



# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes 2023

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	06
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch .....	Seite	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	Seite	08
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	09
5. Ergebnisse .....	Seite	10
6. Erkenntnisse .....	Seite	26
7. Maßnahmen .....	Seite	28
8. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	30





# Wir übernehmen Verantwortung

Rund 2,9 Millionen Pflegebegutachtungen führte der Medizinische Dienst im Jahr 2023 durch. Wie in den Jahren zuvor wurden die Versicherten in diesem Zeitraum zu ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst auf Basis eines einheitlich eingesetzten Fragebogens gefragt.

Zentrale Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2023 sind:

- Von insgesamt knapp 60.000 im Jahr 2023 versandten Fragebögen kamen etwa 25.000 ausgefüllt zurück. Die Rücklaufquote von 41,7 Prozent gilt als hoch und zeigt den hohen Stellenwert, den die Befragung für die Versicherten hat.
- 86,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst zufrieden. 8,9 Prozent der Befragten sind teilweise zufrieden und 4,6 Prozent zeigen sich unzufrieden mit der Pflegebegutachtung.

Die Ergebnisse bestätigen einmal mehr, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der Begutachtungssituation umgehen.

Gleichwohl ist auch ein Potenzial für Verbesserungen erkennbar: Beispielsweise wünschen sich Versicherte, dass bei der Pflegebegutachtung noch intensiver auf ihre individuelle Situation und bereitgelegte Unterlagen eingegangen wird, dass mehr Zeit für die Besprechung wesentlicher Punkte bleibt und sie insgesamt intensiver beraten werden.

Der Medizinische Dienst nutzt diese Ergebnisse der Versichertenbefragung, um die Qualität der Pflegebegutachtung weiterzuentwickeln. Zudem zeigen sie Potenziale auf, welchen Forschungsschwerpunkten sich der Medizinische Dienst in Modellvorhaben widmen sollte, um die Pflegebegutachtung für die Zukunft aufzustellen.

Die Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung erfolgt regelmäßig jedes Jahr. Seit 2014 erhalten Versicherte, die Leistungen der Pflegeversicherung beantragt haben und in einer Zufallsstichprobe ausgewählt werden, einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie die Gutachterinnen und Gutachter sowie den Ablauf der Pflegebegutachtung bewerten können. Die Auswertung führt eine externe wissenschaftliche Stelle durch, die nach einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt wurde. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Auswertung wissenschaftlich gestützt und neutral erfolgt.

Alle 15 Medizinischen Dienste in den Ländern veröffentlichen jeweils einen landesweiten Ergebnisbericht. Die bundesweiten Ergebnisse werden in dem hier vorliegenden Gesamtbericht durch den Medizinischen Dienst Bund zusammengefasst.

Essen, den 15. April 2024



Carola Engler  
Stellvertretende Vorstandsvorsitzende



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

86,5 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

## Der Kontakt

89,1 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,1 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

88,4 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,4 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

86,5 %

86,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen in der Regel speziell ausgebildete Pflegefachkräfte als Gutachterin oder Gutachter in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in dem Begutachtungsverfahren zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für den Medizinischen Dienst auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass der Medizinische Dienst eine Versichertenbefragung durchführt, daraus Erkenntnisse ableitet und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formuliert. Der Medizinische Dienst hat hierüber jährlich einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Der Bericht jedes Medizinischen Dienstes ist auf der Webseite [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) zu finden.



## 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Der Eintritt oder die Zunahme von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Der Medizinische Dienst ist sich dieser herausfordernden Situation bewusst und macht sich zum Ziel, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen wird.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zu der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Dem Medizinischen Dienst ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtung noch gezielter auf die Bedürfnisse der Versicherten abzustimmen.

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. 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 Internetseite. Der Medizinische Dienst Bund veröffentlicht die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung.

### 3. Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu erhalten. Es soll Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes genutzt werden können.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien.

Es wird ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

Der Fragebogen für die Versichertenbefragung wurde vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen können, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an eine externe wissenschaftliche Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

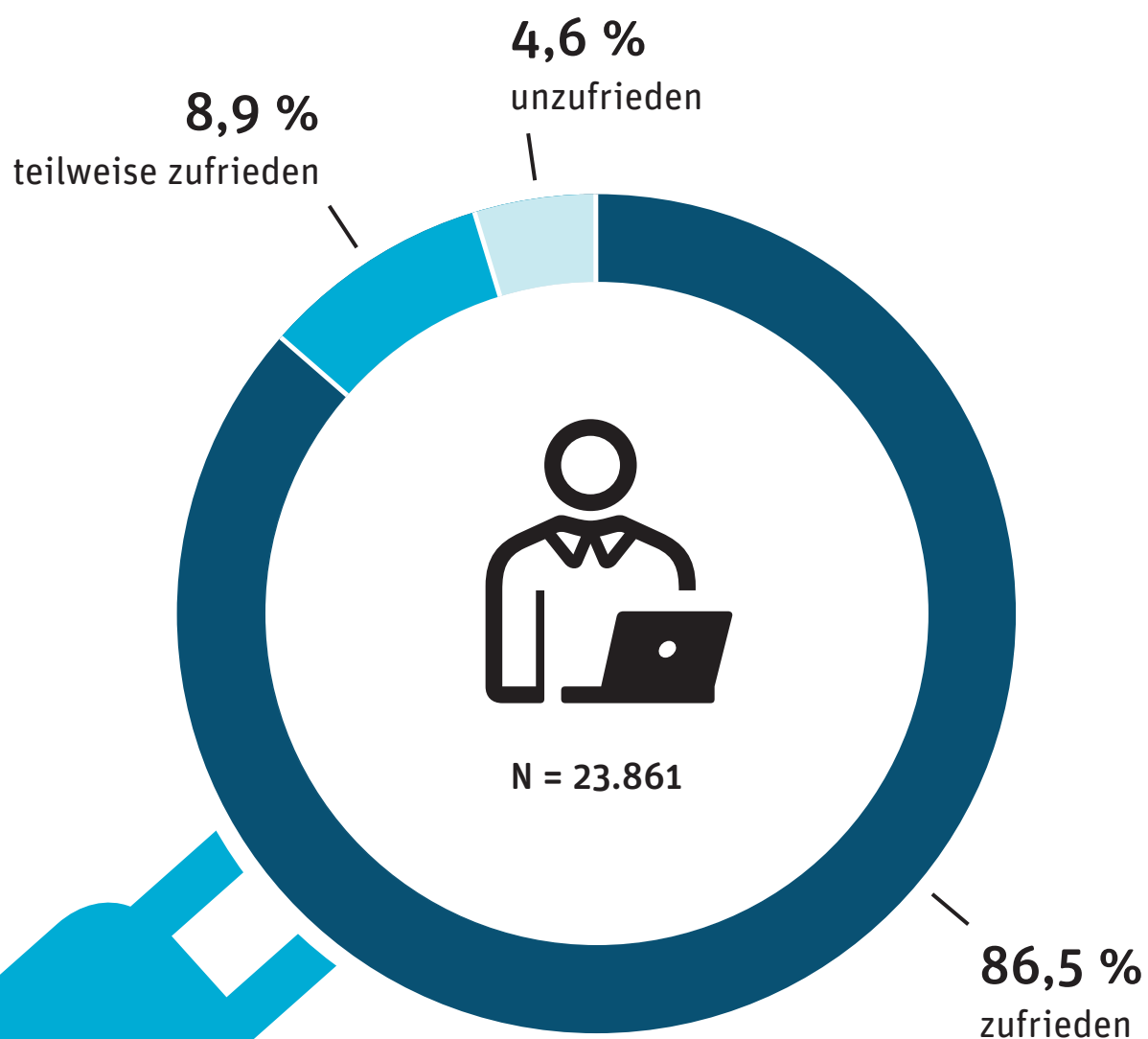
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (1.856.335 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 46.408 zu versendenden Fragebögen entsprach.

Der Medizinische Dienst hat insgesamt 59.878 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 24.982 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,7 Prozent.



## 5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 86,5 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst zufrieden. Teilweise zufrieden sind 8,9 Prozent und 4,6 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 34 und 35.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

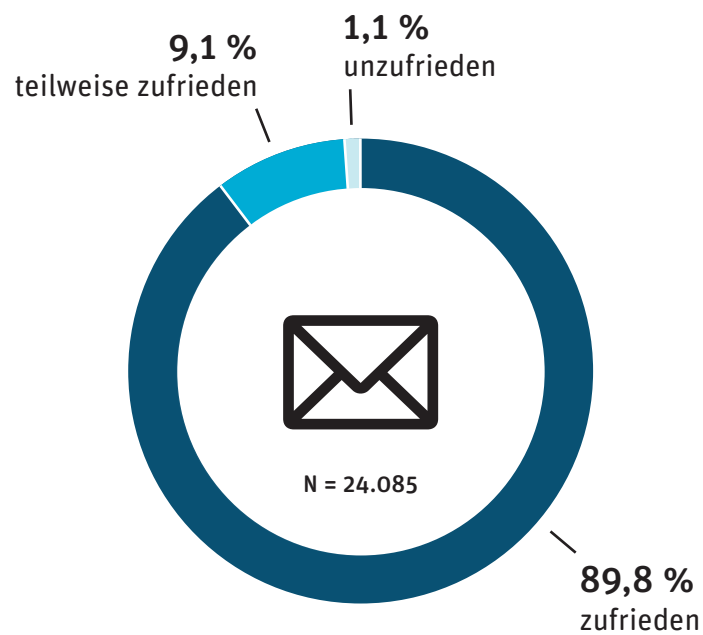
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 89,8 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen sind 77,5 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92,9 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,6 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.

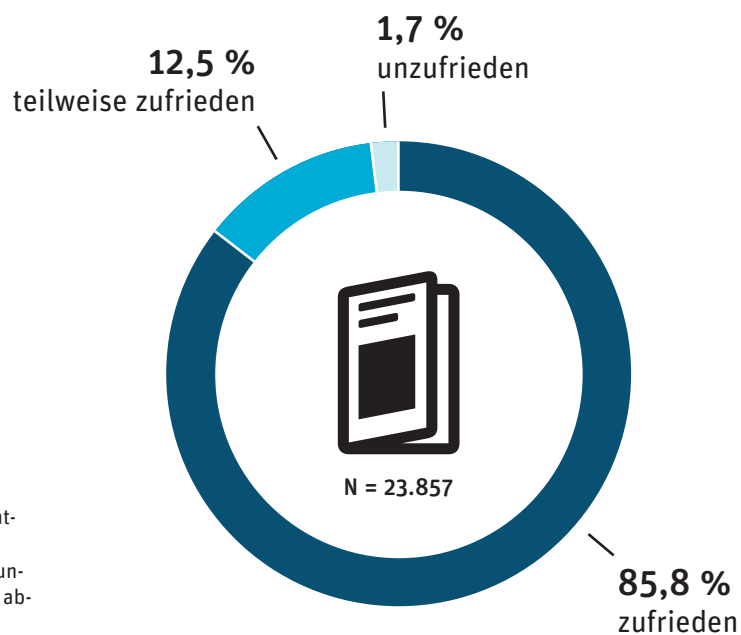




## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

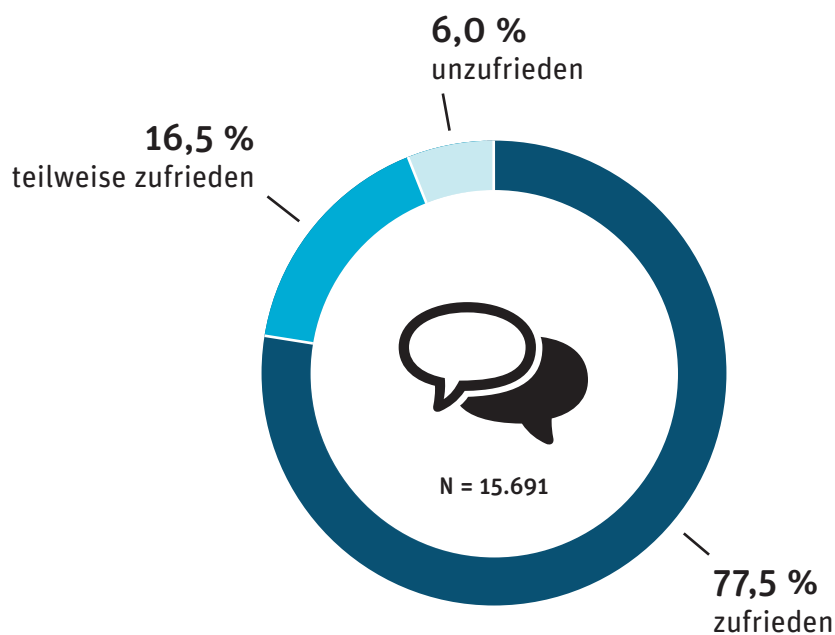


## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

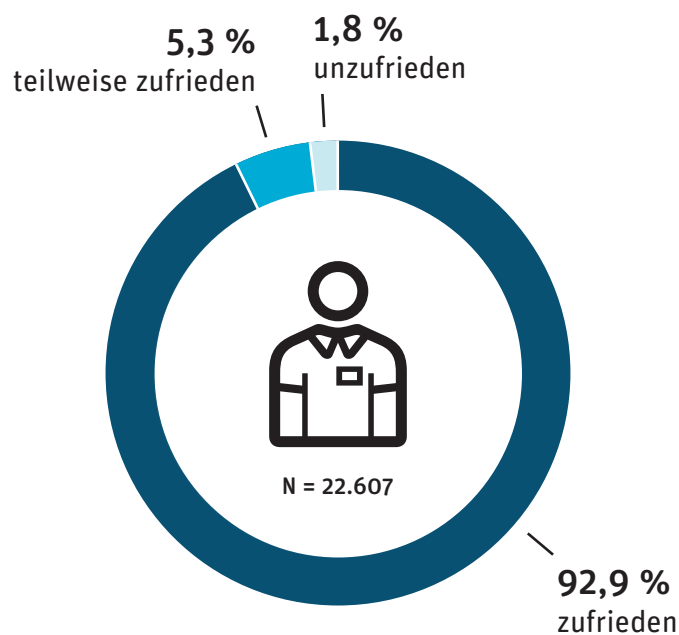


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



## Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,8 bzw. 95,9 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,8 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (84,6 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (87,4 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 82,2 Prozent der Befragten zufrieden; 11,3 Prozent sind teilweise zufrieden und 6,5 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 95,8 Prozent der Begutachteten ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

A)



B)

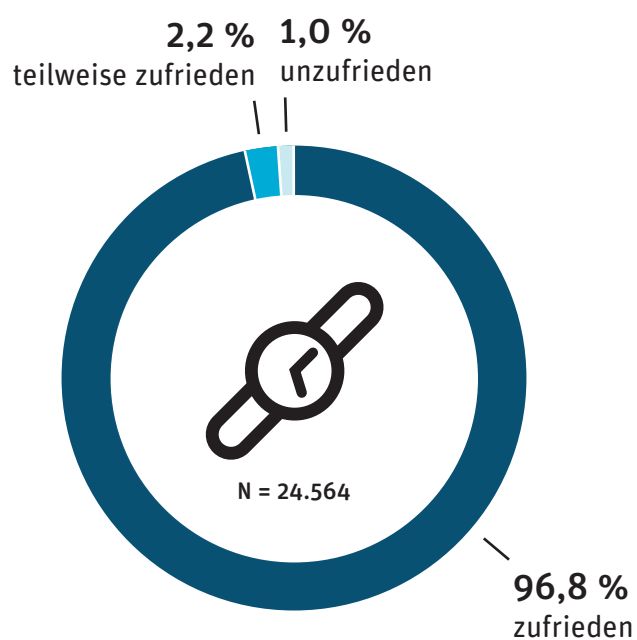


C)

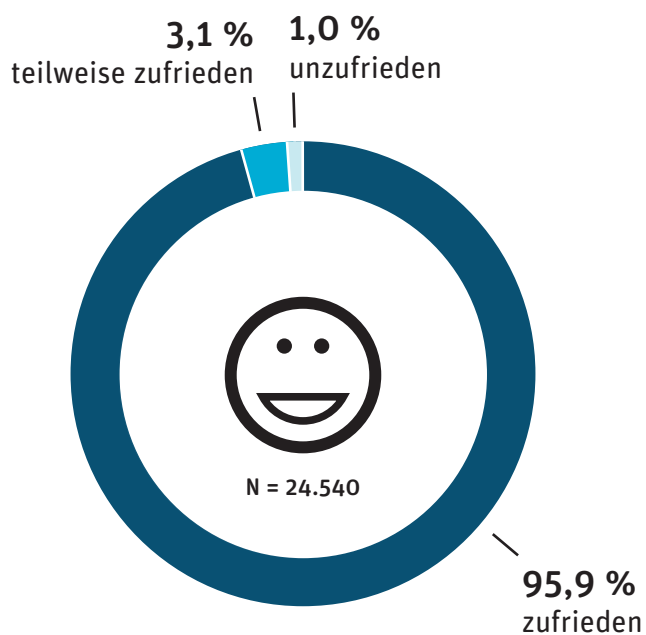




## Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

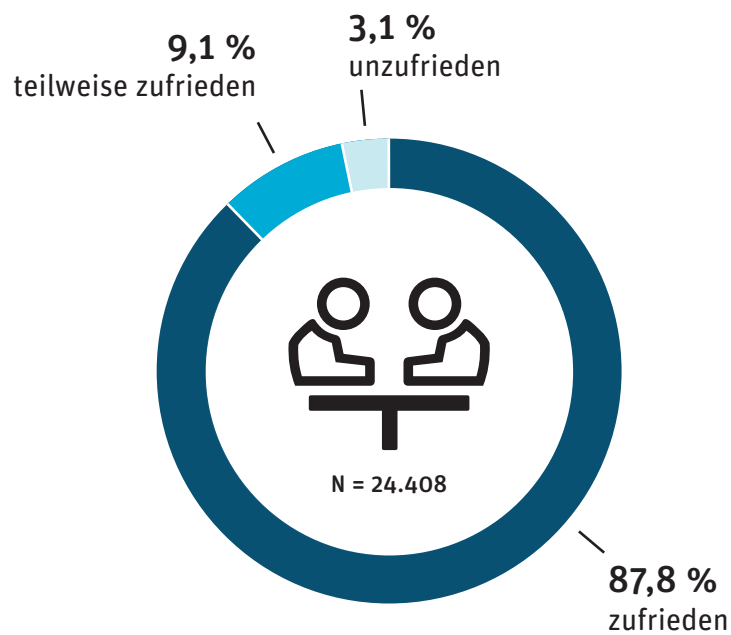


## Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

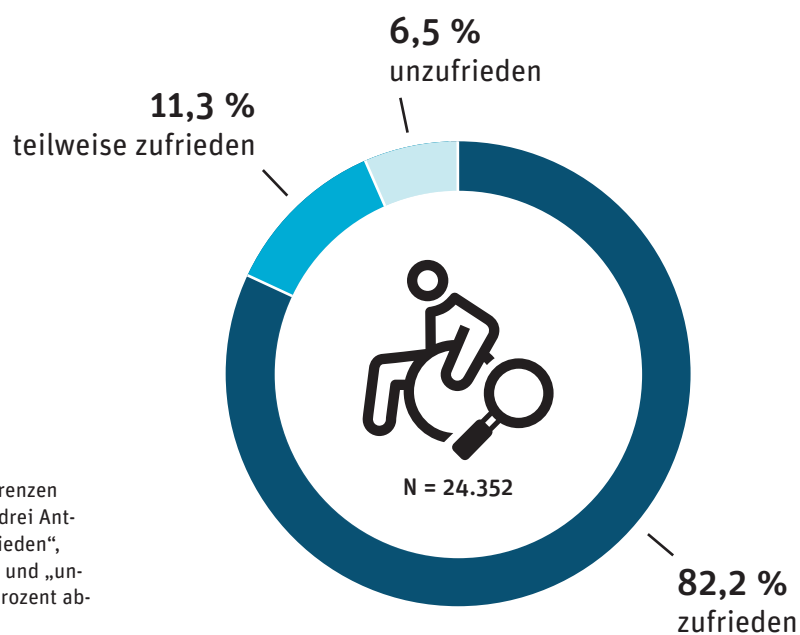


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



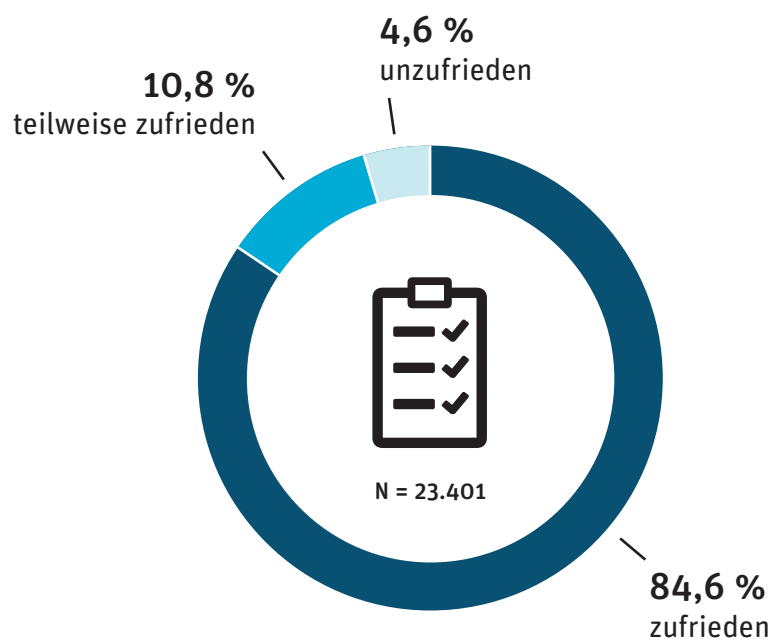
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

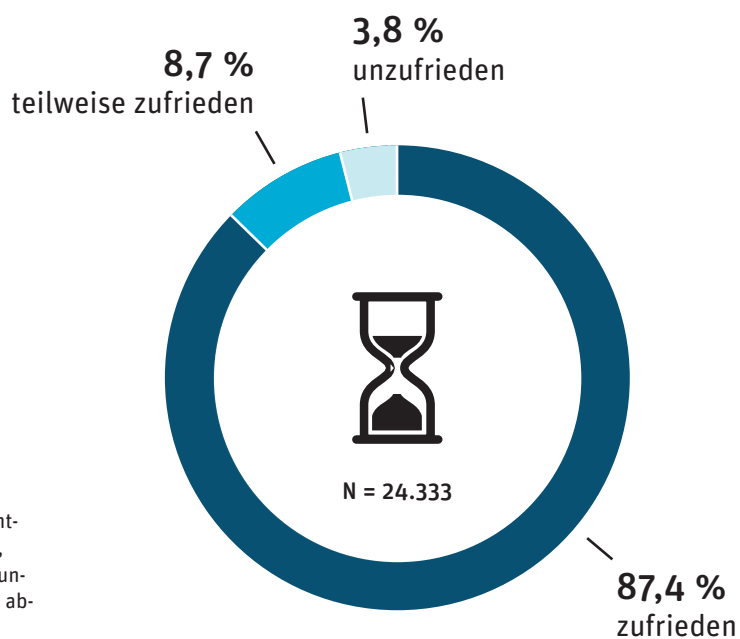
## Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten

---



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

---



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (91,6 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 7,0 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14,5 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 92,7 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)



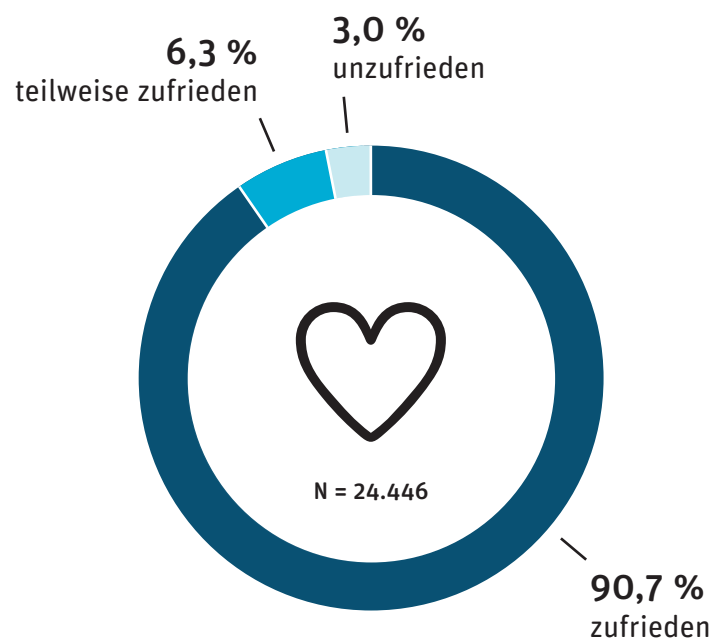
C)





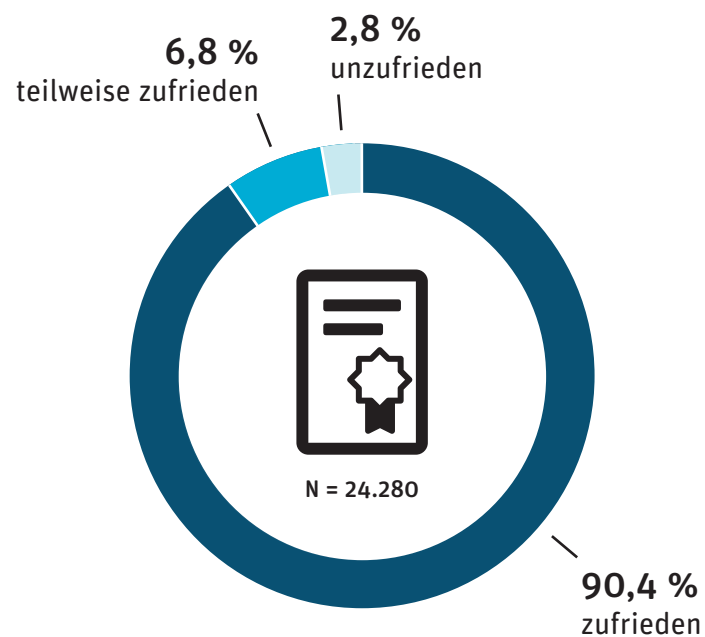
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



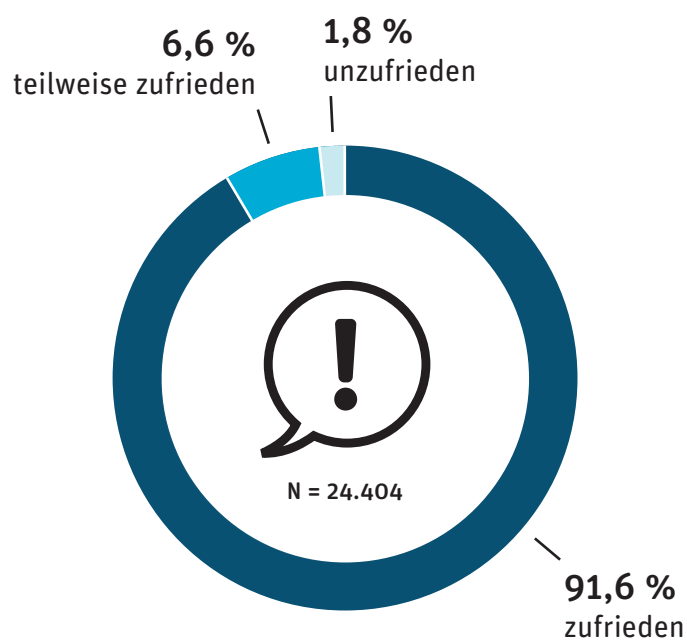
## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

---

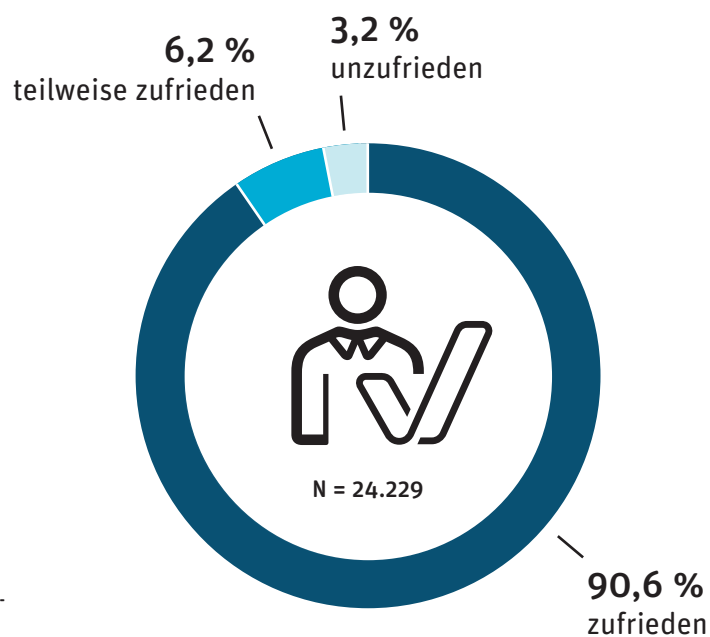


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



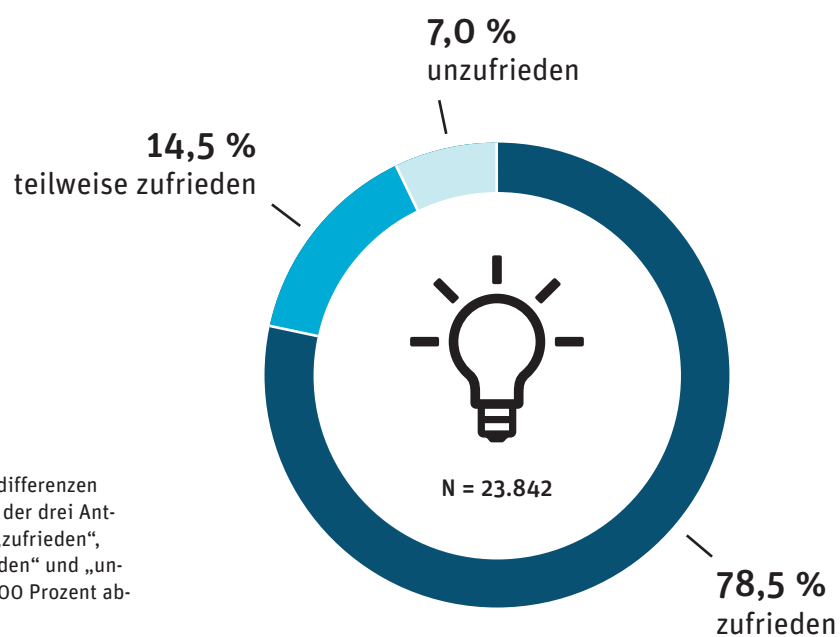
## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

---



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

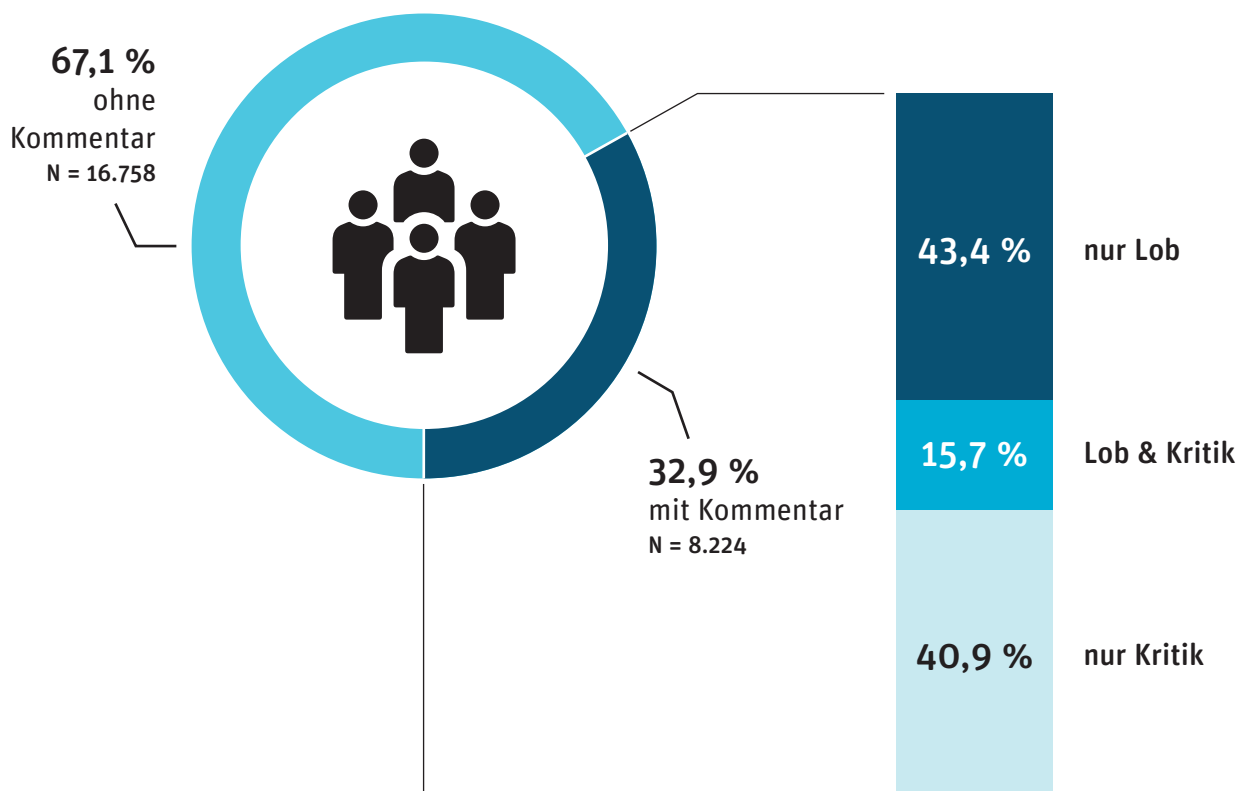


☒ ja    ☐ nein    ☐ weiß nicht



## Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (8.224 Kommentare von 24.982 Befragten).



## Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (11.985 Kommentare von 8.224 Befragten).

1.451

17,6 %

zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

1.209

14,7 %

insgesamt zufrieden/sehr zufrieden

1.023

12,4 %

alles bestens, alles okay, alles in Ordnung

812

9,9 %

keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

753

9,2 %

detaillierter individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

499

6,1 %

zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

406

4,9 %

unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung

391

4,8 %

Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 41,7 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 43,4 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen der Versicherten und Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

### **Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:**

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 6,5 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 11,3 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 82,2 Prozent sind zufrieden. Für etwa 95,8 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 35 oben).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 87,4 Prozent zufrieden. 3,8 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 8,7 Prozent sind teilweise zufrieden. 96,0 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

78,5 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 7,0 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 14,5 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 92,7 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 77,5 damit zufrieden sind, teilen 6,0 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 16,5 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 81,7 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen wichtig.





## 7. Maßnahmen

### Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgte nach einem strukturierten Verfahren. Es wurden zunächst die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet, um festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Dabei sind Themenfelder mit Verbesserungsbedarf identifiziert und zusammengefasst worden. In einem weiteren Schritt wurden dann mögliche Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausgearbeitet, um schließlich konkrete Maßnahmen oder Strategien zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten abzuleiten.

### Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

#### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

Hier signalisieren die begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches erstellt wird. Die in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien für eine Einschätzung des Pflegegrades und

die dafür relevanten Informationen, sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Informationen der Versicherten, die für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das führt dazu, dass Versicherte möglicherweise unzufrieden sind, wenn ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten keine Berücksichtigung finden und sie dadurch ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt sehen.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nimmt die Pflegekasse den Antrag entgegen, verarbeitet ihn und versendet das Gutachten an die Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst

innerhalb dieser Frist stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so zu nutzen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird bei dem Medizinischen Dienst kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Medizinischen Dienstes zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente, unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen.

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst sein pflegfachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus. Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung, können nicht

alle Medizinischen Dienste Personal in dem Maße gewinnen, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre.

Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung, welche auch per Videotelefonie durchgeführt werden kann, trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.

#### **Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation**

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert.

Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten umfassend zu beraten.

## 8. Zahlen, Daten, Fakten

### Rücklaufquote

Versickte Fragebögen 2023

59.878

Rücklauf (Stand 15.02.2024)

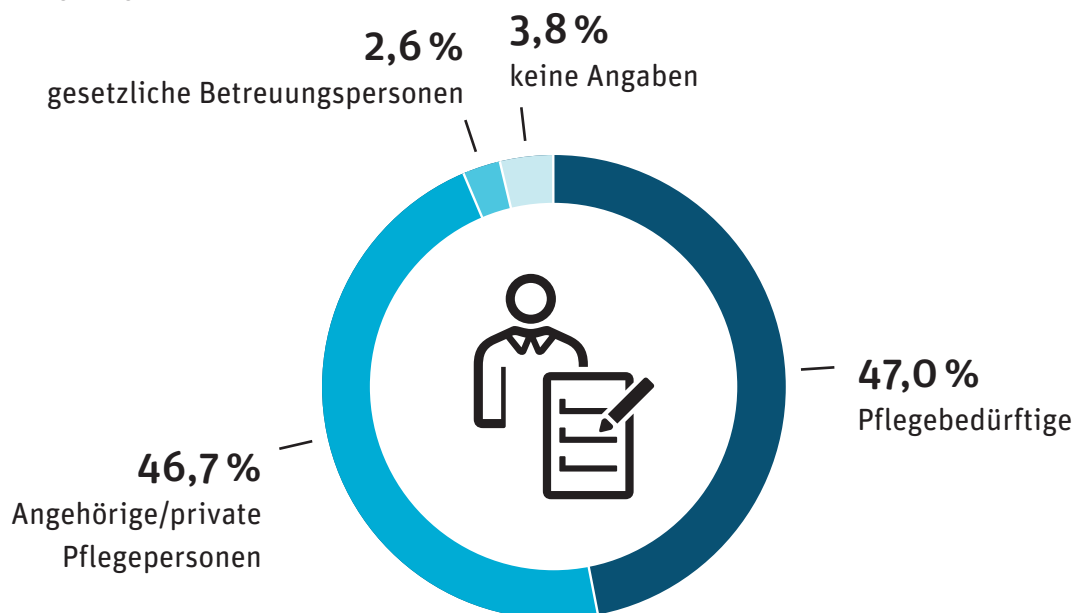
24.982

= 41,7 %



### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst  
Bund

# Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Angaben zur Person

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:

☒ Pflegebedürftige Person

☐ Angehöriger /  
private Pflegeperson

☐ Gesetzliche Betreuungsperson

## Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?

☒ zufrieden

☐ teilweise zufrieden

☐ unzufrieden

## Informationen über die Pflegebegutachtung

3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?

5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?

6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?

### Damit war ich...

zufrieden

teilweise  
zufriedenun-  
zufrieden

### Dies ist für mich...

wichtig

teilweise  
wichtig

unwichtig

☒☐☐☐☒☐☐☒☐☒☐☐☒☐☐☐☒☐☒☐☐☒☐☐

## Der persönliche Kontakt

7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?

8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?

10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?

11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

### Damit war ich...

zufrieden

teilweise  
zufriedenun-  
zufrieden

### Dies ist für mich...

wichtig

teilweise  
wichtig

unwichtig

☒☐☐☐☒☐☒☐☐☒☐☐☐☒☐☒☐☐☒☐☐☐☒☐☒☐☐☒☐☐



**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

Damit war ich...			Dies ist für mich...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters**

13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?

15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?

16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

Damit war ich...			Dies ist für mich...		
zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Allgemeine Fragen**

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ☐ ja ☐ nein ☐ weiß nicht

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 Medizinische Dienst Bund bedankt sich für Ihre Teilnahme

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigelegten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuesta GmbH in Berlin.

V1.0 • 2023

## Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 24.982)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?	<b>86,3 %</b>	<b>8,9 %</b>	<b>4,6 %</b>

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,8 %	9,1 %	1,1 %	82,0 %	15,9 %	2,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,8 %	12,5 %	1,7 %	81,6 %	16,9 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,5 %	16,5 %	6,0 %	81,7 %	12,4 %	5,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,9 %	5,3 %	1,8 %	94,6 %	4,5 %	1,0 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

<b>Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter</b>	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,8 %	2,2 %	1,0 %	87,8 %	11,1 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	95,9 %	3,1 %	1,0 %	88,4 %	10,7 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,8 %	9,1 %	3,1 %	94,1 %	5,5 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,2 %	11,3 %	6,5 %	95,8 %	3,9 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,6 %	10,8 %	4,6 %	89,8 %	9,2 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,4 %	8,7 %	3,8 %	96,0 %	3,8 %	0,2 %

<b>Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters</b>	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90,7 %	6,3 %	3,0 %	95,6 %	4,1 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,4 %	6,8 %	2,8 %	96,3 %	3,4 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,6 %	6,6 %	1,8 %	96,0 %	3,7 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,6 %	6,2 %	3,2 %	95,6 %	4,1 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	78,5 %	14,5 %	7,0 %	92,7 %	6,8 %	0,6 %

## Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Baden-Württemberg	83,5 %	10,4 %	5,6 %
Bayern	84,2 %	10,7 %	5,1 %
Berlin-Brandenburg	86,4 %	9,5 %	4,1 %
Bremen	87,6 %	7,5 %	4,9 %
Hessen	89,4 %	6,9 %	3,7 %
Mecklenburg-Vorpommern	88,6 %	7,5 %	3,9 %
Niedersachsen	87,8 %	8,3 %	3,9 %
Nord	83,9 %	10,5 %	5,6 %
Nordrhein	88,2 %	7,2 %	4,6 %
Rheinland-Pfalz	89,3 %	7,1 %	3,6 %
Saarland	87,2 %	9,3 %	3,5 %
Sachsen	84,6 %	10,2 %	5,3 %
Sachsen-Anhalt	94,5 %	4,3 %	1,1 %
Thüringen	84,8 %	10,7 %	4,5 %
Westfalen-Lippe	85,1 %	8,6 %	6,3 %

## Impressum

Bericht gemäß der Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinie – Die-RL) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013, geändert durch den Beschluss vom 05.12.2016

### Herausgeber:

Medizinischer Dienst Bund K.d.ö.R.

Theodor-Althoff-Straße 47  
45133 Essen

Institutionskennzeichen (IK) 19 05 0001 6

Telefon: 0201 8327-0  
E-Mail: [office@md-bund.de](mailto:office@md-bund.de)  
Internet: [md-bund.de](http://md-bund.de)

### Autoren:

Bernhard Fleer, Medizinischer Dienst Bund  
Markus Kühbauch, Medizinischer Dienst Bund

**Bilder:** Medizinischer Dienst

### Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, [einundalles.net](http://einundalles.net)



Medizinischer Dienst Bund K.d.ö.R.

Postfach 10 02 15  
45002 Essen  
Telefon 0201 8327-0  
[office@md-bund.de](mailto:office@md-bund.de)  
[md-bund.de](http://md-bund.de)