.593 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Die sich hieraus ergebende Rücklaufquote in Höhe von 53 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.

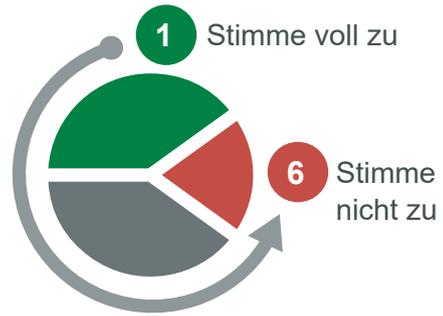
Im Fragebogen zur Pflegebegutachtung setzten die Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum weitestgehend eine sechsstufige Antwortskala ein. Die durchgehende Bewertung nach Schulnoten stellt für die Versicherten und/oder ihre Angehörigen ein bekanntes System dar – was das Beantworten der Fragen erleichtert 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.



Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ im Hinblick auf den Auftragstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant/stationär) für das Jahr 2019.

Gesamturteil

Die Versicherungszufriedenheit liegt auch im Jahr 2019 mit einer Schulnote von 1,91 im Schnitt auf einem kontinuierlich hohen Niveau.

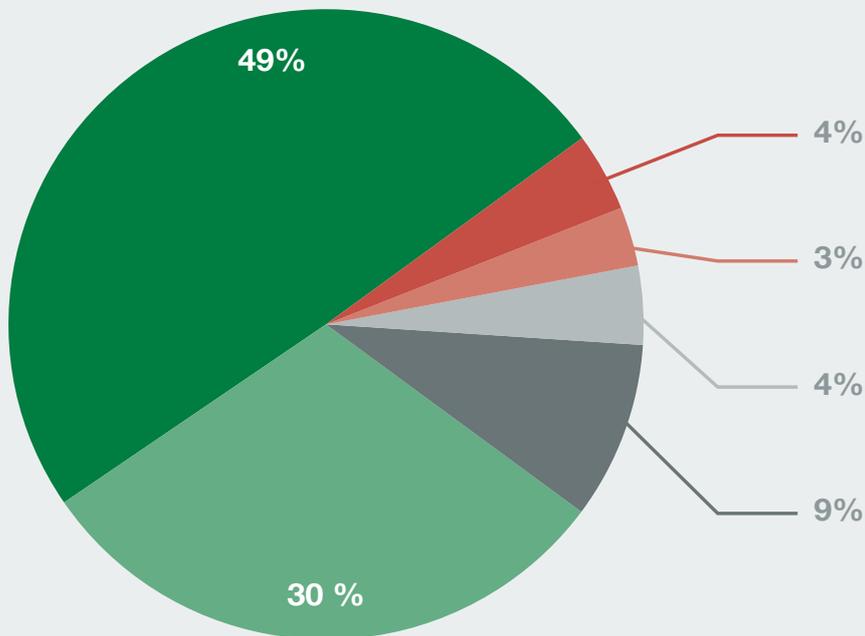


Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,9
2019

Ø 1,9
2018

Ø 1,8
2017



Würden Sie sich von dem/der Gutachter/in erneut begutachten lassen?

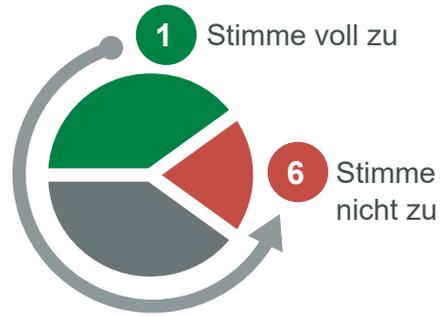
Ø 1,8
2019

Ø 1,8
2018



Terminvereinbarung

Eine der besten Noten gab es bei der Zufriedenheit mit der Abstimmung des Begutachtungstermins, die vom MEDICPROOF-Gutachter individuell und einvernehmlich mit dem Versicherten vorgenommen wird. Hier erhielten wir von den Versicherten die Schulnote 1,45.

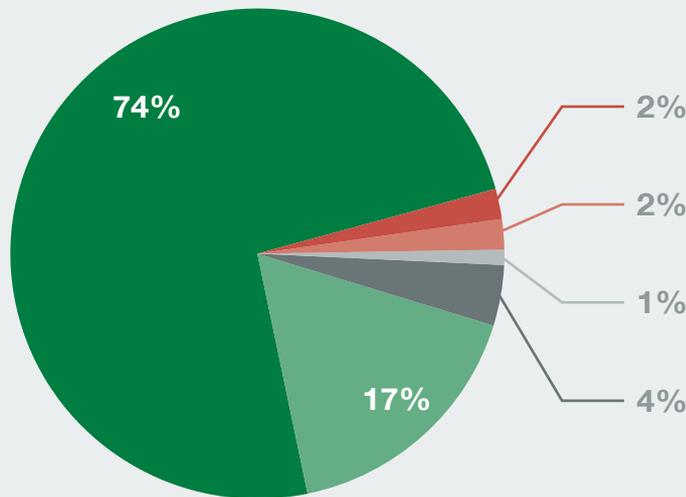


Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

Ø 1,5
2019

Ø 1,4
2018

Ø 1,5
2017

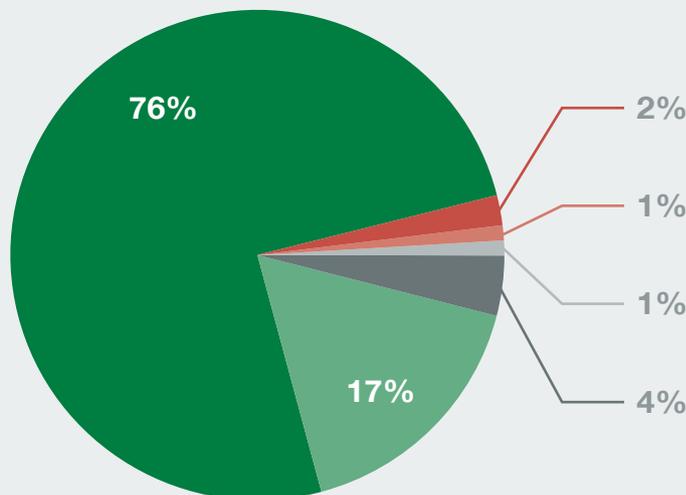


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018

Ø 1,4
2017



Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter zufrieden.

Ø 1,5
2019

Ø 1,4
2018

Ø 1,4
2017

69%

23%

4%

1%

1%

1%

Die befragten Versicherten bestätigten mit einem Ergebnis von 92,1 Prozent im Durchschnitt, dass die Gutachter pünktlich zum Begutachtungstermin erscheinen.

Auch stellen sich die Gutachter bei den Antragsstellern angemessen vor.

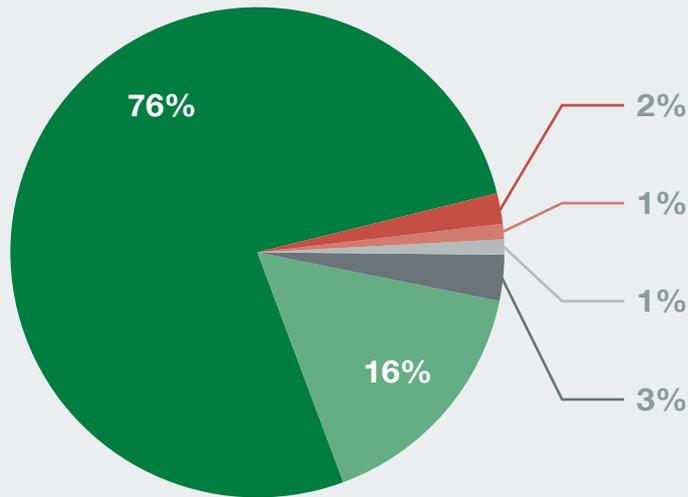


Der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018

Ø 1,4
2017

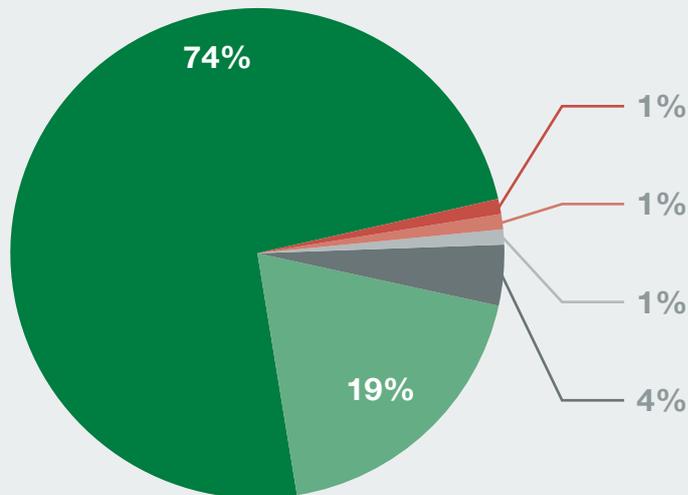


Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

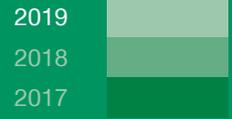
Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018

Ø 1,4
2017



Wann traf der Gutachter bei Ihnen ein?



In 92% der Fälle erschien der Gutachter pünktlich zur Begutachtung.



Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Ø 1,8
2019

Ø 1,8
2018

Ø 1,7
2017

56%

28%

7%

4%

3%

3%

Im Jahr 2019 vergab jeder zweite Befragte (50%) die Schulnote 1.

Um die Zufriedenheit der Antragsteller zu steigern, gilt es zukünftig die Versicherten noch ausführlicher zu befragen und deren Einschränkungen während der Begutachtung umfassender zu überprüfen. So wird eine bessere Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse für die Versicherten möglich.

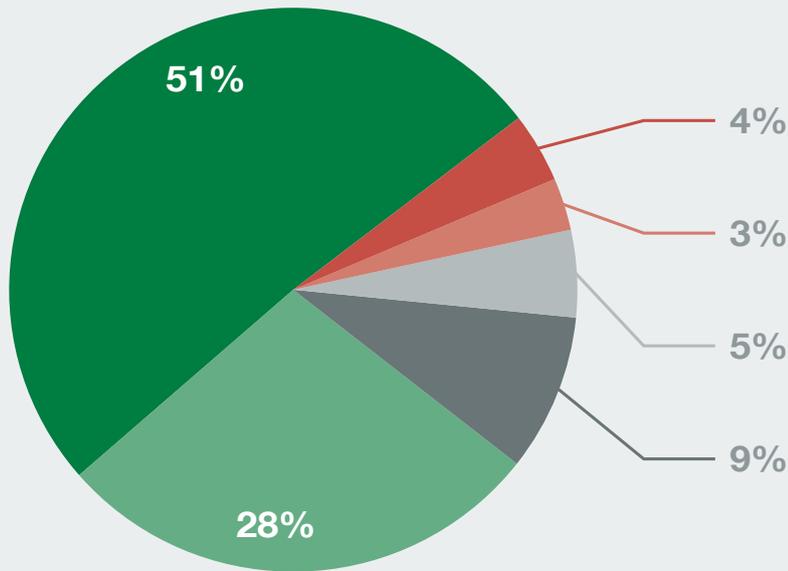


Der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Ø 1,9
2019

Ø 2,0
2018

Ø 1,9
2017



Der Gutachter befragte mich ausführlich.

2019: Ø 1,8

2018: Ø 1,7

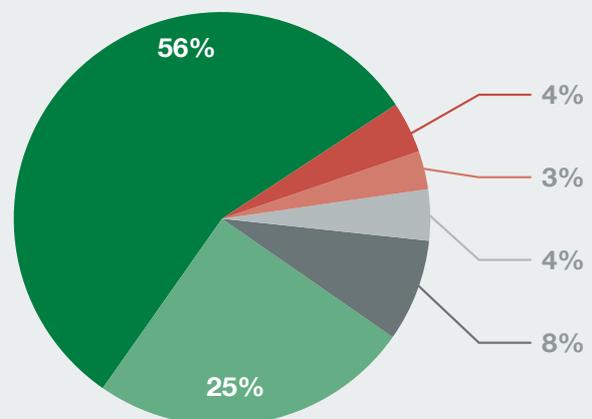
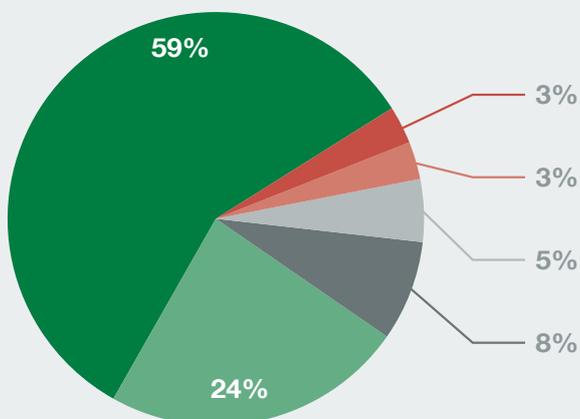
2017: Ø 1,7

Der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

2019: Ø 1,8

2018: Ø 1,9

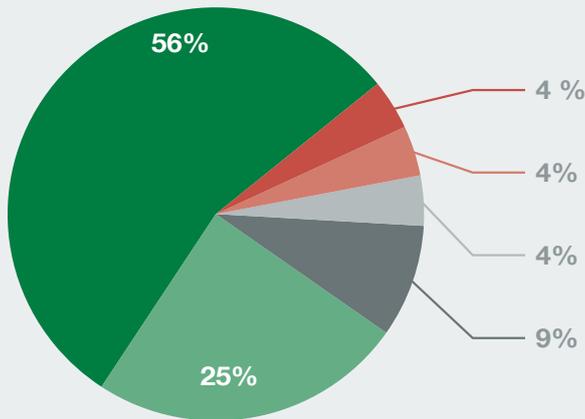
2017: Ø 1,9





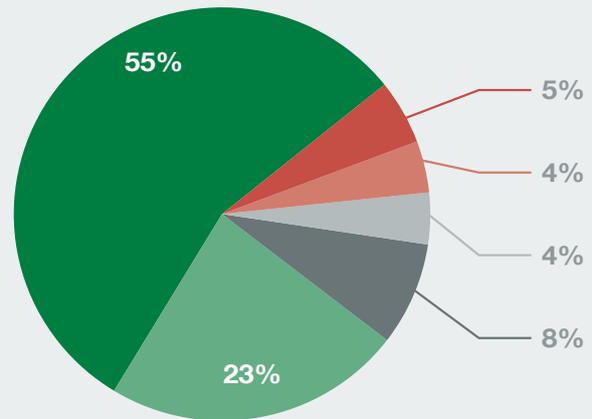
Der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.

2019: Ø 1,8 2018: Ø 1,8 2017: Ø 1,8



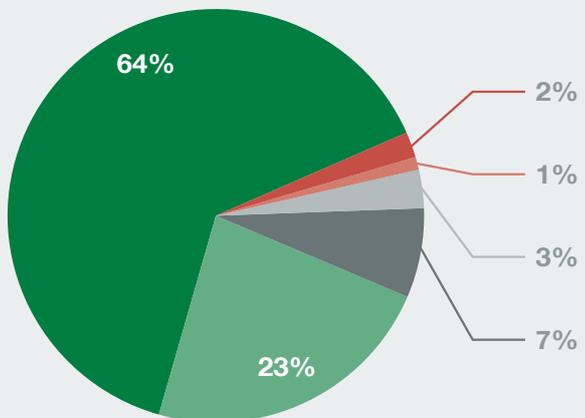
Der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.

2019: Ø 1,9 2018: Ø 1,9 2017: Ø 1,9



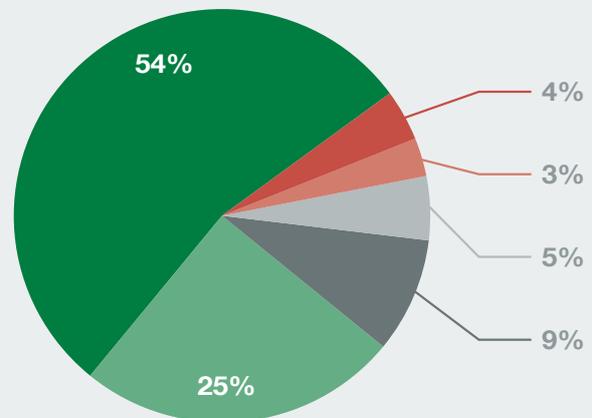
Der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6 2017: Ø 1,6



Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

2019: Ø 1,9 2018: Ø 1,9 2017: Ø 2,0



Ich war mit dem Gutachter als Person zufrieden.

Ø 1,6
2019

Ø 1,5
2018

Ø 1,5
2017

68%

21%

5%

Freundlich, einfühlsam und kompetent – so bewerteten die Versicherten unsere Gutachter.

Mit einem Ergebnis von 92,1 Prozent punkteten unsere Gutachter außerdem auch bei der Pünktlichkeit.

2%

2%

2%

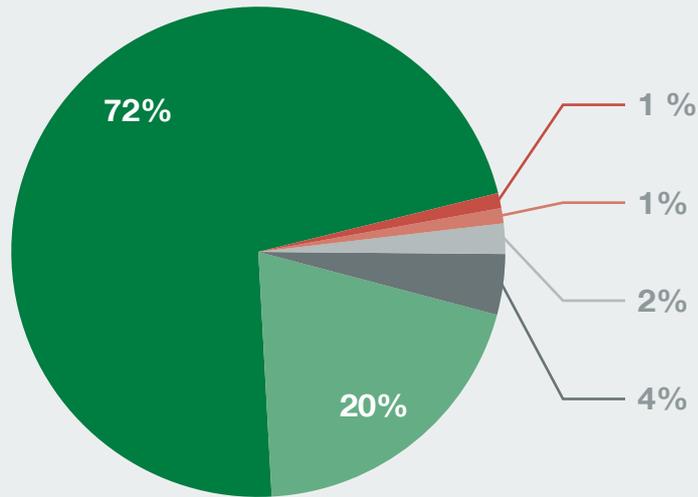


Der Gutachter war freundlich.

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018

Ø 1,4
2017

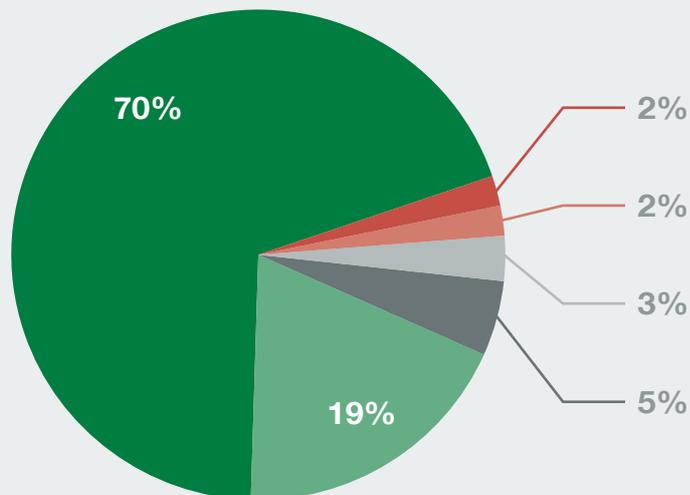


Der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,5
2019

Ø 1,5
2018

Ø 1,5
2017



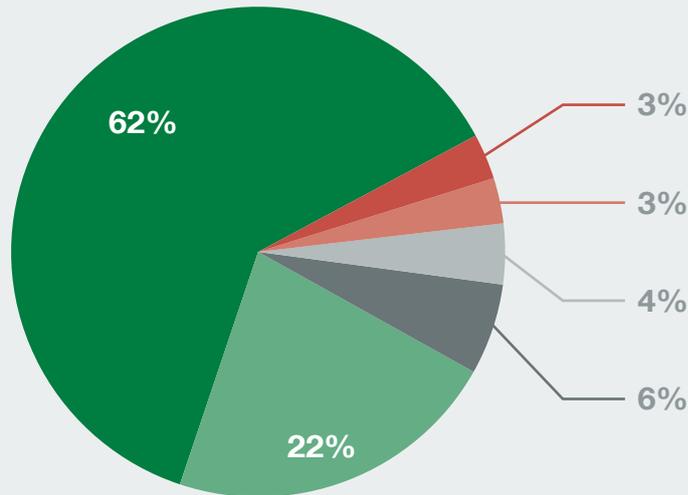


Der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,7
2019

Ø 1,7
2018

Ø 1,7
2017

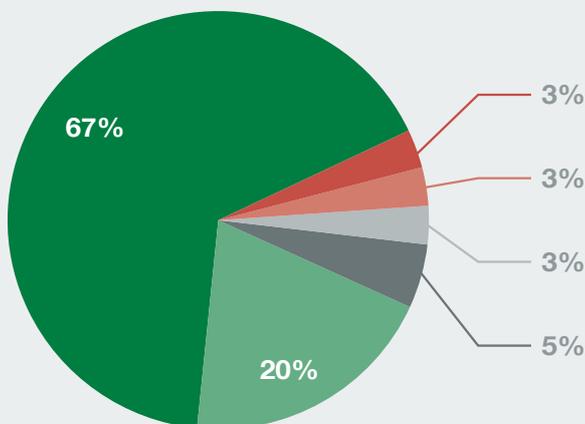


Ich fühlte mich von dem Gutachter ernst genommen.

2019: Ø 1,6

2018: Ø 1,6

2017: Ø 1,6

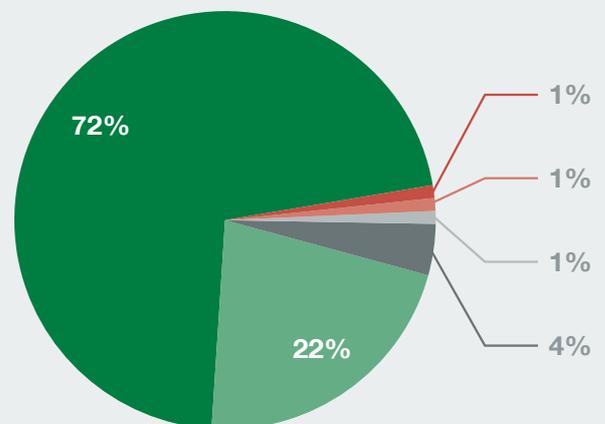


Der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2019: Ø 1,4

2018: Ø 1,4

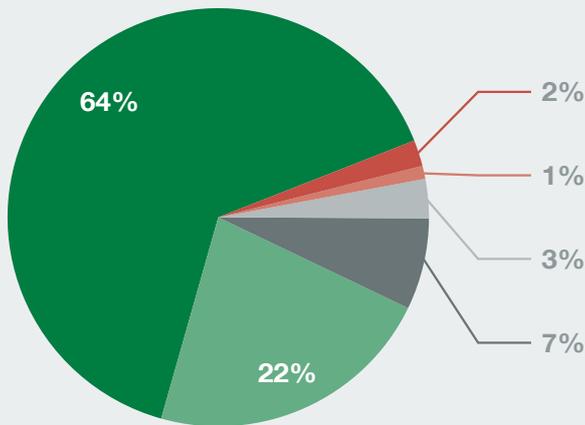
2017: Ø 1,4





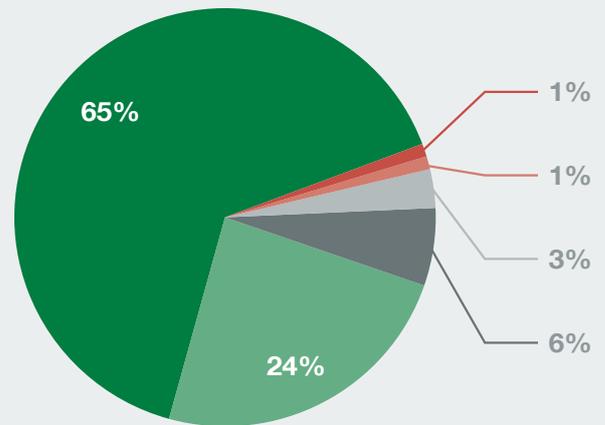
Der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6 2017: Ø 1,6



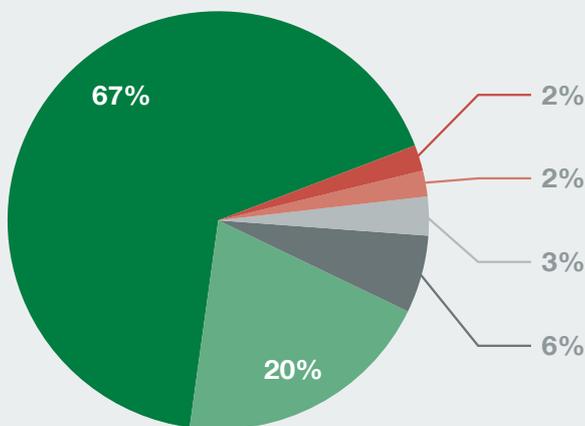
Der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2019: Ø 1,5 2018: Ø 1,5 2017: Ø 1,5



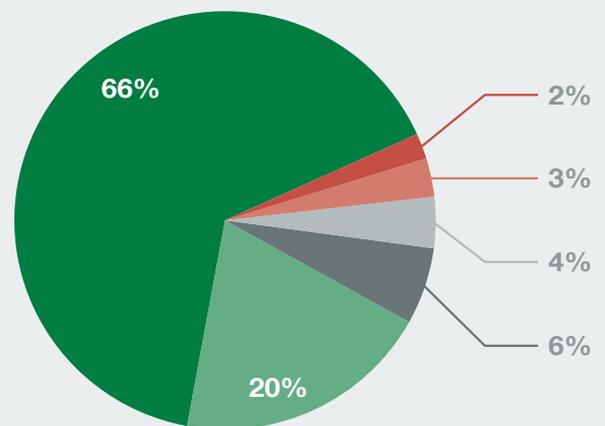
Der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6 2017: Ø 1,7

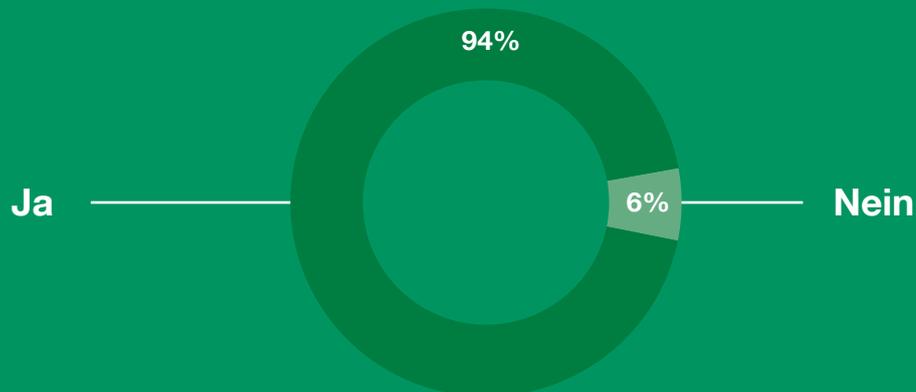


Der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

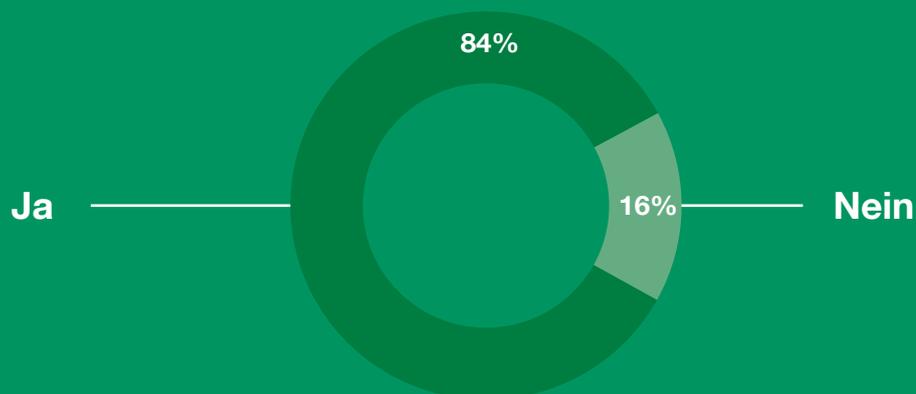
2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6 2017: Ø 1,6



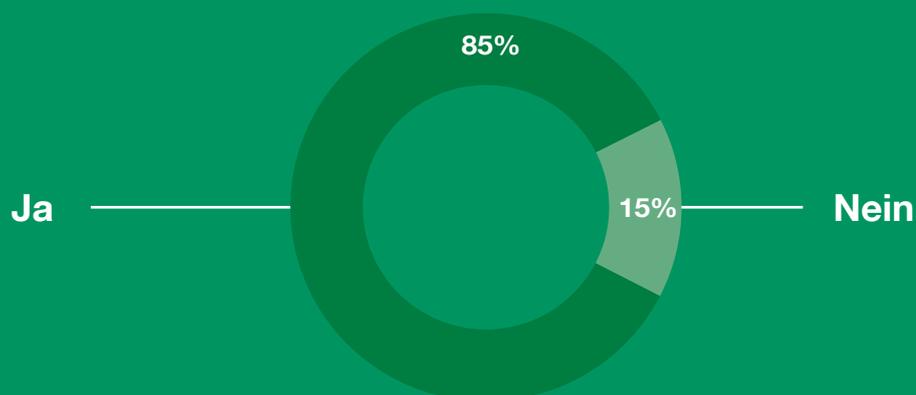
a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



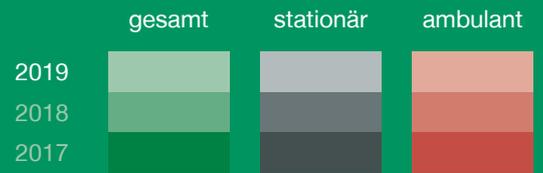
b) Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden?



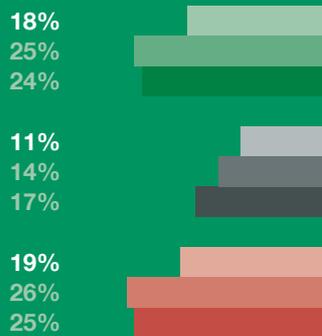
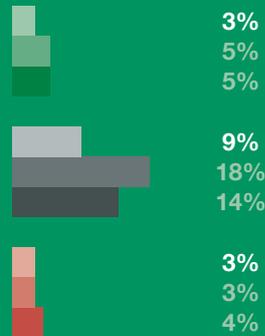
c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



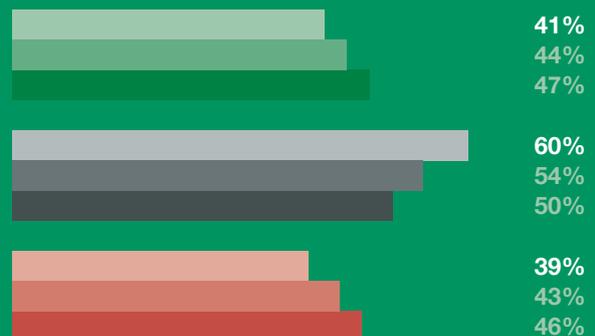
Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



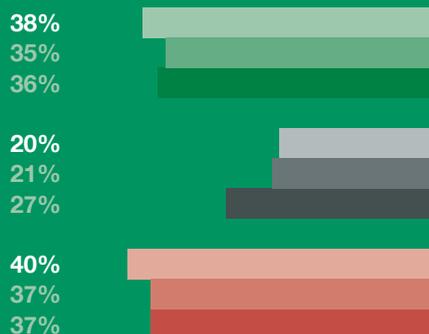
Gesetzliche Betreuer



Pflegepersonen



Angehörige



Versicherte

Zum Abschluss der Befragung wollten wir von den Versicherten wissen, was wir bei der Begutachtung verbessern sollten. Insgesamt wurde das Freitextfeld 462 Mal genutzt, unter anderem für 55 neutrale Kommentare und 230 Mal für Anmerkungen und Vorschläge. So wünschen sich die Versicherten unter anderem, dass sich die Gutachter noch mehr Zeit nehmen (Kritik am Verhalten des Gutachters), der Leistungsbescheid schneller zugestellt wird (Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung) und eine verbesserte Terminvereinbarung im stationären Bereich (Bessere Terminvereinbarung). 177 Versicherte sahen hingegen keinerlei Verbesserungsbedarf, sondern bekundeten stattdessen noch einmal ihre Zufriedenheit.

123

Kritik am Verhalten des Gutachters:

- Mehr Empathie
- Mehr Zeit nehmen
- Besser zuhören, mehr fragen
- Angehörige und Unterlagen miteinbeziehen
- Auf Situation angepasst reagieren

56

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

- Verzögerung
- Gewichtung der Fähigkeiten
- Zu geringe Leistung
- Umfassender begutachten

Abbildung der häufigsten Kommentare (mehr als 23 Nennungen). 37 Kommentare konnten keiner der Kategorien zugeordnet werden.

23

Mehr Informationen und Orientierung:

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

32

Bessere Terminvereinbarung:

- Einvernehmliche Abstimmung
- Pünktlichkeit
- Angehörige informieren

EvaSys	Fragebogen zur Pflegebegutachtung	Electric Paper

Bitte so markieren:
 Korrektur:

Wer füllt diesen Fragebogen aus?

- Versicherter** Angehöriger Pflegeperson
 gesetzlicher Betreuer

Gesamturteil

	Sehr zufrieden		Sehr unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie mit der Begutachtung	1	2	3
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	5	6
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auf jeden Fall Auf keinen Fall

	Sehr zufrieden		Sehr unzufrieden
Würden Sie sich von der Gutachterin oder dem Gutachter, der Sie begutachtet hat, erneut begutachten lassen?	1	2	3
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	5	6
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terminvereinbarung

	Stimme voll zu		Stimme nicht zu
Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.	1	2	3
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Terminvereinbarung war unkompliziert.	4	5	6
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ankunft/Begrüßung des Gutachters

	Stimme voll zu		Stimme nicht zu
Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter zufrieden	1	2	3
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.	4	5	6
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.	1	2	3
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wann traf der Gutachter bei Ihnen ein? 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
Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter befragte mich ausführlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter sah sich meine Wohnung gründlich an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter überprüfte meine Einschränkungen umfassend.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Der Gutachter erklärte 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
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 machte einen gepflegten Eindruck.	<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

Der medizinische Dienst der Privaten

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