

# Zufriedenheit von Schwersterkrankten mit der Nachgehenden Betreuung der BG BAU

## Key Facts

- Die Berufsgenossenschaft der Bauwirtschaft (BG BAU) betreut jährlich mehr als 1.000 Schwersterkrankte im Rahmen der Nachgehenden Betreuung
- Die Versicherten betonen die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden der BG BAU und empfinden den engen persönlichen Kontakt als hilfreich und wertschätzend
- Ansatzpunkte zur Verbesserung des Angebots bestehen am ehesten in der Erreichbarkeit und der Information zu Unterstützungsmöglichkeiten

## Autor

➔ Daniel Engel

**Die BG BAU hat eine Zufriedenheitsbefragung ihrer schwersterkrankten Versicherten durchgeführt, die im Rahmen der Nachgehenden Betreuung unterstützt werden. Die Ergebnisse und Ableitungen der Befragung werden vorgestellt.**

**S**chwersterkrankte haben aufgrund ihrer Erkrankungsfolgen regelmäßig einen besonderen Bedarf an lebenslanger Unterstützung durch ihren Unfallversicherungsträger. Insbesondere bei Krebserkrankungen ist ein enger und kontinuierlicher Kontakt geboten, da sich der Gesundheitszustand und die daraus resultierenden Bedarfe an Heilbehandlung und medizinischer Rehabilitation, Teilhabe- sowie Pflegeleistungen rasch ändern können. Um diesem Umstand auf Dauer und möglichst umfassend gerecht zu werden, bieten die Unfallversicherungsträger eine sogenannte „Nachgehende Betreuung“ an. Im persönlichen Kontakt werden beispielsweise Fragen zur individuellen Lebenssituation, der medizinischen Versorgung und der Ausstattung mit Hilfsmitteln geklärt. Rechtsgrundlage für die individuelle nachgehende Betreuung sind insbesondere die §§ 14 ff. Sozialgesetzbuch (SGB) I, §§ 26 ff. SGB VII in Verbindung mit dem SGB IX. Dabei wird auf eine umfassende und trägerübergreifende Bedarfsermittlung und Beratung geachtet.

## Nachgehende Betreuung bei der BG BAU

Bei Berufskrankheiten bietet die BG BAU dem folgenden Personenkreis eine Nachgehende Betreuung an:

- Versicherte mit einer Minderung der Erwerbsfähigkeit (MdE)  $\geq 80$  vom Hundert
- Versicherte mit einer MdE  $\geq 50$  vom Hundert bei Krebserkrankungen sowie den BK-Nr. 1315, 4101, 4103, 4117, 4301 und 4302
- Versicherte, die dauerhaft Pflegeleistungen erhalten, sowie
- Versicherte, bei denen sich weitere Hinweise auf die Notwendigkeit einer besonderen Betreuung ergeben (zum Beispiel durch Leistungserbringer oder Familienangehörige)

Die Erstberatung im Rahmen der Nachgehenden Betreuung erfolgt persönlich vor Ort, um einen Überblick über die aktuelle Gesamtsituation der Versicherten

und einen eventuellen Teilhabebedarf zu erhalten. Sofern die Versicherten einem Besuch vor Ort nicht zustimmen, erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme. Die Folgeberatungen werden grundsätzlich einmal jährlich durchgeführt. Sofern die Folgeberatung aus bedarfsorientierter Sicht sowie aufgrund der individuellen Wünsche der versicherten Person nicht notwendig erscheint, kann die Folgeberatung auch telefonisch und in anderen Zeitintervallen erfolgen. Die Betreuung erfolgt in kürzeren Abständen, wenn es nach der Art oder Schwere der Erkrankung als notwendig angesehen wird.

Unter diesen Gesichtspunkten sind durch die BG BAU im Jahr 2024 insgesamt 1.273 Versicherte mit einer anerkannten Berufskrankheit im Rahmen der Nachgehenden Betreuung beraten und unterstützt worden. Davon wurden 750 Versicherte persönlich vor Ort in der Häuslichkeit und 523 Versicherte telefonisch betreut. Um die Zufriedenheit der Versicherten zu bewerten und das Angebot weiterentwickeln zu



## In die Zufriedenheitsbefragung wurden alle Versicherten eingeschlossen, bei denen im zweiten Halbjahr 2024 eine Nachgehende Betreuung durchgeführt wurde.“

können, wurde eine anonyme Befragung durchgeführt.

### Durchführung der Zufriedenheitsbefragung

In die Zufriedenheitsbefragung wurden alle Versicherten eingeschlossen, bei denen im zweiten Halbjahr 2024 eine Nachgehende Betreuung durchgeführt wurde. Aufgrund der besonderen gesundheitlichen Situation der Versicherten und vor dem Hintergrund der Zielsetzung der Befragung, die in der Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Angebot sowie der Identifikation von Stärken und Verbesserungspotenzial lag, bestand die Befragung aus insgesamt fünf Fragen beziehungsweise Aussagen (vgl. Tabelle 1). Im Anschreiben und in

der Fragebogeninstruktion wurde darauf hingewiesen, dass es sich um eine Befragung zur Nachgehenden Betreuung und der damit verbundenen mindestens einmal jährlich vorgenommenen Kontaktaufnahme zum Abgleich des Gesundheitszustands und notwendiger Leistungen handelt. Der zeitliche Aufwand für die Beantwortung dieser Fragen wurde mit etwa fünf Minuten eingeschätzt.

Die Befragung wurde in zwei Gruppen unterteilt, um Unterschiede anhand des Betreuungsformats (persönlich vor Ort und telefonisch) bewerten zu können. Die Gruppenteilung erfolgte vor Versand der Fragebögen. Die Beantwortung des Fragebogens war anonym. In die Befragung wurden 760 Personen mit einer anerkannten

Berufskrankheit eingeschlossen, die im Zeitraum vom 1. Juli bis 31. Dezember 2024 im Rahmen der Nachgehenden Betreuung durch die BG BAU beraten wurden. Die Fragebögen wurden jeweils im Abstand von zwei Monaten versendet. Erinnerungen gab es nicht. Der letzte Rücklauf ging am 10. Februar 2025 ein.

### Befragungsergebnisse

Von den 760 angeschriebenen Personen nahmen 147 an der Befragung teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 19,3 Prozent. Die Verteilung der befragten Personen hinsichtlich der Betreuungsart zeigt eine annähernde Gleichverteilung: 375 Personen (49,3 Prozent) wurden persönlich und 385 Personen (50,7 Prozent) tele-

Quelle: BG BAU

Aussage/Frage	Antworttyp
Wie zufrieden sind Sie mit unserer regelmäßigen Betreuung?	5-Punkt-Skala von 1 „sehr zufrieden“ bis 5 „völlig unzufrieden“
Die Betreuung durch die Mitarbeitenden der BG BAU empfinde ich als hilfreich.	5-Punkt-Skala von 1 „trifft völlig zu“ bis 5 „trifft überhaupt nicht zu“
Personen in einer ähnlichen Situation würde ich die regelmäßige Betreuung der BG BAU empfehlen.	5-Punkt-Skala von 1 „trifft völlig zu“ bis 5 „trifft überhaupt nicht zu“
Was hat Ihnen an der Betreuung gut gefallen?	Freitext
Was können wir besser machen?	Freitext

Tabelle 1: Aussagen/Fragen und Antwortmöglichkeiten

fönisch betreut. Die Rücklaufquote ist bei Personen mit persönlicher Betreuung mit 21,3 Prozent höher als bei Personen mit telefonischer Betreuung mit 17,4 Prozent (vgl. Tabelle 2).

Die Auswertung der Befragung zu den drei Fragen/Aussagen, die auf einer 5-Punkt-Skala beantwortet werden sollten, zeigt eine hohe Zufriedenheit mit dem Angebot, der Betreuung durch die Mitarbeitenden der BG BAU und eine hohe Weiterempfehlungsrate. Dabei fällt das Feedback der Personen, die persönlich beraten wurden, jeweils im Mittel etwas besser aus als bei Personen, die telefonisch beraten wurden

(vgl. Tabellen 3 und 4). Ein relevanter Gruppenunterschied kann hieraus aber nicht abgeleitet werden.

Darüber hinaus gab es eine Auswertung der Freitextangaben zu den beiden Fragestellungen „Was hat Ihnen an der Betreuung gut gefallen?“ und „Was können wir besser machen?“.

### Erfolgsfaktoren

Beginnend mit der Frage danach, was den Versicherten an der Betreuung gut gefallen hat, wurden die Rückmeldungen ausgewertet und zu Kategorien zusammengefasst.

Dies erfolgte über beide Gruppen hinweg, um auch hier eine Vergleichbarkeit erreichen zu können. Dabei konnten fünf Kategorien ermittelt werden:

1. Freundlichkeit und Kompetenz
2. Erreichbarkeit und Kommunikation
3. Persönlicher Kontakt
4. Zuverlässigkeit und schnelle Unterstützung
5. Spezifische Dienstleistungen

Die Kategorie „Freundlichkeit und Kompetenz“ umfasst Rückmeldungen zur Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Fachkompetenz der Betreuenden. Beispielhaft können

	Persönliche Beratung	Telefonische Beratung	Gesamt
Anzahl Versand	375	385	760
Anzahl Rücklauf	80	67	147
Rücklaufquote	21,3 %	17,4 %	19,3 %

Quelle: BG BAU

Tabelle 2: Teilnahmeverhalten

Persönliche Beratung	n	mw	sd
Wie zufrieden sind Sie mit unserer regelmäßigen Betreuung?	80	1,29	0,80
Die Betreuung durch die Mitarbeitenden der BG BAU empfinde ich als hilfreich.	80	1,13	0,40
Personen in einer ähnlichen Situation würde ich die regelmäßige Betreuung der BG BAU empfehlen.	79	1,14	0,42

Quelle: BG BAU

Tabelle 3: Auswertung der Befragungsergebnisse für die Gruppe „Persönliche Betreuung“; n = Anzahl der Antworten; mw = Mittelwert; sd = Standardabweichung

Persönliche Beratung	n	mw	sd
Wie zufrieden sind Sie mit unserer regelmäßigen Betreuung?	67	1,31	0,86
Die Betreuung durch die Mitarbeitenden der BG BAU empfinde ich als hilfreich.	66	1,20	0,53
Personen in einer ähnlichen Situation würde ich die regelmäßige Betreuung der BG BAU empfehlen.	65	1,23	0,55

Quelle: BG BAU

Tabelle 4: Auswertung der Befragungsergebnisse für die Gruppe „Telefonische Betreuung“; n = Anzahl der Antworten; mw = Mittelwert; sd = Standardabweichung

folgende Aussagen genannt werden: „Der Mitarbeiter ist sehr freundlich und kompetent, fragt nach dem Befinden, beantwortet alle Fragen, fragt nach, ob Hilfsmittel benötigt werden, gibt Tipps und Ratschläge.“ Oder: „Kompetent, sehr hilfsbereit, Freundlichkeit.“

Die Betonung der „Erreichbarkeit und Kommunikation“ wird aus Aussagen abgeleitet wie „Immer erreichbar, sehr verständnisvoll und einfühlsam und prompte Hilfe bzw. Umsetzung und Erledigung“ oder „Dass man immer einen Mitarbeiter erreicht und nicht mit Maschinen reden muss. Die Antworten sind verständlich.“

Auch der „Persönliche Kontakt“ wird positiv hervorgehoben und sowohl von Personen genannt, die vor Ort betreut wurden, als auch von solchen, bei denen die Betreuung telefonisch erfolgte. Dies verdeutlichen Aussagen wie „Die persönliche Betreuung zu Hause“ oder „Das direkte und persönliche Gespräch am Telefon“.

Die „Zuverlässigkeit und schnelle Unterstützung“ wird von den Befragten ebenfalls

geschätzt, was Aussagen wie „Schnelle und zuverlässige Hilfe bei Fragen jeglicher Art bezüglich meiner Krankheit“ oder „Schnelle Bearbeitung, sehr gute Beratung“ verdeutlichen.

Darüber hinaus werden vereinzelt Maßnahmen, die aus der Nachgehenden Betreuung resultieren, positiv erwähnt. Aussagen wie „Die Unterstützung bei Bedarf von Hilfsmitteln“ oder „Die jeweils Kuren in regelmäßigen Zeitspannen (jährlich)“ wurden zur Kategorie „Spezifische Dienstleistungen“ zusammengefasst.

Die Rückmeldungen wurden quantitativ erfasst und den einzelnen Kategorien zugeordnet (vgl. Abbildung 1). Dabei konnten Aussagen auch mehr als einer Kategorie zugewiesen werden.

Bei beiden Gruppen wird besonders der persönliche Kontakt geschätzt. Eine leichte Betonung lässt sich zudem bei der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden der BG BAU erkennen. Lediglich die Rückmeldungen zu spezifischen Dienstleistungen fällt etwas

ab. Dies ist plausibel, da die Befragung auf die Durchführung der Betreuung an sich und nicht auf daraus resultierende Maßnahmen abzielte.

### Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung

Die Rückmeldungen auf die Frage „Was können wir besser machen?“ wurden ebenfalls kategorisiert. Hier bildeten sich vier Kategorien heraus:

1. Keine Verbesserungsvorschläge
2. Erreichbarkeit und Kommunikation
3. Informationsfluss und Transparenz
4. Bürokratie

Der überwiegende Teil der Angaben bezog sich darauf, dass „keine Verbesserungsvorschläge“ vorliegen. Hier werden Angaben gemacht wie: „Ich bin mit meiner Betreuung sehr zufrieden.“ Oder: „Alles gut. Weiter so.“

Vereinzelt Rückmeldungen bezogen sich auf die Verbesserung der „Erreichbarkeit und Kommunikation“. Hier wurden vor

Quelle: BG BAU / Grafik: kleonstudio.com

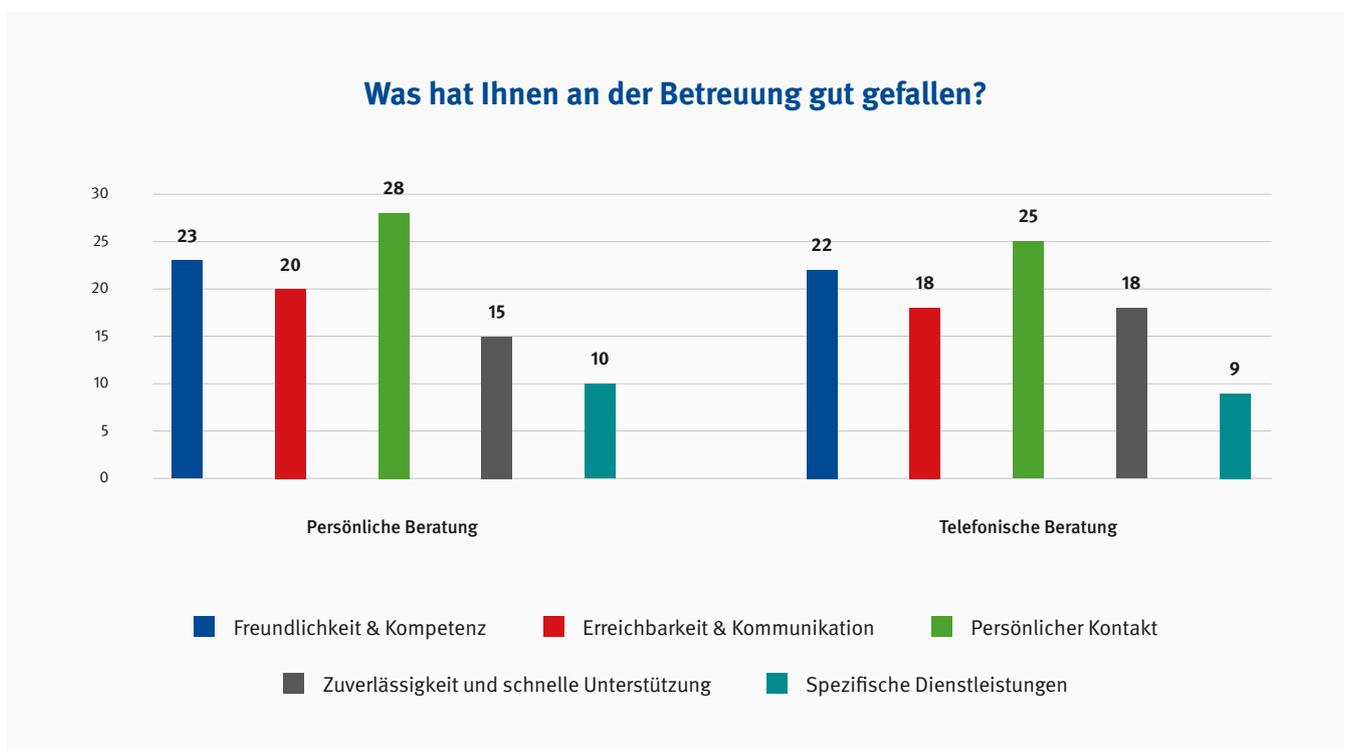


Abbildung 1: Vergleich der kategorisierten Freitextantworten auf die Frage „Was hat Ihnen an der Betreuung gut gefallen?“

## „Der persönliche Kontakt wird besonders geschätzt.“

allem die Kommunikationskanäle adressiert, wie folgende Beispiele zeigen: „Es ist manchmal schwierig, Sachbearbeitende telefonisch zu erreichen.“ Oder: „Direkte Wege im E-Mail-Verkehr“, wobei gerade beim häufiger gewünschten E-Mail-Verkehr (datenschutz-)rechtliche Restriktionen bestehen.

Beim Thema „Informationsfluss und Transparenz“ werden Wünsche nach mehr Klarheit und Information über Prozesse und Leistungen geäußert. Hierzu zählen Aussagen wie: „Über Hilfen und Möglichkeiten könnte man am Anfang etwas besser informiert werden.“ Oder: „Eine bessere Aufklärung über das, was einem alles zusteht.“

Wenige Rückmeldungen konnten dem Bereich „Bürokratie“ zugeordnet werden. Hier steht die Dauer der Entscheidungsfindung oder die Art der Außenwirkung im Vordergrund. Ein Beispiel hierfür ist die Aussage: „Die Briefe sollten klarer und weniger in Amtsdeutsch geschrieben werden.“

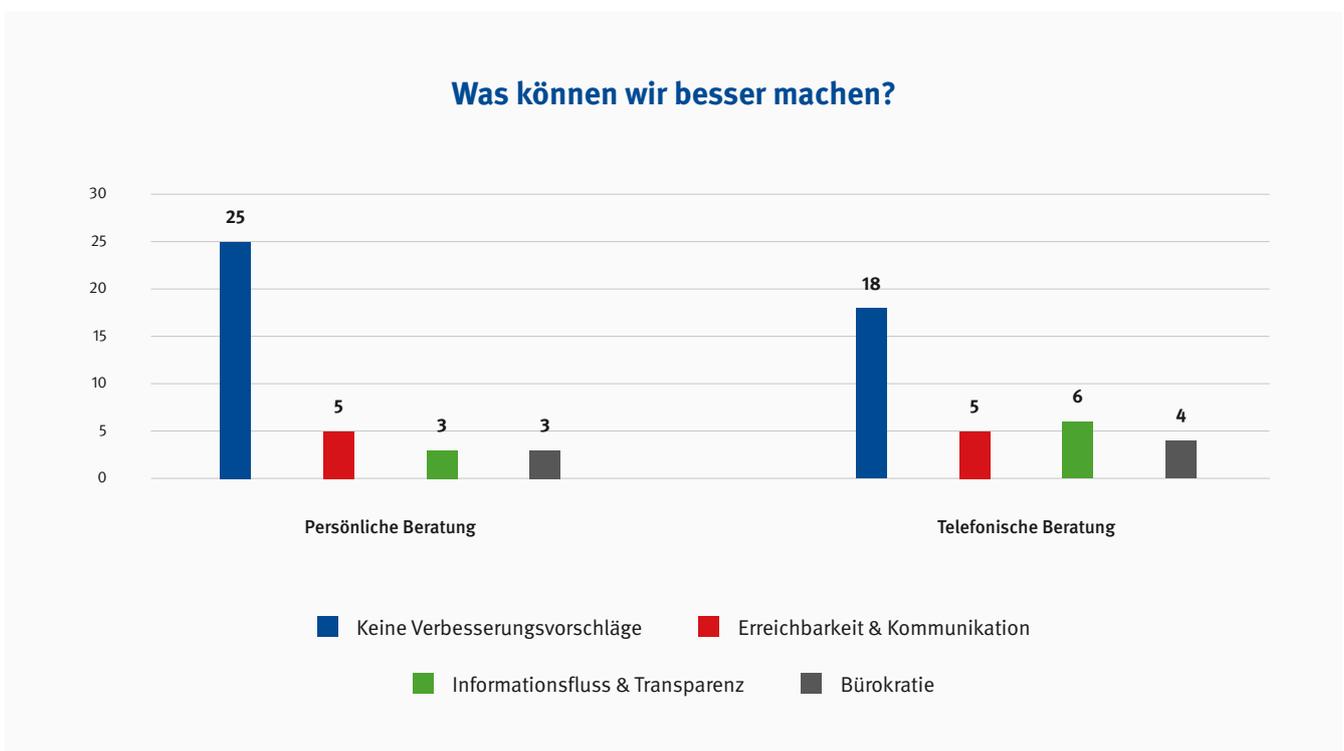
Auch für die Frage nach Verbesserungspotenzial erfolgte eine quantitative Zuordnung der Rückmeldungen (vgl. Abbildung 2).

Die Rückmeldungen bestätigen die hohe Zufriedenheit der Befragten, indem sich ein deutliches Übergewicht der Rückmeldungen auf die Kategorie „Keine Verbesserungsvorschläge“ vereint. Auffällig ist, dass sich teilweise Kategorien und Inhalte doppelten. Dies ist vor allem an der Kategorie „Erreichbarkeit & Kommunikation“ erkennbar, die auch bei der Frage nach den positiven Erfahrungen einschlägig ist. Im Vergleich sehen mehr Versicherte hierin eine Stärke als einen Ansatz zur Verbesserung. Gleichzeitig zeigt dies aber auch, dass gerade die „Erreichbarkeit & Kommunikation“ von den individuellen Erfahrungen geprägt ist und dass es sinnvoll ist, diesem Bereich besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Ebenso fällt ins Auge, dass die Kategorie „Informationsfluss & Transparenz“ bei telefonischen Betreuungen häufiger als verbesserungswürdig bewertet wird. Dies ist vor allem auffällig, da die Anzahl der Rückmeldungen bei gleichzeitig geringerem Gesamtrücklauf höher ist als bei Personen, die persönlich vor Ort betreut wurden. Hieraus kann ein Vorteil des Gesprächs unter „vier Augen“ abgeleitet werden, das einen besseren Informationsfluss und eine höhere Transparenz fördert als ein Telefongespräch.

nikation“ von den individuellen Erfahrungen geprägt ist und dass es sinnvoll ist, diesem Bereich besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Ebenso fällt ins Auge, dass die Kategorie „Informationsfluss & Transparenz“ bei telefonischen Betreuungen häufiger als verbesserungswürdig bewertet wird. Dies ist vor allem auffällig, da die Anzahl der Rückmeldungen bei gleichzeitig geringerem Gesamtrücklauf höher ist als bei Personen, die persönlich vor Ort betreut wurden. Hieraus kann ein Vorteil des Gesprächs unter „vier Augen“ abgeleitet werden, das einen besseren Informationsfluss und eine höhere Transparenz fördert als ein Telefongespräch.

### Fazit

Die Befragung zeigt eine hohe Zufriedenheit der Versicherten mit dem Angebot der Nachgehenden Betreuung und bestärkt die BG BAU in ihrer Ausrichtung, der intensiven und dauerhaften Betreuung von Schwersterkrankten eine besondere Priorität beizumessen. ➔



Quelle: BG BAU / Grafik: kleonstudio.com

Abbildung 2: Vergleich der kategorisierten Freitextantworten auf die Frage „Was können wir besser machen?“