

MDK

MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
BADEN-WÜRTTEMBERG

✓ **Versicherten-
befragung zur
Pflegebegutachtung**

ERGEBNISBERICHT

2017



Erfahren. Effizient.
Von Mensch zu Mensch!

Wir ...

... arbeiten im Auftrag der gesetzlichen Krankenkassen und Pflegekassen!

... handeln weisungsfrei und unabhängig!
MDK-Gutachterinnen und -Gutachter sind nur ihrem ärztlichen und pflegfachlichen Gewissen unterworfen. Sie orientieren sich ausschließlich am aktuellen Stand des medizinischen Wissens, an sozialrechtlichen Regelungen und verbindlichen Richtlinien.

... garantieren somit eine objektive und faire Beratung und Begutachtung!



Inhalt

Vorwort	Seite	05
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	Seite	06
1. Gesetzlicher Auftrag	Seite	07
2. Zielsetzung und Methodik	Seite	08
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	Seite	10
4. Ergebnisse	Seite	11
5. Erkenntnisse	Seite	17
6. Maßnahmen	Seite	19
7. Zahlen, Daten, Fakten	Seite	22

Die Einzelfallbegutachtung in der Pflege durch den MDK Baden-Württemberg

Objektiv

Wie läuft eine Begutachtung ab?

Unsere Gutachterinnen und Gutachter sind speziell ausgebildete Pflegefachkräfte oder Ärztinnen und Ärzte. Sie besuchen die pflegebedürftigen Menschen in ihrem Wohnumfeld, um einen Eindruck von der individuellen Pflegesituation zu gewinnen.

In einem persönlichen und von gegenseitiger Wertschätzung geprägten Gespräch berichten uns die Menschen, mit welchen Einschränkungen und Problemen in der Pflege sie zurechtkommen müssen.

Empathisch

Was ist während der Begutachtung von Menschen mit Demenz zu beachten?

Beim Hausbesuch sprechen unsere Gutachterinnen und Gutachter zunächst den pflegebedürftigen Menschen an, auch wenn dessen Angaben aufgrund einer Demenzerkrankung nicht zuverlässig sind. Die Informationen werden von uns jedoch nicht ungeprüft übernommen, sondern mit den anwesenden Angehörigen besprochen.

Transparent

Wie geht es nach der Begutachtung weiter?

Der MDK Baden-Württemberg fasst die Ergebnisse des Hausbesuchs in einem Gutachten zusammen. Auf dieser Grundlage entscheidet die Pflegekasse, welcher Pflegegrad dem pflegebedürftigen Menschen zugeordnet wird. Dieser erhält den Bescheid über den Pflegegrad zusammen mit Empfehlungen, wie die Pflegebedürftigkeit positiv beeinflusst werden kann. Auf Wunsch übersendet die Pflegekasse auch eine Kopie des MDK-Gutachtens.

Einfühlsam

Nachvollziehbar



Wir sind
engagiert – für
eine gute und
gerechte
Versorgung

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor über einem Jahr wurde der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff eingeführt, der die Gleichbehandlung körperlich, kognitiv und psychisch beeinträchtigter Menschen zum Ziel hat. Seither setzen unsere Gutachterinnen und Gutachter ein neues Begutachtungsverfahren zur Einstufung pflegebedürftiger Menschen in Pflegegrade ein.

In der neuen Begutachtung spiegelt sich die Lebenswirklichkeit pflegebedürftiger Menschen nun deutlich besser wider. Das Verfahren erfasst zum einen die Bereiche Körperpflege, Ernährung und Mobilität sowie die hauswirtschaftliche Versorgung. Zum anderen beleuchten unsere Gutachterinnen und Gutachter kognitive und kommunikative Fähigkeiten, Verhaltensweisen und psychische Problemlagen sowie die Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Kontakte. Der pflegebedürftige Mensch, seine Ressourcen und Fähigkeiten stehen im Mittelpunkt!

Entsprechend positiv gestalten sich die Rückmeldungen – sowohl von den pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen als auch von unseren Gutachterinnen und Gutachtern.

Zufriedenheit mit dem MDK: Weiterhin auf hohem Niveau.

Die aktuellen Resultate der bundesweit einheitlichen Befragung pflegebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen unterstreichen dies: **88 Prozent der Befragten** sind mit der Begutachtung durch den MDK Baden-Württemberg zufrieden. Unsere Gutachterinnen und Gutachter überzeugen durch ihren einfühlsamen Umgang mit den pflegebedürftigen Menschen, durch Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit.

Im vorliegenden Jahresbericht 2017 präsentieren wir Ihnen diese und viele weitere Befragungsergebnisse, bieten Ihnen zugleich einen umfassenden Einblick in unsere Aktivitäten, mit denen wir unsere Dienstleistungen weiter verbessern wollen. Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Erik Scherb

Geschäftsführer des MDK Baden-Württemberg

Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben, zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit diesem Bereich sind durchschnittlich 87 Prozent der Befragten zufrieden.

87 %

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Der persönliche Kontakt

In diesem Bereich wurde nach der Termintreue unserer Gutachterinnen und Gutachter und dem Ablauf der Begutachtung gefragt. Fragen zum Vorgehen und zum Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit diesem Bereich sind durchschnittlich 89 Prozent der Befragten zufrieden.

89 %

Persönliches Auftreten des Gutachters

In diesem Bereich wurde nach dem Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter bei den Versicherten gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit diesem Bereich sind durchschnittlich 88 Prozent der Befragten zufrieden.

88 %

88 %

Gesamtzufriedenheit

88 Prozent der Befragten sind mit der Begutachtung durch den MDK Baden-Württemberg insgesamt zufrieden.

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung.

Unter anderem führt der MDK im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus seine Auftraggeber in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Mit seinen objektiven und fachlich fundierten Bewertungen trägt der MDK zu einer im Einzelfall und in der Gesamtheit angemessenen und einheitlichen Versorgung aller gesetzlich Versicherten mit den jeweils notwendigen Leistungen bei.

Der MDK prüft gemäß § 18 Abs. 1 SGB XI im Auftrag der Pflegekassen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches erfüllt sind und welcher Grad der Pflegebedürftigkeit vorliegt.

Um eine bundesweit einheitliche und gerechte Beurteilung der Pflegebedürftigkeit zu gewährleisten, beachten die Gutachterinnen und Gutachter eine Vielzahl von Vorgaben. Die Medizinischen Dienste und ihre Gutachterinnen und Gutachter sind sich dabei stets bewusst, dass sie in der persönlichen Begutachtungssituation die Privat- und Intimsphäre der betroffenen Menschen berühren und dass ihre Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse erhebliche Bedeutung für die einzelnen Versicherten und ihre Angehörigen haben.

Es ist dem MDK Baden-Württemberg daher ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ermöglichen es dem Medizinischen Dienst, seine Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Menschen abzustimmen.

Die auf der Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen, im September des gleichen Jahres vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten sowie am 05.12.2016 geänderten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes definieren erstmals einen Rahmen für eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (wissenschaftliche Stelle).

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Homepage. Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2017.

1. Gesetzlicher Auftrag



2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder MDK jährlich eine Versichertenbefragung durch.

Ausdrücklich formulierte Ziele des MDK Baden-Württemberg hinsichtlich dieser Befragungen sind:

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung
- Informationen zu gewinnen, zum Zweck der internen Kommunikation von Versichertenzufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MDK betreffen.

Diese Befragung trägt entscheidend dazu bei, aus der Perspektive der Versicherten belastbare Informationen zu gewinnen. Das heißt, Fragen wie

- „Wie wird unsere Dienstleistung von den Versicherten tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen / der Service die Erwartungen der Versicherten?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die Zufriedenheit der Versicherten?“

können beantwortet werden, wenn entsprechende Erkenntnisse aus der Befragung vorliegen.

Die Kenntnis dieser Kriterien und deren Wichtigkeit für die Betroffenen sind Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung einer Dienstleistung.

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen. Der konkrete Inhalt des Fragebogens sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die bundesweit einheitlichen Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e. V. (MDS) in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Der Fragenkatalog umfasst, entsprechend den Richtlinien, Fragen

- zur Zufriedenheit mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- zum Ablauf der Begutachtung,
- zum persönlichen Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters,
- zur Beratung durch die Gutachterin oder den Gutachter und
- zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der persönlichen Pflegebegutachtung mit den für die Versicherten wichtigen Kriterien. Dabei wurden erfahrungsbasiert Versichertenanforderungen berücksichtigt sowie die Maßgaben der Dienstleistungs-Richtlinien erfüllt.

Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage sind, aktiv an der Befragung teilzunehmen, wurde auch Angehörigen / privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, die Zufriedenheitsbewertung vorzunehmen.

Der Fragenkatalog stellt insgesamt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

M+M Management + Marketing Consulting GmbH
Holländische Straße 198a
34127 Kassel

unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:

Alle im Rahmen der Zufalls-Stichprobe ausgewählten Versicherten erhielten den Fragebogen spätestens zwei Monate nach der Begutachtung mit einer für sie kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf die Person der Versicherten zuließ, sowie ein erläuterndes Anschreiben.

Durch technische Maßnahmen im Auswahlverfahren wurde sichergestellt, dass alle Versicherten zum jeweiligen Ziehungszeitpunkt nur einmal ausgewählt und befragt werden konnten.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Rücksendung der Antworten (ausgefüllte Fragebogen) durch die Befragten erfolgte direkt an das beauftragte Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH, welches die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat.

Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Ergebnisberichtes.

3. Stichproben- größe und Rücklauf der Befragung

Die Bezugsgröße für die Versichertenbefragung sind die Begutachtungen aller Versicherten mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres. Im Jahr 2016 hat der MDK Baden-Württemberg **164.897** Versicherte zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit persönlich begutachtet.

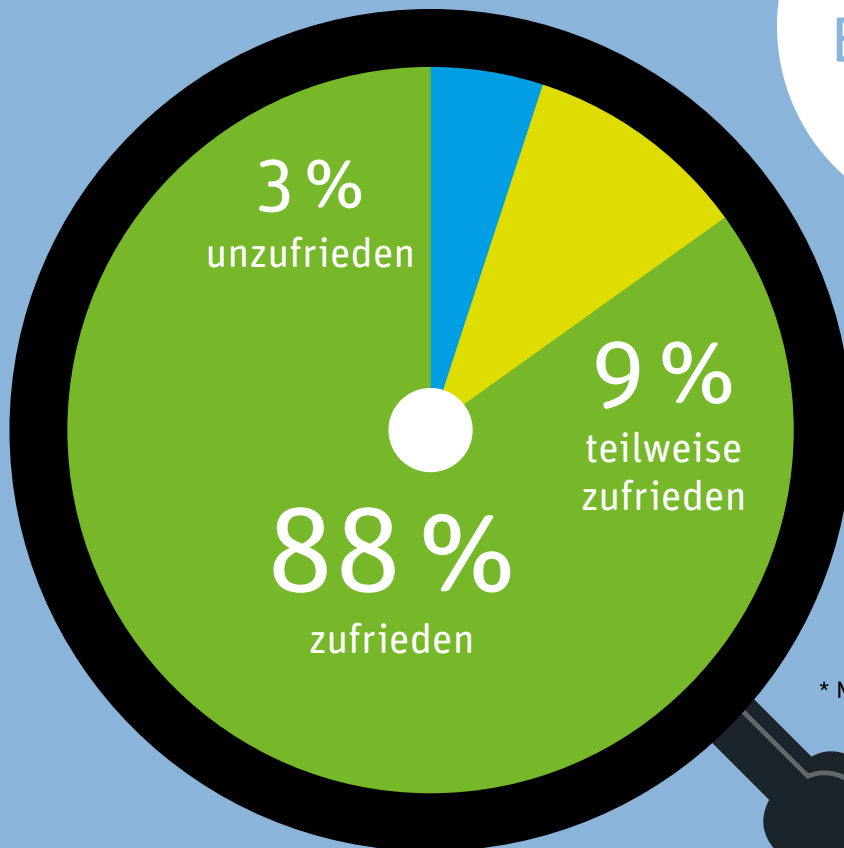
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien sind 2,5 Prozent der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung des Vorjahres als Bezugsgröße für die Versichertenbefragung zu berücksichtigen.

Von Januar 2017 bis Dezember 2017 erhielten **4.277** Versicherte kurz nach der Begutachtung einen Fragebogen vom MDK Baden-Württemberg.

Bis zum 15. Februar 2018 wurden 1.805 Fragebogen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von **42,2** Prozent (2016: 40,2 Prozent).



4. Ergebnisse



* N = 1.595 MW = 92

Wie zufrieden waren die Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK Baden-Württemberg?

*N = Anzahl der Antworten zu dieser Frage.

MW (Mittelwert) = Der Mittelwert wird auf einer dreistufigen Skala berechnet (0 = unzufrieden, 50 = teilweise zufrieden, 100 = zufrieden).

Rundungsdifferenzen in den Berechnungen können dazu führen, dass die Summe der Prozentwerte nicht immer genau 100 % ergibt.

Mit der Pflegebegutachtung durch den MDK Baden-Württemberg sind insgesamt 88 Prozent der befragten Versicherten zufrieden; 9 Prozent sind teilweise zufrieden und 3 Prozent sind unzufrieden. Damit liegt die Zufriedenheit der Versicherten, auch nach der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs, auf dem hohen Niveau des Vorjahres.

In Baden-Württemberg sind den Befragten im Rahmen der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:

- a) die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters,
- b) die verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters,
- c) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen,
- d) eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten und
- e) die Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters.

Die Zufriedenheitswerte aller abgefragten Aspekte der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau.

Die Ergebnisse bescheinigen dem MDK Baden-Württemberg insgesamt eine hohe Dienstleistungsorientierung. Insbesondere ist dieses Ergebnis auf einen gut vorbereiteten Wechsel des Begutachtungsverfahrens und das fachliche Können der Gutachterinnen und Gutachter zurückzuführen.

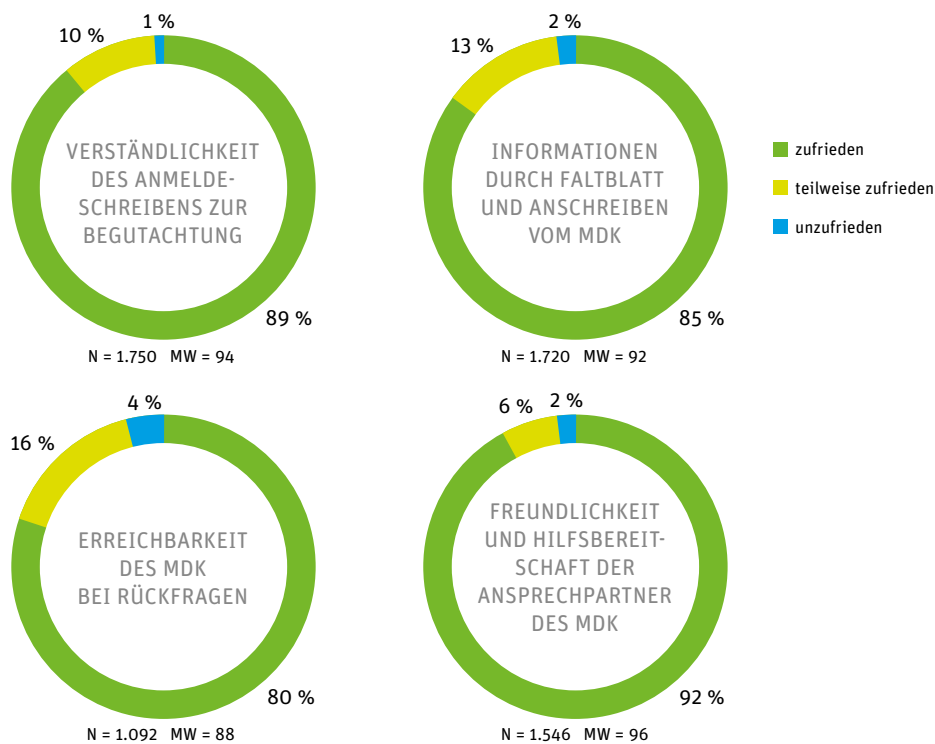
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MDK verfügen über die in diesen sensiblen Situationen erforderliche soziale Kompetenz, zeigen Empathie – und erzeugen auf diese Weise eine vertrauensvolle und konstruktive Atmosphäre.



Die Ergebnisse im Einzelnen:

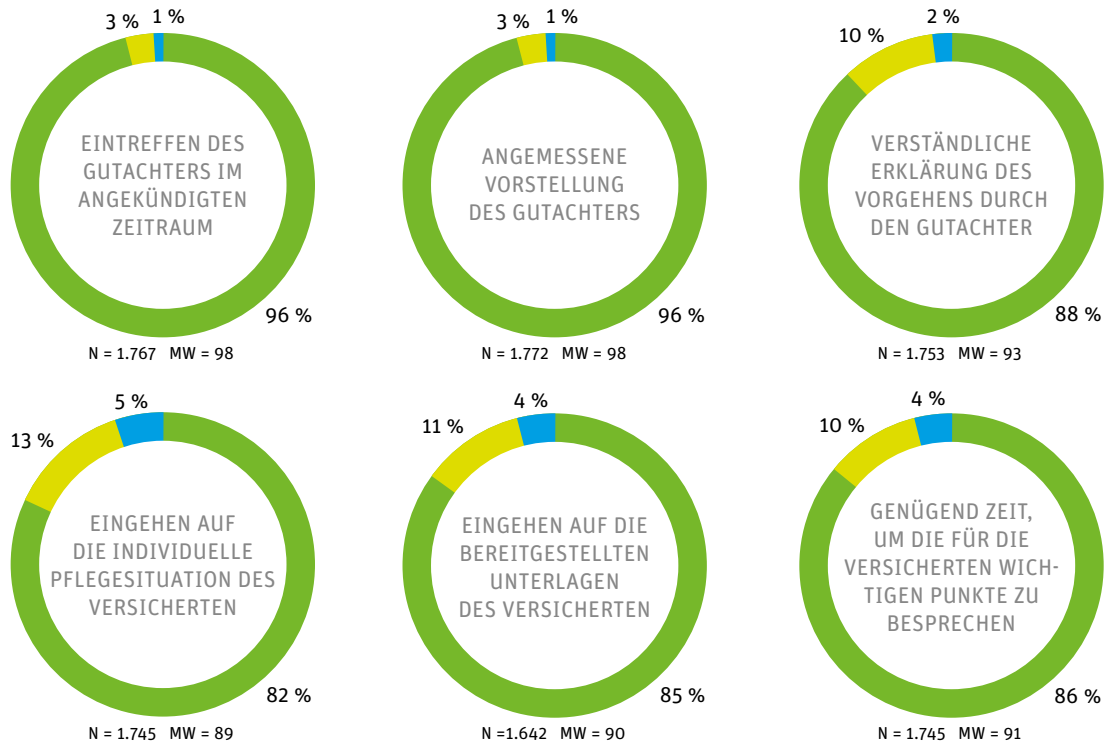
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Parallel zur Zufriedenheit ist zu berücksichtigen, wie wichtig der jeweilige Aspekt den Befragten ist. Die Wichtigkeit ist parallel zur Zufriedenheit auf Seite 23 dargestellt.

FRAGENBEREICH A: INFORMATIONEN ÜBER DIE PFLEGEbegUTACHTUNG



Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens des MDK Baden-Württemberg sind 89 Prozent der Befragten zufrieden. Überwiegend zufrieden sind die Befragten mit den Informationen, die sie im Vorfeld der Begutachtung zum Begutachtungsverfahren erhalten (85 Prozent). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen sind 80 Prozent zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK Baden-Württemberg liegt der Zufriedenheitswert bei 92 Prozent. Dieses Kriterium ist den Befragten zugleich besonders wichtig (93 Prozent).

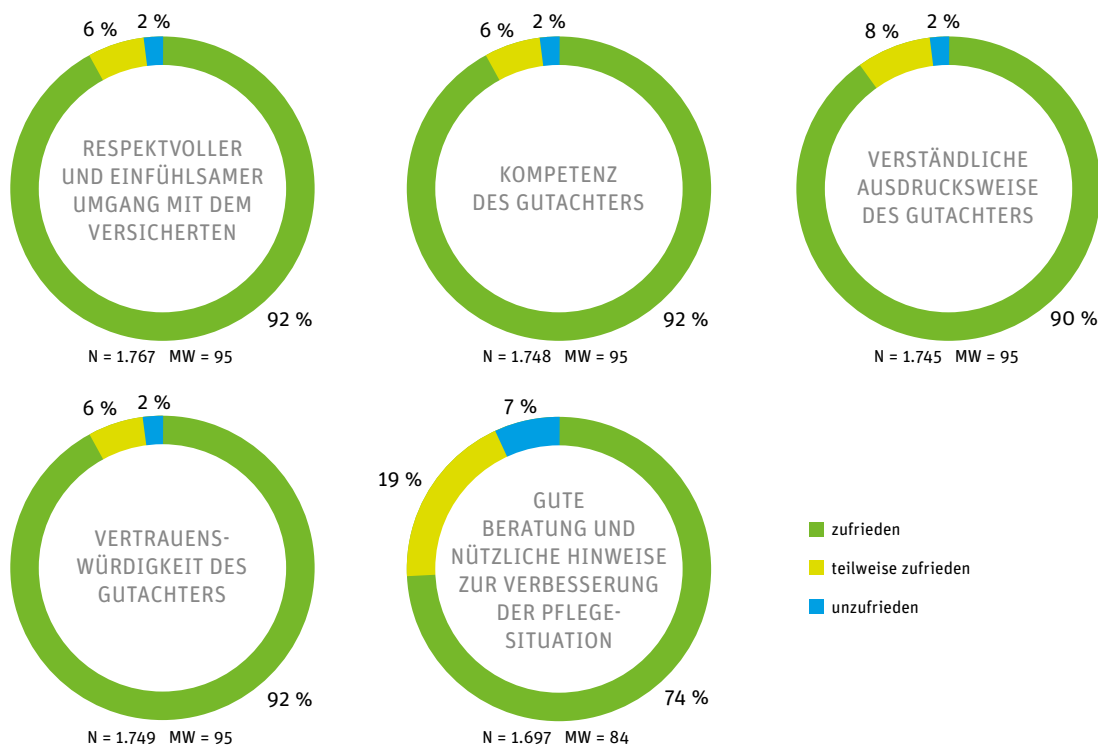
FRAGENBEREICH B: PERSÖNLICHER KONTAKT



Der Fragenbereich zum persönlichen Kontakt erfasst den durch die Gutachterin oder den Gutachter im Einzelfall beeinflussbaren Ablauf der Begutachtung. Die höchsten Zufriedenheitswerte liegen bei der Termintreue (96 Prozent) sowie bei der angemessenen Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters (96 Prozent). 88 Prozent der Befragten finden die Erklärung der Gutachterin oder des Gutachters zum Vorgehen bei der Pflegebegutachtung verständlich. 88 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass die Gutachterin oder der Gutachter auf die bereitgestellten Unterlagen eingeht. 85 Prozent der Befragten sind damit zufrieden, 11 Prozent teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

Für 95 Prozent der Befragten ist es sehr wichtig, dass die Gutachterin oder der Gutachter beim Hausbesuch auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten eingeht. 82 Prozent der Befragten sind mit diesem Aspekt zufrieden. Mit der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 86 Prozent zufrieden. Dies stellt mit 95 Prozent für die Versicherten ebenfalls ein sehr wichtiges Merkmal dar.

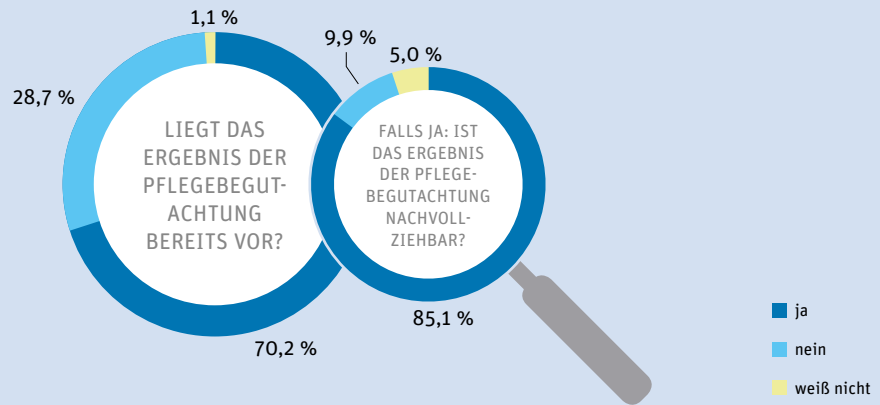
FRAGENBEREICH C: PERSÖNLICHES AUFTRETEN DER GUTACHTERIN ODER DES GUTACHTERS



Nahezu allen Befragten (96 Prozent) ist die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters wichtig. Dass sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich ausdrückt, halten ebenfalls 96 Prozent der Befragten für wichtig. Fast genauso wichtig sind den Befragten die Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters (95 Prozent) und ein respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten bei der Begutachtung (94 Prozent).

Etwas 9 von 10 Befragten sind mit dem persönlichen Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters zufrieden. Verbesserungsbedarf sehen die Befragten bei ihrem Wunsch, gut beraten zu werden und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation zu erhalten. Für 90 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt. 19 Prozent sind mit diesem Aspekt teilweise zufrieden und 7 Prozent sind unzufrieden.

Am Ende des Fragebogens wurden die Befragten noch um allgemeine Angaben gebeten:



Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?“ ergab folgende Hinweise:

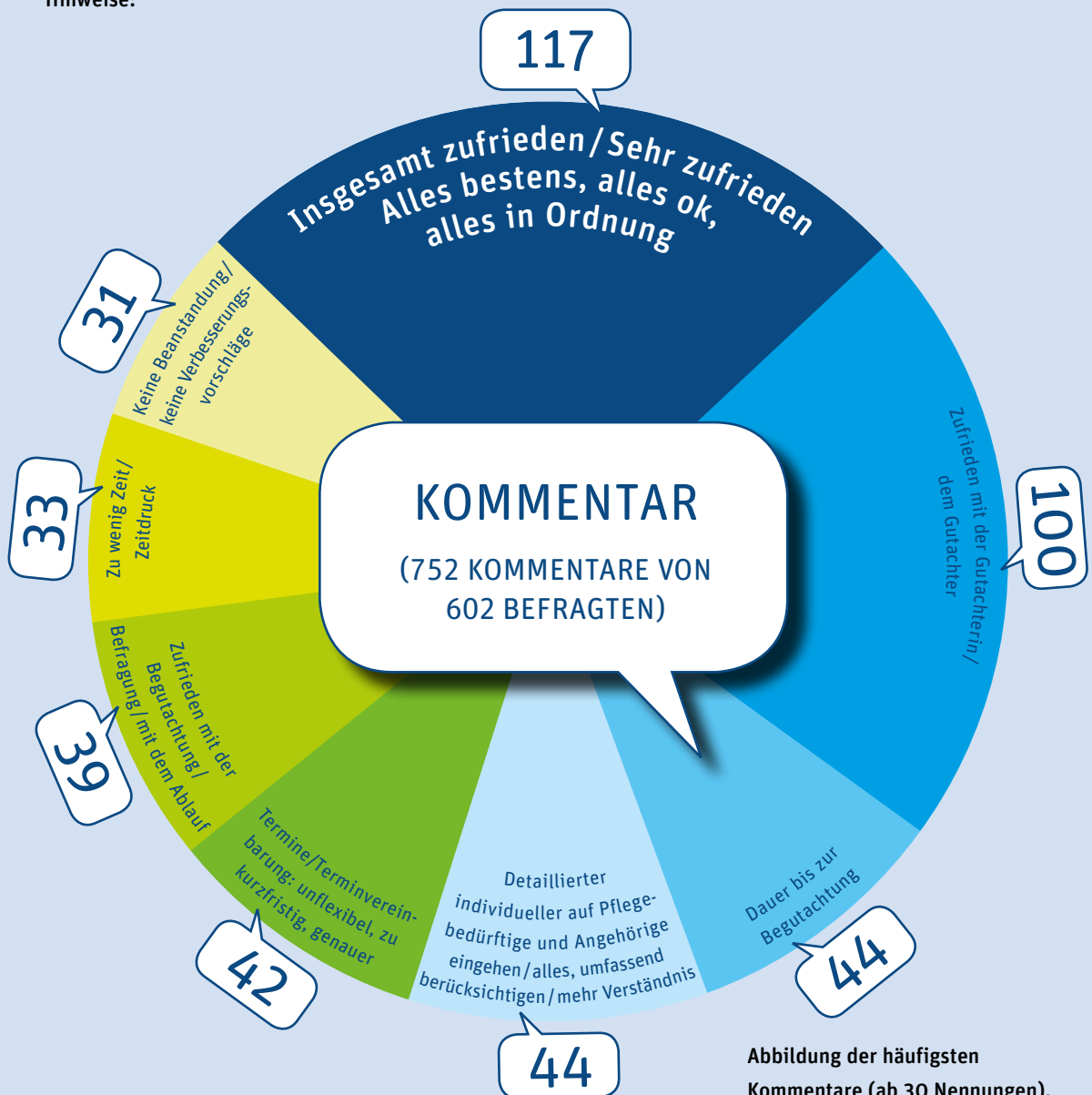


Abbildung der häufigsten Kommentare (ab 30 Nennungen).

5.1 Vorgehen bei der Ableitung von Erkenntnissen

Die im Vergleich mit anderen Befragungen im Allgemeinen und im Gesundheitswesen im Besonderen überdurchschnittlich hohe Rücklaufquote belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung mitzuteilen und ihre Zufriedenheit mit dem MDK zurück zu spiegeln. Darüber hinaus sind auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials repräsentative Auswertungen möglich.

Die befragten Versicherten und ihre Angehörigen sind mit der Durchführung der Pflegebegutachtung insgesamt sehr zufrieden.

Doch eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte alleine greift zu kurz. Erst aus den Zufriedenheitswerten in Zusammenhang mit der Wichtigkeit der Aspekte und weiteren Parametern erkennen wir mögliche Verbesserungspotenziale.



5. Erkenntnisse

5.2 Abgeleitete Erkenntnisse im Einzelnen

5.2.1 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen

81 Prozent der Befragten ist es wichtig, den MDK Baden-Württemberg bei Fragen oder Terminabsagen zu erreichen. In dieser Hinsicht äußern sich 80 Prozent der Befragten als zufrieden.

Die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit liegt somit weiterhin auf hohem Niveau – trotz der durch den Wechsel des Begutachtungsverfahrens gestiegenen Auftragszahlen. Diese hatten vorübergehend zu längeren Wartezeiten und damit einerseits zu vermehrten Nachfragen der Versicherten und andererseits zu zeitlichem Druck bei der Bearbeitung geführt. Dieses Ergebnis zeigt uns den positiven Effekt bereits bestehender Maßnahmen, mit denen wir unsere telefonische Erreichbarkeit verbessert haben. Zusätzlich haben wir die Bearbeitung der E-Mails einheitlich geregelt.

5.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

95 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass die Gutachterin oder der Gutachter beim Hausbesuch auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten eingeht. Hier äußerten sich 82 Prozent der Befragten zufrieden.

Die Begutachtung basiert auf verbindlichen Richtlinien, die die Gutachterinnen und Gutachter bei ihrer Arbeit beachten müssen. Es gilt, eine Vielzahl an Punkten und Aspekten zu prüfen, um zu einem nachvollziehbaren und transparenten Ergebnis zu kommen. Für pflegebedürftige Menschen oder deren Angehörige ist es hingegen wichtig, im Rahmen der Begutachtung ihre oft sehr belastende Lebenssituation darzustellen.

Daher zeigen sich die Befragten wenig zufrieden, wenn sich die Gutachterinnen und Gutachter zu sehr an der Struktur des Formulgutachtens orientieren. Wir achten deshalb darauf, dass die Begutachtung stets mit den Fragen beginnt, die für Versicherte und für ihre aktuelle Situation am wichtigsten sind.

Das neue Begutachtungsverfahren unterstützt dies. Die Kriterien der Selbständigkeit und der Fähigkeiten ermöglichen einen angemessenen Blick auf individuelle Pflegesituationen. Diese Ergebnisse belegen zudem, wie gut das neue Begutachtungsverfahren von den Versicherten angenommen wurde.

Aber trotz der im Vergleich zum Vorjahr gestiegenen Zufriedenheit sehen wir hier weiterhin Handlungsbedarf, da 13 Prozent der Befragten mit dem Vorgehen der Gutachterin oder des Gutachters nur teilweise zufrieden und 5 Prozent unzufrieden sind.

5.2.3 Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen der Versicherten

Für 88 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass bei der Begutachtung vor Ort auf die bereitgestellten Unterlagen eingegangen wird. 85 Prozent der Versicherten zeigten sich in dieser Hinsicht zufrieden. Allerdings zeigen sich 11 Prozent der Befragten nur teilweise zufrieden mit dem Eingehen unserer Gutachterinnen und Gutachter auf die bereitgestellten Unterlagen, 4 Prozent sind unzufrieden.

Damit ist das Eingehen der Gutachterin oder des Gutachters auf bereitgestellte Unterlagen für Versicherte mit 1 Prozentpunkt Zuwachs gegenüber dem Vorjahr wichtiger geworden. Die Vorbereitung auf die Begutachtung hat sich für Versicherte vereinfacht, das Führen eines sogenannten Pflageagebuchs wird nicht mehr empfohlen, damit gewinnen alle anderen Unterlagen an Bedeutung. Im Ergebnis könnte sich einerseits Unsicherheit der Versicherten durch das neue Verfahren und andererseits eine höhere Informiertheit widerspiegeln.

5.2.4 Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen

Der Wunsch nach mehr Zeit, um die für den pflegebedürftigen Menschen und seine Angehörigen wichtigen Punkte zu besprechen, steht in engem Zusammenhang mit dem Wunsch nach Eingehen auf die individuelle Pflegesituation (siehe oben 5.2.2).

Dies zeigt sich auch darin, dass dieser Aspekt für 95 Prozent der Befragten wichtig ist. 86 Prozent der Versicherten waren in diesem Bereich zufrieden. 10 Prozent der Befragten sind hiermit nur teilweise zufrieden und 4 Prozent unzufrieden.

Aus diesen Ergebnissen zeigen sich uns weitere Optimierungspotenziale für die Kommunikation mit den Versicherten und ihren Angehörigen. Unsere Gutachterinnen und Gutachter werden fortlaufend ihre kommunikativen Fähigkeiten weiterentwickeln, damit es noch besser gelingt, sich bei der Begutachtung jederzeit auf die individuelle Situation des pflegebedürftigen Menschen und seiner Angehörigen einzulassen.

5.2.5 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Über zwei Drittel der pflegebedürftigen Menschen werden zuhause versorgt, wiederum zwei Drittel davon werden ausschließlich von Angehörigen oder sozial Nahestehenden gepflegt. Die Belastung durch die Pflegesituation gefährdet häufig auch die Gesundheit der Pflegepersonen. Andererseits belegen aktuelle Studien, dass die meisten pflegenden Angehörigen die Unterstützungsangebote der gesetzlichen Pflegeversicherung kennen. Doch genutzt werden diese häufig nur von einer Minderheit.

Zugleich zeigt sich in unserer Befragung, dass es für 90 Prozent der Befragten wichtig ist, eine gute Beratung sowie Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation zu erhalten. 74 Prozent der Versicherten waren in dieser Hinsicht zufrieden. 19 Prozent der Befragten waren mit der Beratung nur teilweise zufrieden, 7 Prozent unzufrieden.

Mit dem Pflegestärkungsgesetz II wurde der Empfehlungsteil des Begutachtungsverfahrens in seiner Bedeutung deutlich ausgeweitet.

6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Herausforderung bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen liegt grundsätzlich darin, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils befriedigenden oder unbefriedigenden Ergebnisse müssen eruiert werden.

Dabei erfolgt die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen („Woran liegt es?“), zur Bewertung („Wo besteht konkreter Handlungsbedarf?“) und abschließend zu den Maßnahmen / zur Strategie („Was müssen wir tun?“).

Strukturierte Vorgehensweise im MDK Baden-Württemberg:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der offenen Nennungen / Erläuterungen der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

Die gezielte Analyse der Ursachen bildet somit die Plattform für effektive und nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen. Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der MDK Baden-Württemberg die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

6.2.1 Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen

Die telefonische Erreichbarkeit im Zeitfenster von 08:00 – 16:00 Uhr wurde bereits sukzessive verbessert. In Stoßzeiten wird die Verteilung der Anrufe an allen Standorten in Baden-Württemberg inzwischen durch so genannte zyklische Sammel-Telefonanschlüsse besser gesteuert. Anrufer werden automatisch zum nächsten freien Servicemitarbeiter durchgestellt. Eine Verfahrensanweisung wurde für alle Bereiche verbindlich entwickelt, die auch Lösungen zur Erreichbarkeit der Pflgeteams während Besprechungen, Schulungen oder bei anderen zeitlich begrenzten Abwesenheiten beinhaltet.

Zudem erreichen uns die Versicherten und ihre Angehörigen auch per E-Mail, vollkommen unabhängig von den Servicezeiten. Mit dem Ankündigungsschreiben zum Hausbesuch erhalten die Versicherten die E-Mail-Adresse ihres zuständigen Ansprechpartners beim MDK Baden-Württemberg. Die Bearbeitung eingehender E-Mails wird sich durch einheitliche Vorgaben und technische Unterstützung weiter verbessern.



Außerdem wurde eine weitere Kontaktmöglichkeit über unsere Homepage eingerichtet: Versicherte bzw. deren Angehörige können über ein Kontaktformular den bereits geplanten Hausbesuch absagen.

6.2.2 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

Nachdem unsere Gutachterinnen und Gutachter eine möglichst entspannte Begutachtungsumgebung hergestellt haben, werden Versicherte und Angehörige über den Ablauf der Begutachtung umfassend informiert. Mit Arbeitshilfen und Dokumenten verfügen unsere Gutachterinnen und Gutachter seit geraumer Zeit über praktische Hilfen, die einzelnen Schritte der Begutachtung verständlich und transparent zu gestalten – ohne pflegebedürftige Menschen oder deren Angehörige mit den vielschichtigen Details der Begutachtungsrichtlinie zu überfordern. Zudem erhalten pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen gleich zu Beginn Raum, Probleme, Bedürfnisse und Sorgen darzustellen. Mit offenen Fragen werden die Betroffenen ermuntert, ihre Lebenssituation zu schildern.

Dieses bewährte Vorgehen sowie weitere Empfehlungen zum Auftreten und Verhalten bei der Pflegebegutachtung in häuslicher Umgebung wurden mit allen Gutachterinnen und Gutachtern strukturiert besprochen. Dieses Vorgehen ist auch Bestandteil unseres Einarbeitungskonzeptes. Darüber hinaus werden in Fallbesprechungen nach Beschwerden und Widersprüchen konkrete Verhaltensweisen reflektiert.

In fortlaufenden Schulungen können unsere Gutachterinnen und Gutachter ihre kommunikativen Fähigkeiten weiter entwickeln. In speziellen Fortbildungsveranstaltungen befassen sie sich mit den Aspekten der wertschätzenden Kommunikation. Durch ganztägige interne Fortbildungsveranstaltungen zur „Interkulturellen Pflegebegutachtung“ werden unsere Gutachterinnen und Gutachter im sensiblen, einfühlsamen Umgang mit Menschen aus anderen Kulturkreisen unterstützt. Bei Bedarf wird in Einzelfällen ein Dolmetscher einbezogen. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt und intensiviert.

6.2.3 Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten

Mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs steht die Einschätzung der Selbstständigkeit und der Fähigkeiten der Versicherten im Mittelpunkt. Eine aufwändige Dokumentation der Hilfe- und Pflegeleistungen im Vorfeld der Begutachtung ist nicht mehr erforderlich. Auf der Homepage des MDK ist eine Checkliste zur Vorbereitung auf den MDK-Besuch nach neuem Verfahren eingestellt.

Bevor ein Versicherter den Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellt und damit durch den MDK auf seine Pflegebedürftigkeit hin begutachtet wird, hat er in der Regel Kontakt mit der Pflegekasse oder einer beratenden Stelle (z. B. Pflegestützpunkt). Dort wird über den Ablauf der Begutachtung und über eine sinnvolle Vorbereitung informiert. Mit gezielten Schulungsangeboten an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegekassen sowie einem intensivierten Austausch mit den Pflegekassen unterstützen wir dies. Zusätzlich erreichen wir die Versicherten über eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit.

6.2.4 Genügend Zeit, um für die Versicherten wichtige Punkte zu besprechen

Wir legen großen Wert darauf, dass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen ausreichend Zeit erhalten, um die für sie wichtigen Punkte in einer der Begutachtungssituation angemessenen Form zu besprechen.



Bereits wenige Wochen nach Einführung des neuen Begutachtungsinstrumentes wurde der Zeitbedarf für die Begutachtung im häuslichen Umfeld im Rahmen einer bundesweiten Erhebung erfasst und im MDK zur Planung der Begutachtungen im häuslichen Umfeld herangezogen.

Bringen pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen Aspekte ein, die für sie einen hohen Stellenwert haben, jedoch für die Begutachtung nicht relevant sind, werden diese dennoch von unseren Gutachterinnen und Gutachtern gewürdigt. Diese Form der Orientierung an den Bedürfnissen der Versicherten und ihrer Angehörigen wird als Grundhaltung intensiv in allen Besprechungen kultiviert und vorgelebt.

6.2.5 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Noch recht selten nutzen pflegebedürftige Menschen und pflegende Angehörige das umfangreiche und vielfältige Angebot der Beratung durch die Pflegekassen sowie weitere Unterstützungsleistungen, die in Wohnortnähe angeboten werden (z. B. Pflegestützpunkte, Wohnraumberatung, Palliativversorgung). Dabei kommen die Pflegeberaterinnen und -berater der Kassen auf Wunsch auch direkt zu den Menschen nach Hause und klären im persönlichen Gespräch den konkreten Hilfe- und Versorgungsbedarf.

Wir wollen diese Informationen den pflegebedürftigen Menschen sowie deren Angehörigen verstärkt an die Hand geben, noch gezielter und klarer auf die spezialisierten Beratungsangebote der Pflegekassen und weiterer Ansprechpartner hinweisen.

Seit Juli 2016 geben die Gutachterinnen und Gutachter des MDK Baden-Württemberg auch Empfehlungen zu Maßnahmen einer verhaltensbezogenen Prävention. Der Grundsatz, dass Pflegebedürftigkeit in der Regel kein unveränderbarer Zustand ist, sondern ein Prozess, der beispielsweise durch Pflege aber auch durch Einzelleistungen mit rehabilitativer oder präventiver Zielsetzung beeinflussbar ist, wird weiter unterstützt.

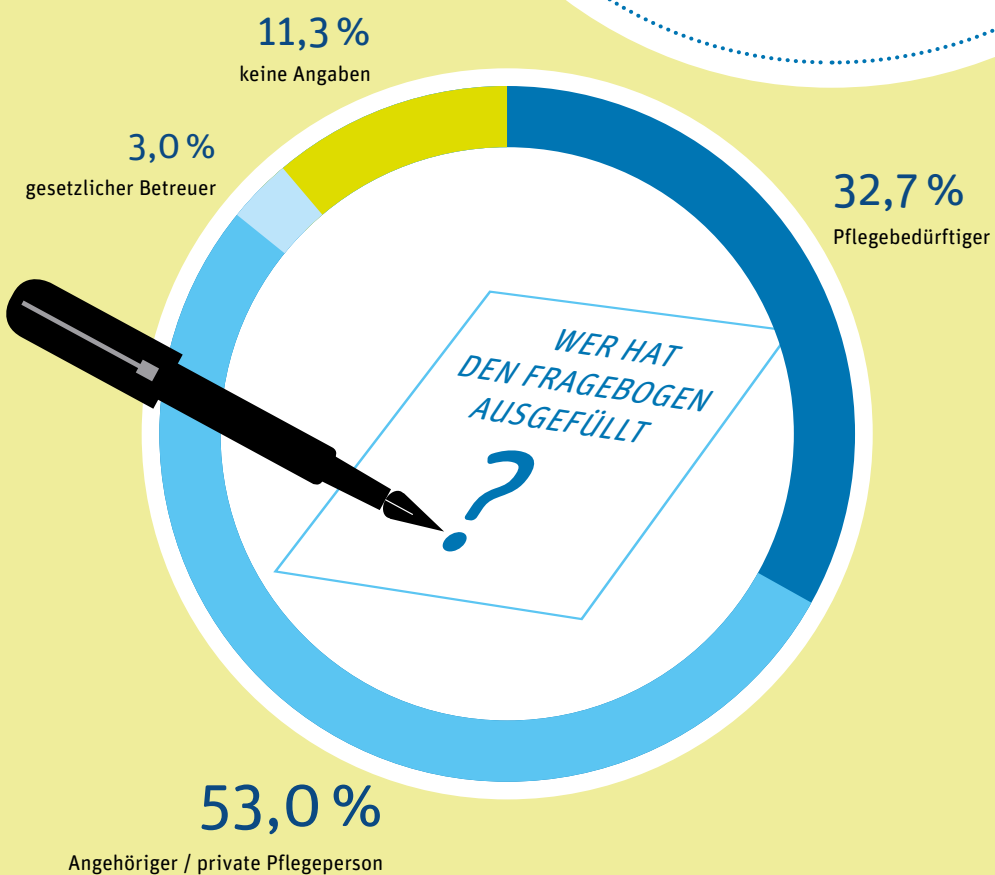
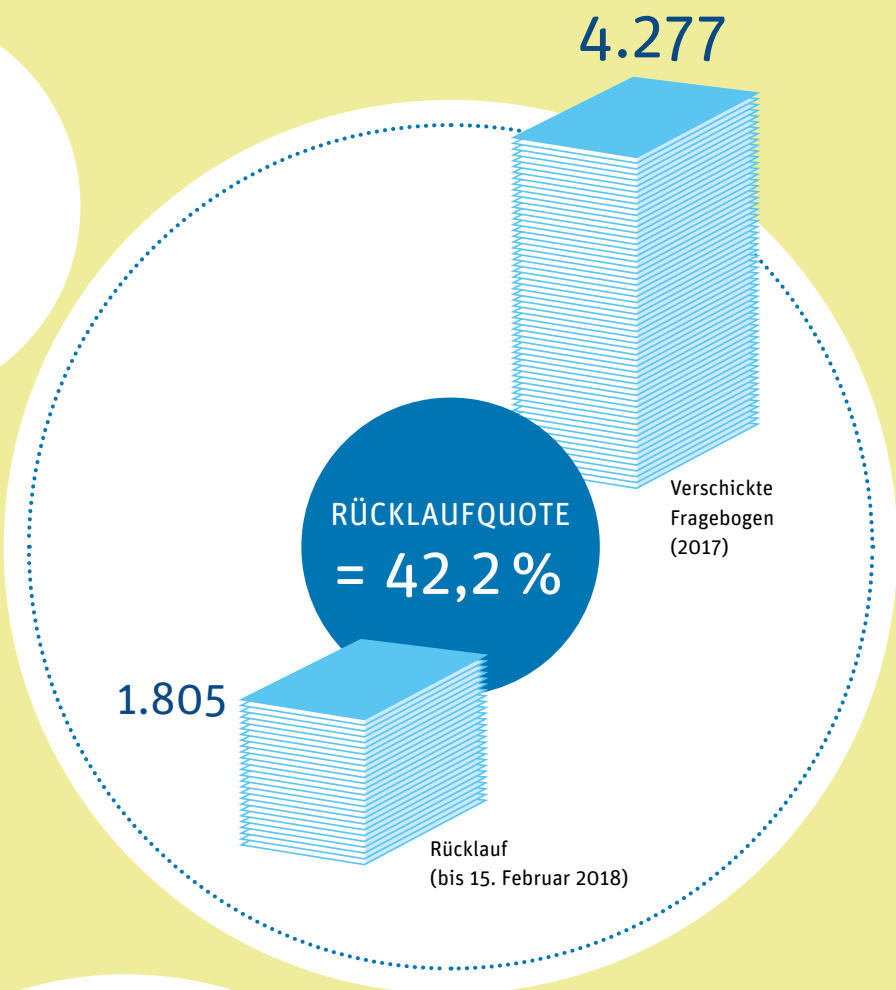
Eine Vielzahl weiterer Maßnahmen befähigt die Gutachterinnen und Gutachter dem allgemeinen Beratungsauftrag nachzukommen:

- Konzepte zu einem Beratungsansatz in der Begutachtung werden erarbeitet.
- 22 Hilfsmittelexperten wurden geschult und arbeiten seit 2017 als Multiplikatoren in den jeweiligen Teams.
- Eine Fortbildung zur Rehabilitationsempfehlung stärkt die Fachkompetenz der Führungskräfte und Fachbegleiter in den Teams.
- Die Abstimmung mit den Pflegekassen zu Präventions-Beratungsangeboten schärft den Blick für Empfehlungen.
- Ein Fachtag zur Prävention für den gezielten Erfahrungsaustausch wird vorbereitet.

Ferner bietet der MDK Baden-Württemberg gemeinsam mit der Katholischen Hochschule Freiburg das Fortbildungsmodul „Stabilisierung häuslicher Pflegesettings“ – als Ergänzung zur zertifizierten Weiterbildung zum Pflegesachverständigen SGB XI.

Inhalte des Moduls sind unter anderem: ethische Aspekte und besondere Pflegesituationen, Unterstützungs- und Entlastungsangebote für pflegende Angehörige bei Menschen mit Demenz sowie Erhalt und Förderung der Mobilität pflegebedürftiger Menschen. Dadurch sind die Gutachterinnen und Gutachter in der Lage, auch den Beraterinnen und Beratern der Pflegekassen gezielte Hinweise für eine weitergehende Beratung zu geben.

7.
Zahlen,
Daten,
Fakten



Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: N = 1.448)	Zufriedenheit			Wichtigkeit				
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig		
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	88 %	9 %	3 %					
Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit			Wichtigkeit				
	Damit waren die Befragten ...			Dies ist für die Befragten ...				
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig		
	Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89 %	10 %	1 %	79 %	17 %	4 %	
	Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	85 %	13 %	2 %	79 %	18 %	3 %	
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	80 %	16 %	4 %	81 %	12 %	7 %		
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92 %	6 %	2 %	93 %	5 %	2 %		
Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt	Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96 %	3 %	1 %	88 %	10 %	2 %	
	Angemessene Vorstellung des Gutachters	96 %	3 %	1 %	87 %	12 %	1 %	
	Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter	88 %	10 %	2 %	93 %	6 %	1 %	
	Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	82 %	13 %	5 %	95 %	5 %	0 %	
	Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	85 %	11 %	4 %	88 %	11 %	1 %	
	Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86 %	10 %	4 %	95 %	4 %	1 %	
	Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters	Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	92 %	6 %	2 %	94 %	5 %	1 %
		Kompetenz des Gutachters	92 %	6 %	2 %	95 %	4 %	1 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters		90 %	8 %	2 %	96 %	4 %	0 %	
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters		92 %	6 %	2 %	96 %	4 %	0 %	
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation		74 %	19 %	7 %	90 %	9 %	1 %	

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur Pflegebegutachtung 2017

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:
- Pflegebedürftiger Angehöriger / private Pflegeperson gesetzlicher Betreuer

Gesamtzufriedenheit

2. **Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?**
- zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Fühlten Sie sich vom MDK durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Konnten Sie den MDK bei Rückfragen einfach erreichen?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Waren die Ansprechpartner des MDK freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der persönliche Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Stellte sich Ihnen der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
9. Erklärte der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ging der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ging der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte wenden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Persönliches Auftreten des Gutachters

- | | Damit war ich ... | | | Dies ist für mich ... | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | zufrieden | teilweise zufrieden | unzufrieden | wichtig | teilweise wichtig | unwichtig |
| 13. Empfanden Sie den Gutachter als respektvoll und einfühlsam? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Wirkte der Gutachter auf Sie kompetent? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Drückte sich der Gutachter verständlich aus? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Empfanden Sie den Gutachter als vertrauenswürdig? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Fühlten Sie sich durch den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Allgemeine Fragen

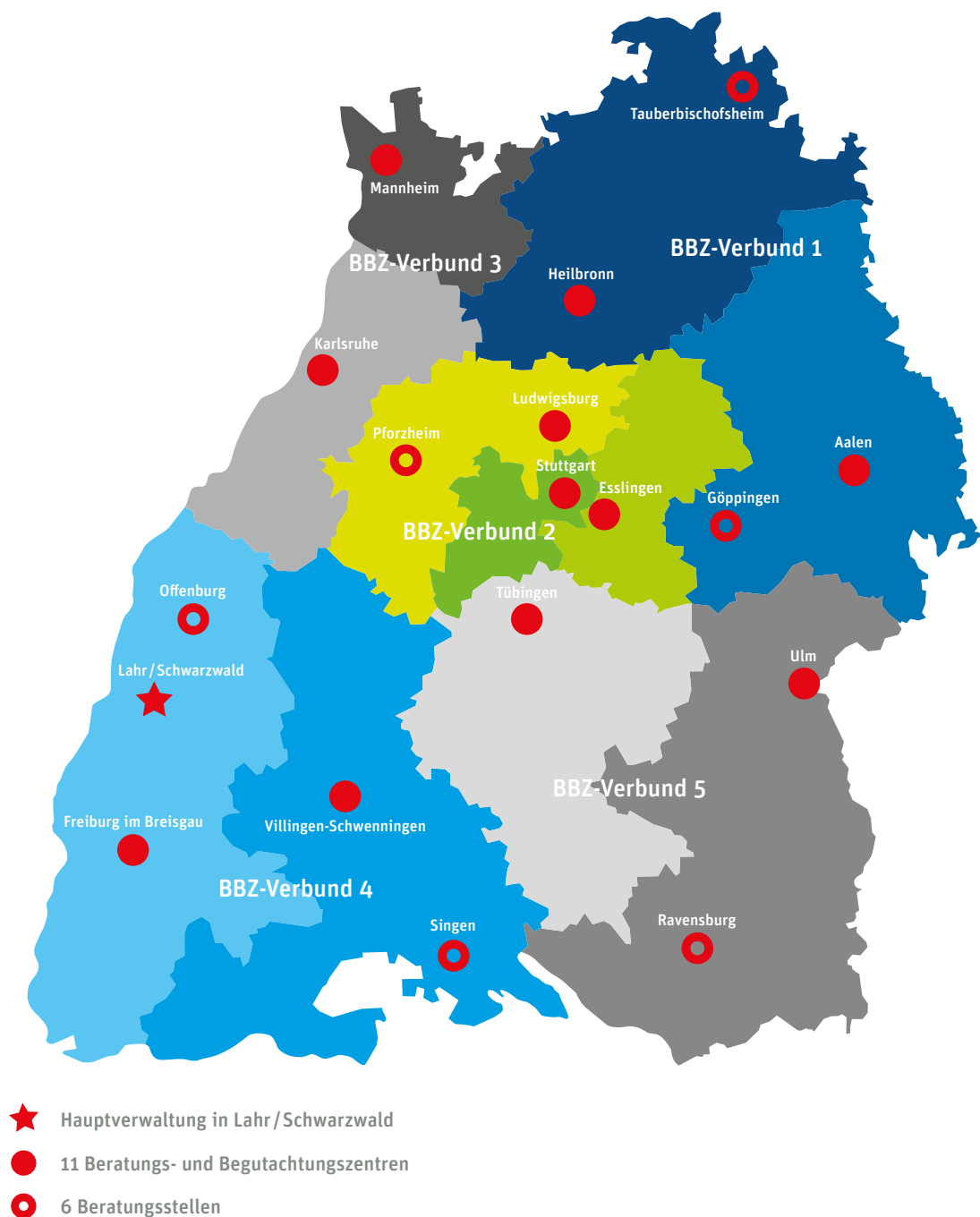
18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein weiß nicht
20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

Der MDK Baden-Württemberg bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Rückumschlag direkt Consulting GmbH in Kassel.

Über 25 Jahre Kompetenz, Erfahrung, Qualität – für unser Gesundheitswesen

Der MDK Baden-Württemberg ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung. Seit der Gründung 1990 ist die Hauptverwaltung in Lahr/Schwarzwald angesiedelt. 11 Beratungs- und Begutachtungszentren sowie 6 Beratungsstellen garantieren eine flächendeckende Versorgung für Baden-Württemberg. Rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich bei uns – darunter Ärztinnen und Ärzte nahezu aller Fachrichtungen, Pflegefachkräfte, Fachkräfte für Kodierprüfung sowie weitere Heilberufe. Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung tragen entscheidend zur Qualität unserer Arbeit bei.



Impressum

Herausgeber:

MDK Baden-Württemberg, Ahornweg 2, 77933 Lahr/Schwarzwald

Telefon: 07821 938-0, Telefax: 07821 938-1200

E-Mail: info@mdkbw.de

Internet: www.mdkbw.de

Bearbeitung: Tina Laubengeiger, Nadine Emunds, Markus Hartmann

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, Berlin, www.einundalles.net

Satz: Kerstin Beck

Bilder: Titel & Seite 10 – © MDK

Seite 02 – © Robert Kneschke / Fotolia.com

Seite 07 – © Bacho Foto / Fotolia.com

Seite 12 – © contrastwerkstatt / Fotolia.com

Seite 20 – © Sergey Nivens / Fotolia.com

Seite 25 – © svetlana67 / Fotolia.com

Veröffentlichung: 16. April 2018

