



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2022

VORWORT

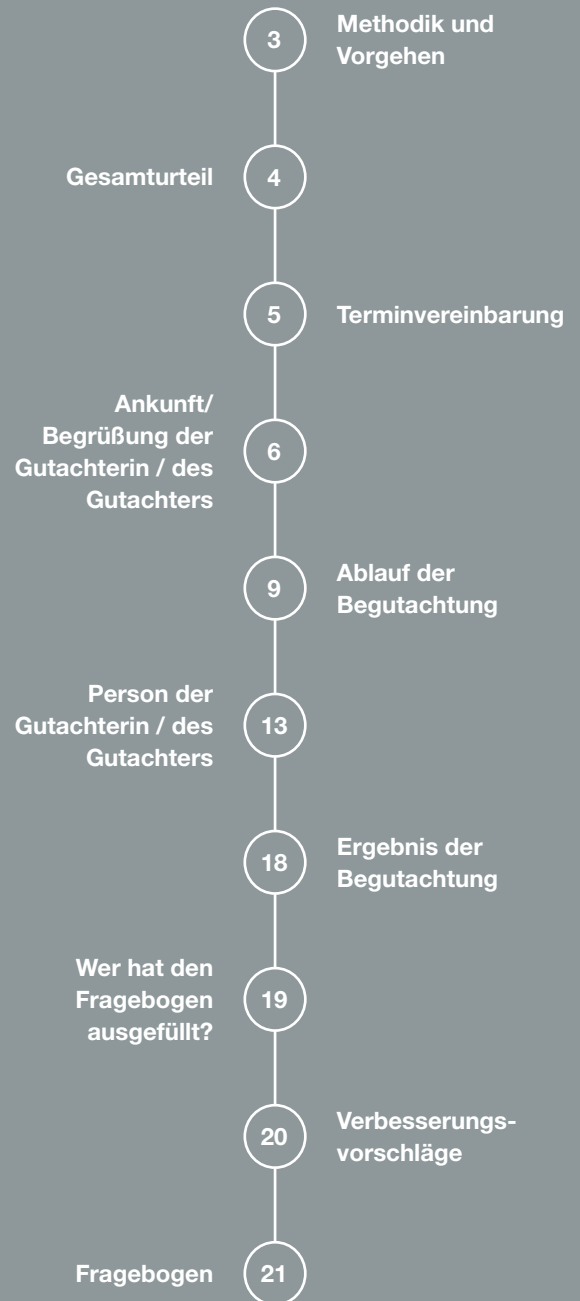
Mit steigender Impfquote und sinkenden Inzidenzen konnten unsere Gutachterinnen und Gutachter im Jahr 2022 wieder überwiegend vor Ort begutachten. Aber auch die telefonische Begutachtung kam als Alternative zum Einsatz. Entsprechend setzten wir im Jahr 2022 erneut zwei unterschiedliche Fragebögen ein: einen für die digitale/telefonische Begutachtung und einen für den Hausbesuch. So können wir die beiden Begutachtungsarten im Hinblick auf die Versicherungszufriedenheit vergleichen.

Dabei fällt insbesondere ins Auge, dass die Zufriedenheit mit der Begutachtung im Hausbesuch mit einer Durchschnittsnote von 1,72 so hoch war, wie nie zuvor. Unsere Gutachterinnen und Gutachter übertrugen die im Rahmen der Telefoninterviews geschärften Methoden offensichtlich auf die Begutachtung im Hausbesuch. Die Antragstellerinnen und Antragsteller schätzten dies in der abklingenden Pandemie besonders stark. Ähnlich verhält es sich mit den Erstgutachten: Auch hier können wir mit einer Durchschnittsnote von 1,68 einen Bestwert verzeichnen. Auffällig ist außerdem, dass die Zufriedenheit der Versicherten im ambulanten Bereich mit 1,80 unverändert hoch und weiterhin höher ist, als im stationären (2,16). Hier beobachten wir im Jahr 2022 eine leichte Verschlechterung, die auf die längeren Bearbeitungszeiten zurückzuführen sein dürfte.

Mit Blick auf die Gesamtzufriedenheit erhielten wir als Durchschnittsnote eine 1,84 (Vorjahr: 1,81). Die Zufriedenheitswerte der Versicherten sind damit über die gesamte Pandemie-Zeit auf dem konstant hohen Niveau der Vorjahre geblieben – egal welche Begutachtungsform überwiegend oder einzig angewandt wurde. Eine ähnliche Kontinuität zeigt sich bei den Begutachtungsergebnissen: Sie erreichten die Versicherten gleich schnell wie in den Vorjahren, diese waren damit gleich zufrieden und konnten sie gleich gut nachvollziehen.

Insgesamt nahmen 54 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; 1.635 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 54 Prozent.

Je nach Begutachtungsverfahren wurden 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“, 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 Befragungsteilnehmerinnen 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.

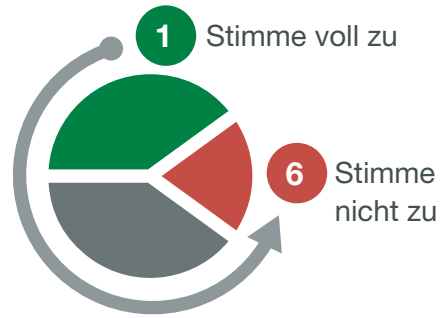


Aus Sicht der Befragenden lassen sich die Antworten aufgrund der Mehrstufigkeit gut auswerten und anschauliche Durchschnittsnoten ermitteln. Durch die gerade Anzahl an Skalenpunkten besteht darüber hinaus für Unentschlossene keine mittlere „Fluchtkategorie“ – jede und jeder muss sich für eine Tendenz entscheiden.

Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ im Hinblick auf den Auftragstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant/stationär) für das Jahr 2022.

Gesamturteil

Im Jahr 2022 erreichte die Versicherungszufriedenheit trotz erneuter Umstellungen bei den Begutachtungsarten hohe Werte. Sie liegt damit unverändert auf dem Niveau der Jahre seit 2018

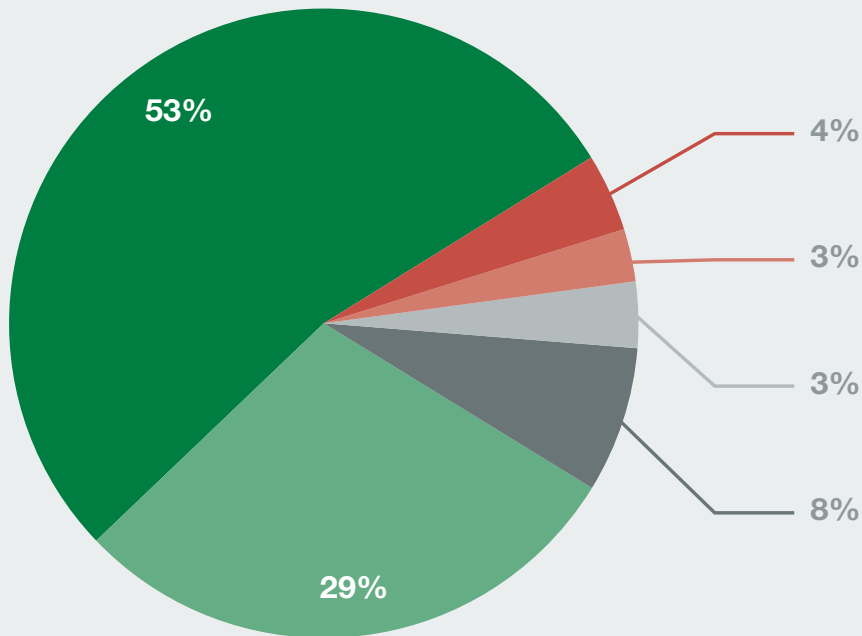


Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,8
2022

Ø 1,8
2021

Ø 1,8
2020



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

Ø 1,7
2022

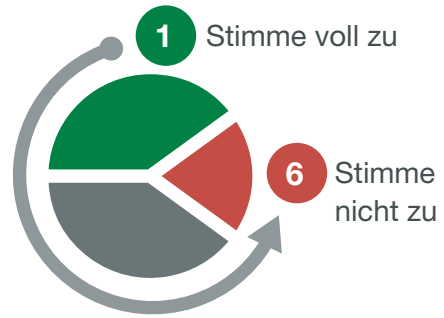
Ø 1,7
2021

Ø 1,7
2020



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.

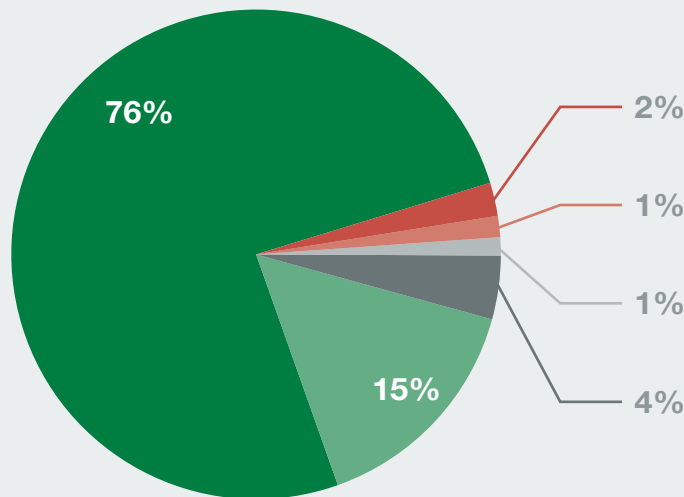


Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

Ø 1,4
2022

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

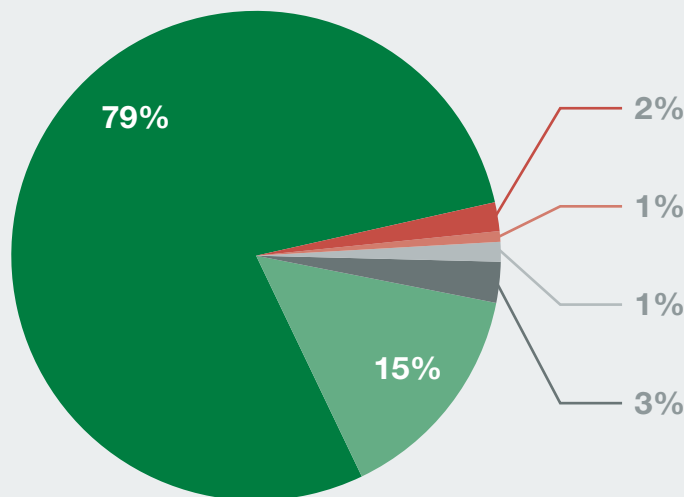


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,4
2022

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

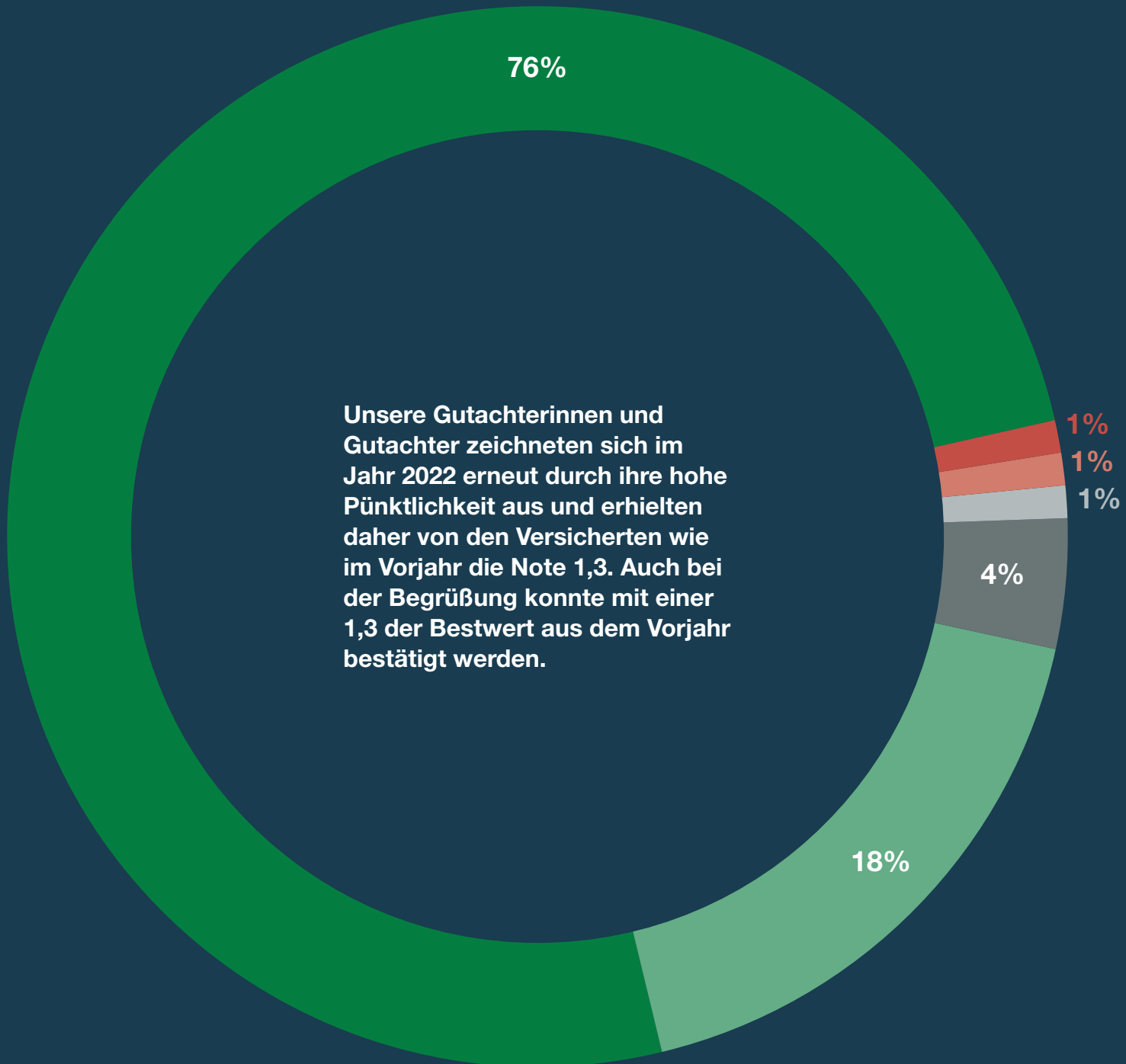


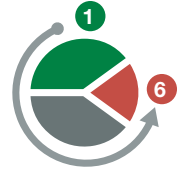
Ich war mit der Begrüßung durch die Gutachterin / den Gutachter zufrieden.

Ø 1,4
2022

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020



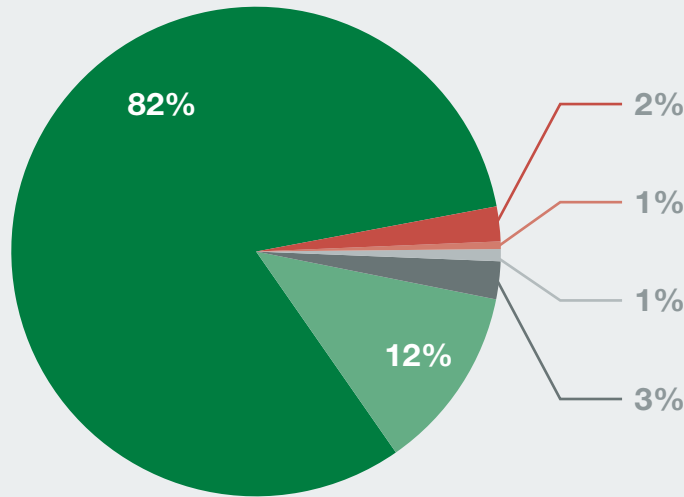


Die Gutachterin / der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

Ø 1,3
2022

Ø 1,3
2021

Ø 1,3
2020

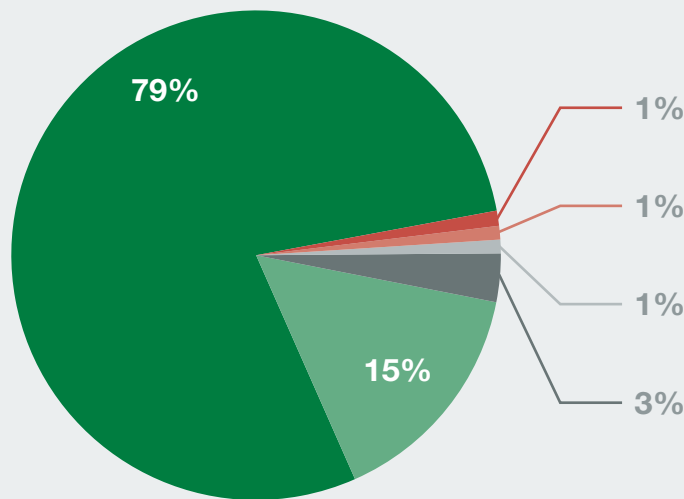


Die Gutachterin / der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

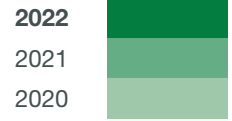
Ø 1,3
2022

Ø 1,3
2021

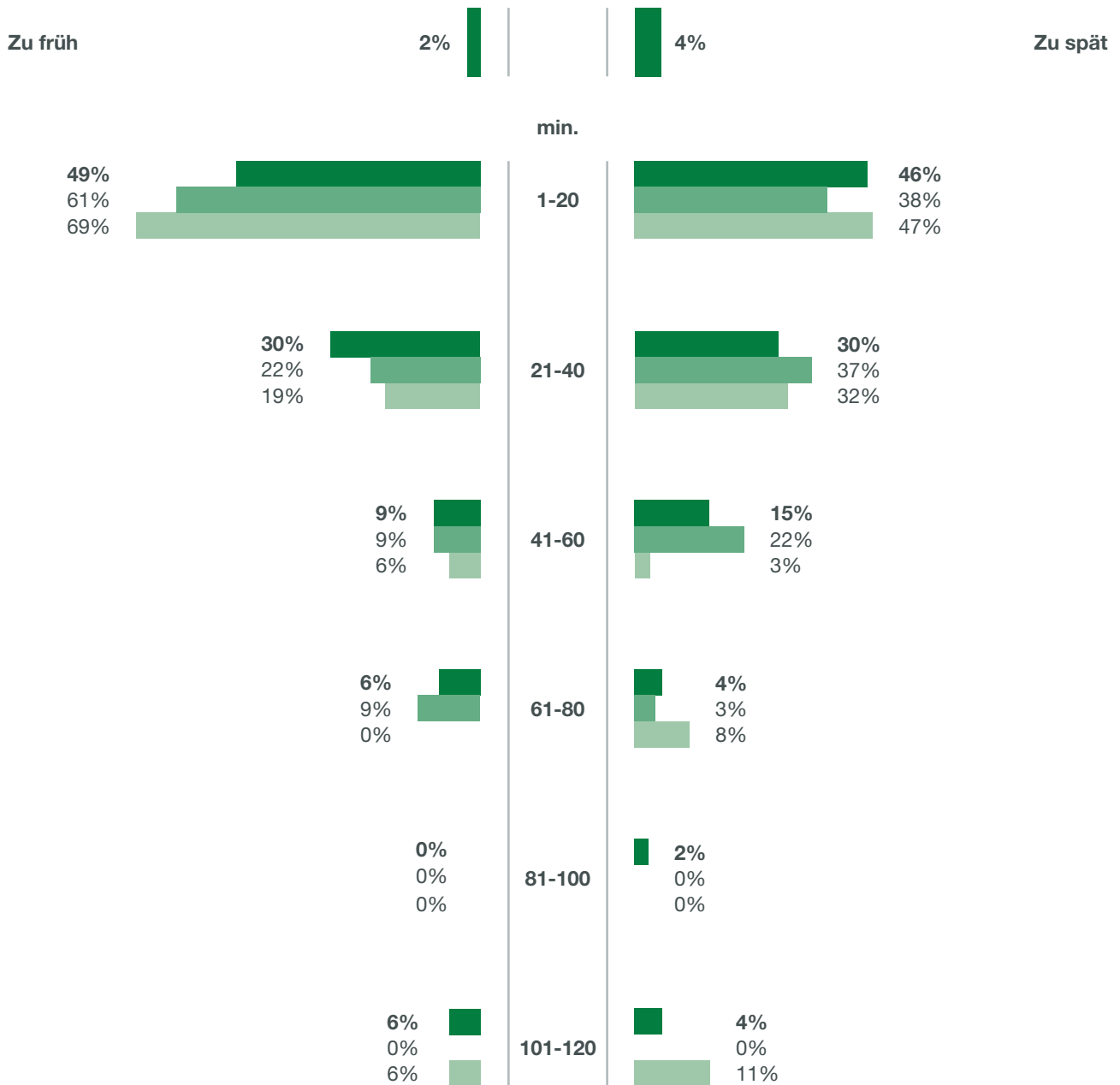
Ø 1,4
2020



Wann traf die Gutachterin / der Gutachter bei Ihnen ein?



In 95% 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.

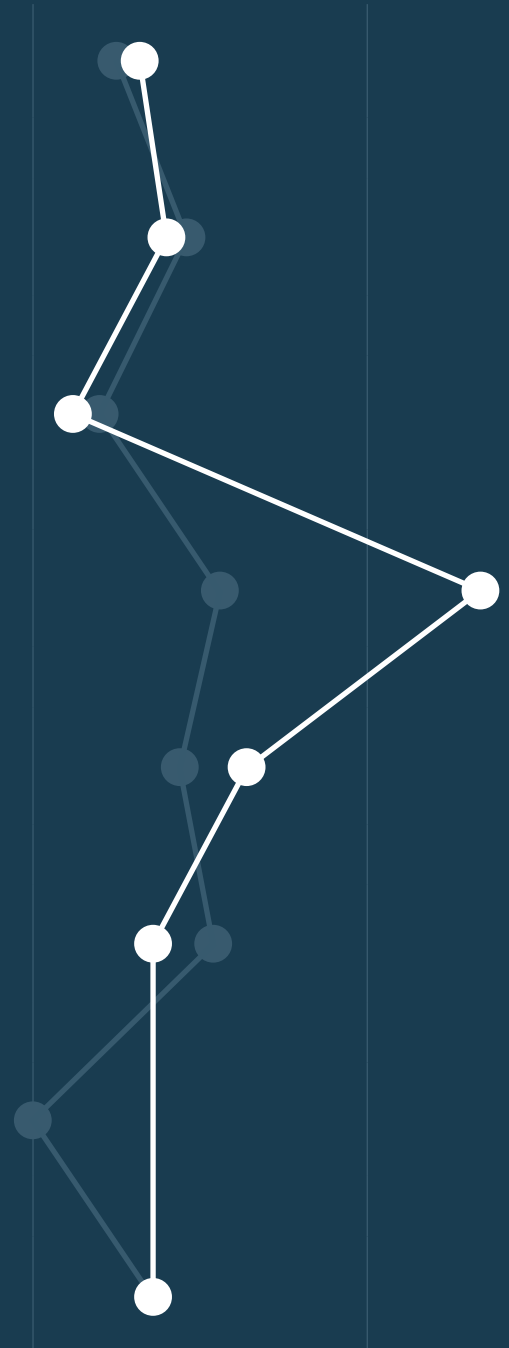
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

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

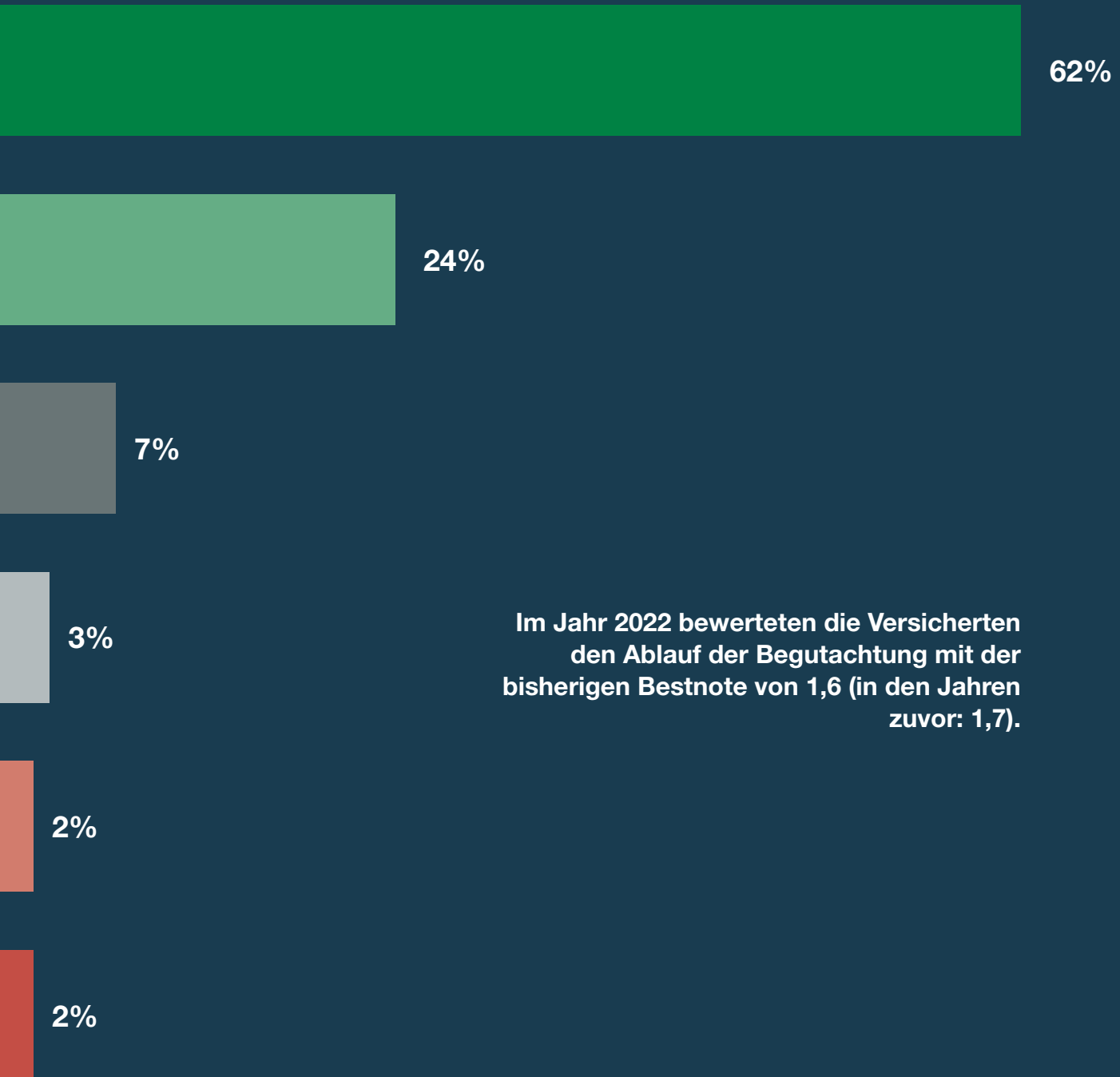
2 ... 6

Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Ø 1,6
2022

Ø 1,7
2021

Ø 1,7
2020



Im Jahr 2022 bewerteten die Versicherten den Ablauf der Begutachtung mit der bisherigen Bestnote von 1,6 (in den Jahren zuvor: 1,7).

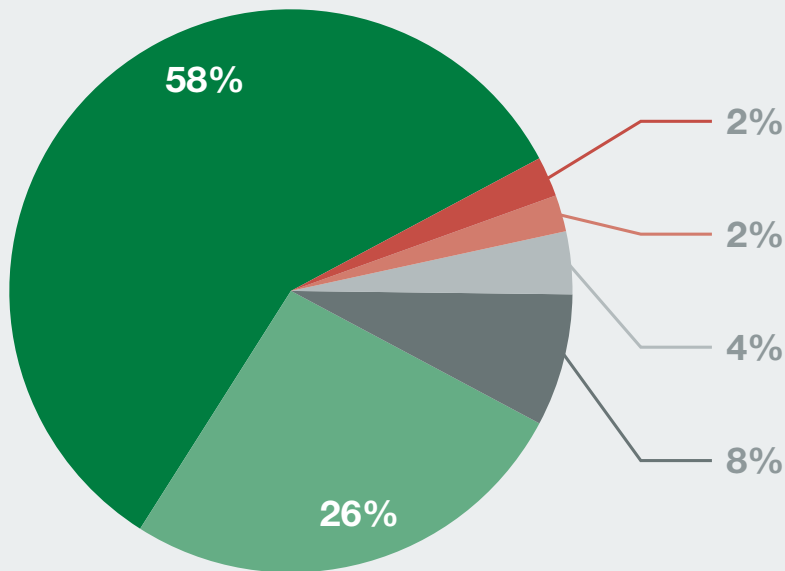


Die Gutachterin / der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Ø 1,7
2022

Ø 1,8
2021

Ø 1,7
2020



Die Gutachterin / der Gutachter befragte mich ausführlich.

2022: Ø 1,6

2021: Ø 1,6

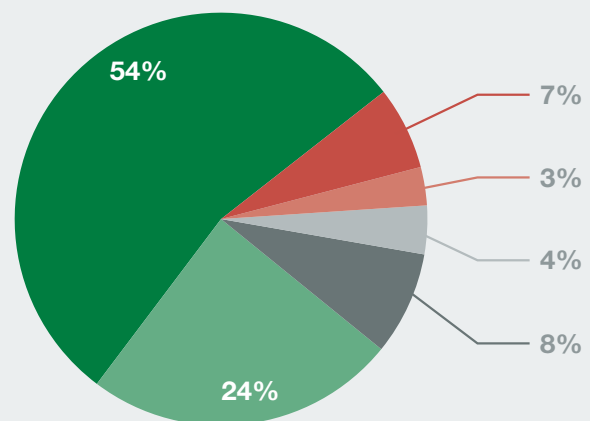
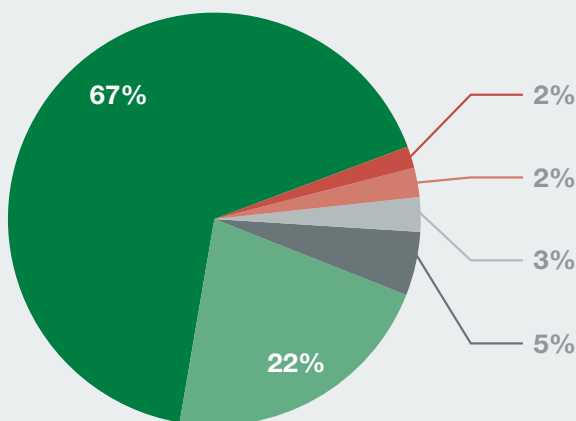
2020: Ø 1,6

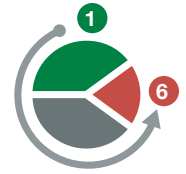
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

2022: Ø 1,9

2021: Ø 2,0

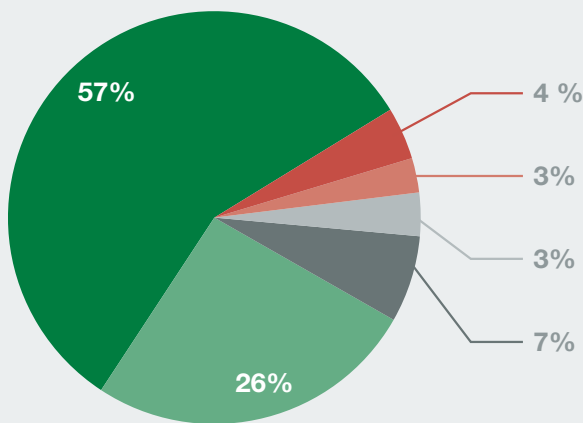
2020: Ø 1,9





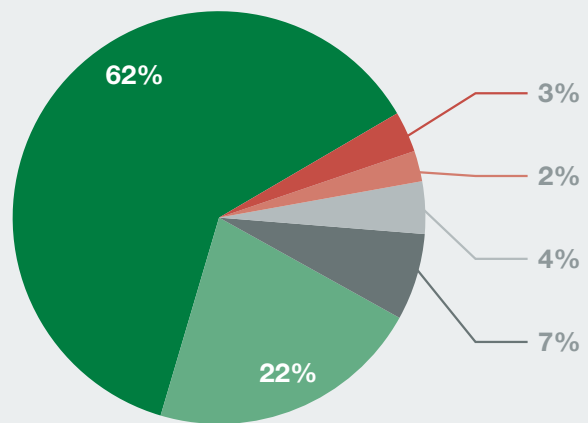
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.

2022: Ø 1,8 2021: Ø 1,7 2020: Ø 1,7



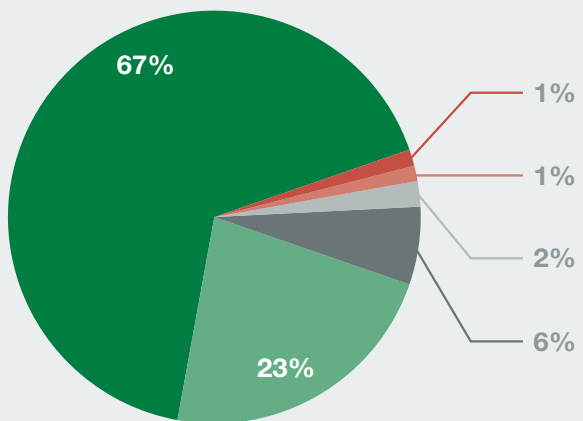
Die Gutachterin / der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.

2022: Ø 1,7 2021: Ø 1,7 2020: Ø 1,6



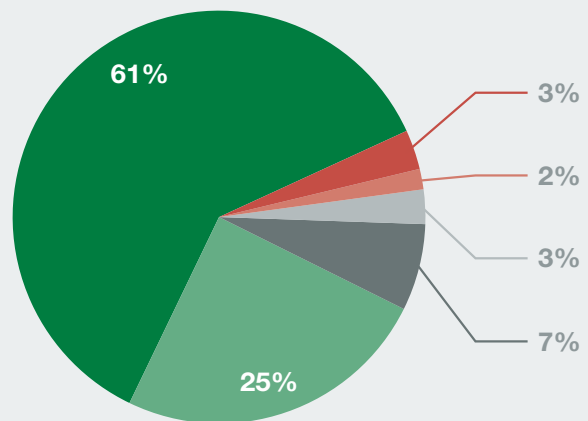
Die Gutachterin / der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,6 2020: Ø 1,6

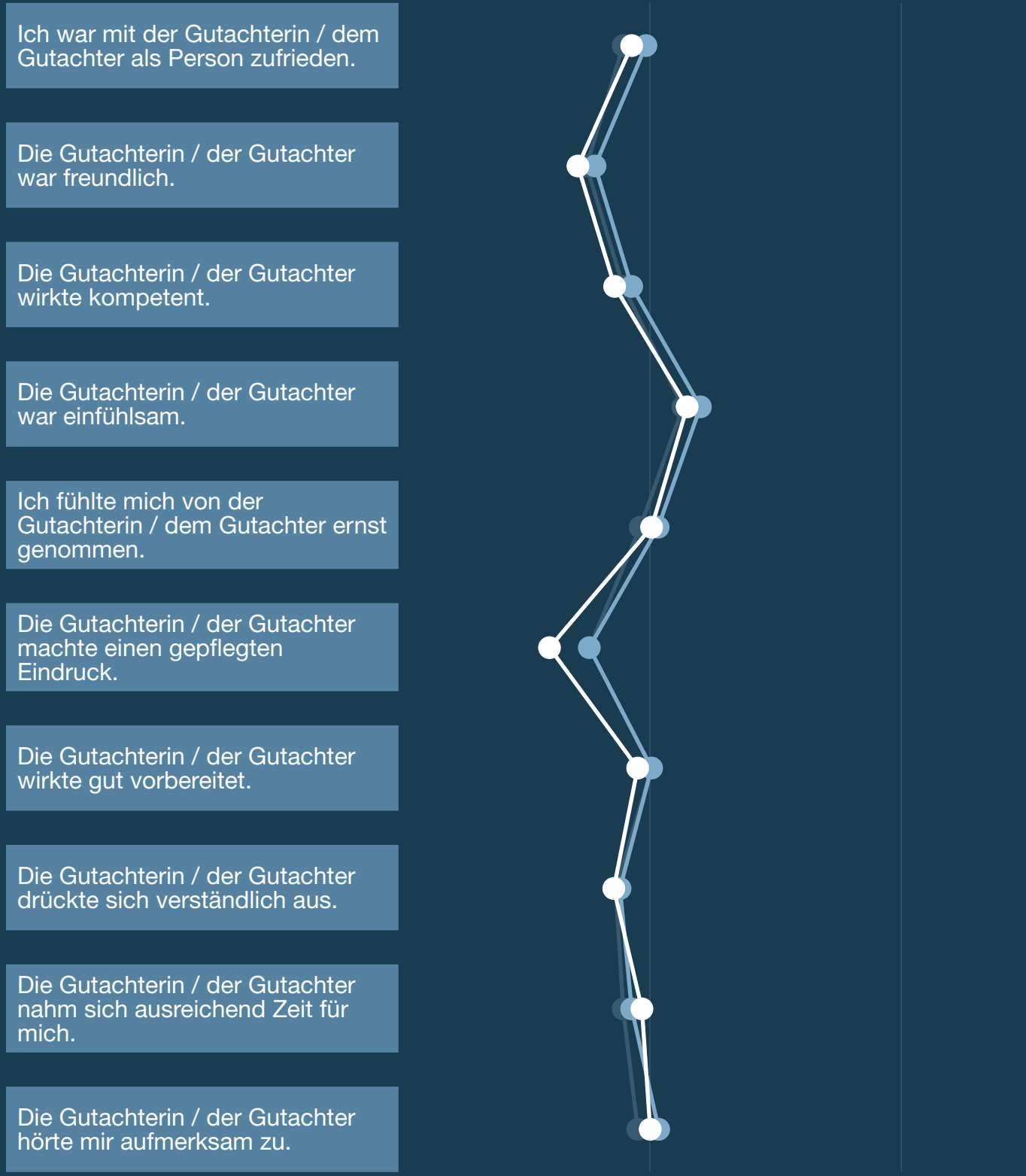


Die Gutachterin / der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

2022: Ø 1,7 2021: Ø 1,7 2020: Ø 1,7



Person der Gutachterin / des Gutachters



Bewertung nach Schulnoten: 1

2 ... 6

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

Ø 1,5
2022

Ø 1,5
2021

Ø 1,5
2020

73%

18%

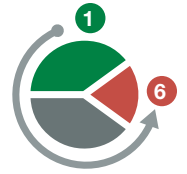
4%

2%

2%

2%

Die Versicherten waren auch 2022 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.

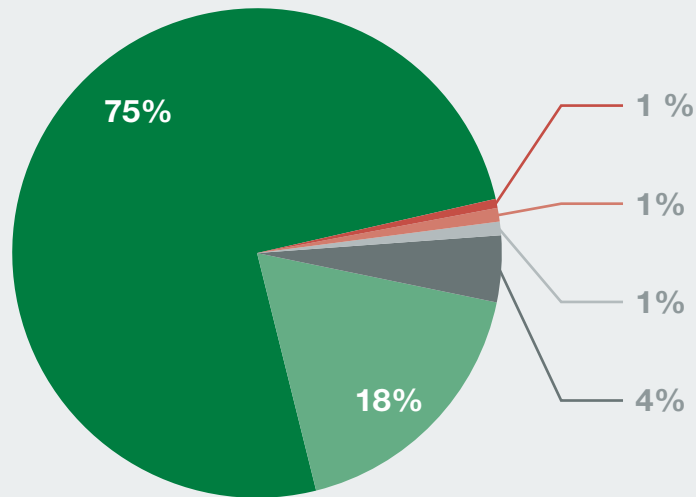


Die Gutachterin / der Gutachter war freundlich.

Ø 1,3
2022

Ø 1,4
2021

Ø 1,4
2020

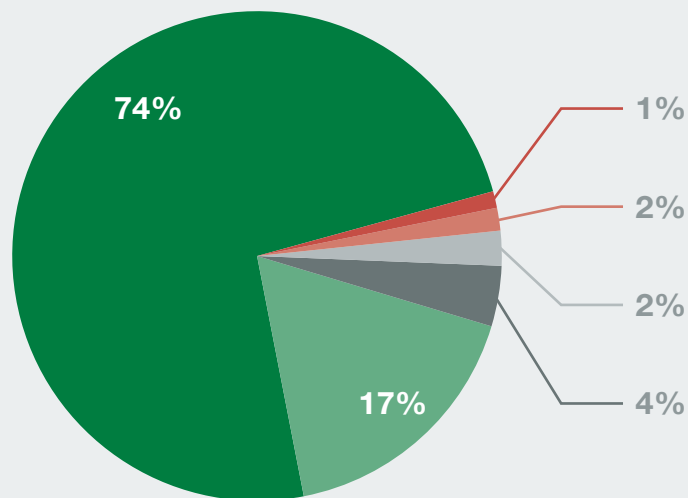


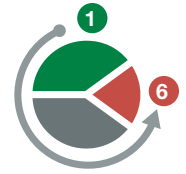
Die Gutachterin / der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,4
2022

Ø 1,5
2021

Ø 1,4
2020



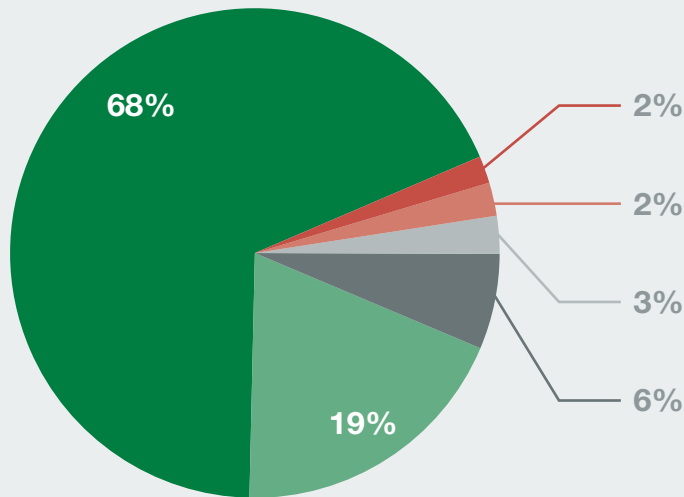


Die Gutachterin / der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,6
2022

Ø 1,6
2021

Ø 1,6
2020



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

2022: Ø 1,5

2021: Ø 1,5

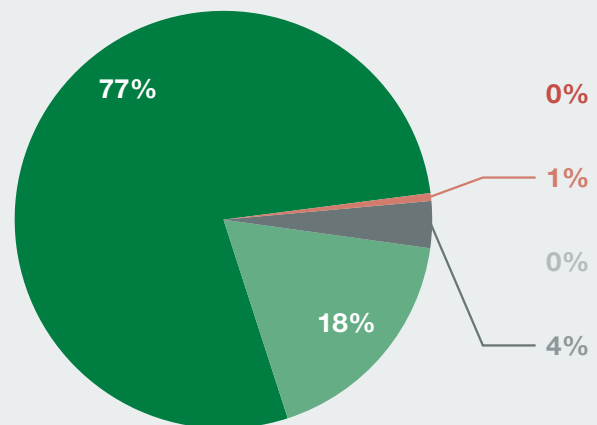
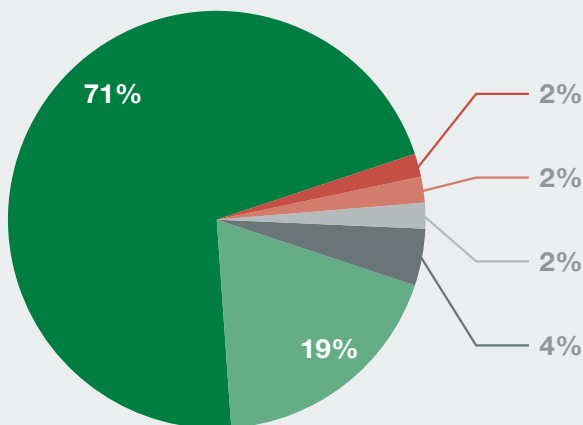
2020: Ø 1,5

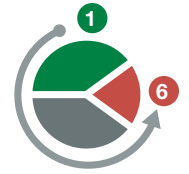
Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2022: Ø 1,2

2021: Ø 1,4

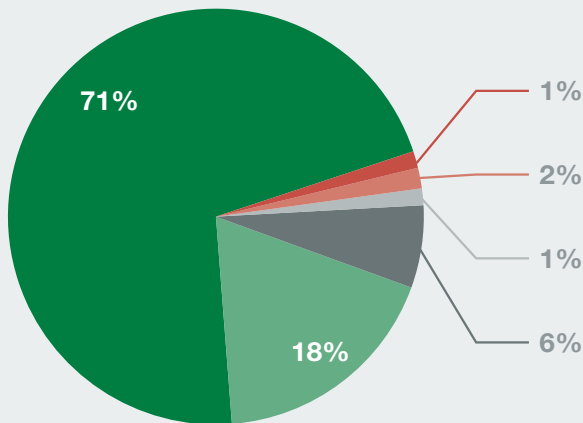
2020: Ø 1,4





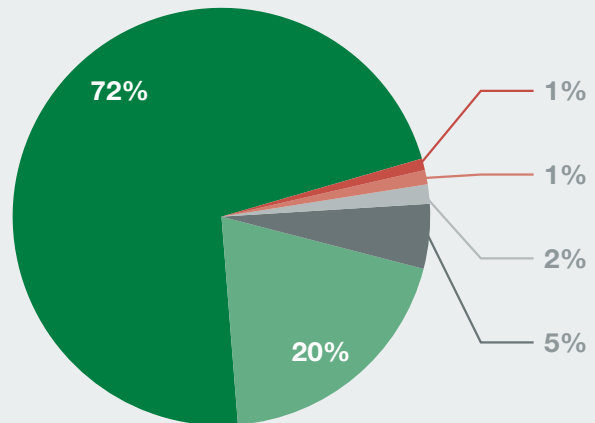
Die Gutachterin / der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,5 2020: Ø 1,5



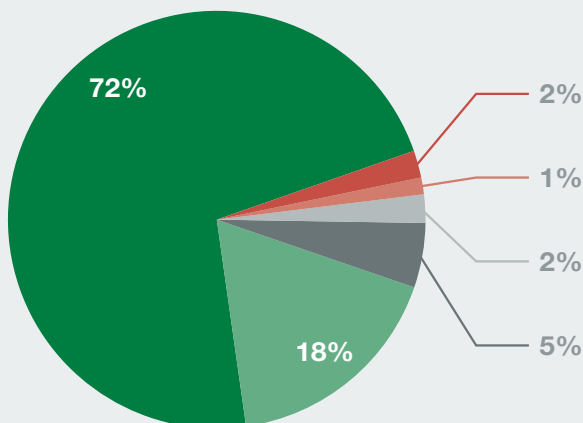
Die Gutachterin / der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2022: Ø 1,4 2021: Ø 1,4 2020: Ø 1,4



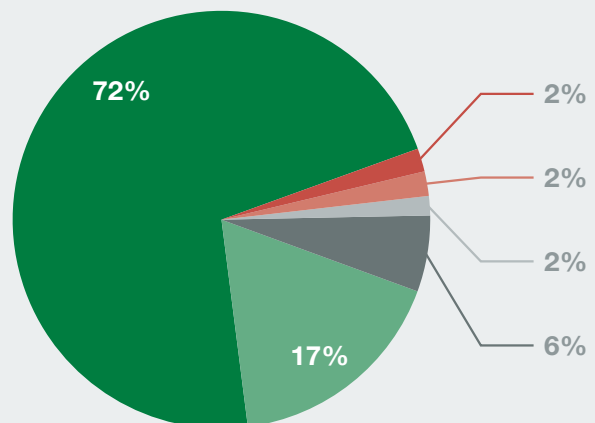
Die Gutachterin / der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,5 2020: Ø 1,4

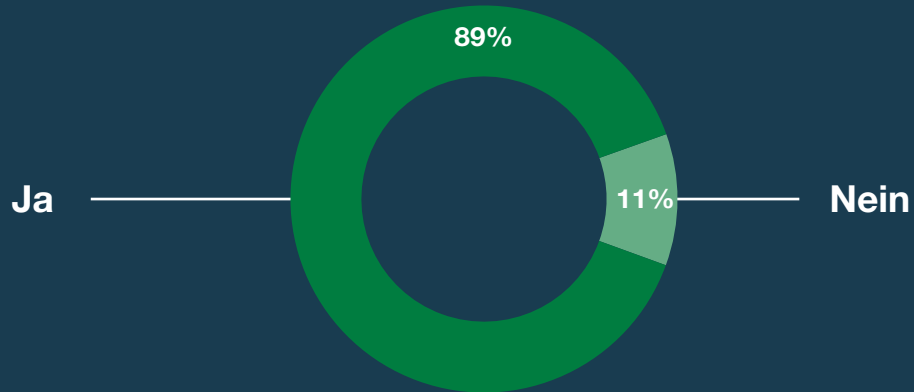


Die Gutachterin / der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

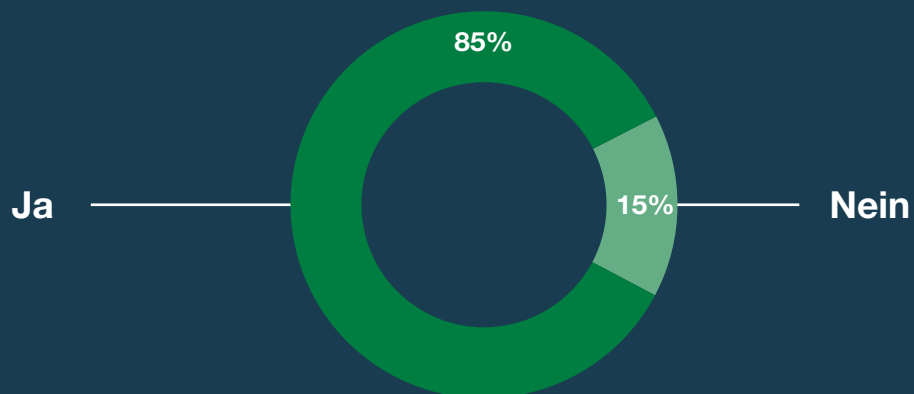
2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,5 2020: Ø 1,5



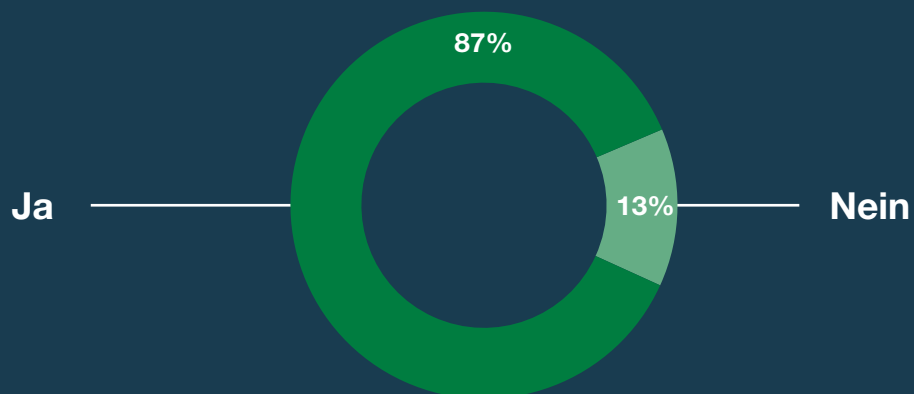
a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



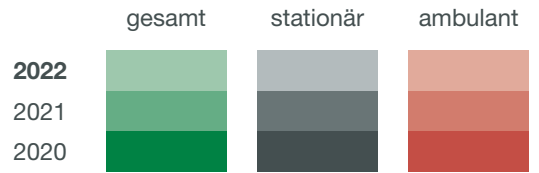
b) Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden?



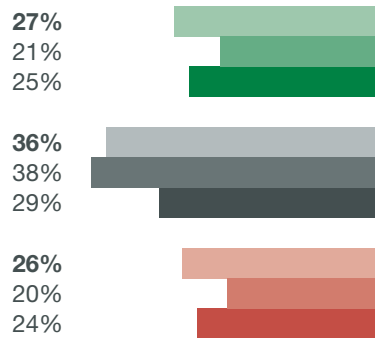
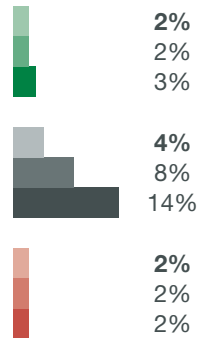
c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



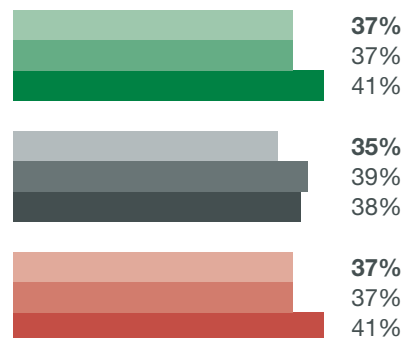
Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



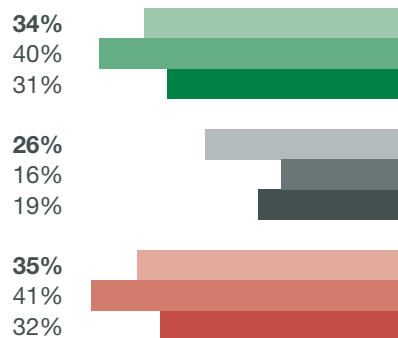
Gesetzliche Betreuer



Pflegepersonen



Angehörige



Versicherte

Abschließend fragten wir die Versicherten, an welchen Stellen Sie noch Ansatzpunkte zur Verbesserung sehen. Hierzu wurde das Freitextfeld 430 Mal genutzt, unter anderem für 256 Kommentare in Form von Anmerkungen und Vorschlägen. 174 Befragte sehen hingegen keinen Verbesserungsbedarf und sind rundum zufrieden.

69

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

- Verzögerung
- Gewichtung der Fähigkeiten
- zu geringe Leistung
- umfassender begutachten
- Kritik am Bewertungssystem

73

Kritik am Verhalten oder Zeitmanagement der Gutachterin/ des Gutachters

- mehr Empathie zeigen oder Zeit nehmen
- besser zuhören, mehr nachfragen
- Bessere Vorbereitung
- einvernehmliche Terminvereinbarung
- Pünktlichkeit

70

Wunsch nach Begutachtung vor Ort:

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

19

Mehr Informationen und Orientierung:

- Beratung/Information zur Pflegesituation
- Information zur Gutachterin / zum Gutacher
- Ablauf erklären
- weiteres Vorgehen erläutern

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

EvaSys	Fragebogen zur digitalen Pflegebegutachtung mit Telefoninterview	Electric Paper

Bitte so markieren:
 Korrektur:

Wer füllt diesen Fragebogen aus?

- Versicherter
 gesetzlicher Betreuer
 Angehöriger
 Pflegeperson

Gesamturteil

	Sehr zufrieden					Sehr unzufrieden
	1	2	3	4	5	6
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der digitalen Begutachtung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Auf jeden Fall					Auf keinen Fall
	1	2	3	4	5	6
Würden Sie sich von der Gutachterin oder dem Gutachter, der Sie begutachtet hat, erneut begutachten lassen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terminvereinbarung

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

Begrüßung des Gutachters

	Stimme voll zu					Stimme nicht zu
	1	2	3	4	5	6
Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter zufrieden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter rief zum verabredeten Zeitpunkt bei mir an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter erklärte mir den Ablauf des Telefoninterviews genau.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter befragte mich ausführlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter ließ sich meine Unterlagen gründlich vorlesen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter ließ sich meine Wohnung gründlich beschreiben.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter ließ sich meine Einschränkungen umfassend beschreiben.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 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.

Minuten
Minuten



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