

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorlese-Anwendungen (auch Screenreader genannt) für blinde und sehbehinderte Personen vorlesen. Ebenso Grafiken, Diagramme und Bilder, die nicht im Text erläutert werden.



2025

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord



Inhalt

04	Vorwort
06	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
08	1. Gesetzlicher Auftrag
09	2. Methodik und Zielsetzung
11	3. Stichprobengröße und Rücklauf
12	4. Ergebnisse
30	5. Erkenntnisse
32	6. Maßnahmen
48	7. Zahlen, Daten, Fakten

Verantwortung ernst genommen

Sehr geehrte Damen und Herren,
seit der Übernahme meiner neuen Aufgabe als Vorstandsvorsitzender des Medizinischen Dienstes Nord im Herbst 2024 darf ich Sie bereits zum zweiten Mal über die Ergebnisse unserer Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung informieren. Nachdem wir schon in den vergangenen Jahren regelmäßig über gute Resultate berichten konnten, freut es mich umso mehr, dass sich diese trotz großer Herausforderungen 2025 noch weiter verbessert haben.

Es ist nicht nur allein die demographische Entwicklung unserer Bevölkerung, die im letzten Jahr einen Anstieg der Begutachtungsaufträge um über sechs Prozent hervorrief. Zusätzlich haben nach meiner Überzeugung auch lokale Herausforderungen sowie weltpolitische Krisen einen spürbaren Einfluss auf unsere soziale und ökonomische gesellschaftliche Situation. Die seit mehreren Monaten öffentlich geführte Diskussion um die angespannte Finanzsituation der sozialen Pflegeversicherung und die aufgrund dessen geforderte und längst überfällige „große Pflegereform“ wird aus meiner Sicht ebenfalls nicht dazu beitragen, die Antragsmengen in naher Zukunft zu begrenzen.

Der nicht unerhebliche Auftragszuwachs im letzten Jahr bedeutete eine zusätzliche Belastung für unsere Gutachterinnen und Gutachter, die es professionell und emotional zu bewältigen galt. Für den Medizinischen Dienst Nord bedeutete diese Entwicklung in 2025, erneut eine Höchstmenge von Begutachtungsaufträgen unter der Vorgabe enger gesetzlicher Fristen zu bearbeiten und dabei gleichzeitig Gutachten von hoher Qualität und großer Akzeptanz von Ihnen – den Versicherten – zu erstellen.

Dass die sehr guten Befragungsergebnisse auch unter den bekannten Rahmenbedingungen eines eklatanten Mangels an ausgebildeten Pflegefachkräften möglich war, zeugt vom großen Engagement und der mit Empathie erbrachten Leistung unserer Kolleginnen und Kollegen.

Für das uns entgegengebrachte Vertrauen möchte ich mich bei Ihnen herzlich bedanken und zugleich versichern, dies als Ansporn für das laufende und die künftigen Jahre zu sehen.

Es bleibt für uns eine große Verpflichtung, die Aufgaben als unabhängiger sozialmedizinischer Begutachtungsdienst auch bei einer rasch wachsenden Zahl von Pflegebedürftigen weiterhin kompetent und verlässlich zu erfüllen. Dazu gehört es auch, notwendige Anpassungen – beispielsweise die Nutzung digitaler Möglichkeiten – aktiv zu begleiten und zu fördern. Es wäre nach meiner Auffassung aber auch an der Zeit, dass die Vertreterinnen und Vertreter der Politik gesetzliche Maßnahmen ergreifen, die eine bürokratieärmere Begutachtung ermöglichen würden.

Der Medizinische Dienst Nord wird auch in Zukunft mit großem Engagement daran arbeiten, die Pflegebegutachtungen zu Ihrer Zufriedenheit zu leisten.



Ihr
Helge Neuwerk
Vorstandsvorsitzender des
Medizinischen Dienstes Nord



Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes. Fragen zum Anmelde-schreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 83,1 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 84,7 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,0 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 88,1 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,6 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 86,7 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 85,7 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 83,5 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Er schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, bewertet die Pflegesituation und gibt eine Pflegegradempfehlung ab.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder nutzen – je Fallkonstellation – für die Begutachtung eine alternative Begutachtungsart, wie etwa das strukturierte Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Bei der Begutachtung gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren². Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter www.md-bund.de eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht ist Bestandteil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

¹ Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

² Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI

2. Methodik und Zielsetzung

Wenn Pflegebedürftigkeit eintritt oder zunimmt, ist das für die Betroffenen und ihre An- und Zugehörigen stets herausfordernd. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes sind sich ihrer besonderen Rolle in dieser Situation bewusst. Damit die Begutachtung nicht als zusätzliche Belastung empfunden wird, ist eine verständnisvolle, respektvolle und individuelle Vorgehensweise unabdingbar.

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

Wie zufrieden die Versicherten mit der Begutachtung sind und welche Kriterien dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen auch, an welchen Punkten – wenn möglich – stärker auf die Bedürfnisse der begutachteten Personen und ihrer An- und Zugehörigen eingegangen werden sollte und geben wertvolle Hinweise darauf, wie sich der Medizinische Dienst künftig noch dienstleistungsorientierter zeigen kann.

Ziel der jährlichen Befragung ist es nicht, die Zufriedenheit der Versicherten mit dem aus der Pflegebegutachtung resultierenden Pflegegrad und den entsprechenden Leistungen der Pflegeversicherung zu ermitteln. Allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich dieser Aspekt auch auf die Bewertung der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH) ausgewertet.

Innerhalb eines Monats nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die befragten Personen senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an die externe wissenschaftliche Stelle, die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für den vorliegenden Bericht.

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt.

Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

Ablauf der Versichertenbefragung



Die Fragen sind in drei Bereiche unterteilt und es ist auch Platz für persönliche Anmerkungen. Mithilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

Die drei Fragenbereiche umfassen:

1. Informationen über die Pflegebegutachtung: organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen)

2. Persönlicher Kontakt mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue)

3. Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters: Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang)

Nicht alle pflegebedürftigen Menschen sind in der Lage, aktiv an der Versichertenbefragung teilzunehmen. Deshalb können alternativ oder unterstützend auch An- und Zugehörige, private Pflegepersonen sowie gesetzliche Betreuungspersonen den Fragebogen ausfüllen.

3. Stichprobengröße und Rücklauf

Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 umfasst 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung. Diese Vorgabe entspricht den für das Berichtsjahr geltenden Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 87.732 Begutachtungen im Hausbesuch und 25.764 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 2.193 im Hausbesuch begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von mit Telefoninterview begutachteten Personen, wurde die Mindestversandvorgabe in Bezug auf die eigentlichen Stichprobengröße angepasst und auf 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst hat 2.763 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Januar 2026 wurden davon 840 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 30,4 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst 1.756 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 743 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 42,3 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025

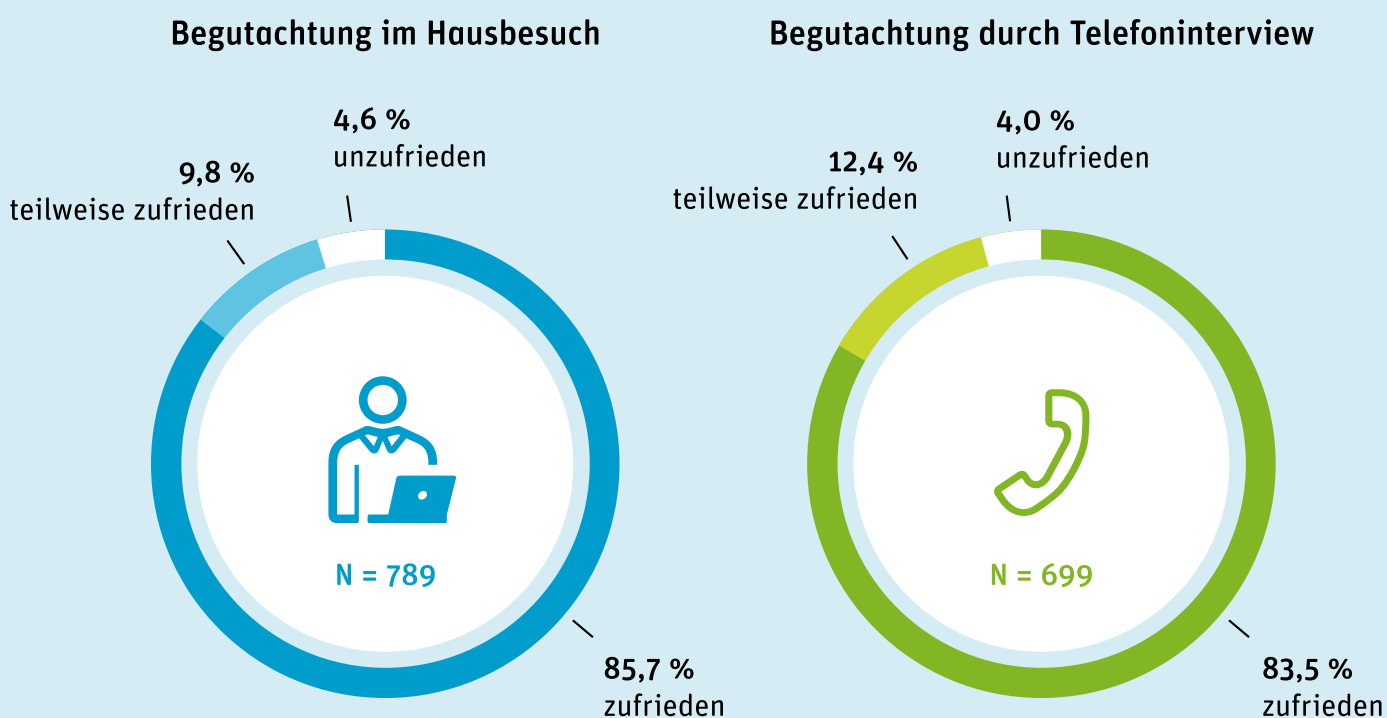


Rücklauf (Stand 15.01.2026)



4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (85,7 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (83,5 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 9,8 Prozent der im Hausbesuch und 12,4 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,6 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,0 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig den befragten Personen die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt zusammenfassend am Ende des Berichtes.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner waren 91,8 Prozent der im Hausbesuch und 95,9 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

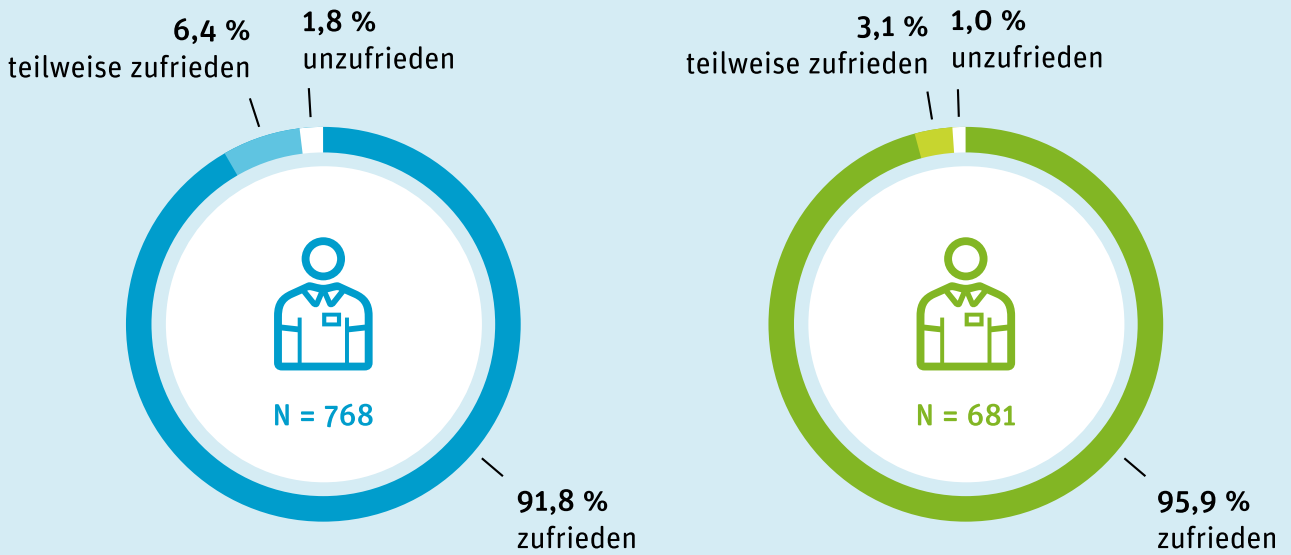
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 85,4 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 84,4 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 81,2 Prozent (Hausbesuch) bzw. 82,3 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

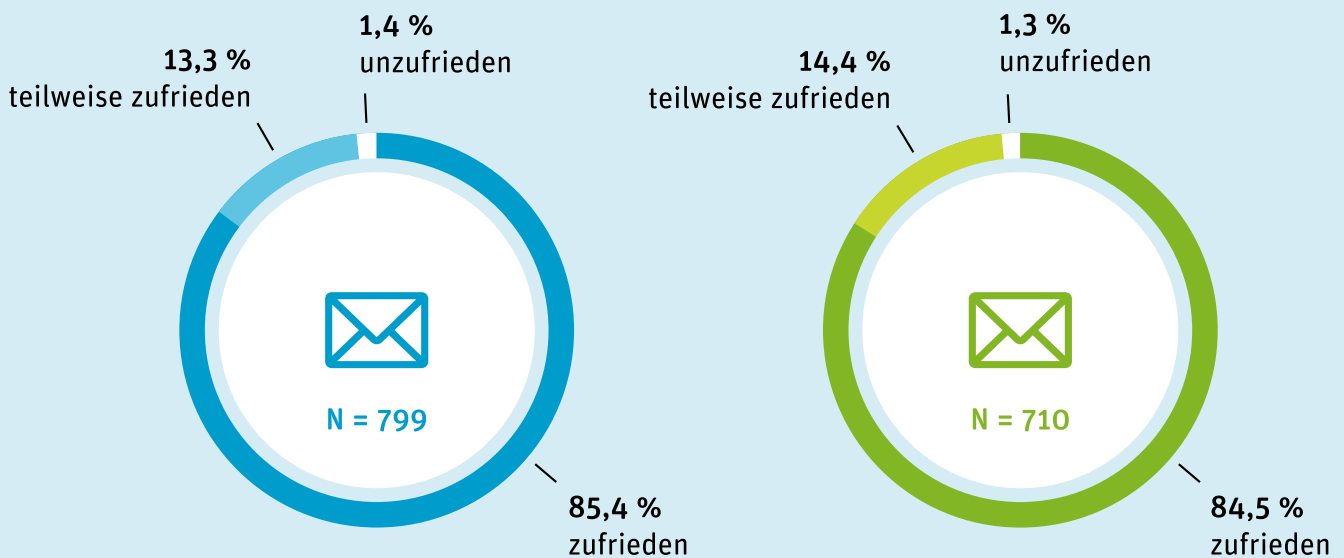
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen waren 73,9 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 76,4 Prozent.



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes



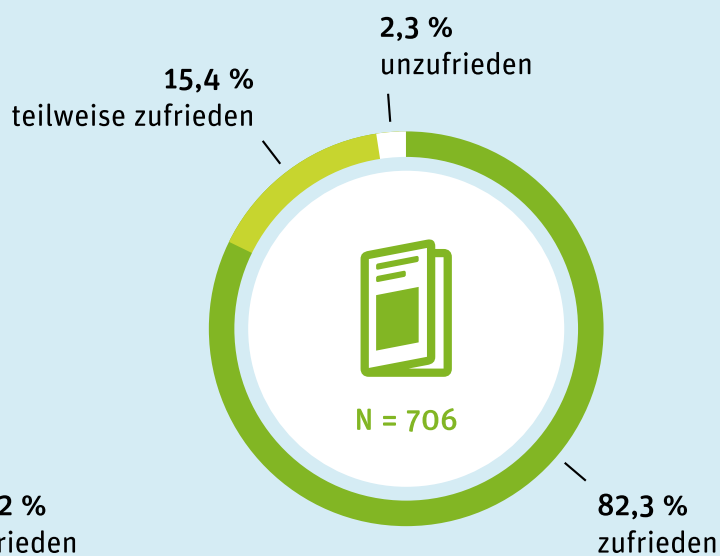
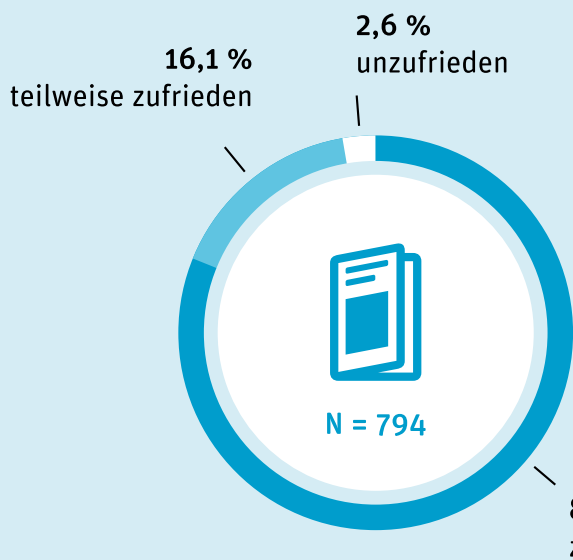
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



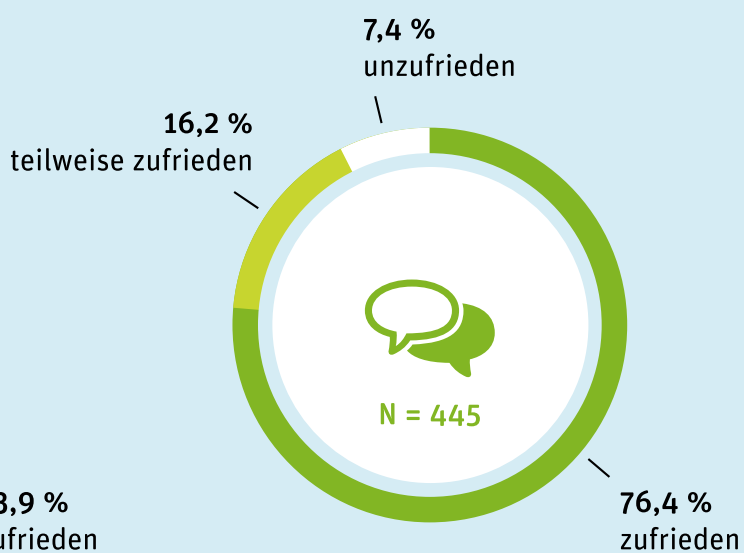
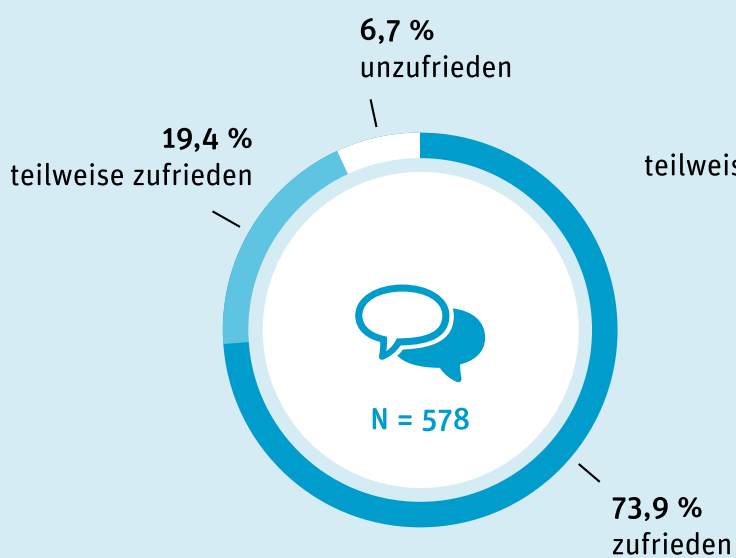
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Informationen durch Falblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 95 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters mit über 94 Prozent.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (84,7 Prozent Hausbesuch, 90,2 Prozent Telefoninterview).

Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 85,3 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 83,6 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 78,0 Prozent der befragten Personen, 14,5 Prozent waren teilweise zufrieden und 7,5 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 78,3 Prozent der Befragten zufrieden; 14,0 Prozent teilweise zufrieden und 7,7 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 76,2 Prozent zufrieden, 17,9 Prozent teilweise zufrieden und 6,0 Prozent unzufrieden.

A)



B)

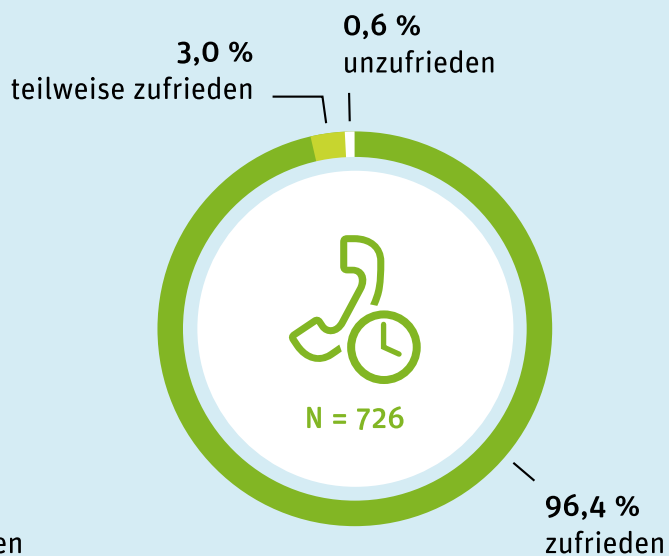
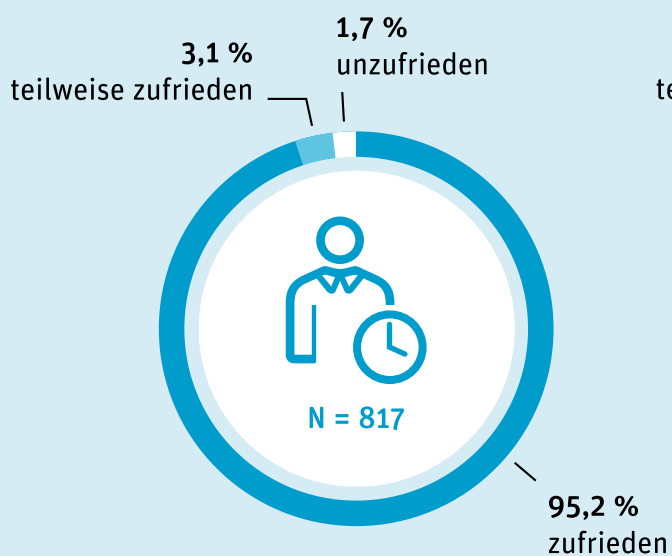


C)

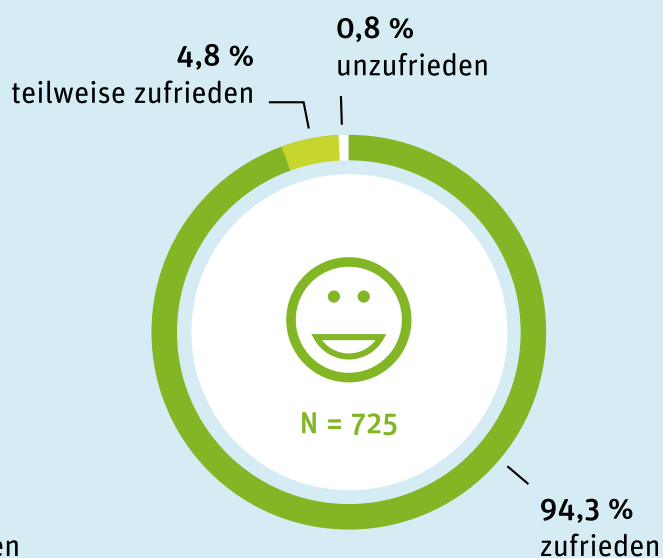
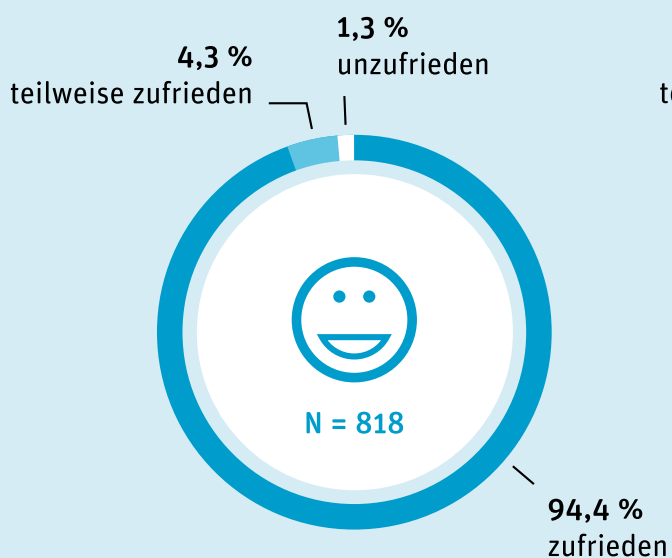


Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

Telefonat im angekündigten Zeitraum



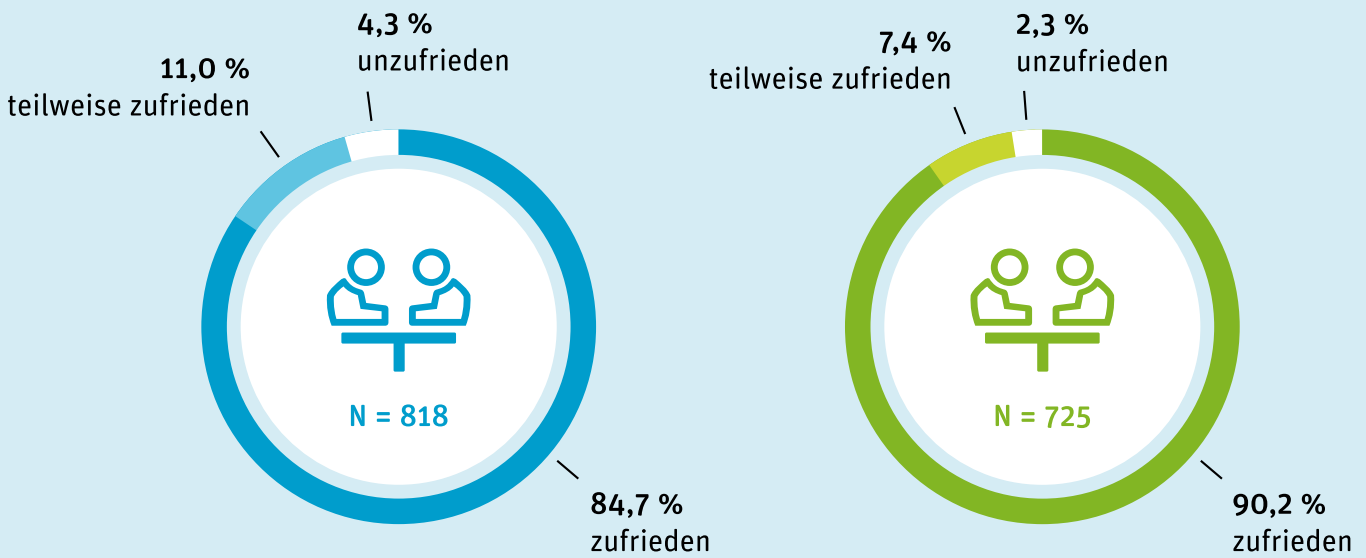
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



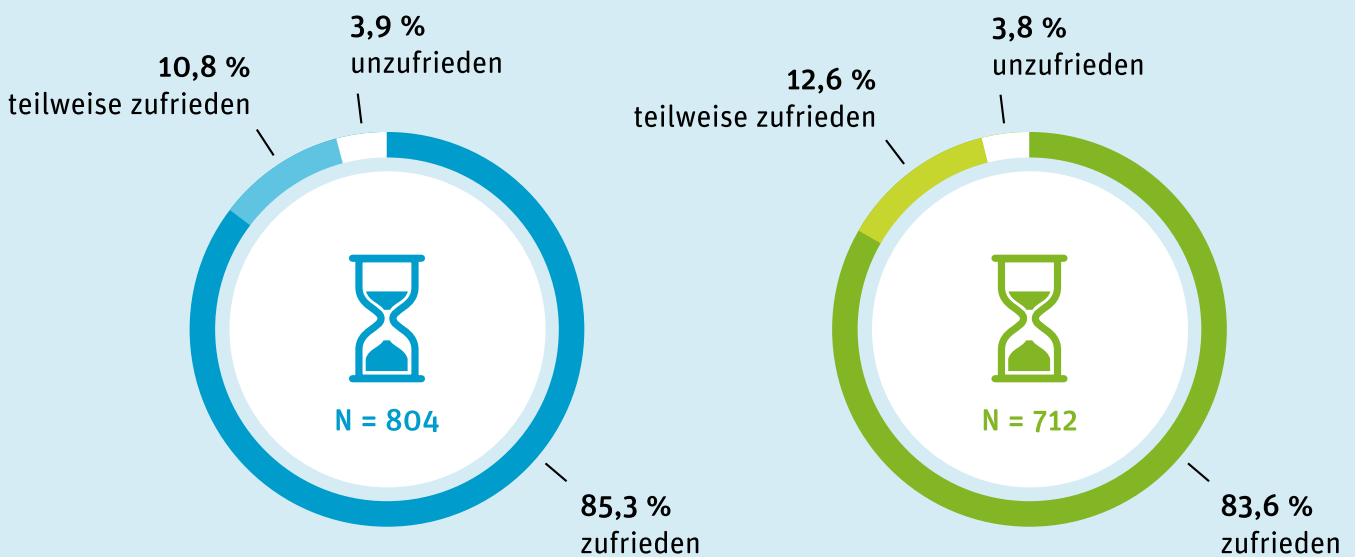
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



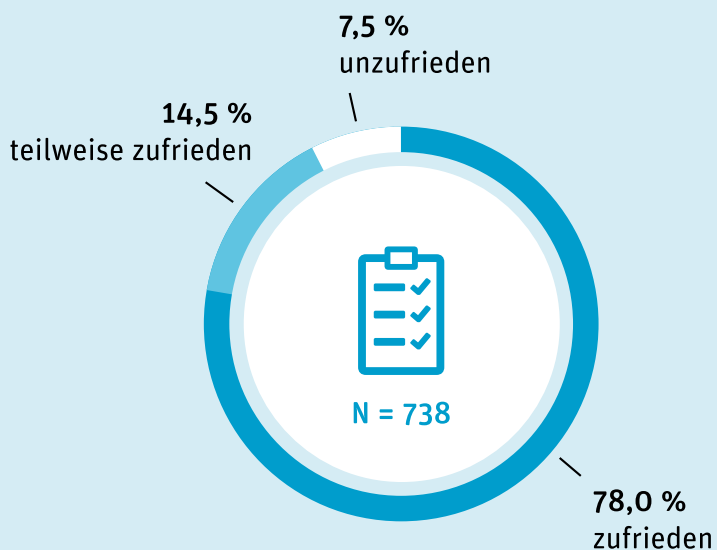
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



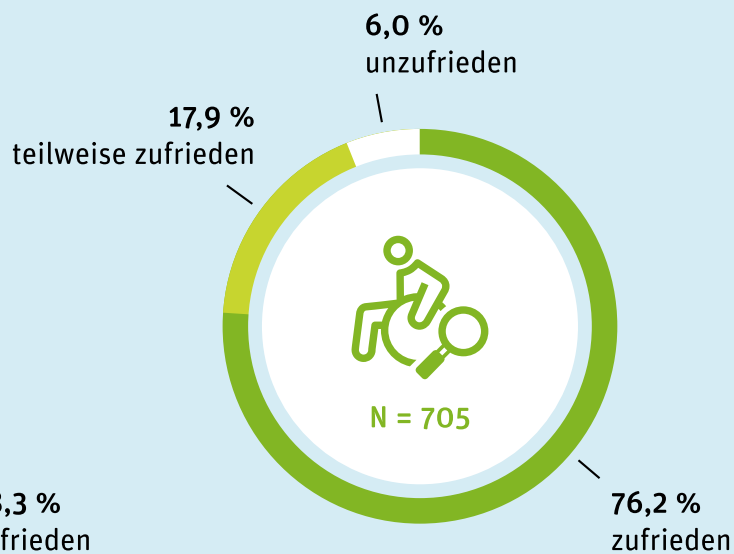
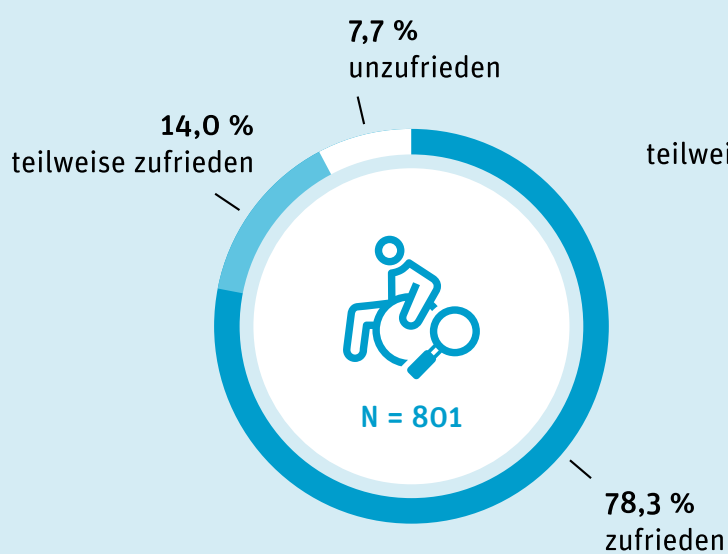
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch



Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden. Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang: Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von über 89 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch und 91 Prozent beim Telefoninterview erreicht.

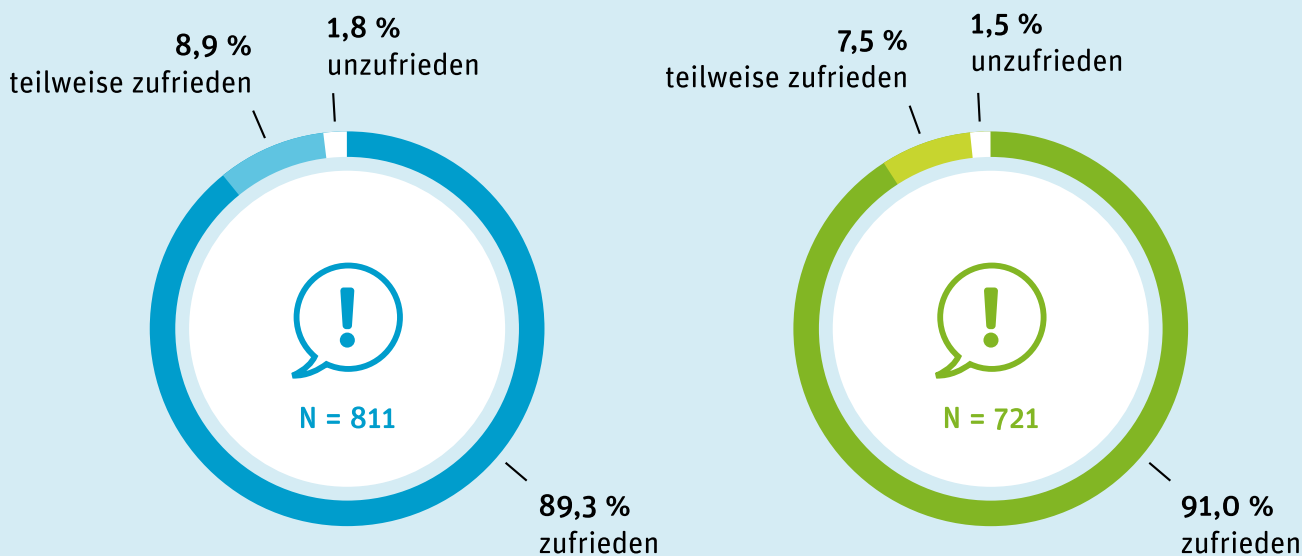
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (89,6 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 90,2 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und

Gutachter (88,9 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,4 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

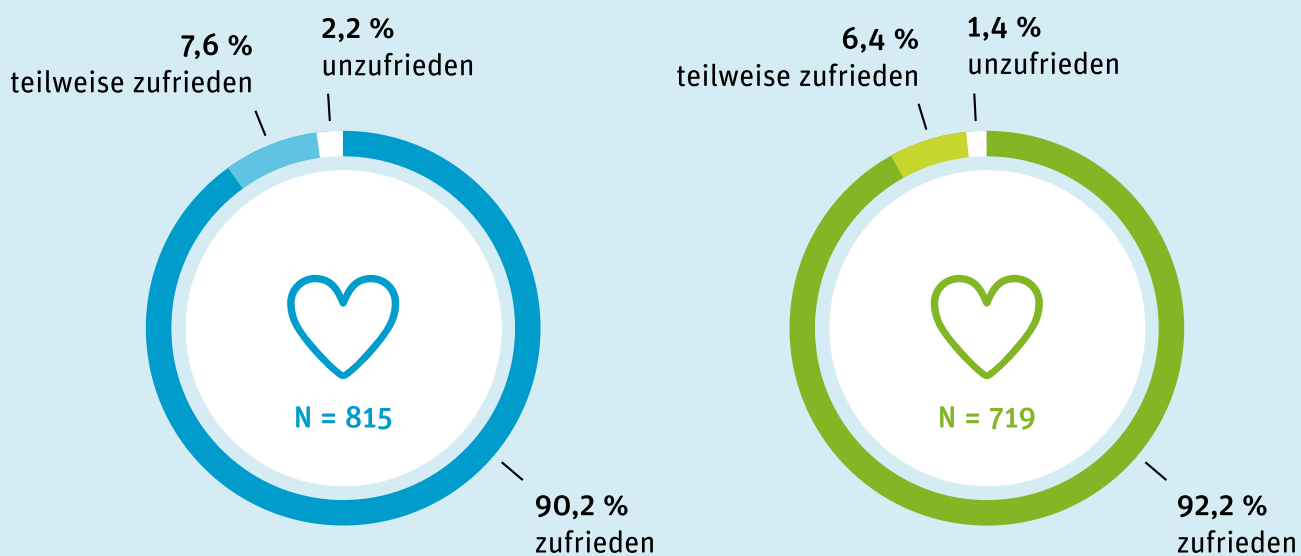
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 70,1 Prozent zufrieden, 21,0 Prozent teilweise zufrieden und 8,8 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 68,7 Prozent zufrieden, 22,8 Prozent teilweise zufrieden und 8,5 Prozent unzufrieden.



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



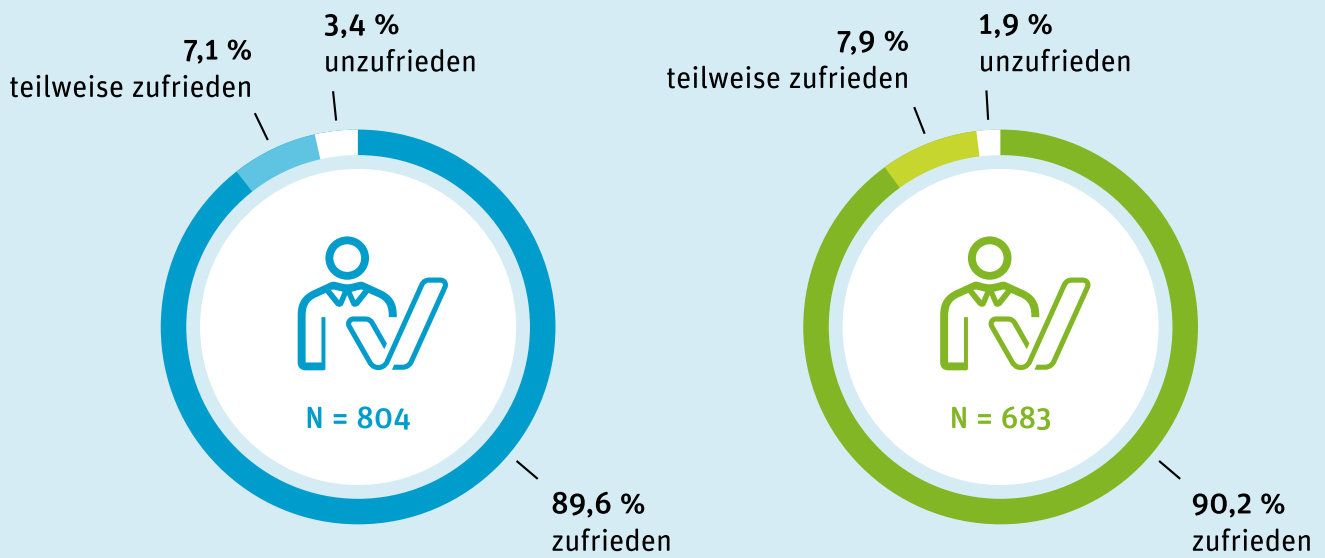
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



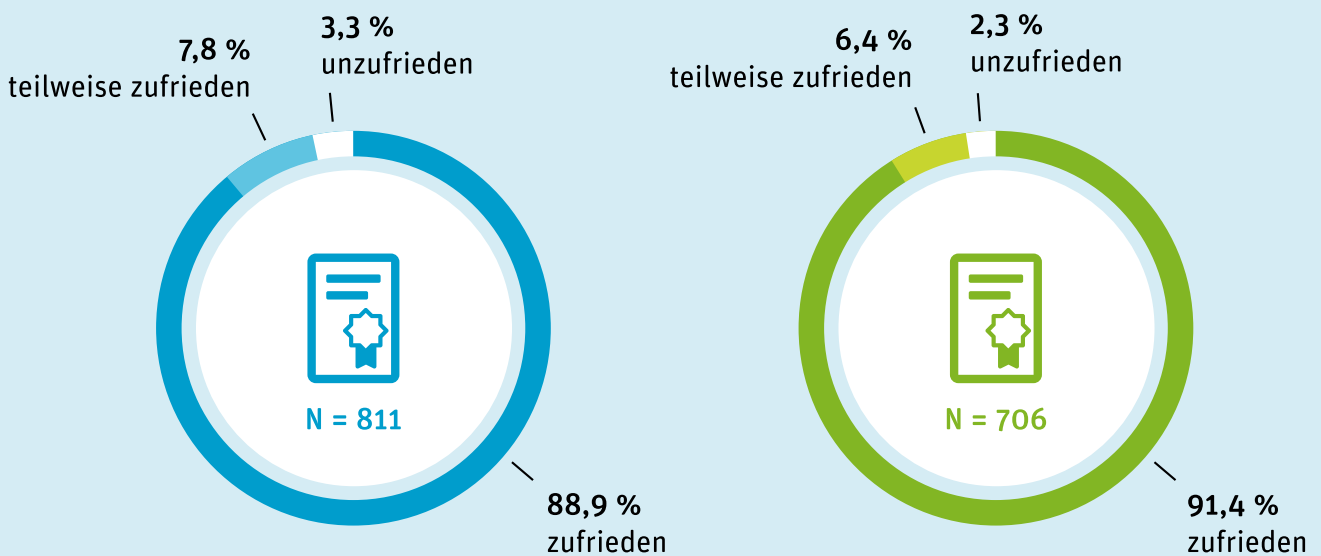
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



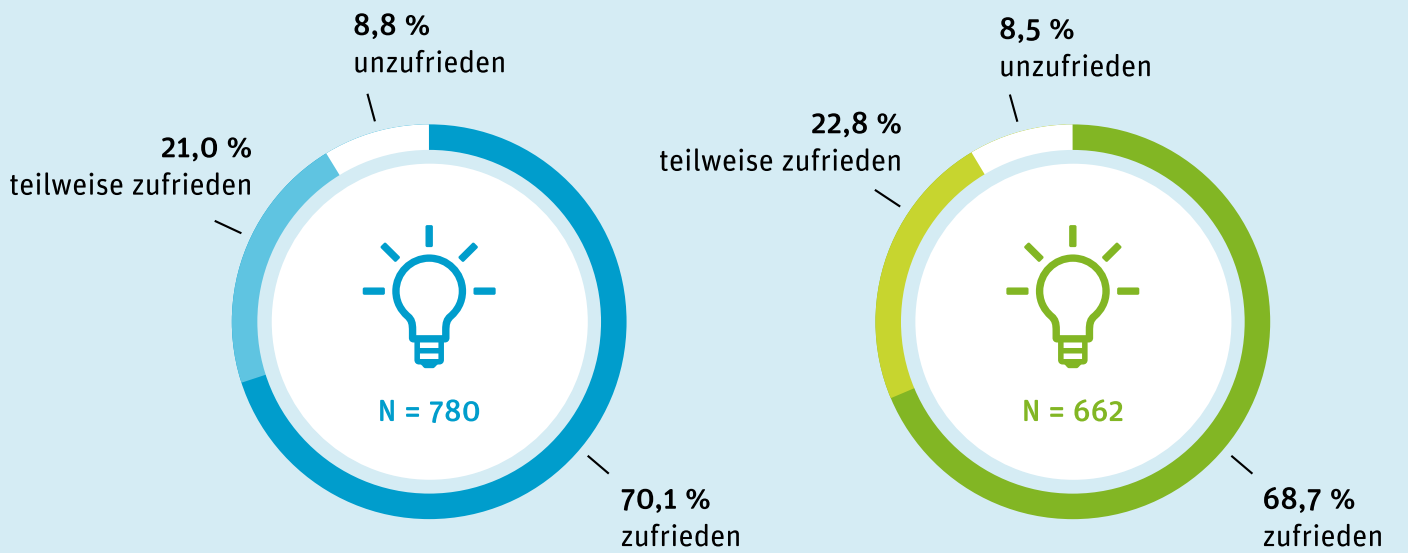
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht

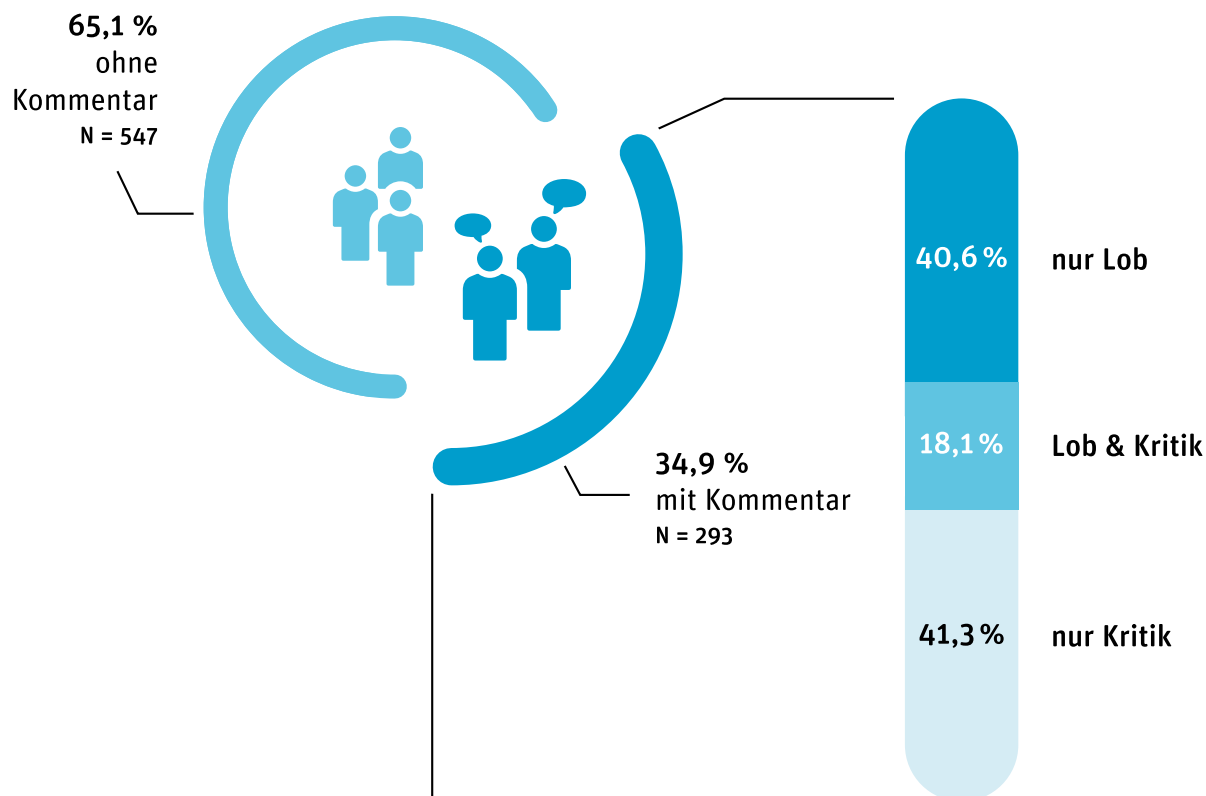
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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 (293 Kommentare von 840 Befragten).

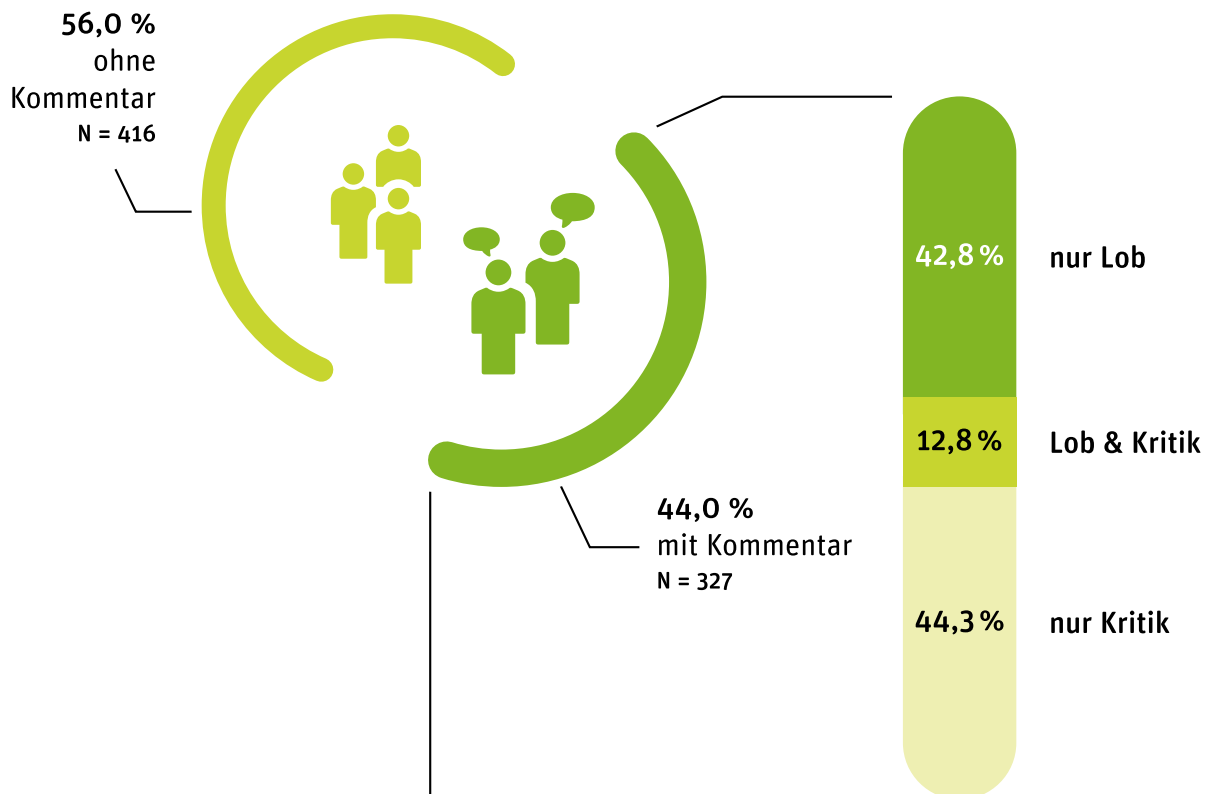


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Begutachtung durch Telefoninterview

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 (327 Kommentare von 743 Befragten).



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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 (359 Kommentare von 293 Befragten).

81

27,6 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

41

14,0 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

22

7,5 %

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

18

6,1 %

Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt (v.a. psychische Aspekte, Demenz)

16

5,5 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

14

4,8 %

Mangelhafte Kompetenz/Qualifikation des Gutachters/ mangelhafte Vorbereitung

11

3,8 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung

11

3,8 %

Mehr Rücksicht auf Pflegebedürftigen, mehr Taktgefühl/ Empathie/Menschlichkeit



Begutachtung durch Telefoninterview

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 (376 Kommentare von 327 Befragten).

99

30,3 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

64

19,6 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

29

8,9 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

20

6,1 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

19

5,8 %

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

17

5,2 %

Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt (v.a. psychische Aspekte, Demenz)

14

4,3 %

Zu wenig/mangelhafte Informationen über die Pflegebegutachtung/mehr Tipps/bessere Beratung gewünscht

12

3,7 %

Zufrieden mit der Begutachtung/mit dem Ablauf/mit dem Prozess

5. Erkenntnisse

Aufgrund der hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) ermöglicht die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials repräsentative Aussagen zur Zufriedenheit der befragten Personen und zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Kriterien in der Pflegebegutachtung sind.

Die Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte seitens der befragten Personen, An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr um 1,1 Prozent gestiegen, im Telefoninterview hat sie um 0,9 Prozent zugenommen, sodass sich die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten geringfügig angenähert haben.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 40,6 Prozent (Telefoninterview 42,8 Prozent) ausschließlich positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit dem Ablauf der Begutachtung sehr zufrieden sind.

Eine Betrachtung allein der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Ergebnissen der Befragung lassen sich unter anderem folgende Erkenntnisse gewinnen:

1. **Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?**

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde sowohl von den im Hausbesuch, als auch von den mit Telefoninterview begutachteten und im Anschluss befragten Personen, als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. Die Zufriedenheitswerte in diesem Kriterium nahmen im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch um 0,8 Prozent leicht zu.

2. **Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?**

Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten wiederholt in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte. Bei den begutachteten Personen mit Telefoninterview lautete die Frage: Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen unabhängig von der Begutachtungsart wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus und hat sich im Vergleich zum letzten Jahr um 2,0 Prozent verringert (Telefoninterview 1,2 Prozent). Hier wird der Wunsch seitens der befragten Personen nach

mehr Individualität im Begutachtungsprozess deutlich.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien mit die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Die Erwartungen an eine gute Beratung innerhalb der Pflegebegutachtung sind seitens der begutachteten Personen – über den gesetzlichen Auftrag hinaus – hoch. Dies wird auch in den freien Kommentaren mit Aussagen wie „Bessere Erklärung, was man machen und wie man alles beantragen kann.“ oder „Es wäre schön, wenn die Gutachterin die weiteren Schritte erklären könnte und dazu noch Hinweise gibt“ sichtbar.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen – insbesondere im Hausbesuch – wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man bei Vergleich der Ergebnisse den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung, ähnlich wie im Vorjahr.

6. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Nord bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch um über vier Prozent und im Telefoninterview mit fast acht Prozent deutlich verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiter niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

7. Rücklaufquote

Die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung ist im Vergleich zu anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Dennoch hat sie über die letzten Jahre stetig abgenommen: So lag die Rücklaufquote 2022 bei den in Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen über sechs Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen hat sich um mehr als drei Prozent im Vergleich zu 2022 erhöht und liegt aktuell höher, als die der Befragung nach Hausbesuch.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2025 verdeutlichen – unter Berücksichtigung möglicher Ursachen und Einflussfaktoren – Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des Begutachtungsprozesses mit dem Ziel, die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen zu erhöhen. Dabei lassen sich fünf Schwerpunkte identifizieren, wobei die ersten drei Punkte direkt miteinander zusammenhängen und nicht unabhängig voneinander zu betrachten sind:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist ein zentraler Bestandteil des Gutachtens. In den Begutachtungs-Richtlinien sind die maßgeblichen Kriterien zur Erstellung des Gutachtens sowie die hierfür relevanten Informationen festgelegt. Diese sind den Versicherten häufig nicht bekannt oder können von ihnen trotz vielfältiger Informations- und Beratungsangebote nur schwer eingeschätzt werden. Werden im Rahmen der Begutachtung Unterlagen oder Angaben eingebracht, die den Versicherten bedeutsam erscheinen, für die Ermittlung des Pflegegrades und die Erstellung des Gutachtens jedoch nicht relevant sind und daher unberücksichtigt bleiben, führt dies oftmals zu Unzufriedenheit. Die begutachtete Person hat dann das Gefühl, dass ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt wurde.

Daher ist es sinnvoll, die Versicherten bereits während der Begutachtung auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren verbindliche Vorgaben hinzuweisen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig auch über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Es ist wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung. Mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, wurde das entsprechende Qualifizierungsangebot ausgebaut. Das soll auch künftig fortgesetzt werden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Nord über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Die umfassende Beratung der Versicherten ist aufgrund der Gesetzeslage aktuell kein Schwerpunkt innerhalb der Begutachtung des Medizinischen Dienstes.



Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Mitte des Jahres werden beispielsweise die Ergebnisse des GKV-SV Modellprojektes zur Videobegutachtung vorgelegt. Im März 2026 startete ein weiteres Forschungsprojekt auf Grundlage des §18e SGB XI, das die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens insgesamt zum Ziel hat. Dabei soll es insbesondere darum gehen, noch besser als bisher den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen gerecht werden zu können und wie der Beratungsmoment in der Begutachtungssituation gestärkt werden kann.

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

Der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen für die Organisation und Durchführung der Pflegebegutachtung erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst Nord großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Der Medizinische Dienst Nord optimiert den Prozess der Pflegebegutachtung fortlaufend mit dem Ziel, innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte zu schaffen. Zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche kann zudem gewonnen werden, wenn antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, etwa durch schriftliche Informationen wie einen vom Medizinischen Dienst auch online bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder durch das Bereitlegen relevanter Unterlagen.

Durch den Einsatz von Begutachtungsarten wie dem strukturierten Telefoninterview, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, können zeitliche Ressourcen eingespart werden. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass sie – in Abhängigkeit vom Einzelfall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein können. Diese Begutachtungsarten ermöglichen außerdem flexiblere Einsatzplanungen, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Diese Begutachtungsarten bieten daher zukünftig weiteres Potenzial für die Pflegebegutachtung.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord

Nach Beauftragung durch die Pflegekasse versendet der Medizinische Dienst Nord an die versicherten Personen eine Terminankündigung sowie seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Dazu gehören eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse, über die auch außerhalb der Servicezeiten jederzeit Kontakt aufgenommen werden kann. Eine telefonische Erreichbarkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Zusätzlich wird auf weitere Kontaktmöglichkeiten hingewiesen, unter anderem auf einen Rückrufservice.

Durch das Bündeln von personellen Ressourcen, wie zum Beispiel das Einführen eines zentralen Telefonservice, konnte bereits eine deutlich höhere Zufriedenheitswerte bei den befragten Personen in Bezug auf die Erreichbarkeit erzielt werden als im Vorjahr. Auch zukünftig werden entsprechend des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Maßnahmen etabliert, damit der Medizinische Dienst Nord gut erreichbar ist. Der MD Nord bittet losgelöst davon bei jährlich über 300.000 Telefonkontakten um Verständnis dafür, dass nicht jeder Anruf umgehend beantwortet werden kann.

Rücklaufquote

Um die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung auch zukünftig auf einem hohen Niveau zu halten, soll den befragten Personen zukünftig die Möglichkeit gegeben werden, den Fragebogen auch digital auszufüllen. Das bisherige schriftliche Ausfüllen des Fragebogens in Verbindung mit dem postalischen Rückversand besteht neben der digitalen Teilnahme an der Befragung weiter. Der Medizinische Dienst arbeitet bereits an einer bundesweiten Umsetzung.



Ergänzend zu den oben aufgeführten Ergebnissen der Befragung hat der Medizinische Dienst Nord wie in den vergangenen Jahren auch erneut vertiefende Analysen der Befragungsdaten vorgenommen. Damit sollen insbesondere die von Unzufriedenheit geprägten Rückmeldungen besser verstanden werden. Wie in den Jahren zuvor auch ergaben die erweiterten Auswertungen, dass das Ergebnis der Zufriedenheit mit der Arbeit der Gutachterinnen und Gutachter maßgeblich davon abzuhängen scheint, ob das Begutachtungsergebnis bereits zum Zeitpunkt der Beantwortung des Fragebogens dem Versicherten bekannt war, und falls ja, ob dieser das Ergebnis nachvollziehen konnte oder nicht. Hier sind anhaltend signifikante Abweichungen zu vermerken. Die Ergebnisse dieser Analysen stellen wir im folgenden grafisch dar. Daraus ergeben sich die nachfolgend beschriebenen Befragungsergebnisse und Feststellungen:

Das Ergebnis entspricht in etwa der Gesamtzufriedenheit, sofern dem Versicherten das Ergebnis der Begutachtung nicht bekannt ist.

Anders ist die Situation, wenn dem Versicherten das Ergebnis bekannt ist: Die Zufriedenheitswerte erreichen höchste Werte, wenn das Ergebnis der Begutachtung dem Versicherten nachvollziehbar erscheint, sinken jedoch durchgängig bei allen Fragen, z. T. sogar an die 10 Prozent, wenn es nicht nachvollzogen werden kann.

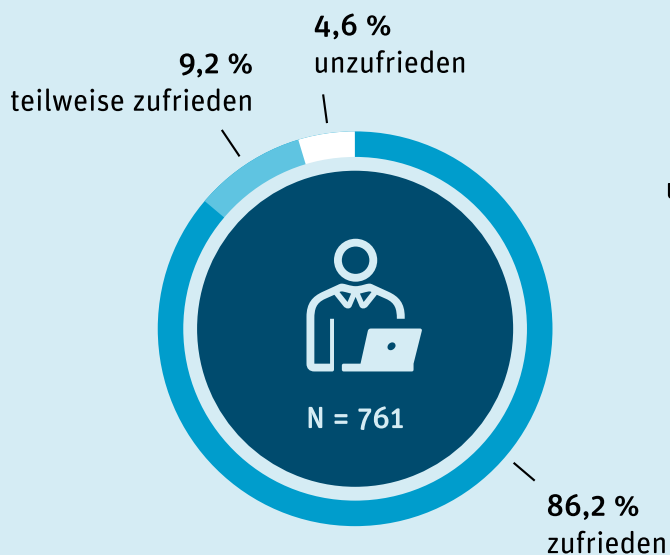
Diese im Vergleich stark akzentuierten Ergebnisse kritischer Bewertungen sind durchaus bemerkenswert und lassen einen signifikanten Zusammenhang zwischen dem Ergebnis der Begutachtungen und dem Zufriedenheitsniveau der Befragten vermuten. Sofern diese Annahme zutrifft, sind die Einflußmöglichkeiten des Medizinischen Dienstes Nord in diesen Fällen naturgemäß sehr beschränkt.

Die einzelnen Ergebnisse am Beispiel der Begutachtungen im Hausbesuch sind den Darstellungen auf den Seiten 38 bis 47 zu entnehmen.

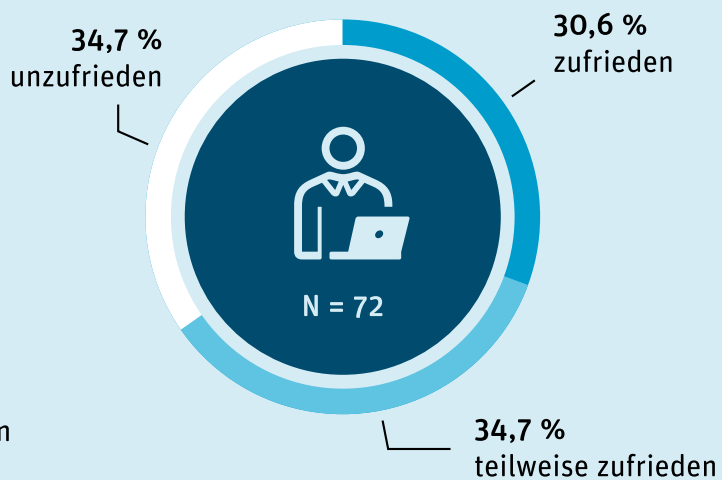
Gesamtzufriedenheit MD Nord

HAUSBESUCH

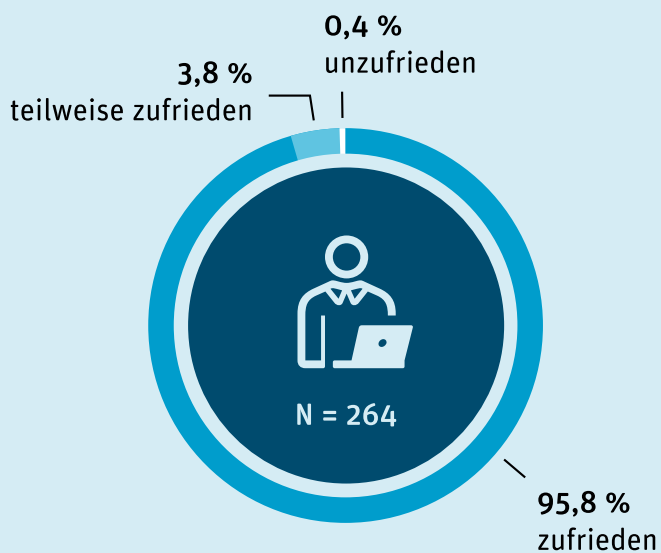
Gesamt



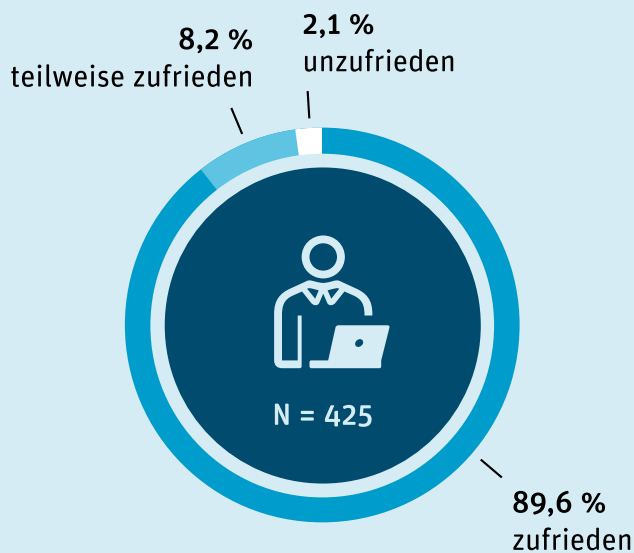
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt



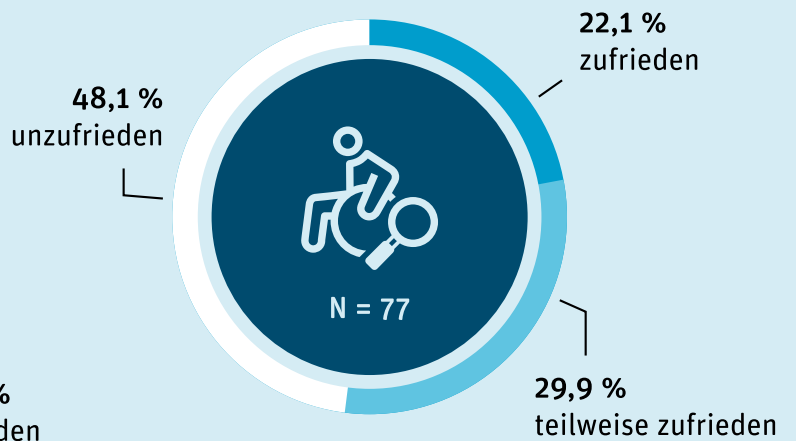
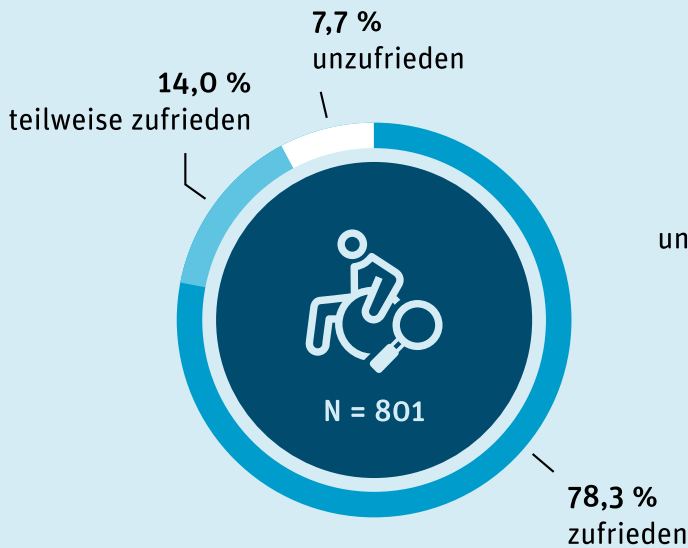
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

HAUSBESUCH

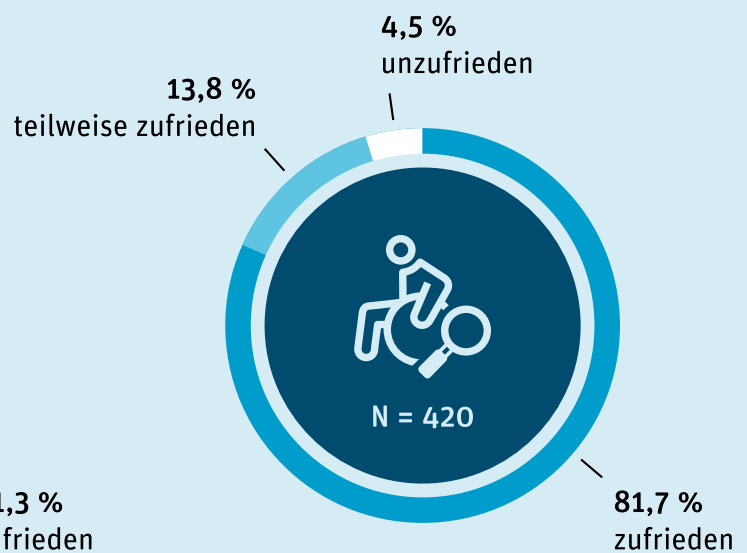
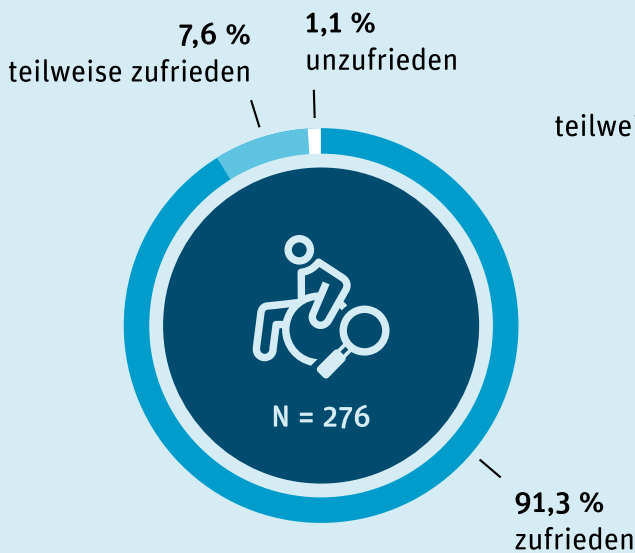
Gesamt

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

Ergebnis nicht bekannt



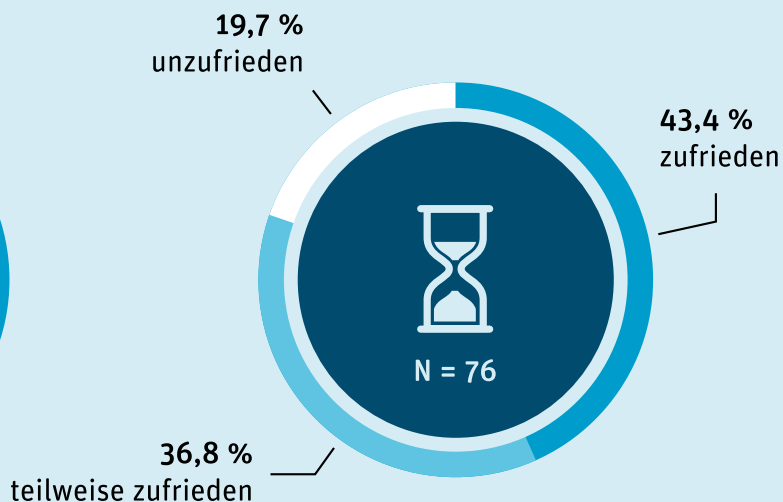
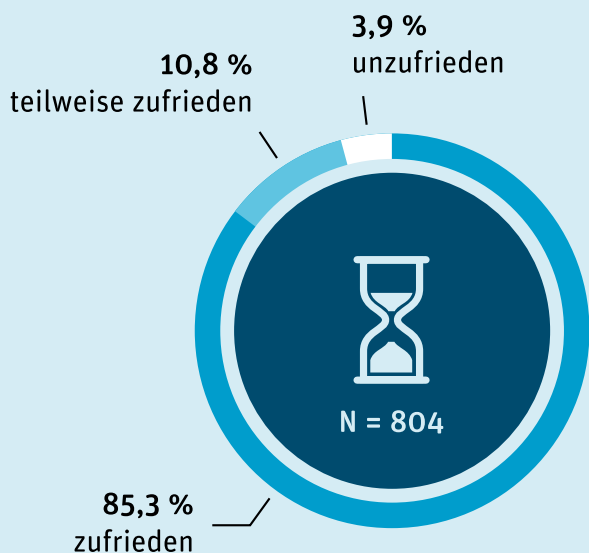
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Genügend Zeit

HAUSBESUCH

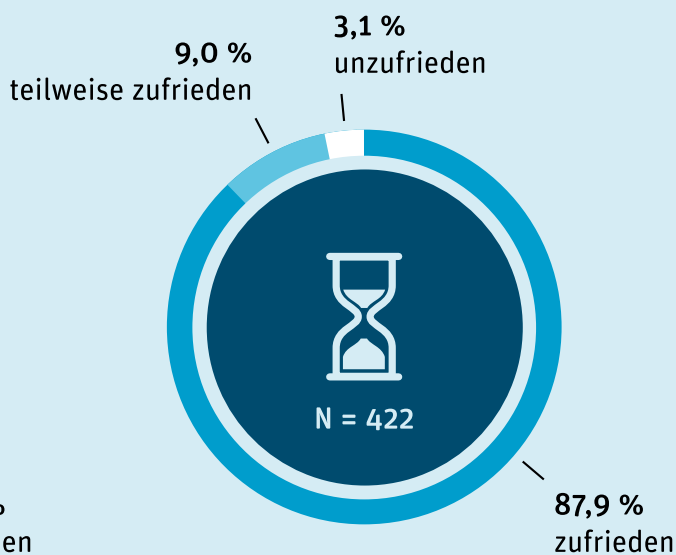
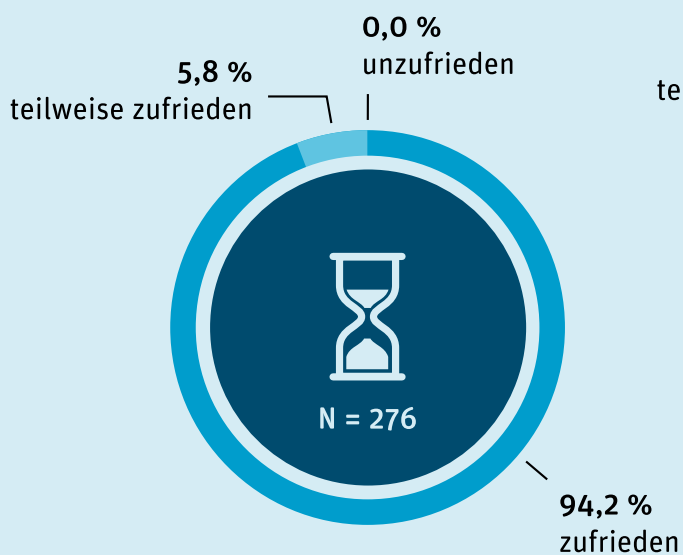
Gesamt

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

Ergebnis nicht bekannt

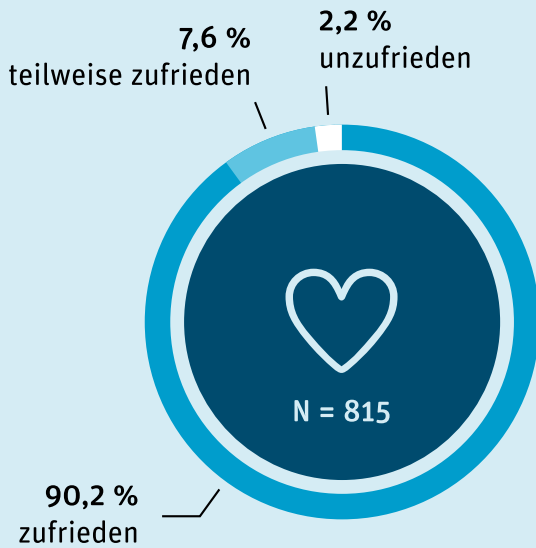


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

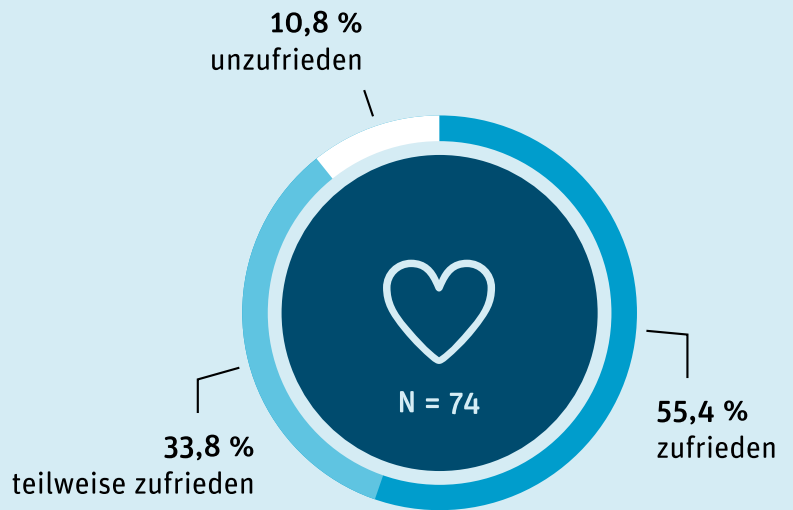
Respektvoll und einfühlsam

HAUSBESUCH

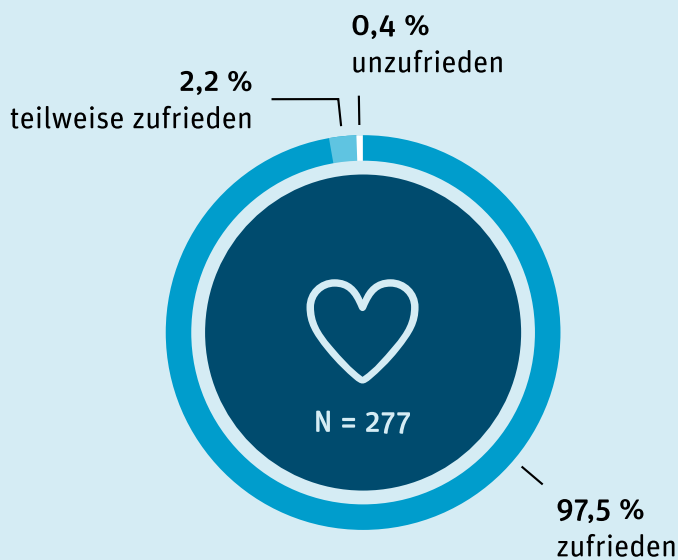
Gesamt



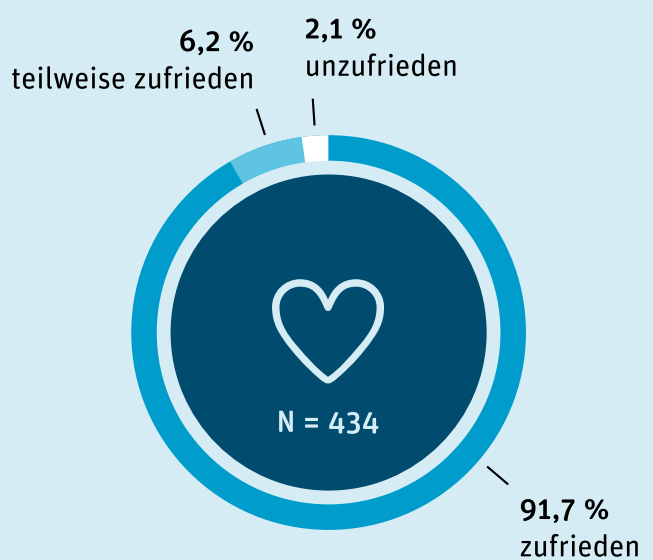
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt



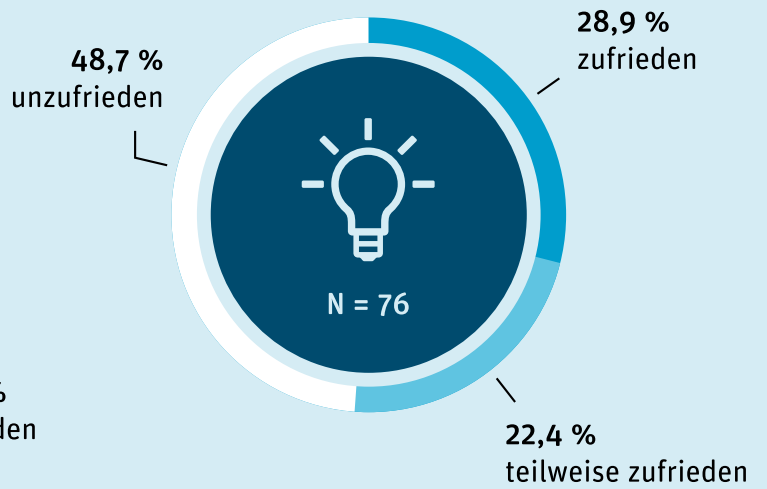
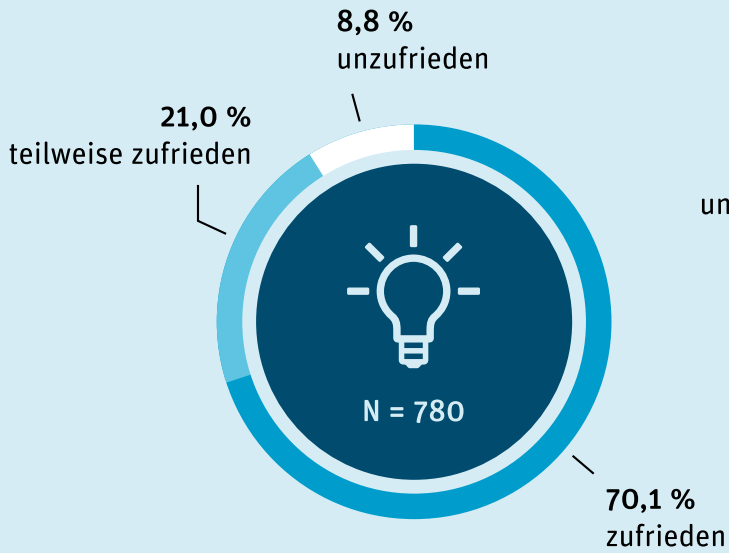
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Nützliche Hinweise

HAUSBESUCH

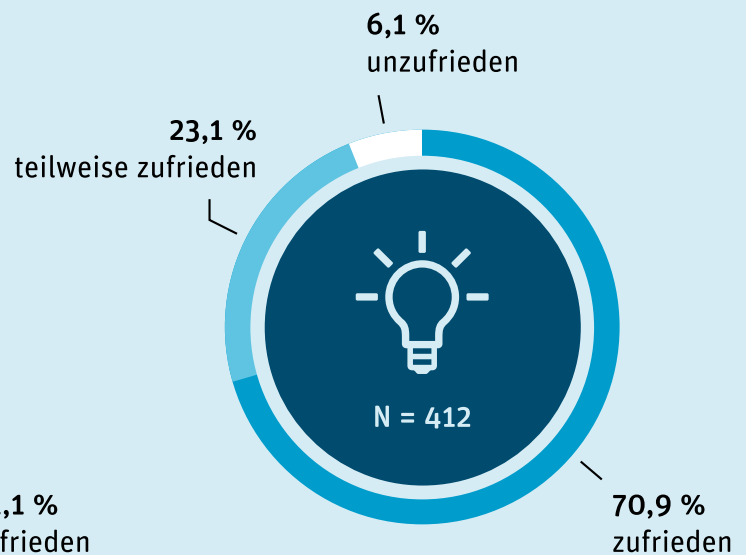
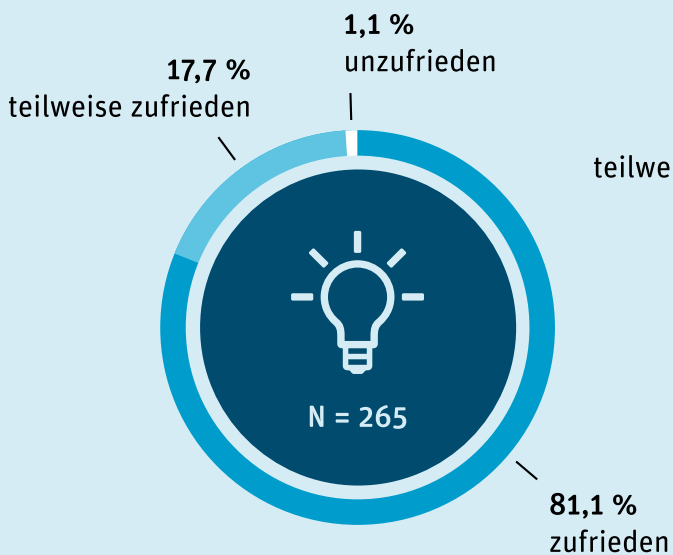
Gesamt

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

Ergebnis nicht bekannt

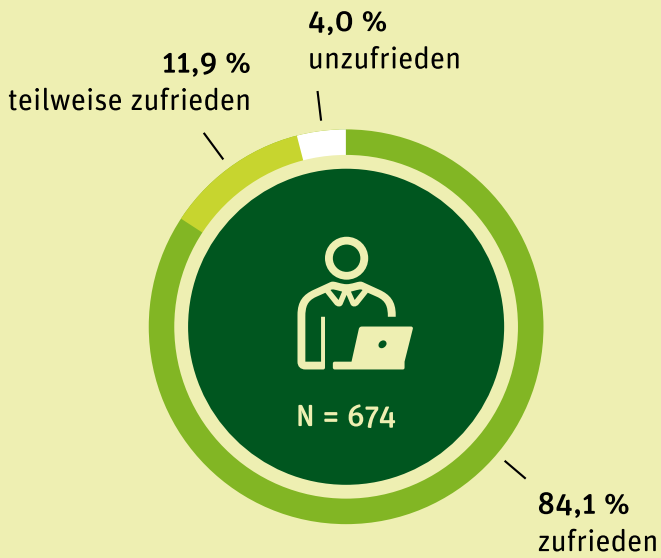


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

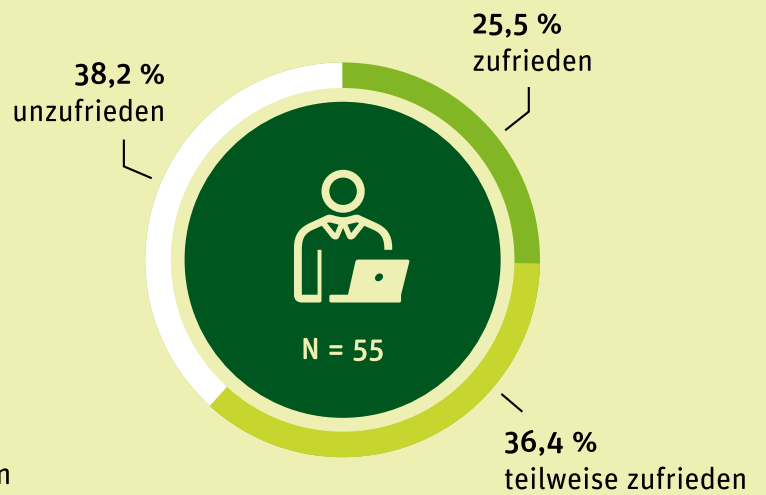
Gesamtzufriedenheit MD Nord

TELEFONINTERVIEW

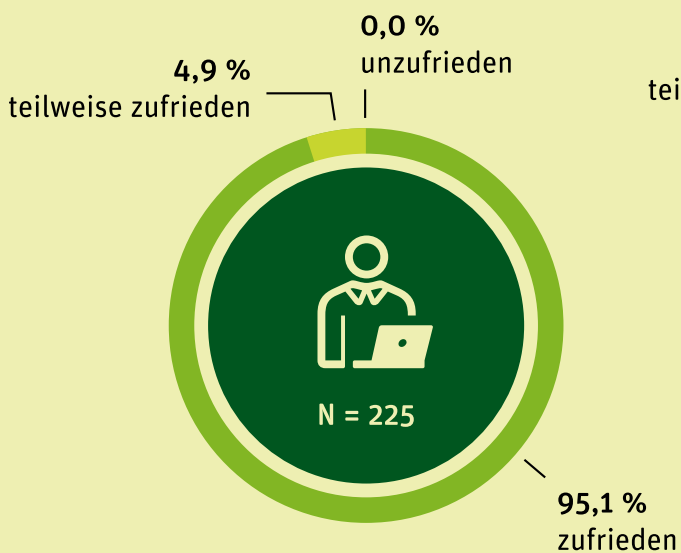
Gesamt



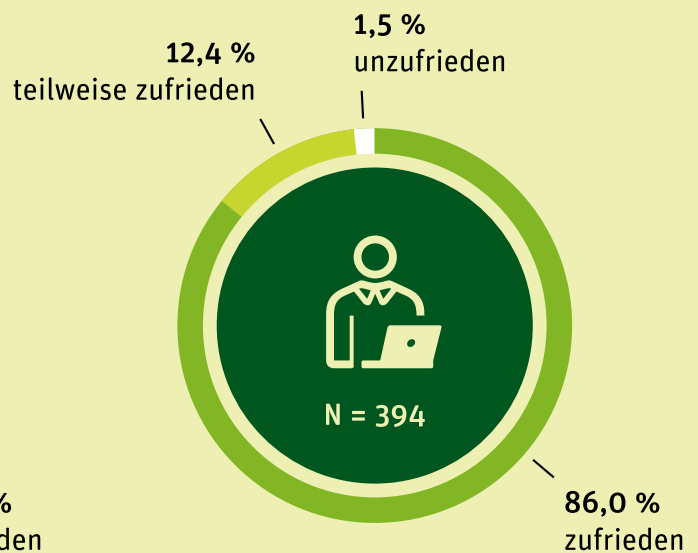
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt

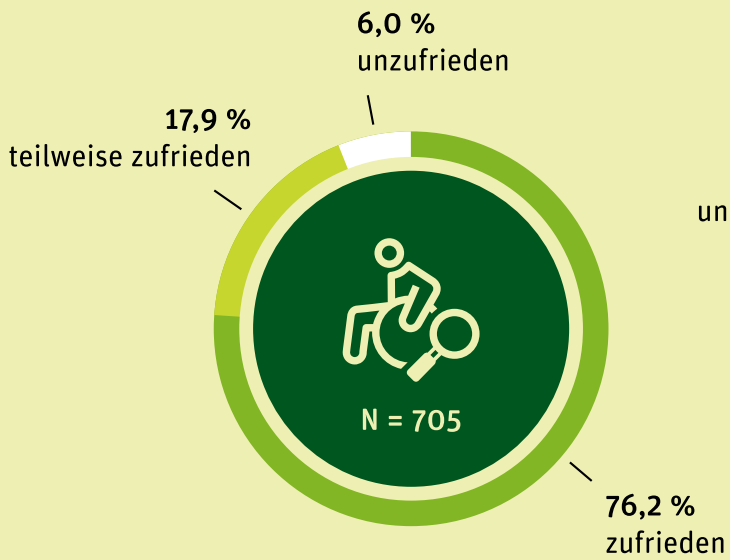


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

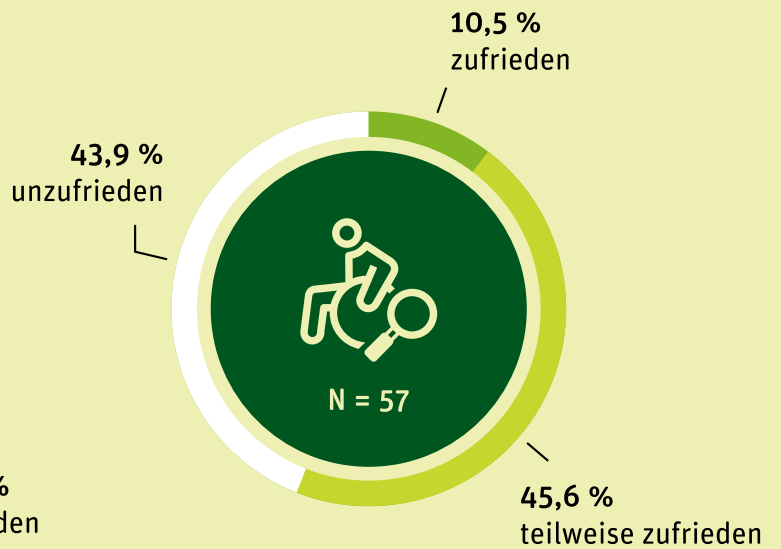
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

TELEFONINTERVIEW

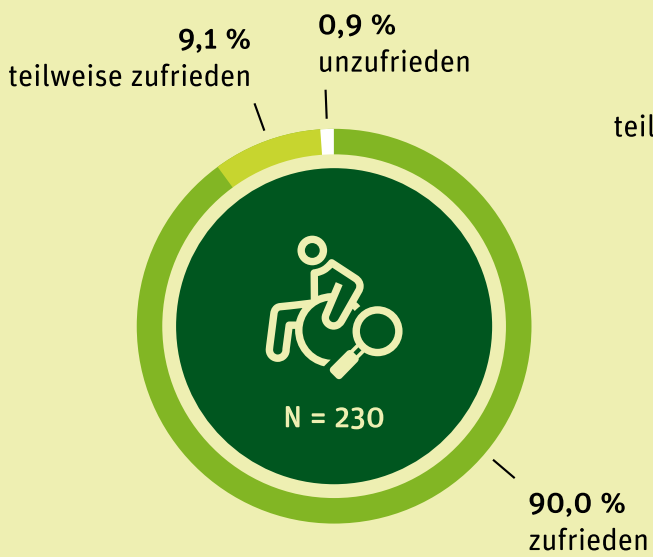
Gesamt



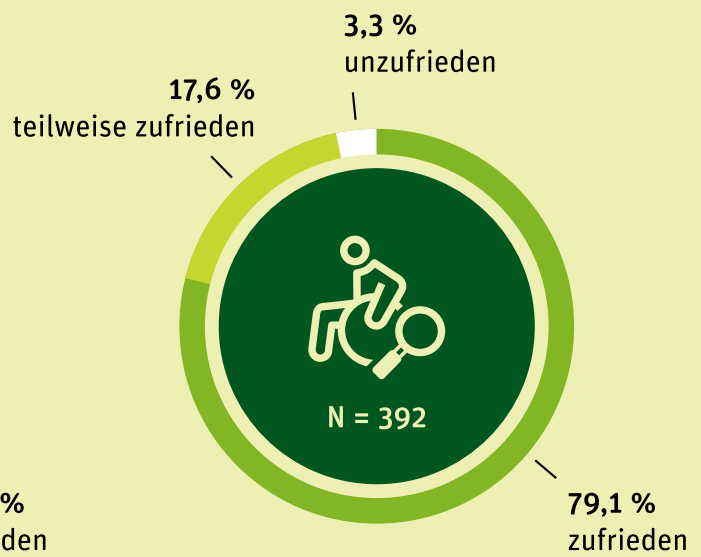
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt



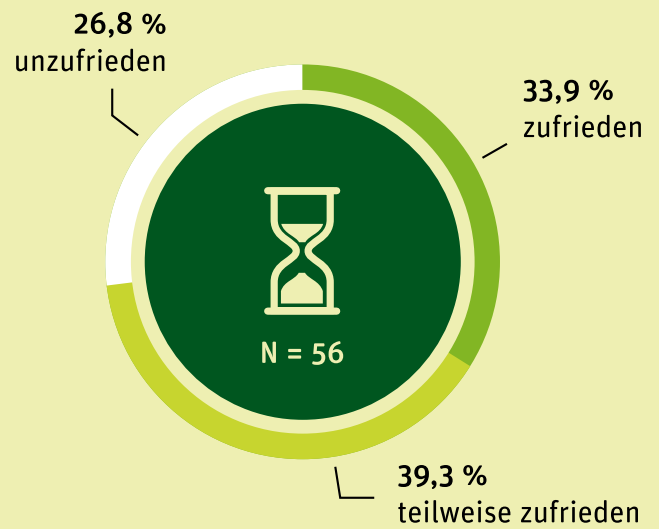
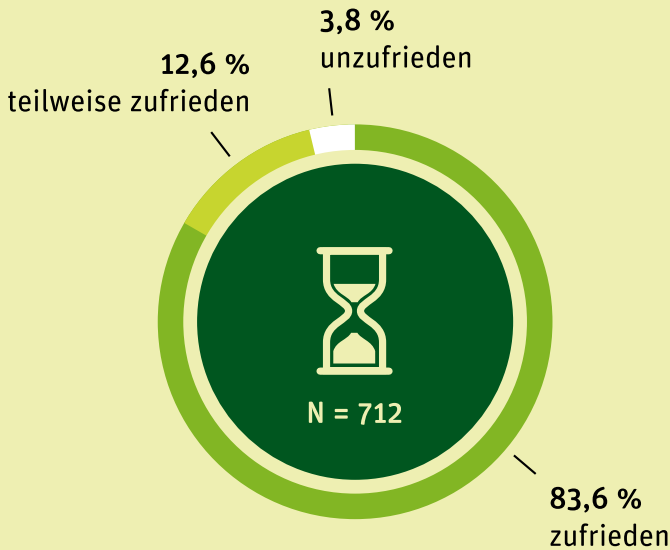
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Genügend Zeit

TELEFONINTERVIEW

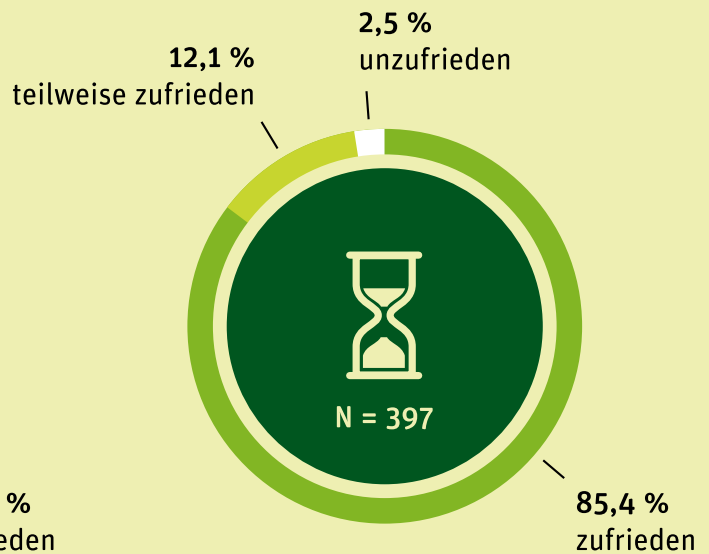
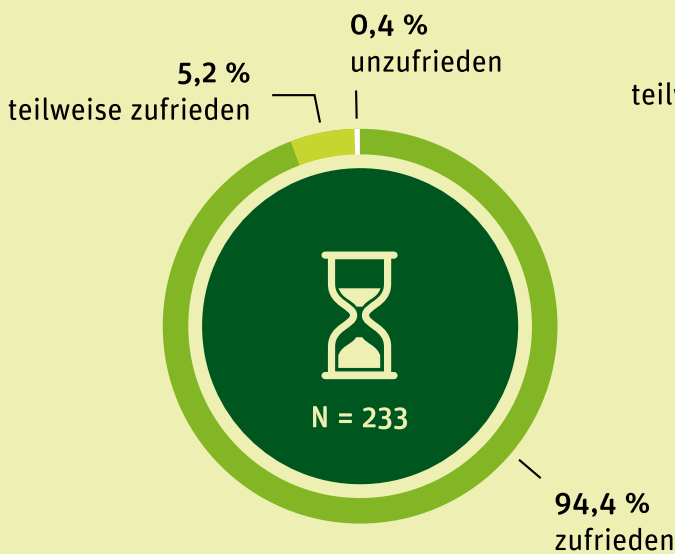
Gesamt

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

Ergebnis nicht bekannt

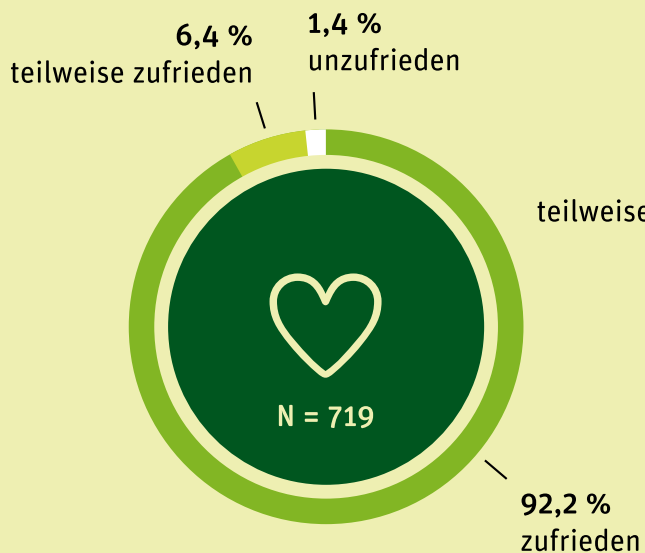


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

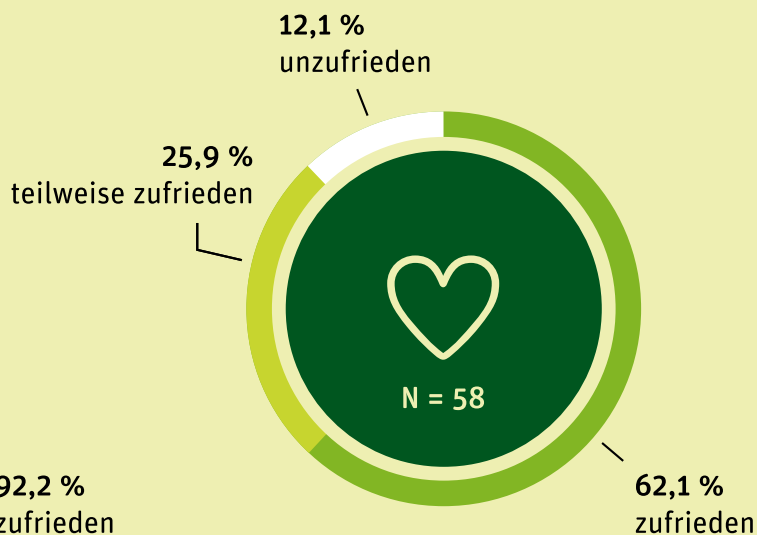
Respektvoll und einfühlsam

TELEFONINTERVIEW

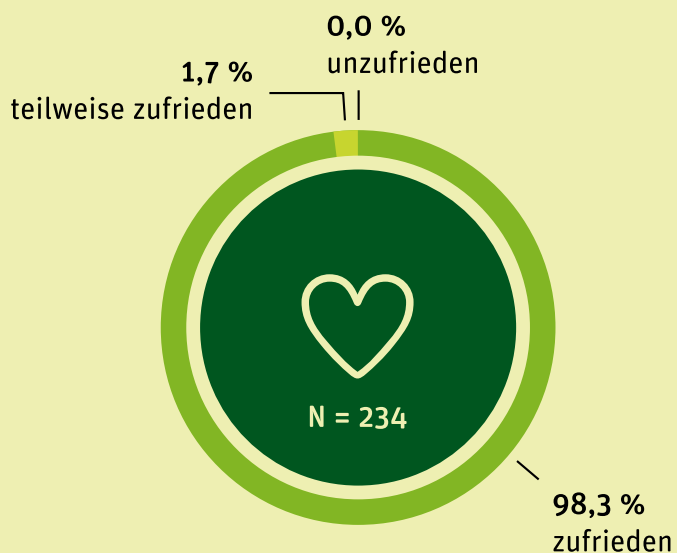
Gesamt



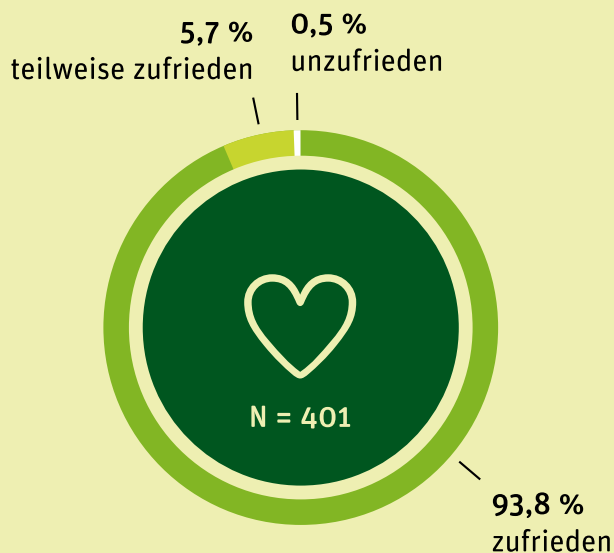
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt



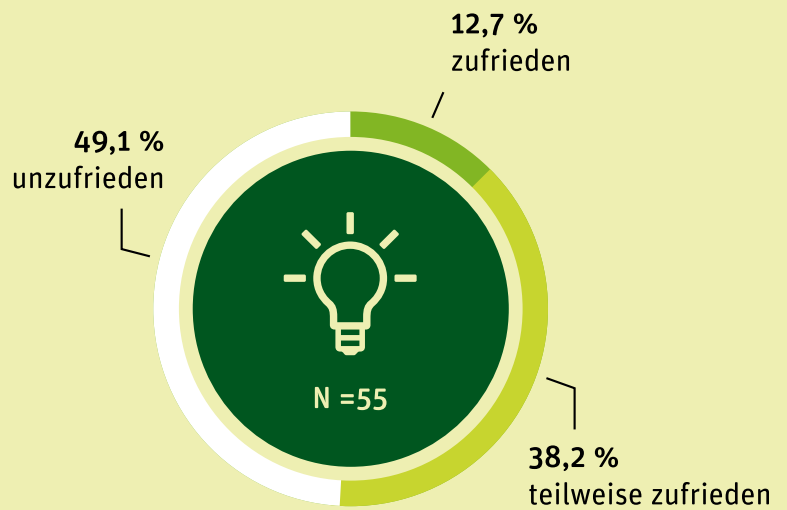
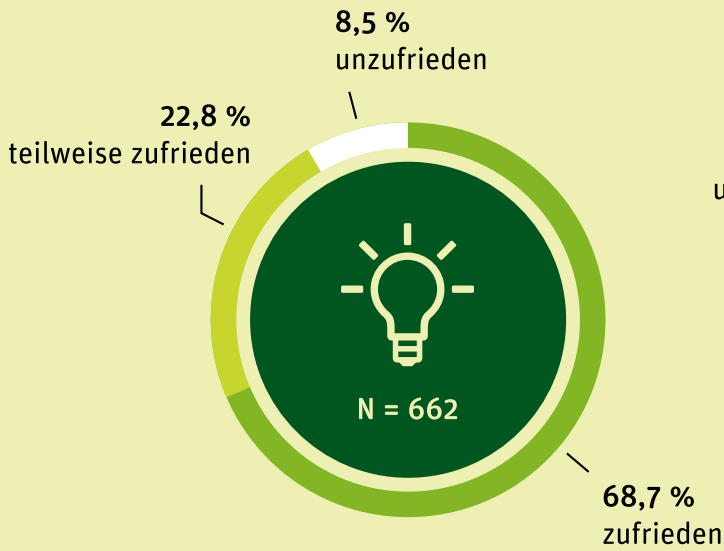
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Nützliche Hinweise

TELEFONINTERVIEW

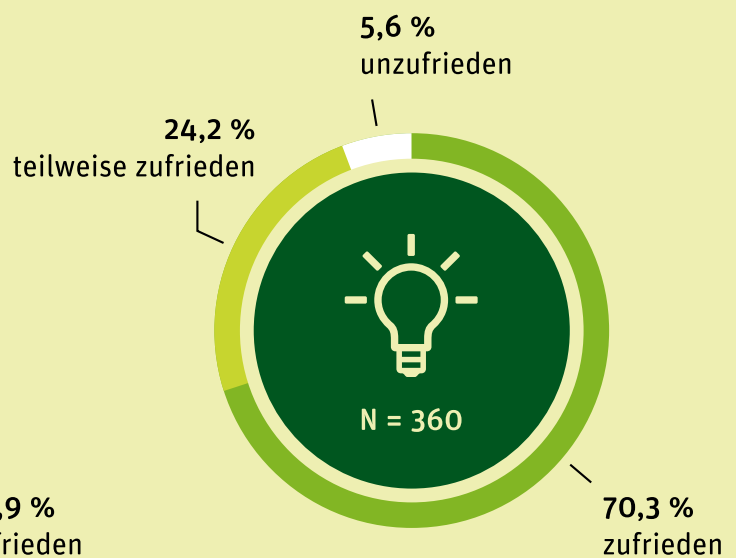
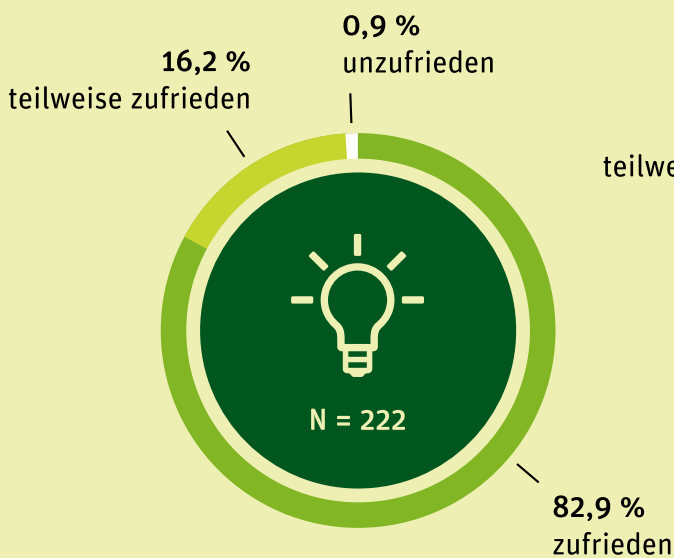
Gesamt

Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar

Ergebnis nicht bekannt

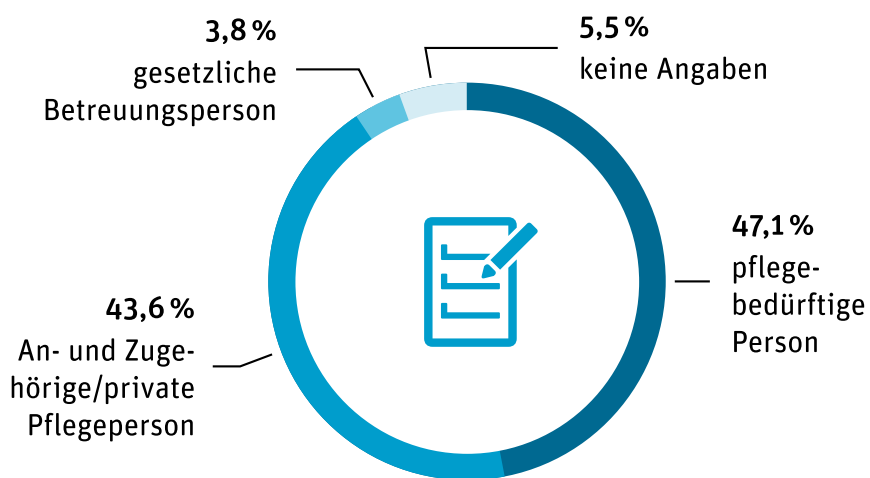


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

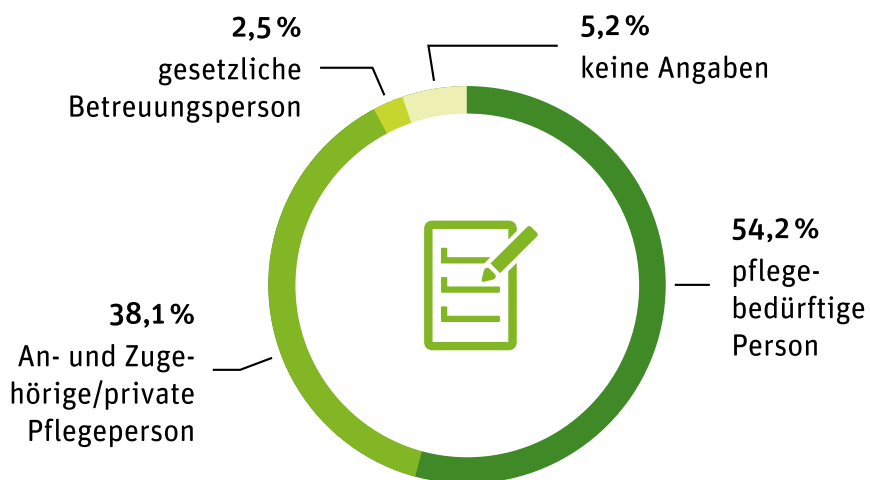
7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



**Begutachtung
im Hausbesuch**



**Begutachtung
durch Telefon-
interview**

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2025

+

+

Angaben zur Person

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

- pflegebedürftige Person An- und Zugehörige / 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

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

Der persönliche Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

Bitte wenden >

+

+

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<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

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Drückte sich die Gutachterin oder 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 die Gutachterin oder 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 die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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 Nord bedankt sich für Ihre Teilnahme!

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

+

+



Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 840)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord	85,7 %	9,8 %	4,6 %

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	85,4 %	13,3 %	1,4 %	76,4 %	21,5 %	2,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	81,2 %	16,1 %	2,6 %	77,3 %	20,3 %	2,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	73,9 %	19,4 %	6,7 %	83,1 %	13,0 %	3,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	91,8 %	6,4 %	1,8 %	94,2 %	5,2 %	0,6 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	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	95,2 %	3,1 %	1,7 %	87,0 %	11,7 %	1,3 %
Angemessene Vorstellung	94,4 %	4,3 %	1,3 %	86,0 %	12,6 %	1,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	84,7 %	11,0 %	4,3 %	92,8 %	6,8 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	78,3 %	14,0 %	7,7 %	94,8 %	4,5 %	0,7 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	78,0 %	14,5 %	7,5 %	87,1 %	11,1 %	1,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,3 %	10,8 %	3,9 %	95,5 %	4,1 %	0,5 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	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 den Versicherten	90,2 %	7,6 %	2,2 %	96,3 %	3,7 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,9 %	7,8 %	3,3 %	96,1 %	3,6 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,3 %	8,9 %	1,8 %	94,4 %	5,3 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,6 %	7,1 %	3,4 %	95,3 %	4,3 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	70,1 %	21,0 %	8,8 %	90,1 %	9,5 %	0,5 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 743)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	83,5 %	12,4 %	4,0 %

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	84,4 %	14,4 %	1,3 %	83,8 %	14,1 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	82,3 %	15,4 %	2,3 %	81,9 %	16,4 %	1,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	76,4 %	16,2 %	7,4 %	82,6 %	11,7 %	5,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,9 %	3,1 %	1,0 %	95,0 %	4,4 %	0,5 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	96,4 %	3,0 %	0,6 %	92,2 %	7,0 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	94,3 %	4,8 %	0,8 %	88,9 %	10,5 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,2 %	7,4 %	2,3 %	94,1 %	5,6 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	76,2 %	17,9 %	6,0 %	94,1 %	5,0 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,6 %	12,6 %	3,8 %	94,8 %	5,0 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	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 den Versicherten	92,2 %	6,4 %	1,4 %	95,2 %	4,6 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	6,4 %	2,3 %	95,5 %	3,8 %	0,7 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,0 %	7,5 %	1,5 %	96,9 %	2,7 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,2 %	7,9 %	1,9 %	94,4 %	4,8 %	0,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	68,7 %	22,8 %	8,5 %	87,6 %	10,6 %	1,8 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI vom 05.12.2025

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Nord
Hammerbrookstr. 5
20097 Hamburg

Telefon: 040/25169-0
E-Mail: info@md-nord.de
Internet: www.md-nord.de

Autor:

Dr. Martin Schünemann, Medizinischer Dienst Nord

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net