

MEDICPROOF

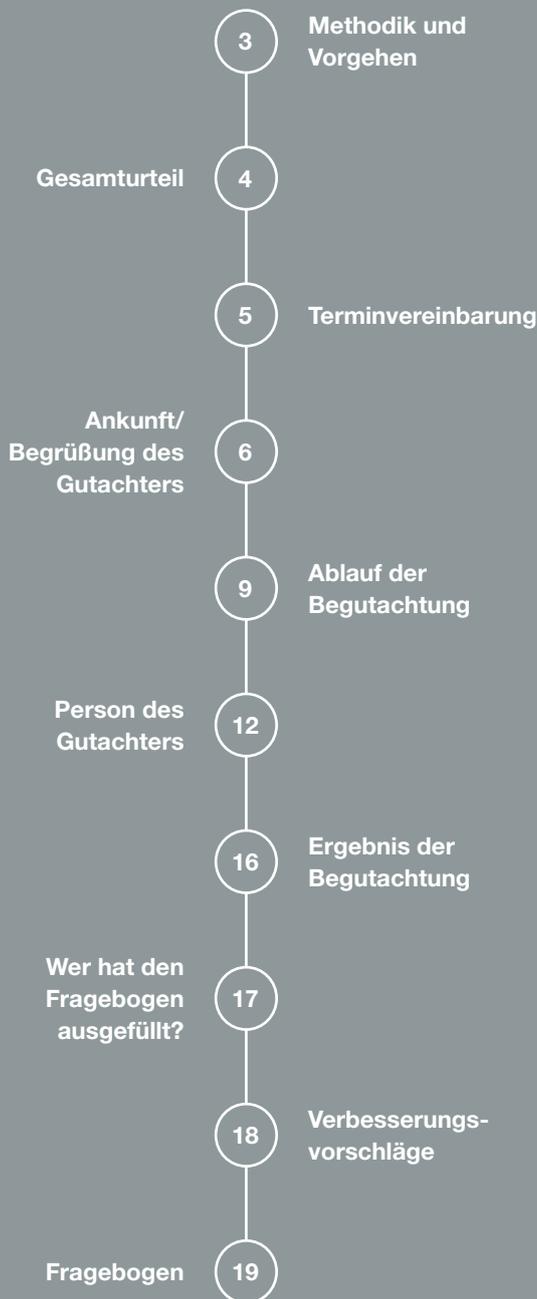
Der medizinische Dienst der Privaten



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2020

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, Unternehmenskommuni-
kation

Fotos: © MEDICPROOF

Satz und Layout: Tim Müller
www.muellergrafik.com

VORWORT

Im Zuge der Corona-Pandemie stellte uns die Prüfung von Pflegebedürftigkeit vor neue Herausforderungen. Als Reaktion auf das Infektionsgeschehen änderte der Gesetzgeber im März die rechtlichen Rahmenbedingungen für eine Pflegebegutachtung, sodass Hausbesuche vorerst ausgesetzt wurden. Hierdurch sollte insbesondere die gefährdete Gruppe der Pflegebedürftigen und deren pflegenden Angehörigen bestmöglich geschützt werden. Um die Leistungsansprüche der Versicherten dennoch prüfen zu können, führten wir mit der digitalen Begutachtung ein an die Situation angepasstes Begutachtungsverfahren ein. So fand der überwiegende Teil der Pflegebegutachtungen nicht mehr im Wohnbereich der Antragsteller statt, sondern per Telefoninterview.

Unabhängig von der Umstellung auf die digitale Begutachtung befragten wir die Versicherten weiter nach ihrer Zufriedenheit mit der Begutachtung. Das Ergebnis: Bemerkenswert, denn die Versicherungszufriedenheit ist trotz des neuen Verfahrens so hoch wie nie.

Mit Blick auf die Gesamtzufriedenheit erhielten wir von 54 Prozent der Versicherten die Schulnote Eins, weitere 30 Prozent gaben uns eine Zwei. Als Durchschnittsnote erhielten wir eine 1,8.

Auffällig ist, dass die digitale Begutachtung stärker polarisiert als die Begutachtung mit Hausbesuch – auf einem insgesamt höheren Zufriedenheitsniveau. Das heißt, dass die Befragten sowohl die Schulnote Eins (54 Prozent) häufiger vergaben als auch die Note Sechs (vier Prozent). Insbesondere Änderungsgutachten – bei denen Versicherten bereits Begutachtungs-Erfahrung haben – wurden im Schnitt deutlich positiver bewertet. Auch bei Erstgutachten verzeichneten wir einen leichten Anstieg bei der Zufriedenheit.

Insgesamt nahmen 50 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 an einer konstruktiven Meinungsabgabe zum Begutachtungsprozess.

Als eine zentrale Erkenntnis können wir festhalten, dass sich die digitale Begutachtung und die Begutachtung per Hausbesuch im Hinblick auf die Versicherungszufriedenheit auf Augenhöhe befinden. Gerade der fehlende visuelle Eindruck bei der digitalen Begutachtung führt dazu, dass Gutachterinnen und Gutachter im Rahmen des Telefoninterviews noch intensiver nachfragen, um sich ein umfassendes Bild über die Pflegesituation machen zu können. Ebenso erläutern sie einzelne Sachverhalte noch detaillierter. Ein vermeintlicher Nachteil hat sich somit als größter Vorteil dieser Begutachtungsform herausgestellt.

Mit dem Feedback der Versicherten haben wir die Möglichkeit, uns stetig zu verbessern. So unterstützen wir unsere Gutachterinnen und Gutachter künftig mit zusätzlichen Hilfestellungen, damit diese beispielsweise das Telefoninterview noch besser durchführen können.

Dr. Franziska Kuhlmann
Geschäftsführerin



METHODIK UND VORGEHEN

Wie bereits in den Jahren zuvor wurde im Rahmen der jährlichen Versichertenbefragung eine ausreichende Anzahl an Antragstellern angeschrieben, die begutachtet wurden. Im Jahr 2020 bekamen 3.000 Versicherte einen Fragebogen zugestellt; 1.494 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Die sich hieraus ergebende hohe Rücklaufquote von 50 Prozent zeigt, dass auch in Zeiten der digitalen Begutachtung eine große Bereitschaft bei Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen besteht, ihre Meinung kund zu tun und an einem Verbesserungsprozess mitzuwirken.

Seit Frühjahr 2020 ist die Versichertenbefragung durch eine Corona-bedingte Besonderheit geprägt: Im Rahmen der einzelnen Befragungswellen wurden je nach Begutachtungsverfahren zwei unterschiedliche Fragebögen eingesetzt. Für den Fragebogen zur digitalen Begutachtung wurden zehn von 31 Fragen angepasst und zwei Fragen nicht gestellt. Auf diese Weise konnte eine größtmögliche Vergleichbarkeit gegenüber dem herkömmlichen Fragebogen hergestellt werden.

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 jeweiligen 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 jeweiligen Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym.

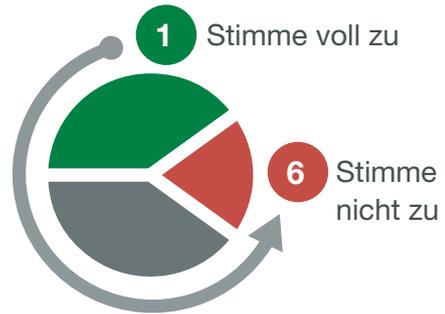
Im Fragebogen zur (digitalen) Pflegebegutachtung setzten die Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum weitestgehend eine sechsstufige Antwortskala ein. Die durchgehende Bewertung nach Schulnoten stellt für die Versicherten und/oder ihre Angehörigen ein bekanntes System dar – was das Beantworten der 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 2020.

Gesamturteil

Im Jahr 2020 erreichte die Versicherungszufriedenheit trotz des Umstellungsprozesses erstmals seit Beginn der Befragung 2015 einen Bestwert mit der Schulnote 1,81 (Vorjahr 1,91). So wurden beispielweise Änderungsgutachten im Schnitt deutlich positiver bewertet. Ebenso verzeichneten Erstgutachten einen leichten Anstieg bei der Zufriedenheit. Dies zeigt, dass die Versicherten auch mit der digitalen Begutachtung insgesamt äußerst zufrieden sind.

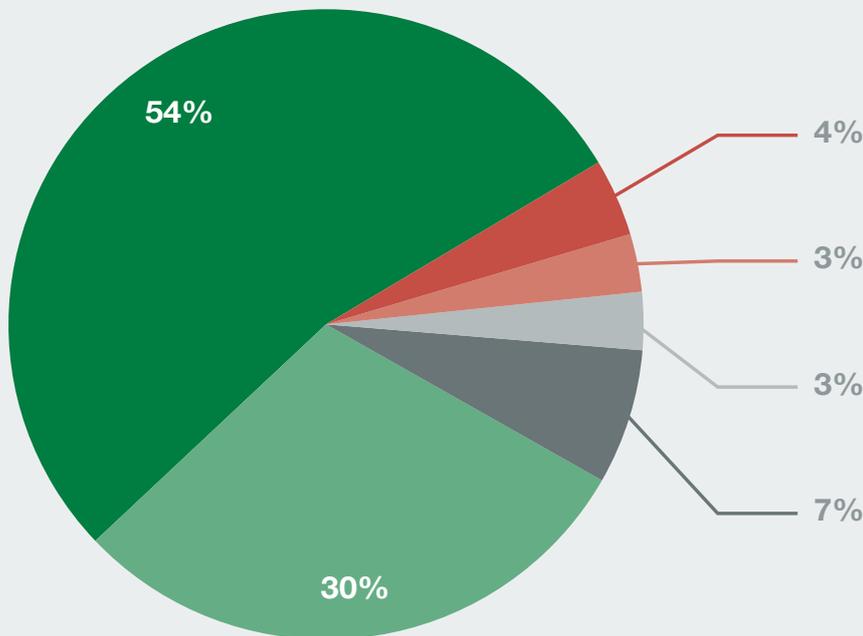


Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,8
2020

Ø 1,9
2019

Ø 1,9
2018



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

Ø 1,7
2020

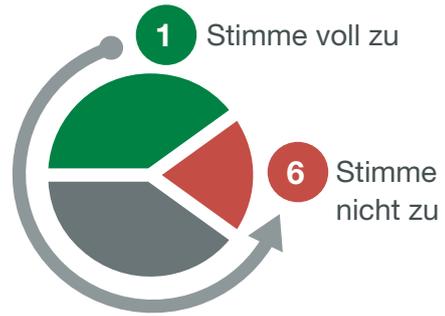
Ø 1,8
2019

Ø 1,8
2018



Terminvereinbarung

Die Zufriedenheit mit der Abstimmung des Begutachtungstermins, die vom MEDICPROOF-Gutachter individuell und einvernehmlich mit dem Versicherten vorgenommen wird, hat sich mit einer Note von 1,4 gegenüber dem Vorjahr (1,5) leicht verbessert.

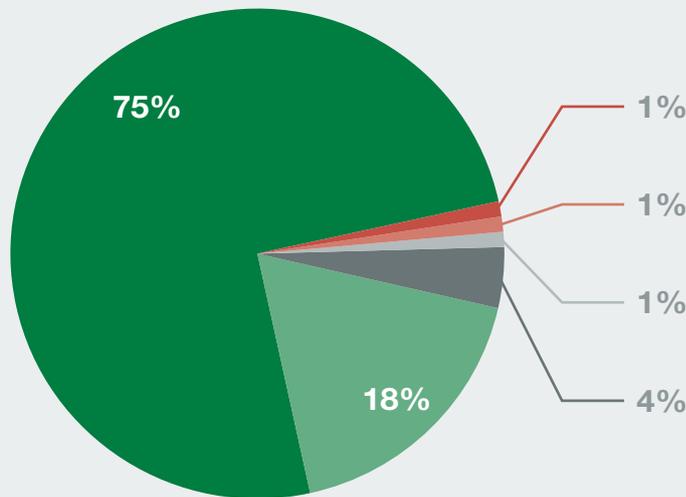


Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

Ø 1,4
2020

Ø 1,5
2019

Ø 1,4
2018

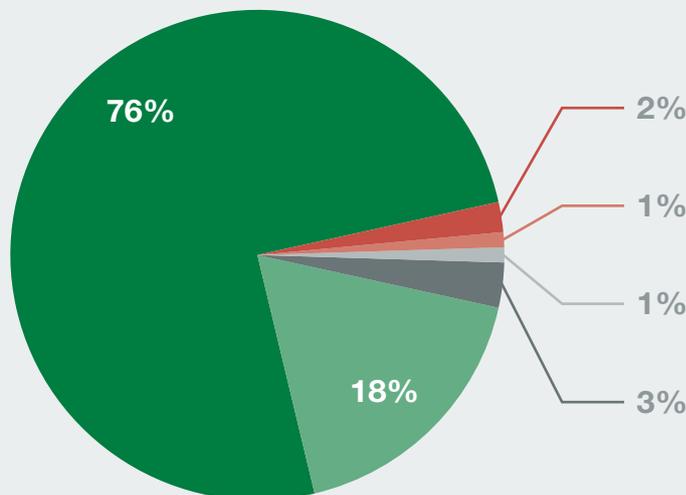


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,4
2020

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018



Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter zufrieden.

Ø 1,4
2020

Ø 1,5
2019

Ø 1,4
2018

74%

19%

4%

1%

1%

1%

Unsere Gutachter zeichneten sich im Jahr 2020 insbesondere durch ihre hohe Pünktlichkeit aus und erhielten daher die Note 1,3 von den Versicherten (Vorjahr 1,4). Dies ist dadurch zu erklären, dass die Anfahrt bei der digitalen Begutachtung entfällt.

Auch bei der Begrüßung konnten die Gutachter mit der Schulnote 1,4 (Vorjahr 1,5) punkten.

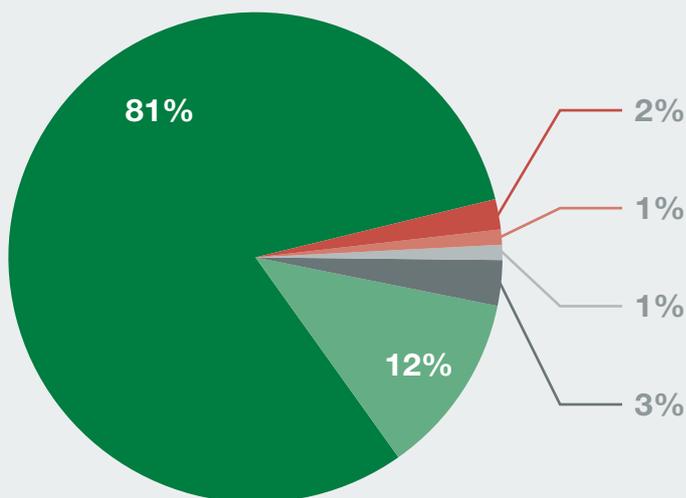


Der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

Ø 1,3
2020

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018

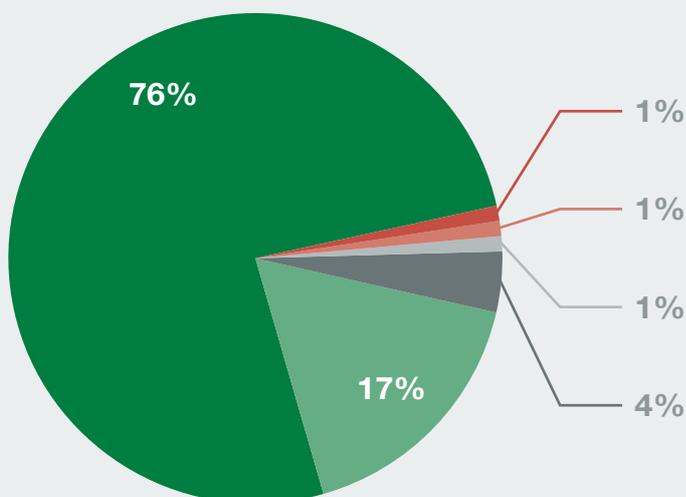


Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

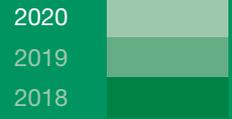
Ø 1,4
2020

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018



Wann traf der Gutachter bei Ihnen ein?



In 96% der Fälle erschien der Gutachter pünktlich zur Begutachtung.

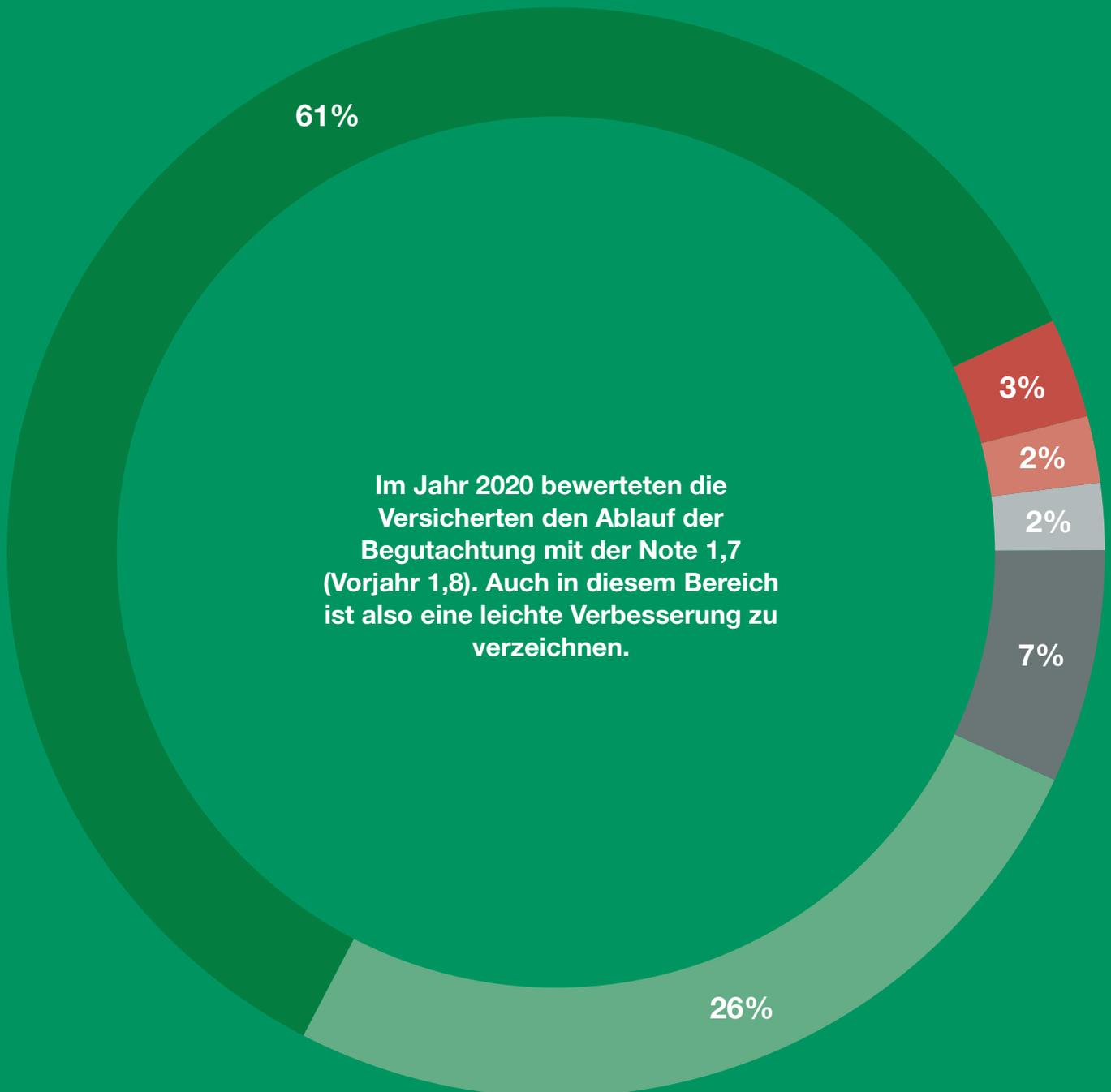


Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Ø 1,7
2020

Ø 1,8
2019

Ø 1,8
2018



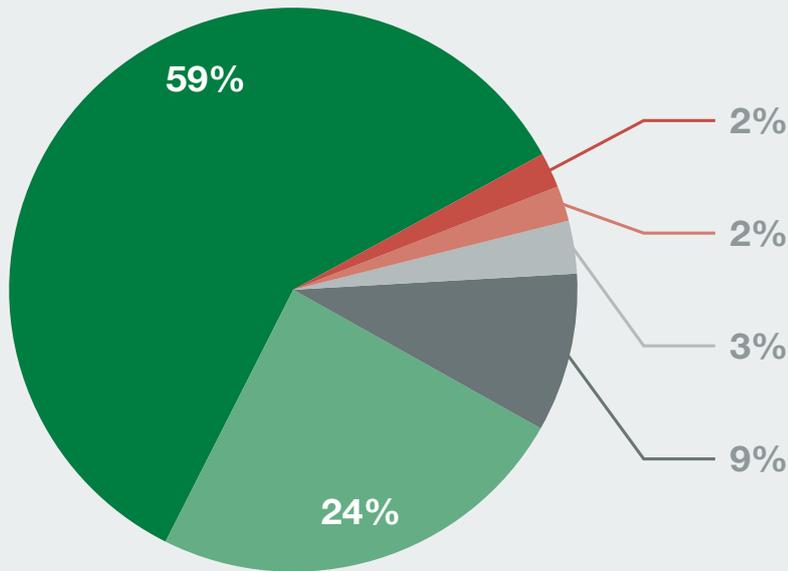


Der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Ø 1,7
2020

Ø 1,9
2019

Ø 2,0
2018

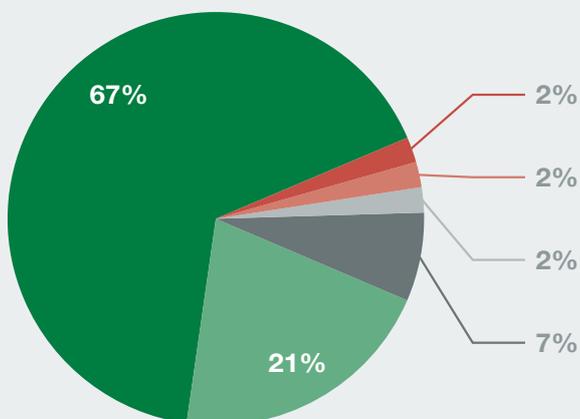


Der Gutachter befragte mich ausführlich.

2020: Ø 1,6

2019: Ø 1,8

2018: Ø 1,7

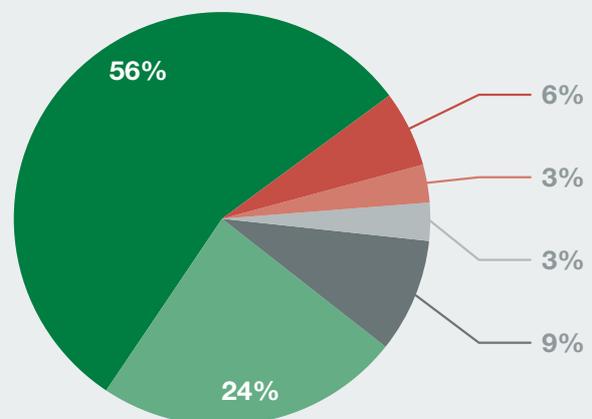


Der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

2020: Ø 1,9

2019: Ø 1,8

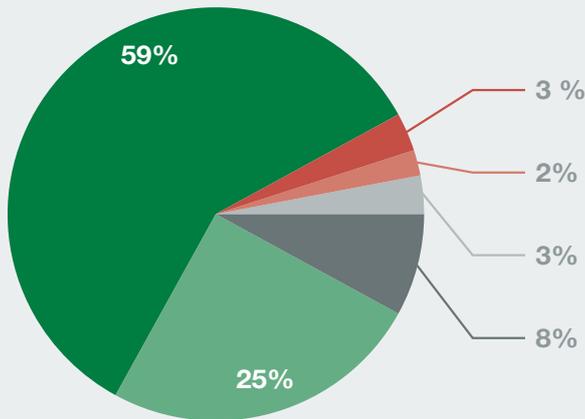
2018: Ø 1,9





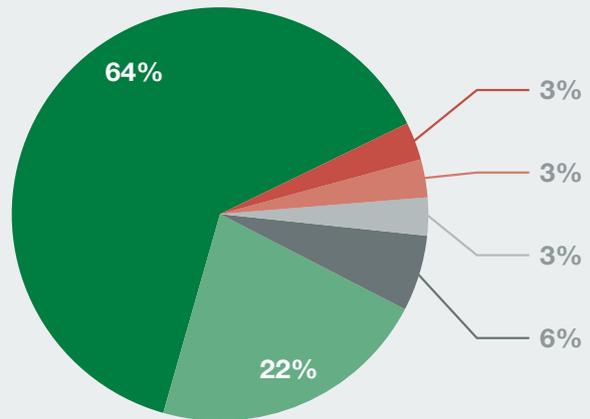
Der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.

2020: Ø 1,7 2019: Ø 1,8 2018: Ø 1,8



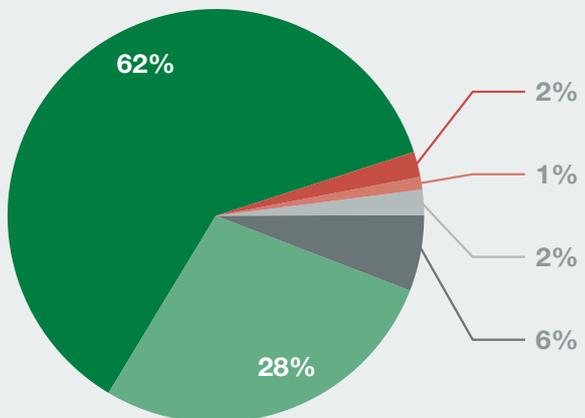
Der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.

2020: Ø 1,6 2019: Ø 1,9 2018: Ø 1,9



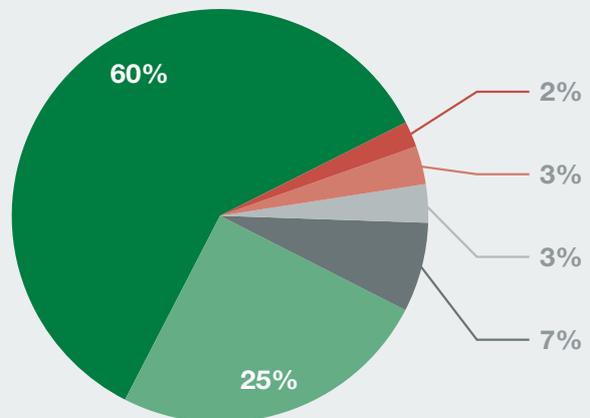
Der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2020: Ø 1,6 2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6



Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

2020: Ø 1,7 2019: Ø 1,9 2018: Ø 1,9



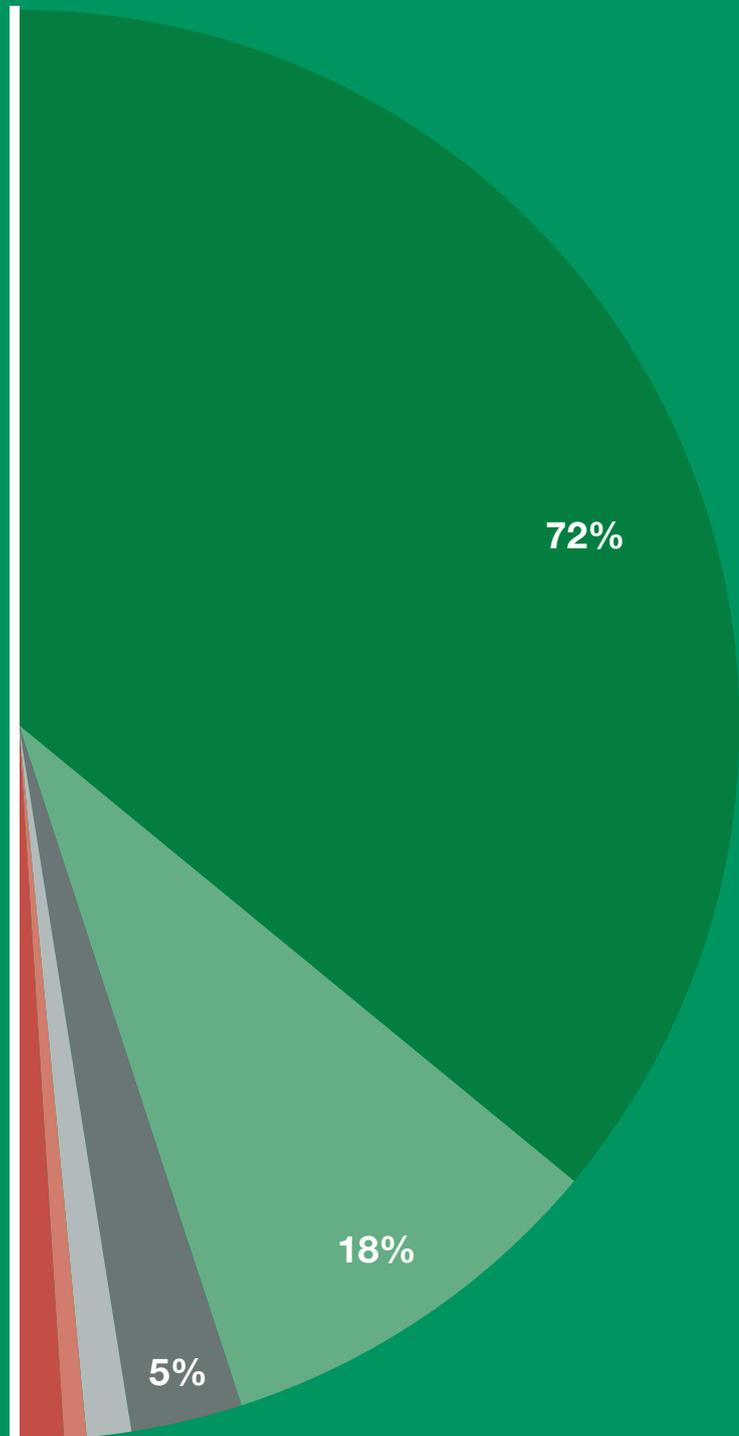
Ich war mit dem Gutachter als Person zufrieden.

Ø 1,5
2020

Ø 1,6
2019

Ø 1,5
2018

Die Versicherten waren auch im Rahmen der digitalen Begutachtung mit dem Gutachter als Person zufrieden und vergaben im Schnitt die Note 1,5 (Vorjahr 1,6).
Der Großteil der Gutachter ist nach Meinung der Versicherten freundlich, kompetent und einfühlsam.



2%

1%

2%

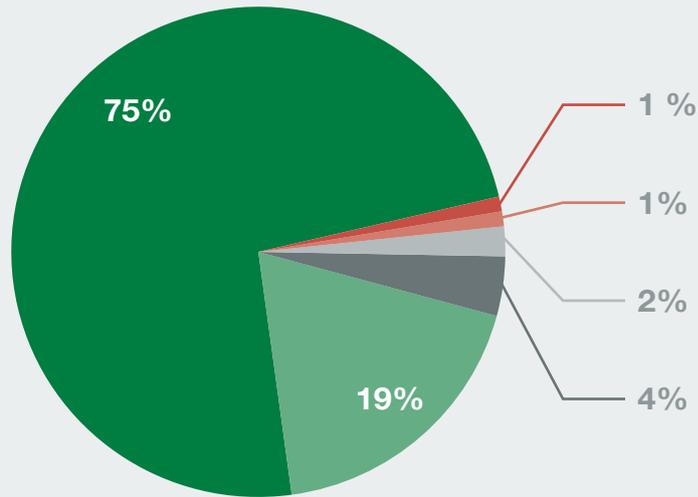


Der Gutachter war freundlich.

Ø 1,4
2020

Ø 1,4
2019

Ø 1,4
2018

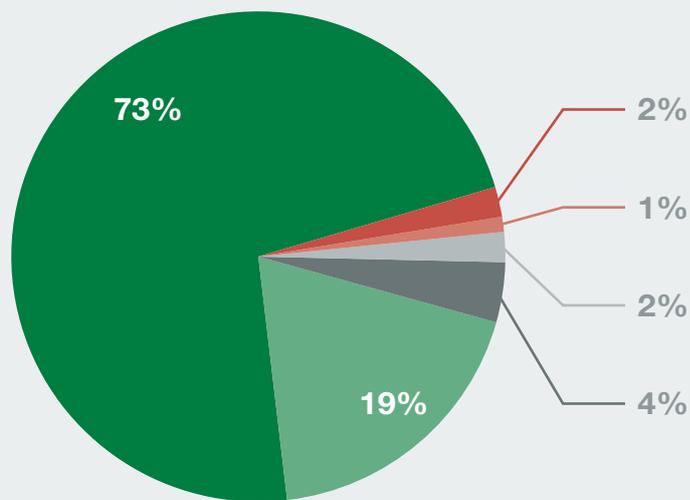


Der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,4
2020

Ø 1,5
2019

Ø 1,5
2018



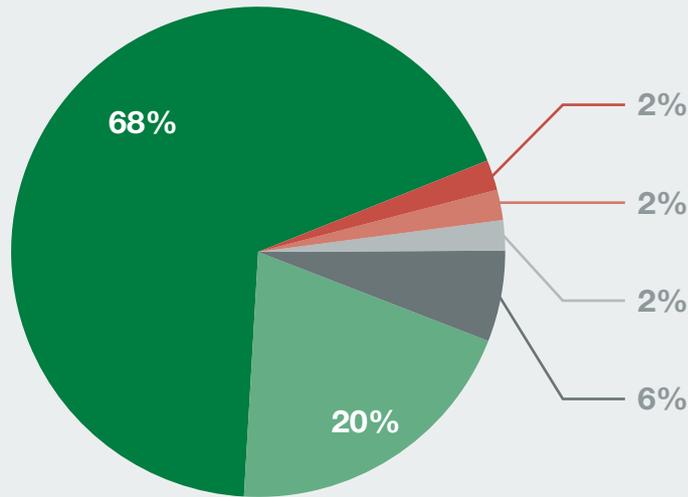


Der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,6
2020

Ø 1,7
2019

Ø 1,7
2018



Ich fühlte mich von dem Gutachter ernst genommen.

2020: Ø 1,5

2019: Ø 1,6

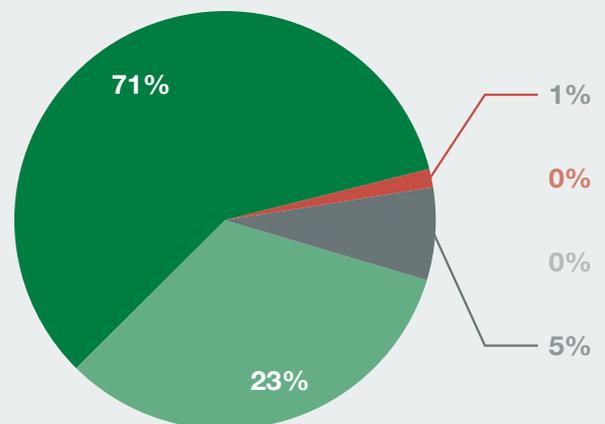
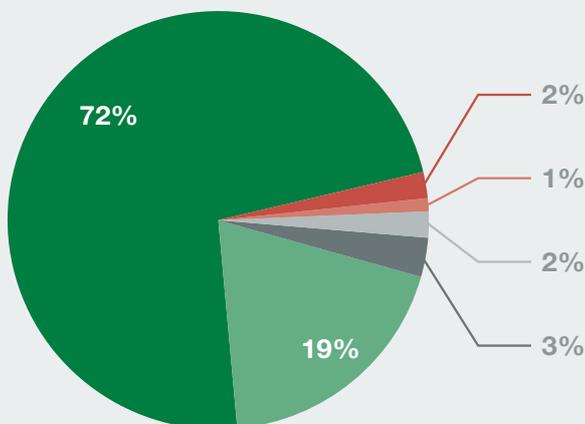
2018: Ø 1,6

Der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2020: Ø 1,4

2019: Ø 1,4

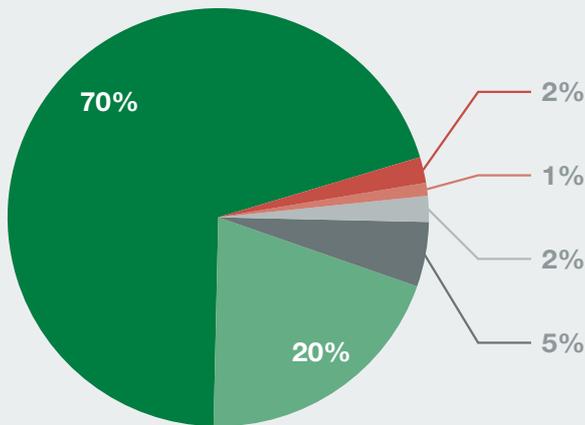
2018: Ø 1,4





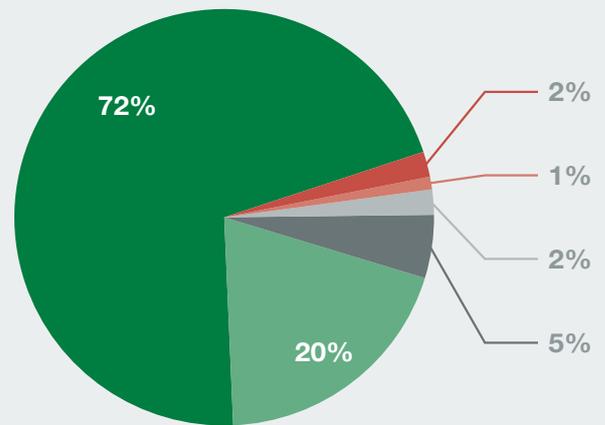
Der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2020: Ø 1,5 2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6



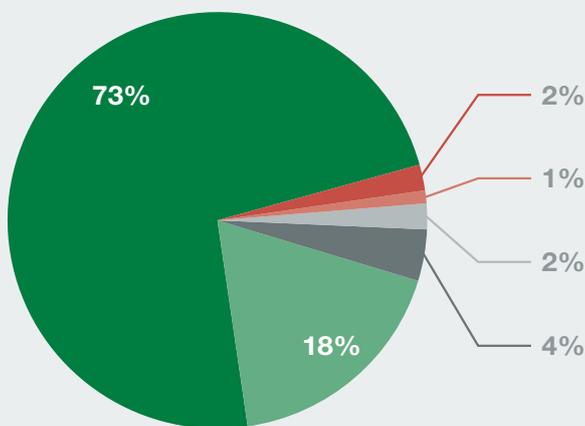
Der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2020: Ø 1,4 2019: Ø 1,5 2018: Ø 1,5



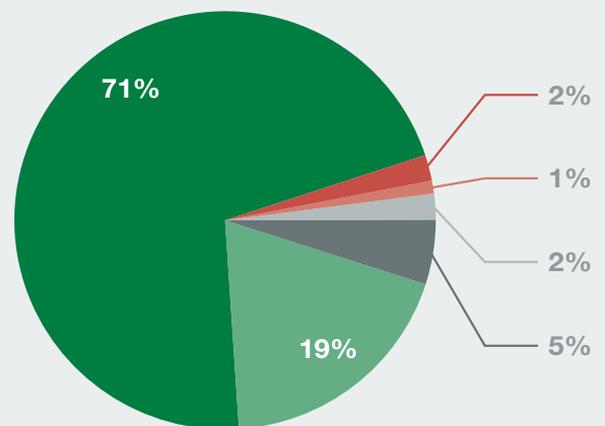
Der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

2020: Ø 1,4 2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6

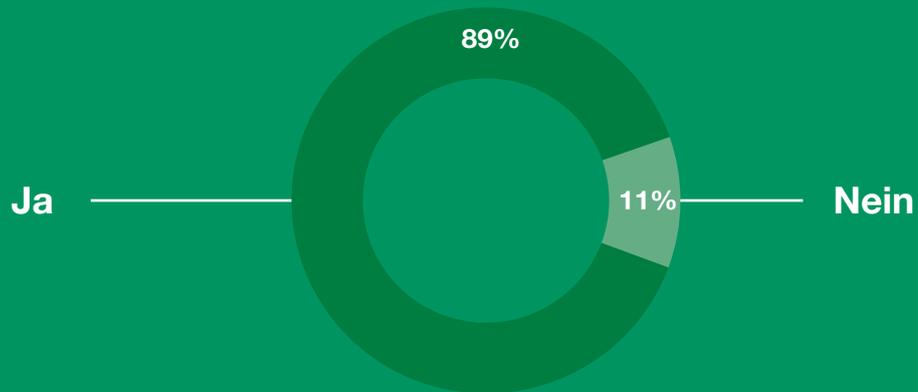


Der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

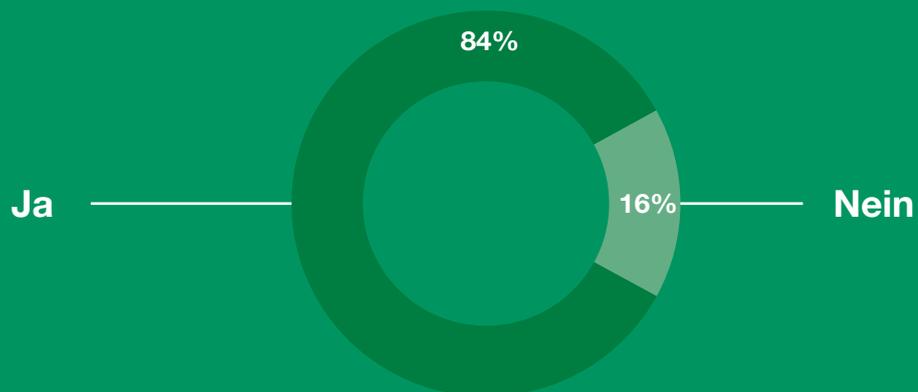
2020: Ø 1,5 2019: Ø 1,6 2018: Ø 1,6



a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



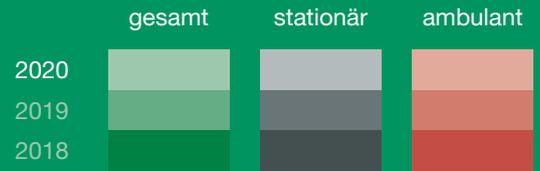
b) Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden?



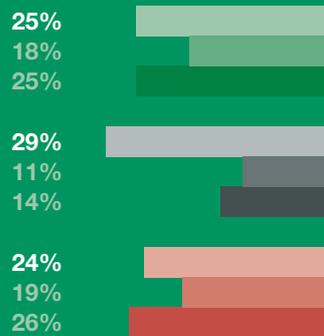
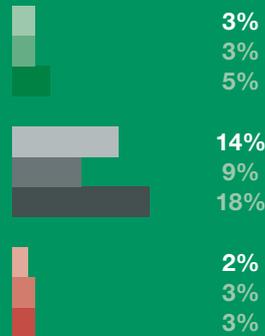
c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



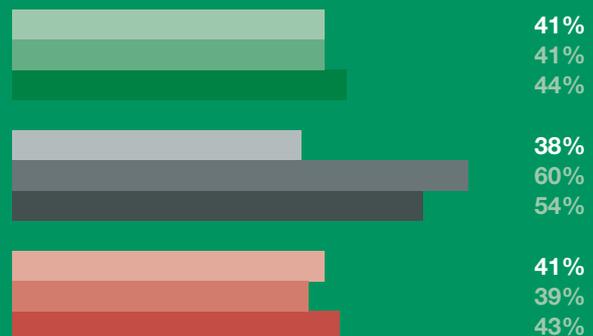
Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



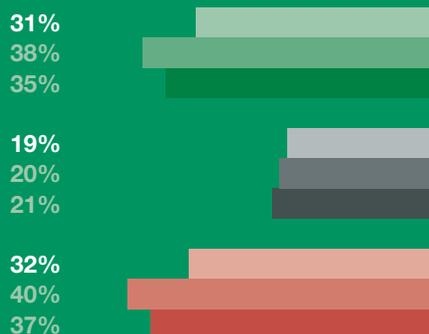
Gesetzliche Betreuer



Pflegepersonen



Angehörige



Versicherte

Abschließend fragten wir die Versicherten, an welchen Stellen Sie noch Ansatzpunkte zur Verbesserung sehen. Hierzu wurde das Freitextfeld 478 Mal genutzt, unter anderem für 258 Kommentare in Form von Anmerkungen und Vorschlägen. Diese bezogen sich insbesondere auf das Verfahren zur digitalen Pflegebegutachtung, 220 Befragte sehen hingegen keinen Verbesserungsbedarf und sind trotz des Umstellungsprozesses rundum zufrieden.

10

Kritik am Zeitmanagement:

- einvernehmliche Terminabstimmung
- Dauer des Telefonats
- Pünktlichkeit

15

Mehr Informationen und Orientierung:

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

88

Kritik am Verhalten des Gutachters:

- mehr Empathie
- mehr Zeit nehmen
- besser zuhören, mehr nachfragen
- Unterlagen mehr einbeziehen
- auf Situation angepasst reagieren

122

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

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

Abbildung der häufigsten Kommentare. 25 Kommentare konnten keiner der Kategorien zugeordnet werden.

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

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
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	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
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Terminvereinbarung

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

Begrüßung des Gutachters

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

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