



Medizinischer Dienst  
Nord



**Versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung des  
Medizinischen Dienstes Nord  
2022**

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>02</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	<b>06</b>
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch .....	Seite	<b>07</b>
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	Seite	<b>10</b>
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>11</b>
5. Ergebnisse .....	Seite	<b>12</b>
6. Erkenntnisse .....	Seite	<b>29</b>
7. Maßnahmen .....	Seite	<b>31</b>
8. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>38</b>



# Unsere Verantwortung – Pflegebegutachtung auch in schwierigen Zeiten

Sehr geehrte Damen und Herren,

jährlich erfolgt eine Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung und ich freue mich, Ihnen auch in diesem Jahr über sehr gute Ergebnisse, diesmal des Jahres 2022, berichten zu dürfen. Erneut haben die Befragten den Gutachterinnen und Gutachtern des Medizinischen Dienst Nord ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt:

83,5 Prozent von Ihnen zeigten sich bei einer persönlichen Begutachtung im Hausbesuch insgesamt zufrieden, den persönlichen Kontakt mit den Gutachtern beurteilten 85,6 Prozent mit sehr zufrieden.

Wie schon im Vorjahr wurden im Jahr 2022 diesmal auch Versicherte befragt, bei denen eine Begutachtung bedingt durch die fortdauernde Corona-Pandemie durch telefonische Informationserhebung und nicht im Hausbesuch erfolgte. Auch hier wichen die Ergebnisse kaum von der Begutachtung im Hausbesuch ab. 82,9 Prozent von Ihnen zeigten sich bei diesen Begutachtungen insgesamt zufrieden, den persönlichen Kontakt mit den Gutachtern im Telefonat beurteilten sogar 88,2 Prozent von Ihnen mit sehr zufrieden.

Die erfreuliche Erkenntnis aus diesen Ergebnissen ist, dass auch die Begutachtungsform Ihre große Anerkennung findet. Dieses erscheint mir auch in schwierigen, von Pandemie und kriegerischen

Auseinandersetzungen in Europa geprägten Zeiten besonders wichtig, in denen auch eine deutlich größere Anzahl von Leistungsanträgen der sozialen Pflegeversicherung zu verzeichnen war. Angesichts eines auch beim Medizinischen Dienst Nord bemerkbaren Fachkräftemangels in der Pflege, der die Anwerbung neuer Gutachterinnen und Gutachter beeinflusst, stellen die Ergebnisse ein wegweisendes Signal für den möglichen Einsatz dieser Begutachtungsform in der Zukunft auch nach Abebben der Corona-Pandemie dar! Sie ermöglicht Ihnen, den Versicherten, einen schnelleren Zugang zu den Ihnen zustehenden Leistungen der Pflegeversicherung.

Ich freue mich jedenfalls über die Kontinuität der Befragungsergebnisse auf hohem Niveau.

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

Ihr

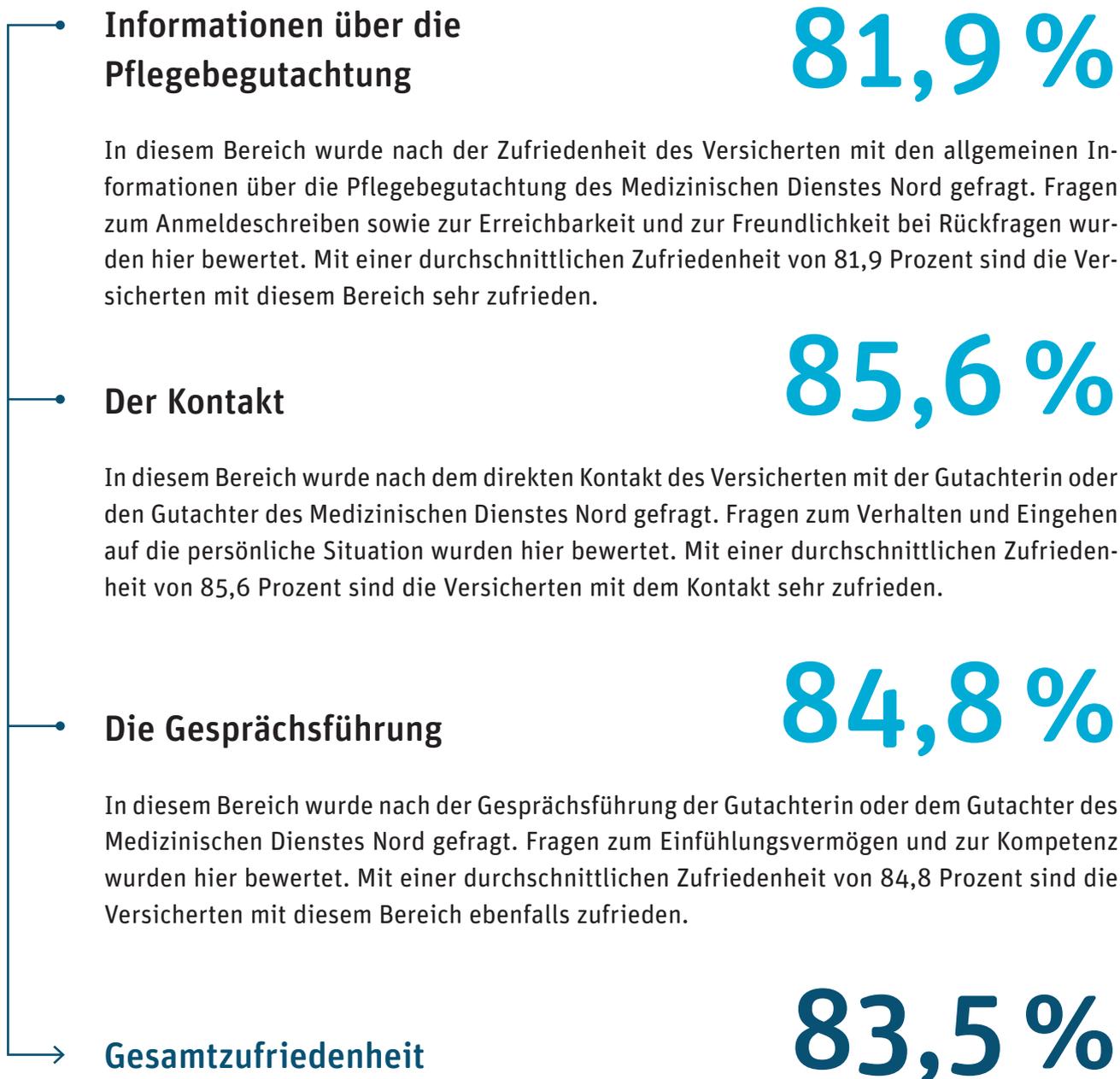
**Peter Zimmermann**

Vorstandsvorsitzender des MD Nord

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



## Begutachtung im Hausbesuch



### Informationen über die Pflegebegutachtung

81,9 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 81,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

### Der Kontakt

85,6 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,6 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt sehr zufrieden.

### Die Gesprächsführung

84,8 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 84,8 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls zufrieden.

### Gesamtzufriedenheit

83,5 %

83,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Nord zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



## Telefonische Begutachtung

### Informationen über die Pflegebegutachtung

# 83,7 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 83,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

### Der telefonische Kontakt

# 88,1 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder den Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,1 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

### Die Gesprächsführung beim Telefonat

# 84,7 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Nord bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 84,7 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls zufrieden.

### Gesamtzufriedenheit

# 82,9 %

82,9 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den örtlichen Medizinischen Dienst mit der Prüfung, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und falls ja, welcher Pflegegrad vorliegt.

Zur Begutachtung kommen speziell ausgebildete Gutachterinnen und Gutachter, mehrheitlich Pflegefachkräfte, in die Häuslichkeit oder Pflegeeinrichtung der Versicherten. Dabei stellen sie fest, wie selbstständig diese ihren Alltag gestalten können und wobei sie Hilfe benötigen. Im Zuge der Corona-Pandemie wurde in den Jahren 2021 und 2022 ergänzend zum Hausbesuch eine telefonische Pflegebegutachtung gesetzlich ermöglicht.

Entsprechend der Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung führen die Medizinischen Dienste jedes Jahr Befragungen der Versicherten zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch.

Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. Sofern es sich um einen Werktag handelt, veröffentlichen die Medizinischen Dienste spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres ihren Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf ihrer Internetseite.

## 2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch

Für die Versicherten und ihre Angehörigen bedeuten der Eintritt von Pflegebedürftigkeit und eventuell auch das Pflegebegutachtungsverfahren eine große Belastung. Die Gutachterinnen und Gutachter der Medizinischen Dienste führen die Begutachtung in respektvoller und wertschätzender Weise durch, um die Belastungen für die Versicherten so gering wie möglich zu halten.

Im Anschluss an den Hausbesuch oder das Telefonat werden einige Versicherte zur Zufriedenheit mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Die Versichertenbefragung erhebt dabei die Zufriedenheit mit der Information durch den Medizinischen Dienst und den organisatorischen Aspekten der Pflegebegutachtung (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten den Umgang der Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit ihnen (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit des 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 Nord ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

→ **Aufgrund welcher Kriterien wurde festgelegt, ob eine Pflegebegutachtung im Hausbesuch oder eine telefonische Pflegebegutachtung stattfindet?**

Der Medizinische Dienst Bund hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine Begutachtung im Hausbesuch durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt werden kann. Sofern ein hohes Infektionsrisiko für den Versicherten bestehen könnte, erfolgte die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen.

In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist auch in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen galt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen. Um trotzdem eine persönliche Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und einer damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und für Anträge, die bis Ende Juni 2022 bei der Pflegekasse eintreffen, ermöglicht. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden konnten.

→ **Wie bewertet die Pflegewissenschaft die telefonische Pflegebegutachtung?**

Die Medizinischen Dienste haben eine wissenschaftliche Evaluation der telefonischen Pflegebegutachtung in Auftrag gegeben, um belastbare Informationen zu gewinnen, ob die Pflegebegutachtung mittels Telefoninterview in bestimmten Fällen als alternatives Begutachtungsinstrument eine sinnvolle Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch darstellen kann. Erste Erkenntnisse deuten darauf hin, dass sich die telefonische Pflegebegutachtung in bestimmten Fällen als ein gutes Instrument für die Erhebung des Pflegegrades eignen kann. So könnte zukünftig etwa in Fällen, in denen schon ein Pflegegrad vorliegt und ein Höherstufungsantrag vom Versicherten gestellt wurde, eine telefonische Pflegebegutachtung zum Einsatz kommen.



### 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 sollen Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Begutachtungen durch den Medizinischen Dienst genutzt werden können.

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

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

Für die Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung stehen jeweils angepasste Fragebögen zur Verfügung.

Die Fragebögen sowie die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung sind vom GKV-Spitzenverband, dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten und unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt worden.

Nicht alle pflegebedürftigen Menschen konnten aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen. Deswegen wurde auch den bei der Pflegebegutachtung mitwirkenden Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhielten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post mit einem kostenfreien Rückumschlag, in der Regel innerhalb einer Woche nach der Begutachtung.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahr 2022 hat der Medizinische Dienst Nord rund 90.000 Versicherte begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 bis 2022 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, hat der Medizinische Dienst Nord in der Zeit von März 2020 bis März 2021 und von Oktober 2021 bis ins dritte Quartal 2022 daher nur in vertretbarem Umfang Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung getrennt sowohl nach Begutachtung im Hausbesuch als auch mit telefonischer Begutachtung erheben zu können, wurden die bereits erwähnten, der Begutachtungsform angepassten Fragebögen versandt.

So konnten jeweils aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung wurde ab März 2021 bis zum dritten Quartal 2022 verwendet.

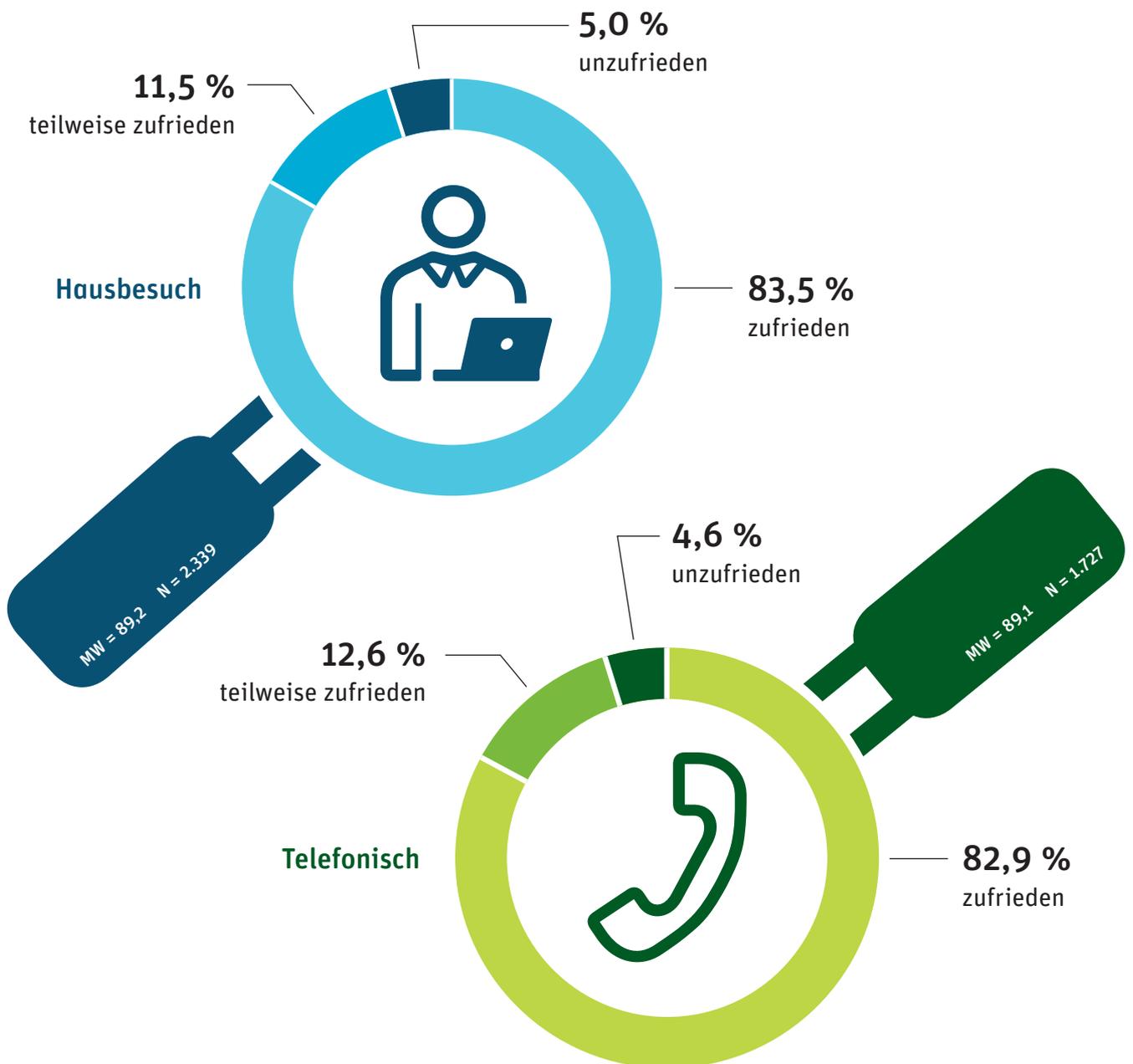
Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung regelt, dass mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch begutachtet wurden (14.000 Pflegegutachten im Hausbesuch wurden durch den Medizinischen Dienst Nord im Jahr 2021 erstellt), in die Befragung des Folgejahres einzubeziehen sind.

Von den im Vorjahr telefonisch erstellten Pflegegutachten wurde ebenfalls ein Anteil von mindestens 2,5 Prozent (2021: 74.100) für die Befragung im Jahr 2022 zu Grunde gelegt.

Der Medizinische Dienst Nord hat insgesamt 7.022 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2022 versendet. Ab Januar 2022 bis in das dritte Quartal 2022 wurden insgesamt 5.004 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2023 wurden davon 2.596 Fragebögen zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 1.941 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 36,7 Prozent für die Befragung der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 38,8 Prozent für die Befragung nach telefonischer Pflegebegutachtung.

## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 83,5 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Nord zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 82,9 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 11,5 Prozent (12,6 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung) und 5,0 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch unzufrieden (4,6 Prozent sind es nach einer telefonischen Pflegebegutachtung).

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das betrifft sowohl die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter während der Begutachtung betreffen, z.B. die Kontaktaufnahme, die Gesprächsführung oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den zu bewertenden Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die Bewertung deren subjektiv empfundenen „Wichtigkeit“ erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir im Text auf die „Wichtigkeit“ hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 42 bis 45.

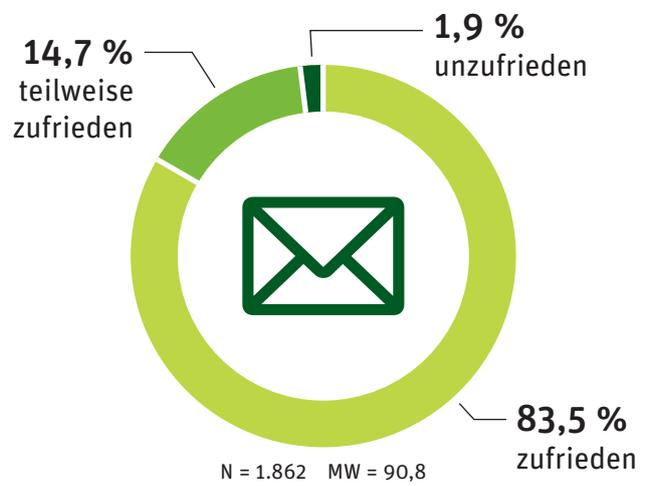
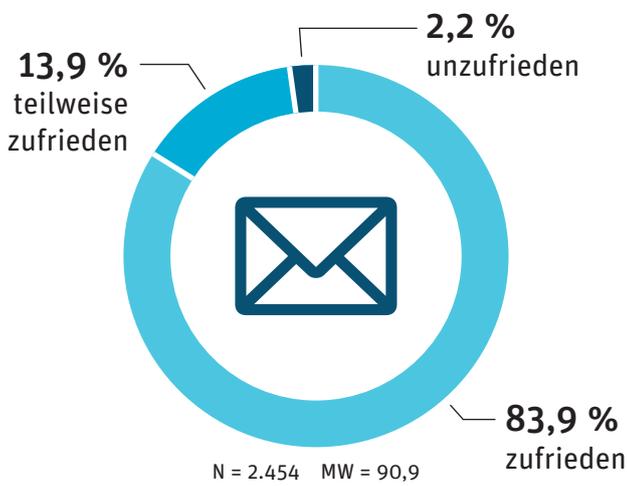
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 83,9 Prozent der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 83,5 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (80,2 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 80,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen sind 73,8 Prozent bei der

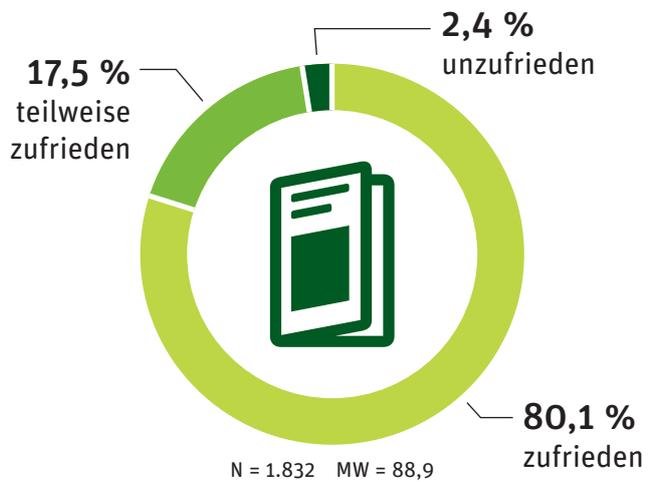
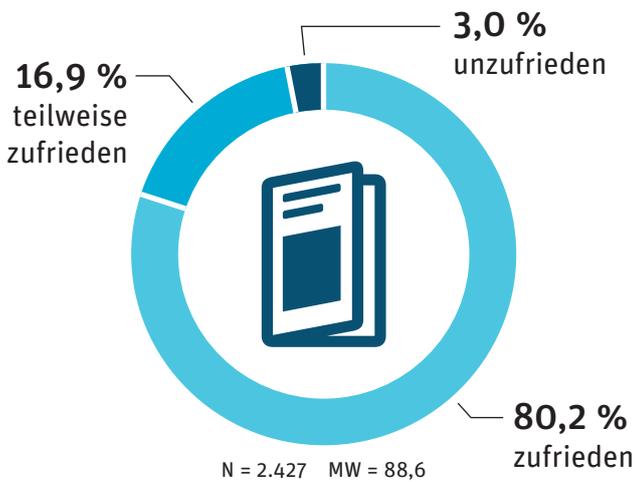
Pflegebegutachtung im Hausbesuch bzw. 79,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 89,8 Prozent erzielt (92,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 92,5 Prozent (93,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



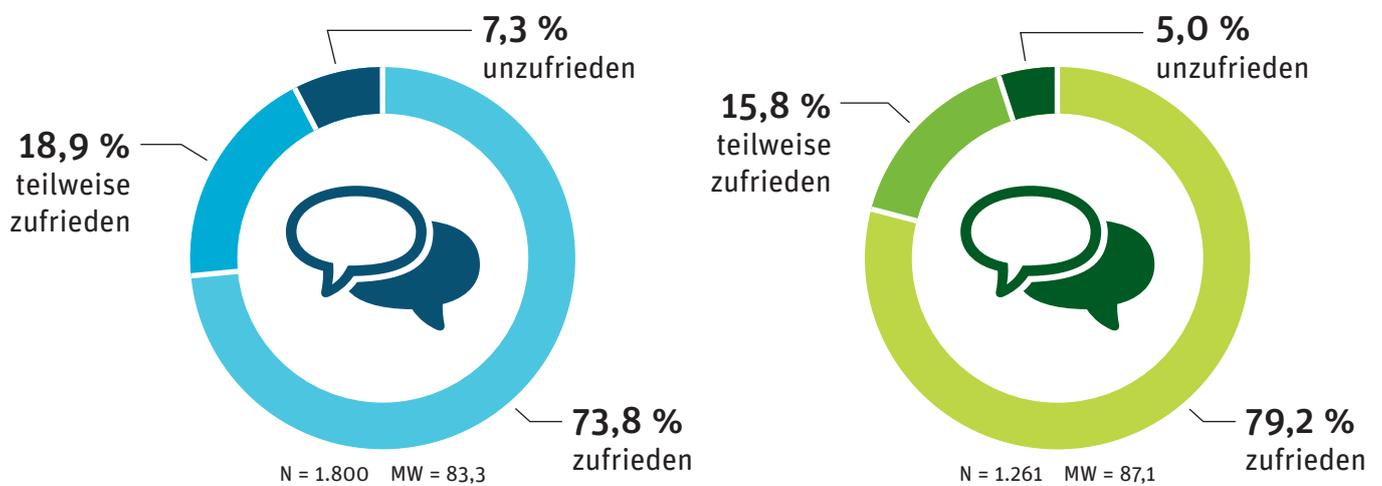
### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



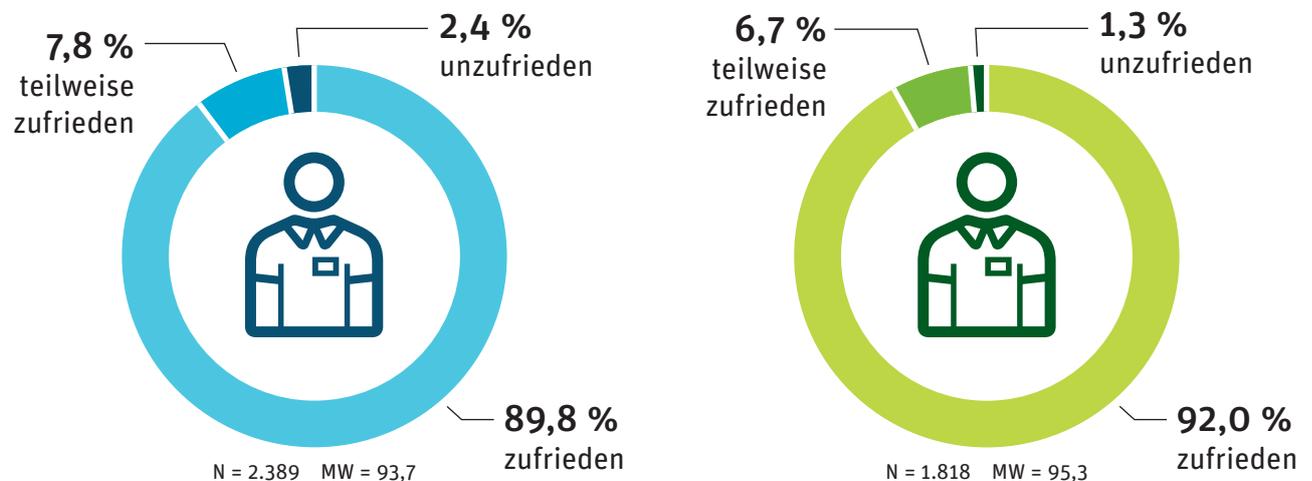
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen



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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

## Fragenbereich B: Der Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termine und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (94,6 und 93,7 Prozent beim Hausbesuch bzw. 94,5 und 94,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (85,0 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, 86,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

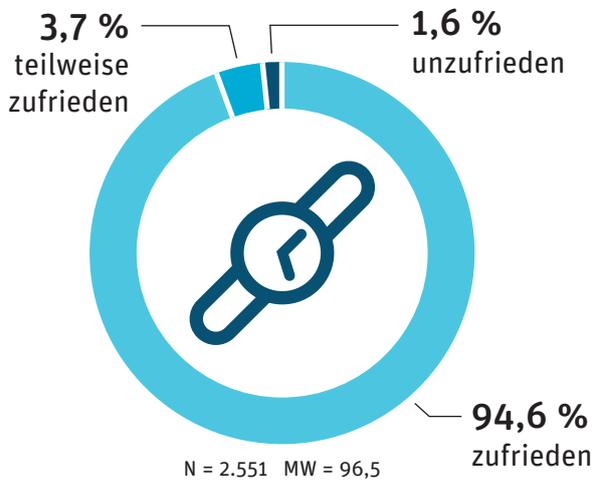
Die Zufriedenheit hinsichtlich des Eingehens auf die bereitgestellten Unterlagen wird im Hausbesuch mit 78,6 Prozent bewertet (bei telefonischer Begutachtung konnte diese Frage nicht gestellt werden). Die zur Verfügung stehende Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, empfinden die Befragten mit 84,0 Prozent positiv. Mit 83,8 Prozent nach telefonischer Pflegebegutachtung liegt das Ergebnis auf dem Niveau des Hausbesuchs.

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten sehr zufrieden (91,5 bzw. 89,1 Prozent).

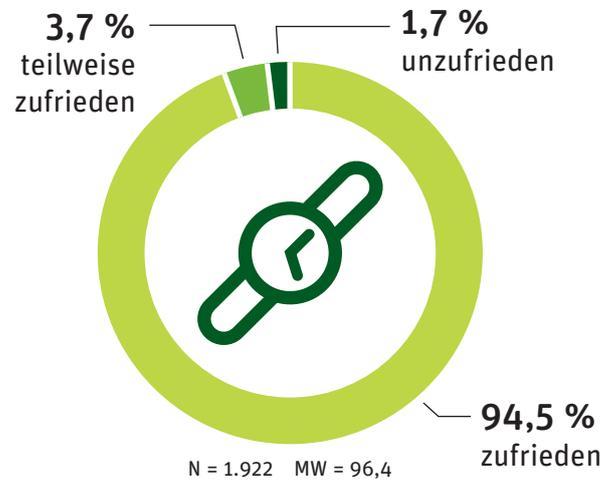
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 77,6 Prozent der Befragten zufrieden; 15,0 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,4 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 77,2 Prozent zufrieden; 17,3 Prozent sind teilweise zufrieden, und 5,5 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 94,2 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten als auch mit 92,9 Prozent für diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



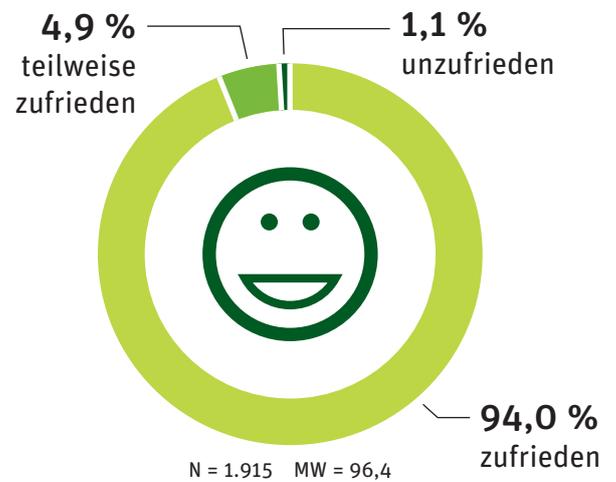
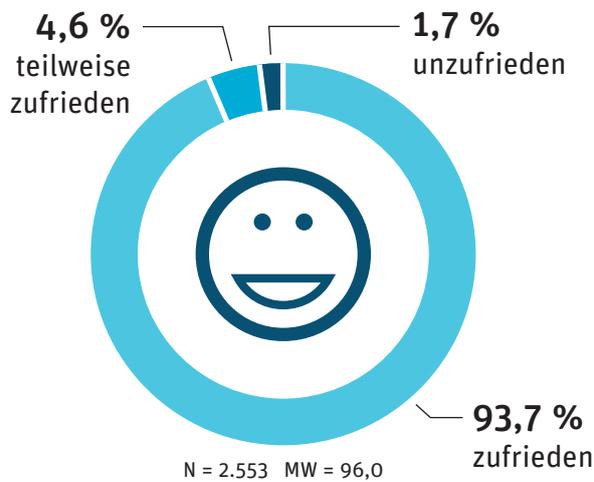
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



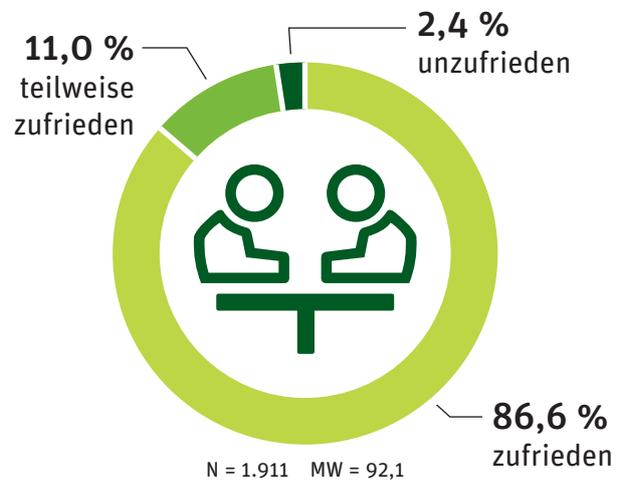
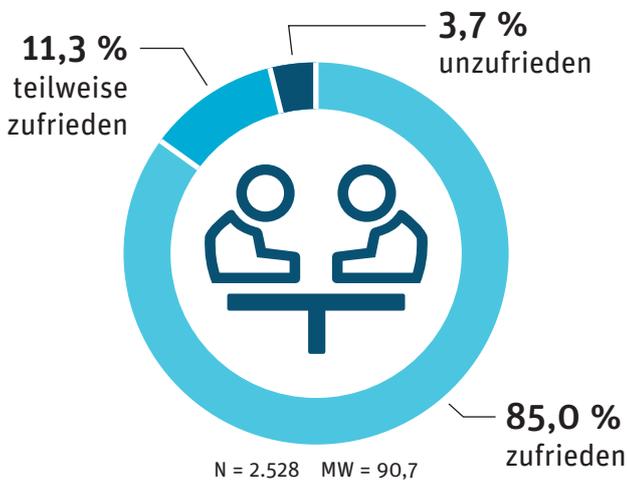
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



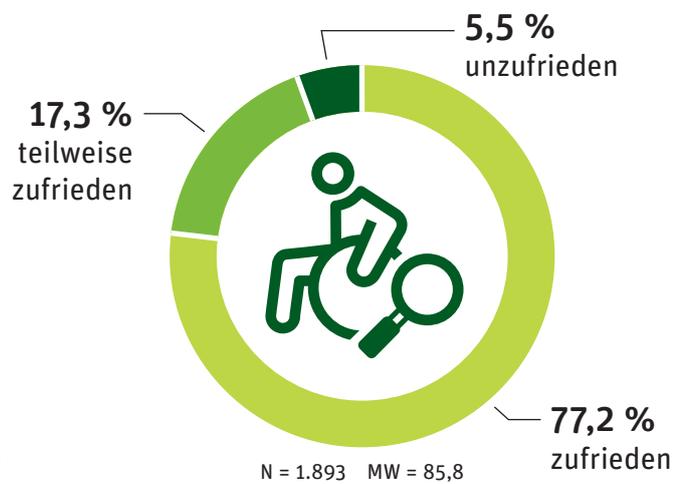
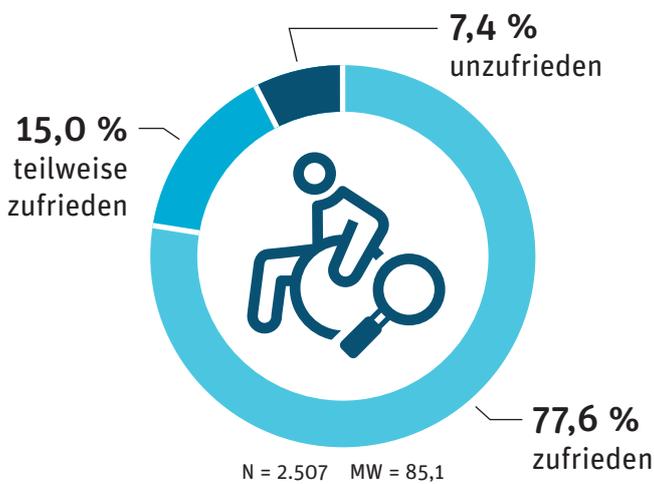
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

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



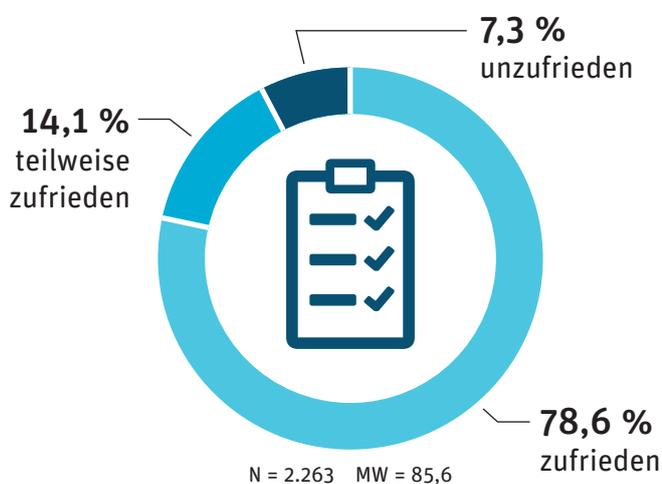
### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

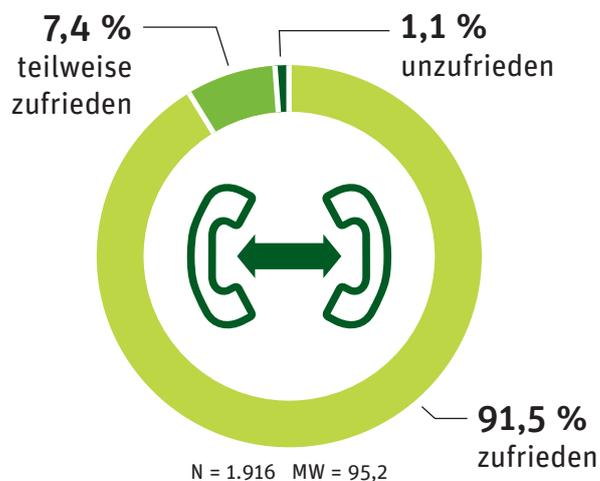
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

### Gute, verständliche Telefonverbindung

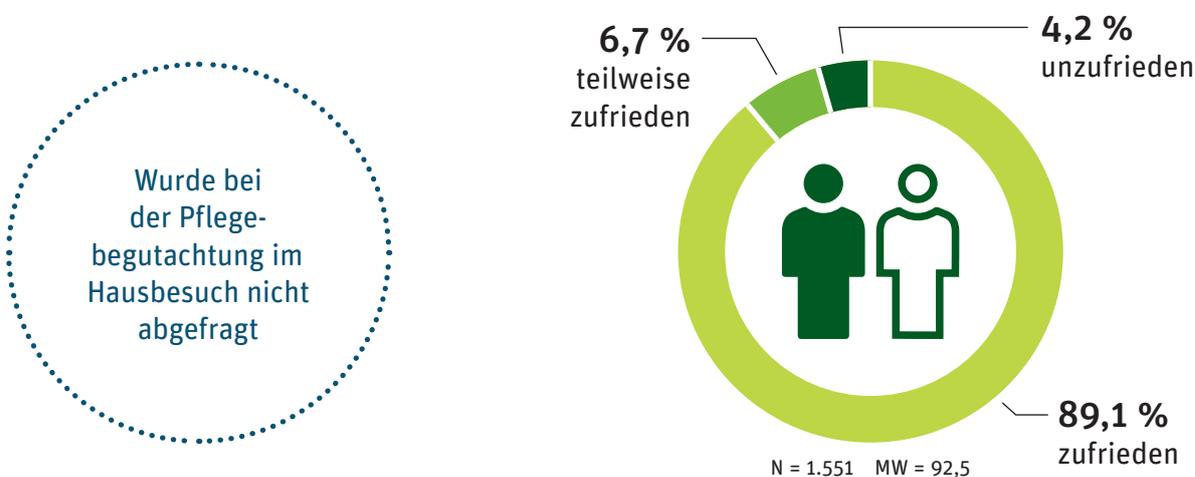
Wurde bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch nicht abgefragt



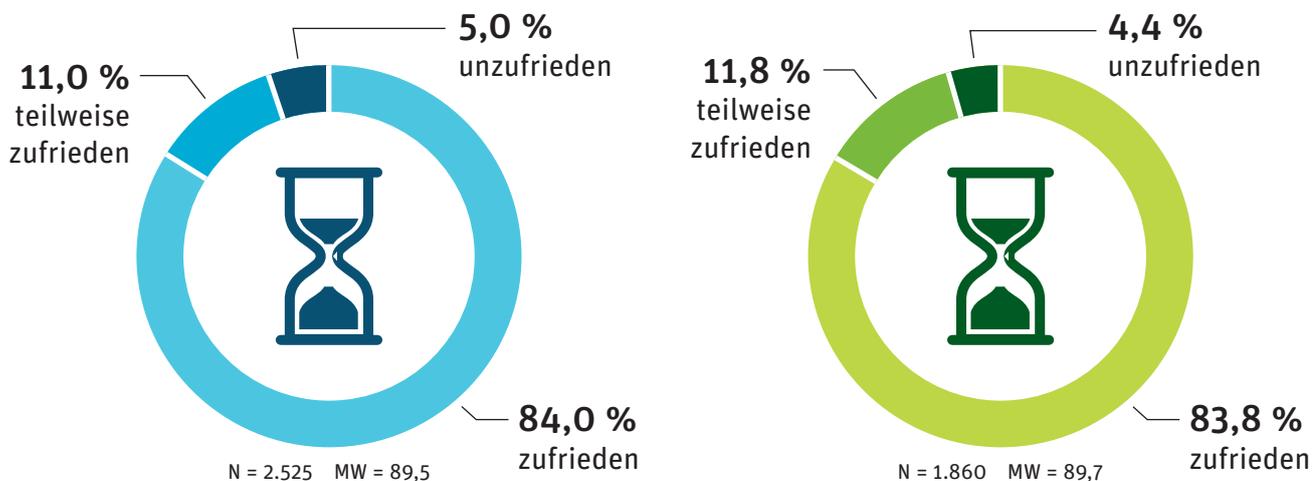
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



### 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.

Hausbesuch Telefonisch

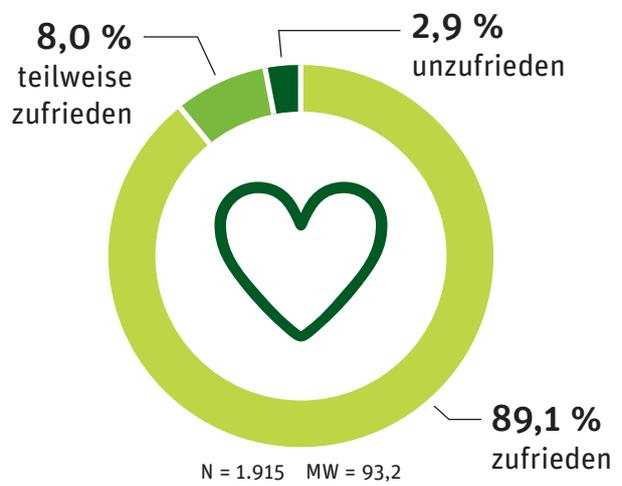
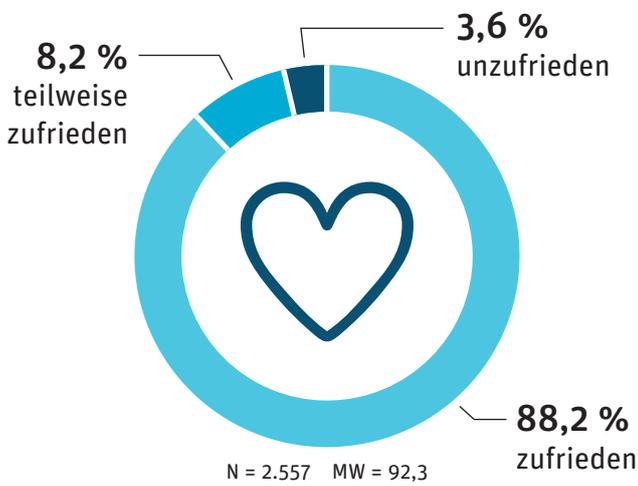
## Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (89,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch und 89,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlenden Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit von rund 88 Prozent).

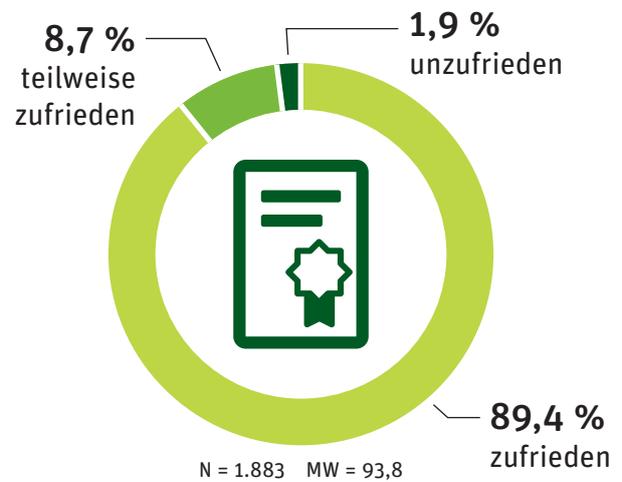
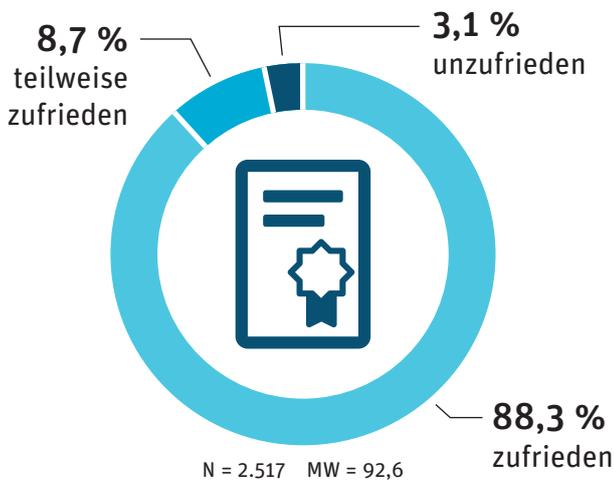
Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 9,9 Prozent (9,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 20,4 Prozent (23,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für 89,6 Prozent (94,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiges Kriterium.



### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



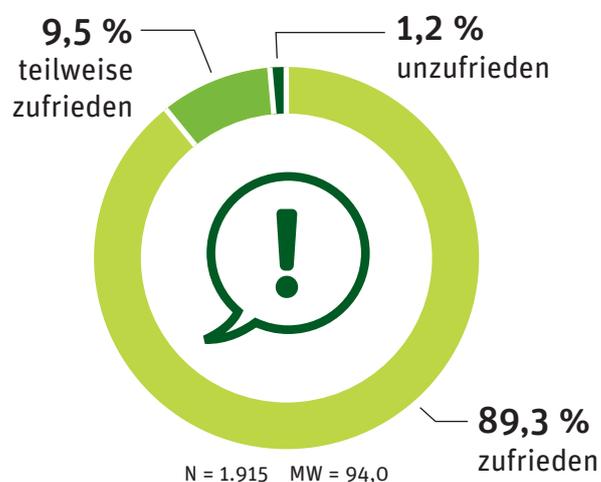
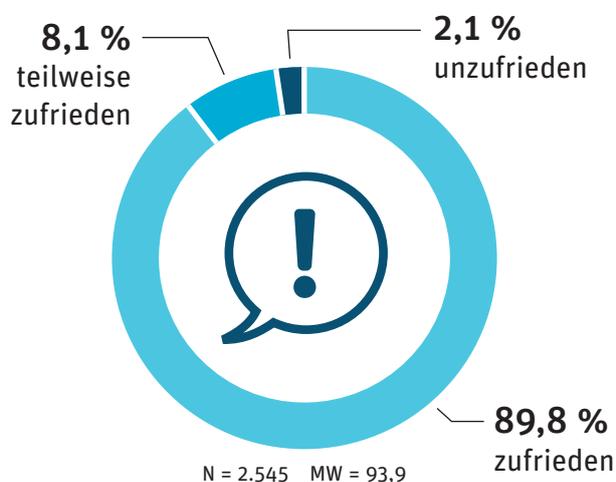
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



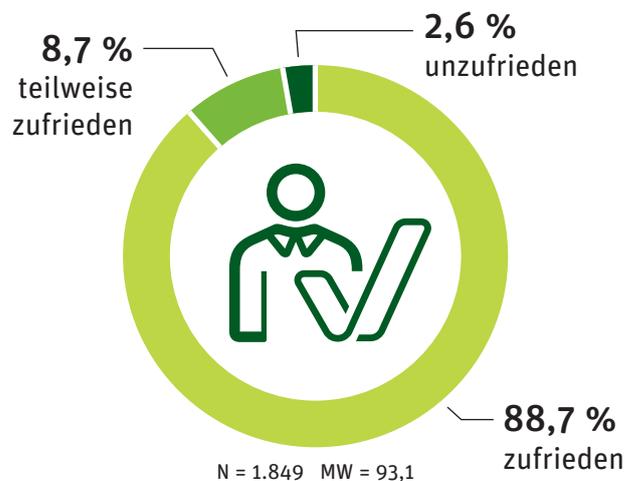
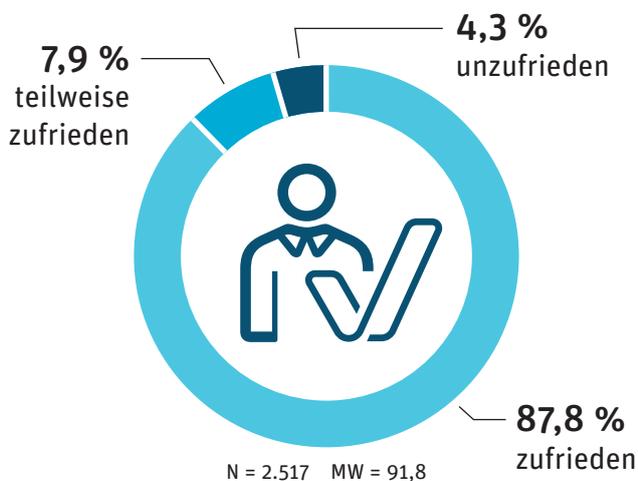
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



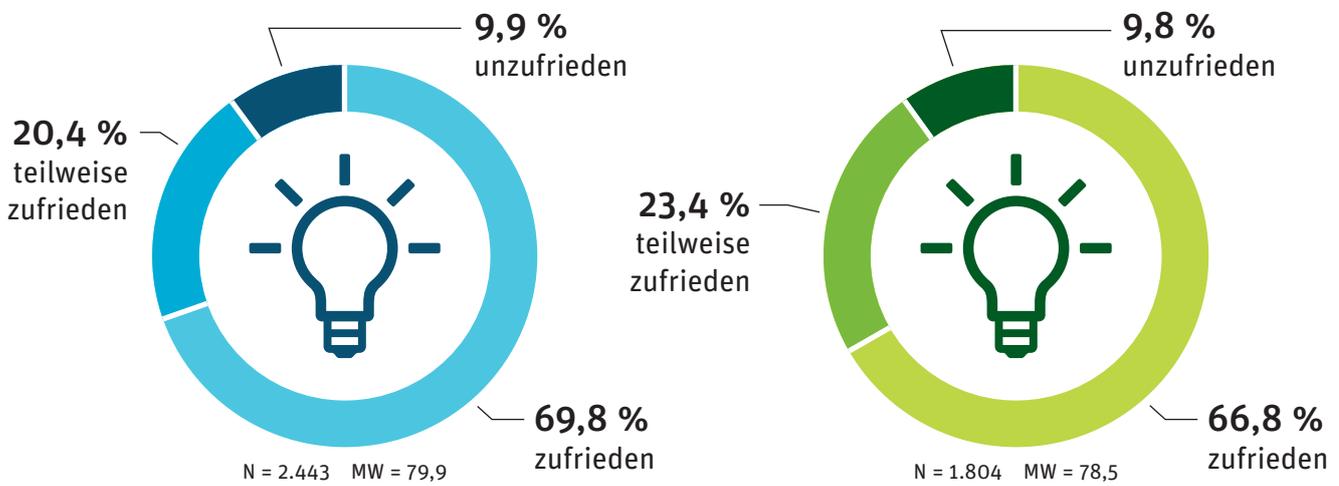
### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

### 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.

● 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



### Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

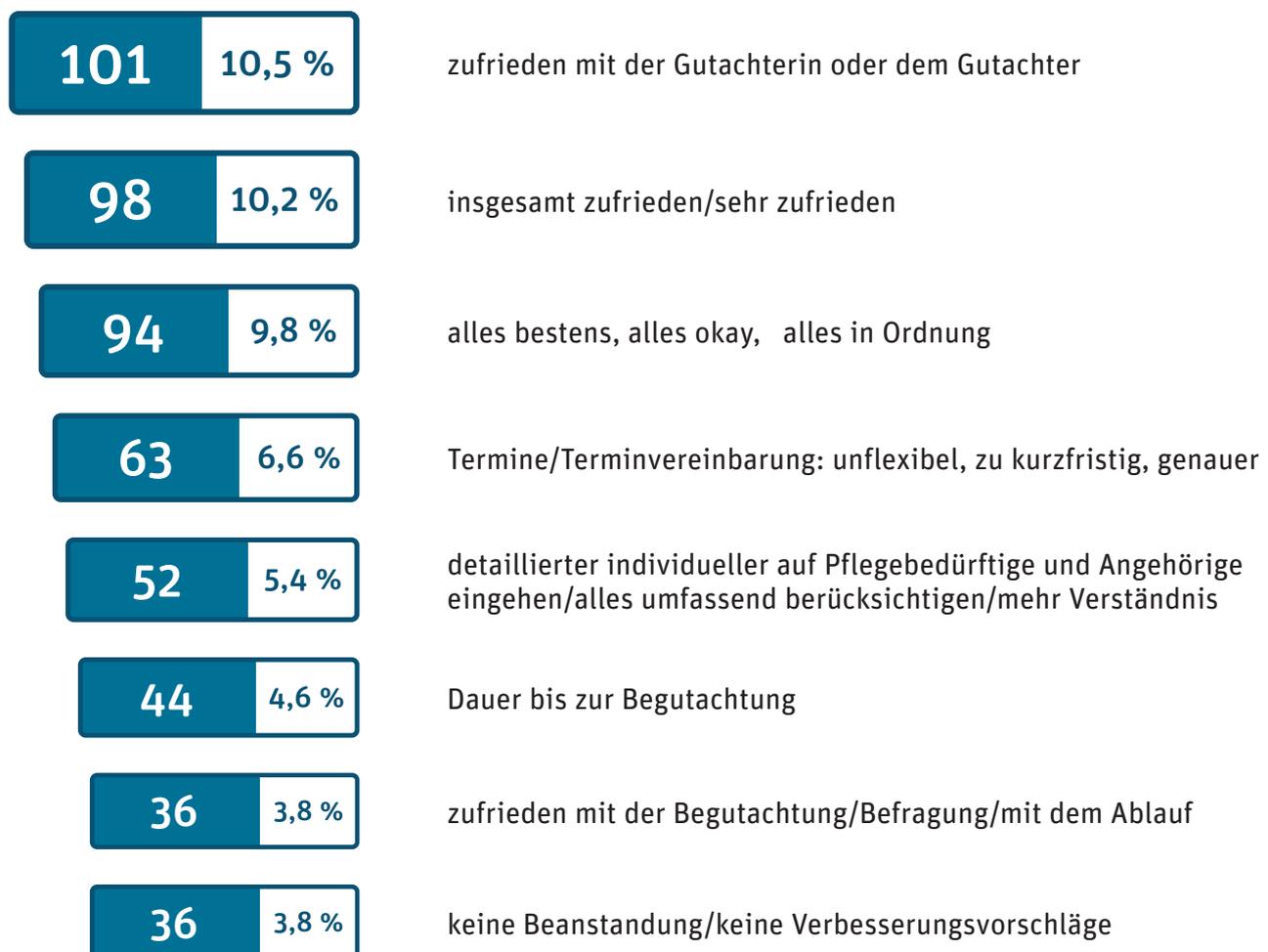


ja    nein    weiß nicht

## Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?“ ergab für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch folgende Hinweise:

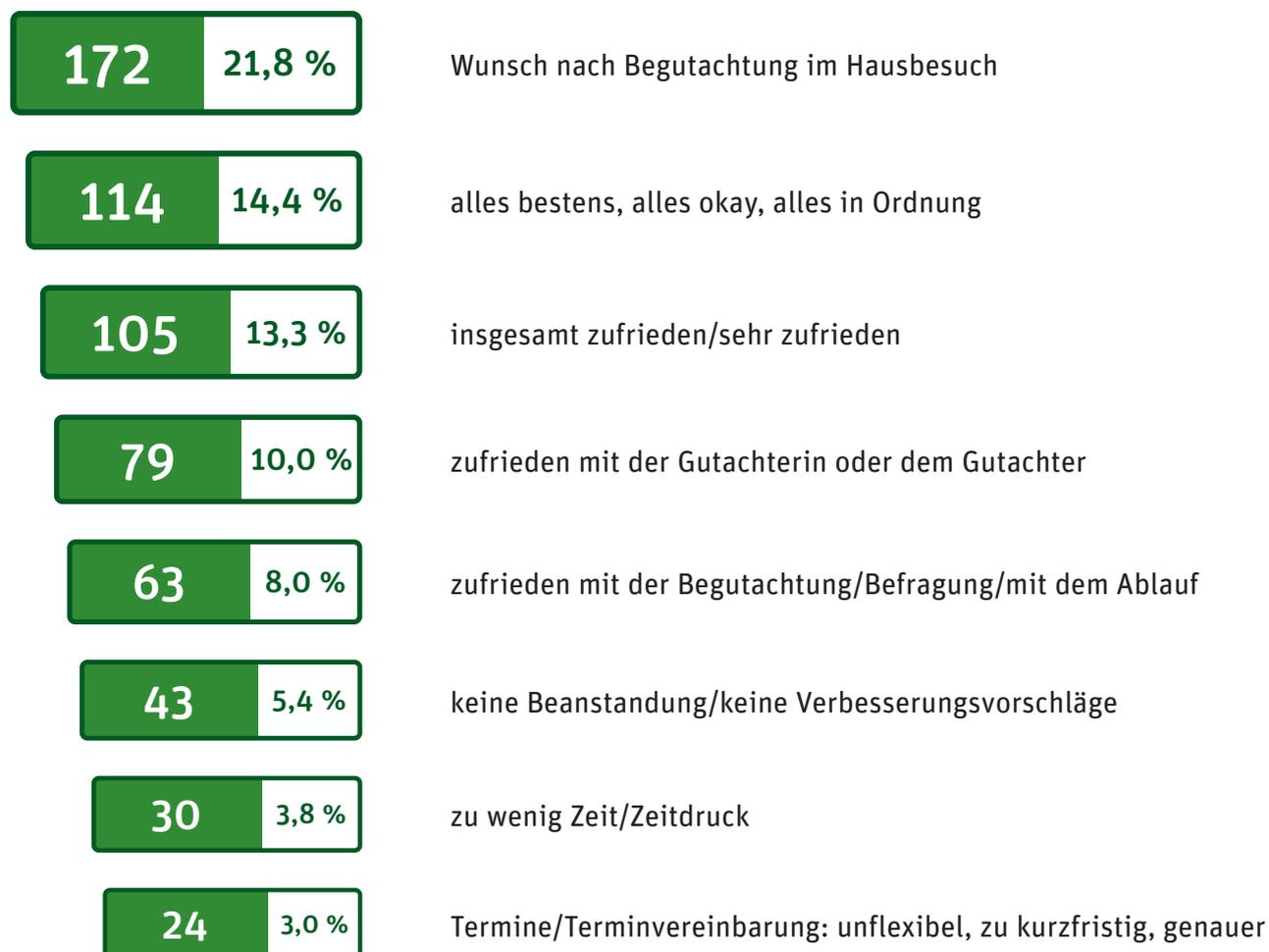
### Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung im Hausbesuch abgegeben haben (1.156 Kommentare von 959 Befragten).



## Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (986 Kommentare von 790 Befragten).



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von 36,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch, sowie 38,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das große Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage dieses umfassenden Datenmaterials werden auch vertiefende Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

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

### **Allgemein lassen sich folgende Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:**

Erneut ergaben die erweiterten Auswertungen des Medizinischen Dienst Nord, dass das Ergebnis der Zufriedenheit mit der Arbeit der Gutachterinnen und Gutachter maßgeblich davon abhängen 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, wie in den letzten Jahren auch, 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 z. T. sogar deutlich unter 20 Prozent, wenn es nicht nachvollzogen werden kann. Die einzelnen Ergebnisse am Beispiel der Begutachtungen im Hausbesuch sind den Darstellungen auf den Seiten 33 bis 37 zu entnehmen.

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,4 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 5,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 15,0 bzw. 17,3 Prozent der im Hausbesuch bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für etwa 94 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 19 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch 5,0 Prozent unzufrieden (4,4 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 11 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (11,8 Prozent der telefonisch Begutachteten). 93,6 Prozent der Befragten, bei denen ein Hausbesuch erfolgte (94 Prozent der telefonisch Begutachteten), bewerten diesen Punkt als wichtig.

Die Befragten haben den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 9,9 Prozent bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch (9,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 20,4 Prozent (23,4 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 89,6 Prozent der Befragten, die einen Hausbesuch hatten, (87,3 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich ein Wunsch nach besserer Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen zur Begutachtung. 7,3 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 5,0 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 18,9 Prozent bzw. 15,8 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 73,8 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten bzw. 79,2 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

### **Zusätzliche Erkenntnisse über die telefonische Pflegebegutachtung mittels strukturiertem Interview**

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die ermittelte Zufriedenheit mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung gleicht der Zufriedenheit bei der Begutachtung im Hausbesuch. Im direkten Vergleich der Ergebnisse der Befragung nach Hausbesuch und nach telefonischer Begutachtung sind die Unterschiede der Zufriedenheit äußerst gering. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in einigen Bereichen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 83,5 Prozent (Pflegebegutachtung im Hausbesuch) bzw. 82,9 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) auf einem hohen Niveau und fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung als gleichwertiges Verfahren akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung zufrieden sind.

## 7. Maßnahmen

### Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf bzw. eine Handlungsoption?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen/können wir tun?).

#### Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen und Einflussfaktoren für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfung hinsichtlich ggf. resultierender Wechselwirkungen von Maßnahmen
- Setzen von Prioritäten und Festlegung, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen

- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen wurden die allgemein gültigen Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

### Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

#### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die im Hausbesuch als auch die telefonisch begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Der Medizinische Dienst Nord hat diesbezüglich seine Gutachterinnen und Gutachter verstärkt sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt und – soweit erforderlich – auch zum Gegenstand von Gruppen- oder individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. 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 pflegerischen Versorgung der Pflegebedürftigen. 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 nehmen die Pflegekassen den Antrag entgegen, verarbeiten ihn und versenden das Gutachten an die Versicherte oder den 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 der Hausbesuche und der telefonischen Interviews 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 aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Nord kontinuierlich optimiert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit gut zu nutzen, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen. Sofern Fragen nicht unmittelbar mit der Begutachtung im Zusammenhang stehen, wird auf die weiter bestehenden Beratungsangebote hingewiesen. Nicht allein wegen der demografischen Entwicklung und des geänderten Leistungsbegriffs der Pflegeversicherung seit 2017 nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr deutlich zu. In den Jahren der Pandemie 2020 – 2022 und zuletzt auch anderer gesellschaftlich beeinflussender Sachverhalte steigen die Antragszahlen für Leistungen der Pflegeversicherung

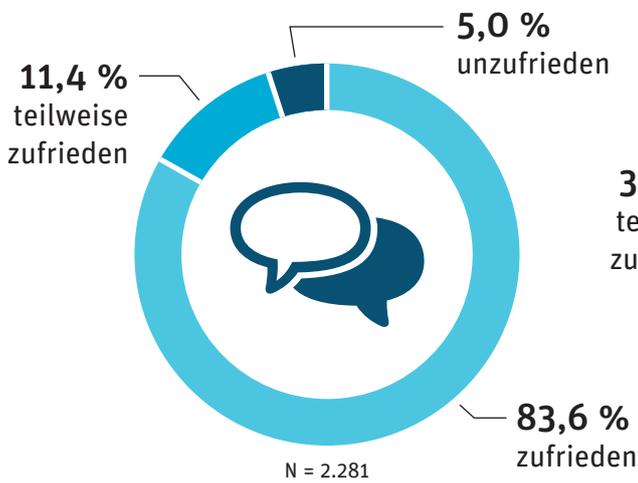
erneut erheblich. Deswegen muss auch der Medizinische Dienst Nord sein pflegefachliches Personal zur Bewältigung des wachsenden Auftragsvolumens zahlenmäßig weiter ausbauen. Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung können zusätzliche Gutachterinnen und Gutachter nicht in dem Maße angeworben werden, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre. Deswegen sollten in Zukunft alternative Begutachtungsformen, die die begutachtungsfremden Aufwände (z.B. Fahrzeiten) reduzieren, genutzt werden können. Ansonsten dürften mit dem absehbaren Eintritt der „Babyboomer-Generation“ in die Pflegebedürftigkeit auch weiterhin nicht alle durchaus nachvollziehbaren Wünsche im Zusammenhang mit der Begutachtung von Pflegebedürftigkeit erfüllt werden können.

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

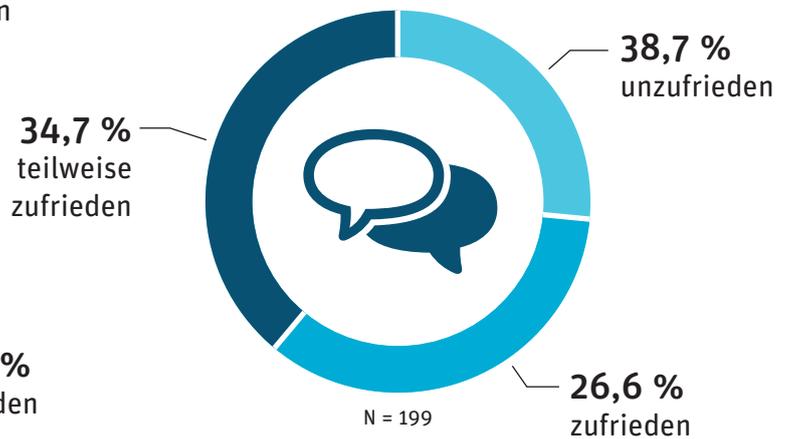
Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Nord ebenfalls einen hohen Stellenwert. Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Die Medizinischen Dienste selbst haben einen eng limitierten gesetzlichen Auftrag z.B. bei Prävention und Rehabilitation, die Versicherten zu beraten.

## Gesamtzufriedenheit Medizinischer Dienst Nord

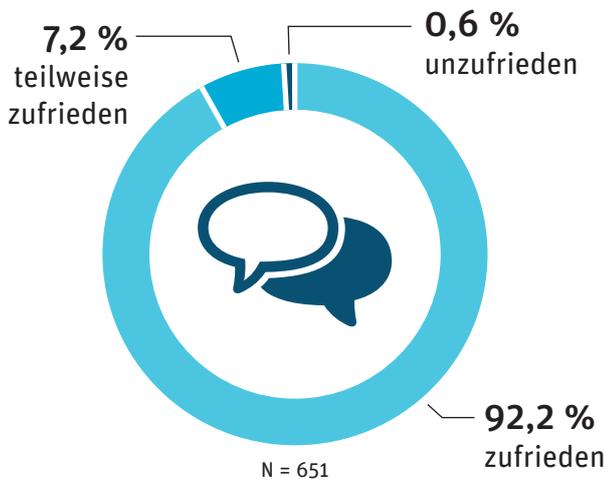
### Gesamt



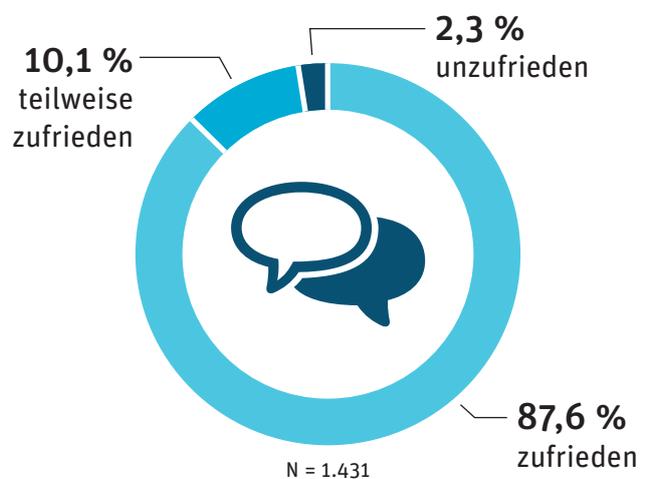
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



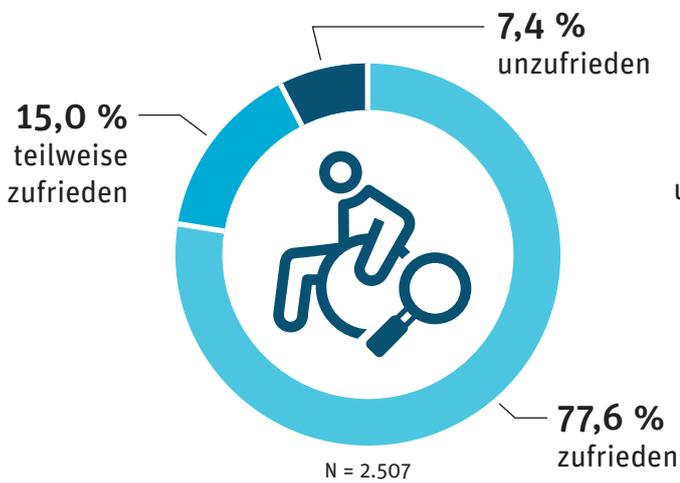
### Ergebnis nicht bekannt



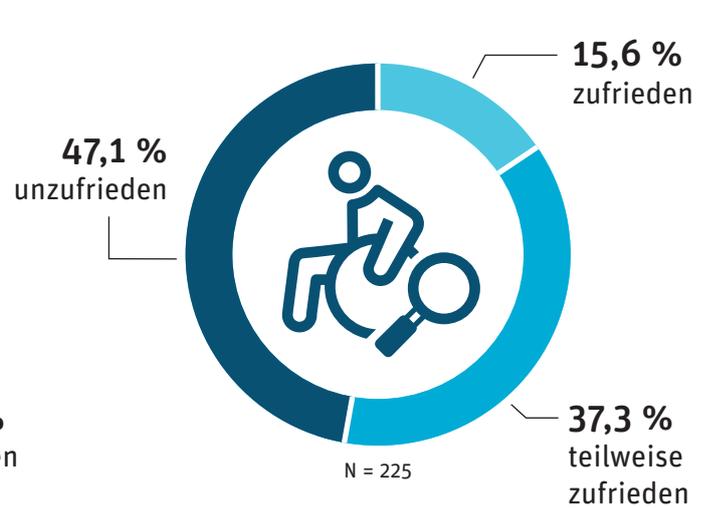
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

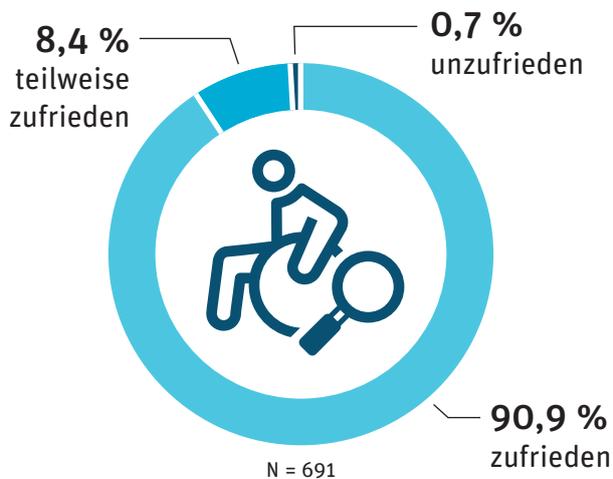
### Gesamt



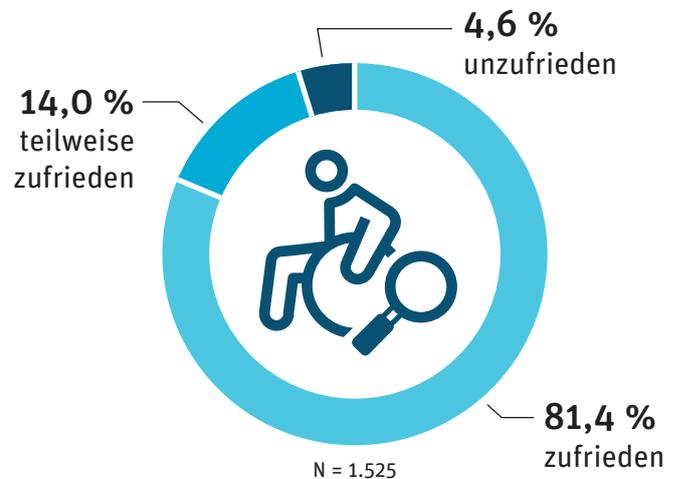
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



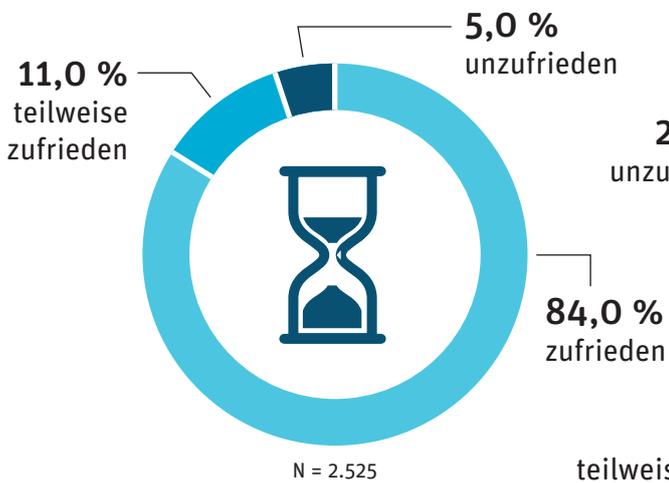
### Ergebnis nicht bekannt



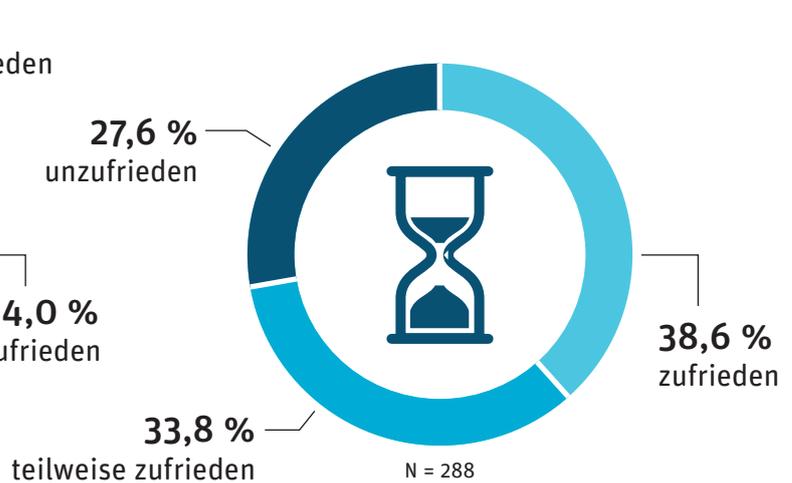
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Genügend Zeit

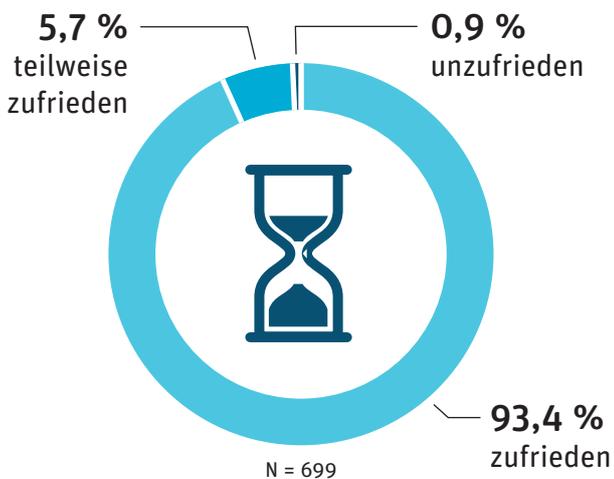
### Gesamt



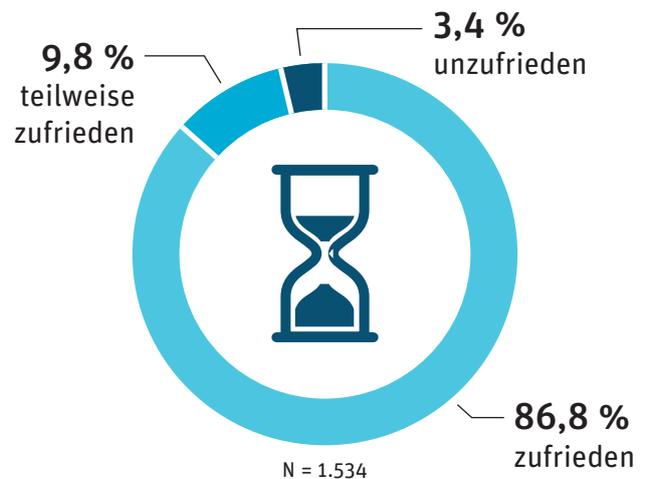
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



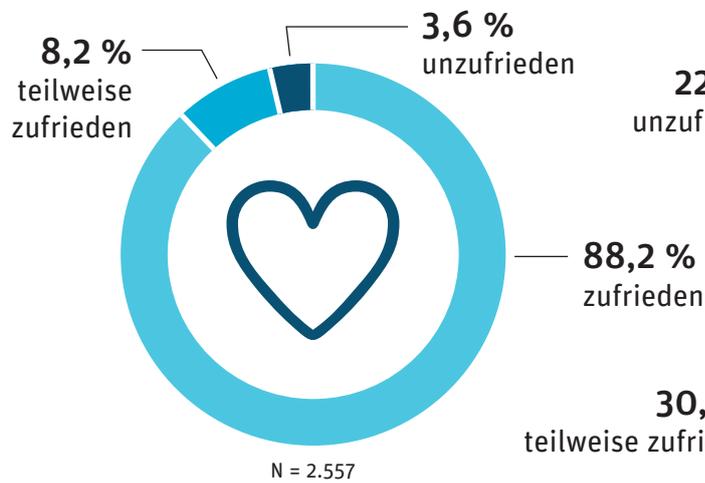
### Ergebnis nicht bekannt



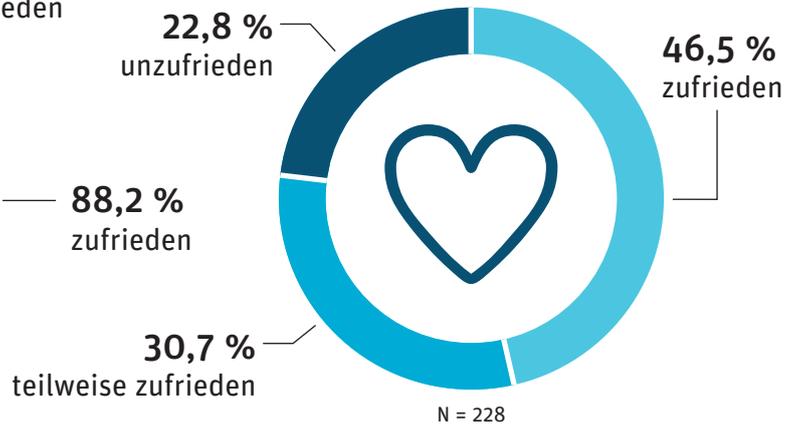
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Respektvoll und einfühlsam

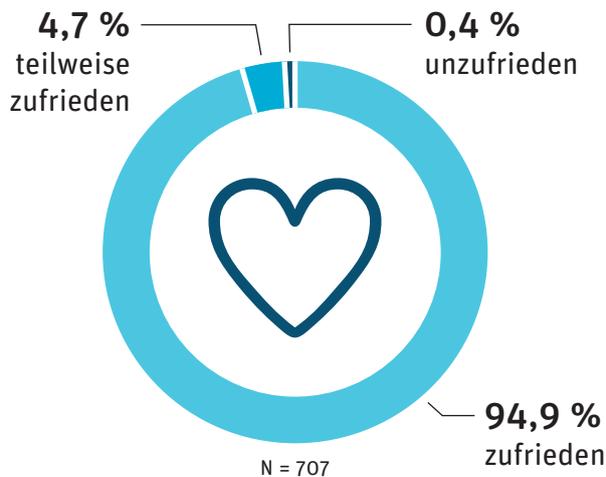
### Gesamt



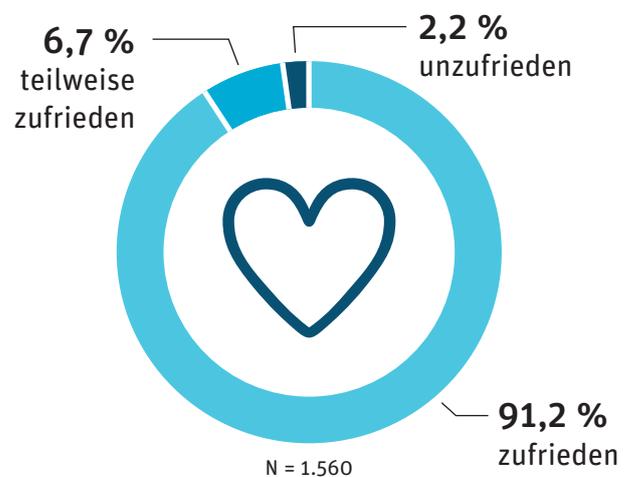
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



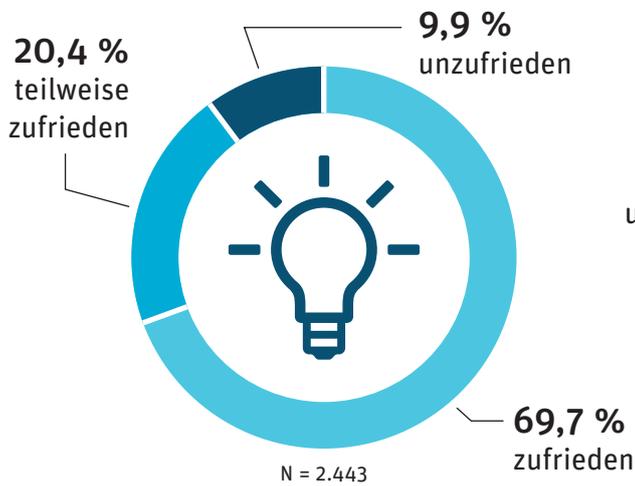
### Ergebnis nicht bekannt



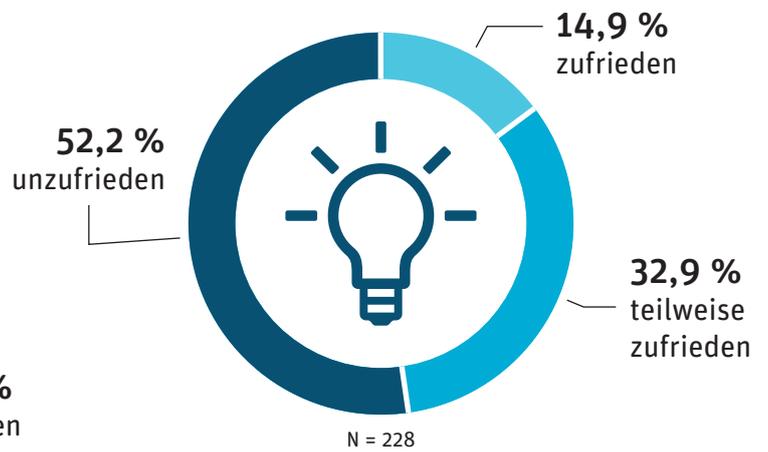
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Nützliche Hinweise

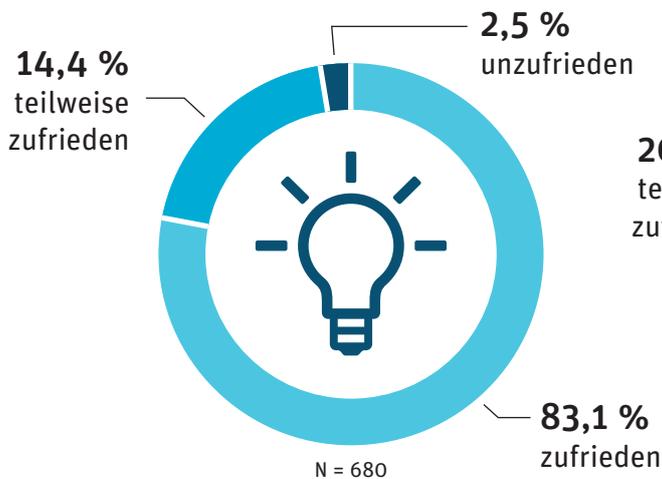
### Gesamt



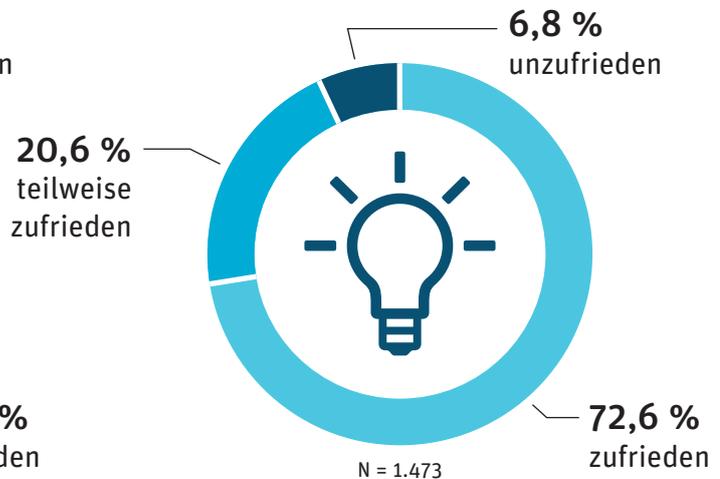
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



### Ergebnis nicht bekannt

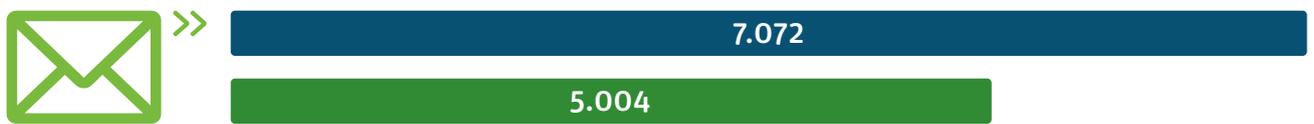


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

# 8. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2022



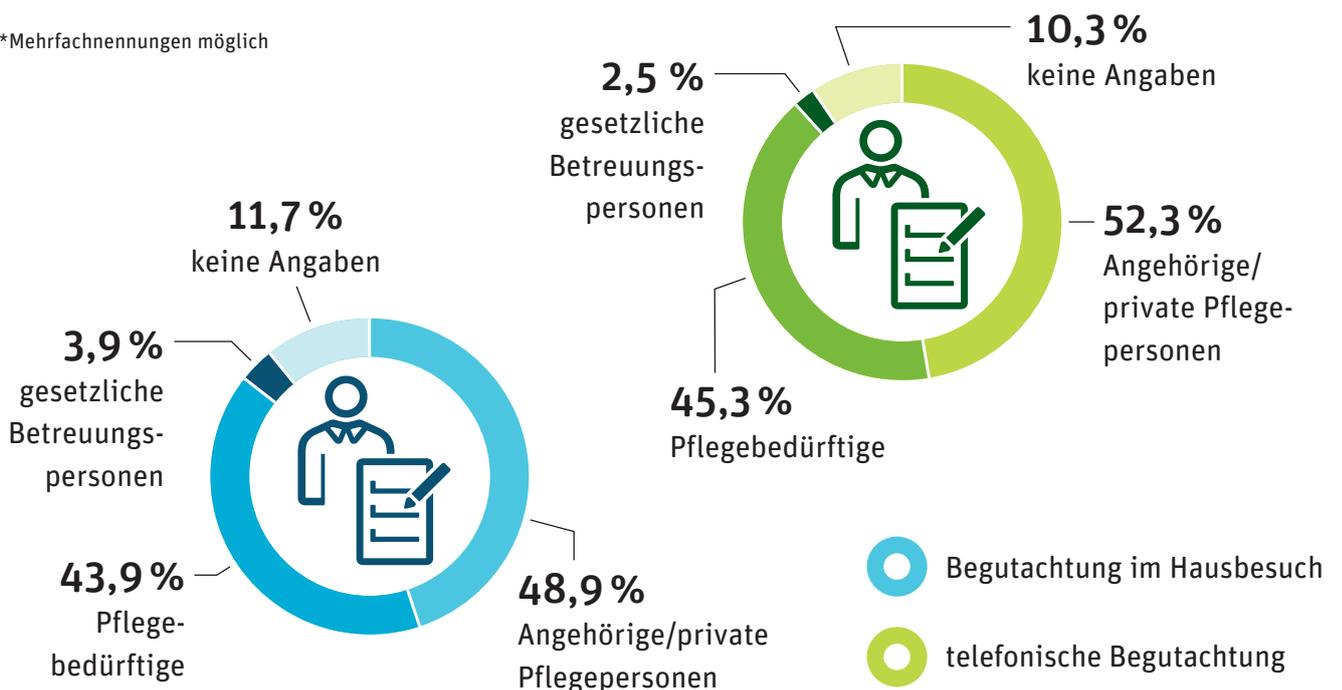
Rücklauf (Stand 15.02.2023)



- Begutachtung im Hausbesuch
- telefonische Begutachtung

## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



- Begutachtung im Hausbesuch
- telefonische Begutachtung





# Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2022

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. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

## Der persönliche Kontakt

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

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

Fortsetzung persönlicher Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Allgemeine Fragen

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  ja

19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?

20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie hier...

**Der Medizinische Dienst Nord bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut M+M in Kassel.

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit





## Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 2.596)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	<b>83,5 %</b>	<b>11,5 %</b>	<b>5,0 %</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	83,9 %	13,9 %	2,2 %	77,4 %	19,6 %	3,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	80,2 %	16,9 %	3,0 %	76,6 %	21,0 %	2,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	73,8 %	18,9 %	7,3 %	81,3 %	14,2 %	4,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	89,8 %	7,8 %	2,4 %	92,5 %	6,5 %	1,0 %

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



## Begutachtung im Hausbesuch

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	94,6 %	3,7 %	1,6 %	86,0 %	12,5 %	1,5 %
Angemessene Vorstellung	93,7 %	4,6 %	1,7 %	86,4 %	12,6 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85,0 %	11,3 %	3,7 %	91,2 %	8,4 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	77,6 %	15,0 %	7,4 %	94,2 %	5,4 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	78,6 %	14,1 %	7,3 %	85,1 %	13,1 %	1,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84,0 %	11,0 %	5,0 %	93,6 %	6,0 %	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 dem Versicherten	88,2 %	8,2 %	3,6 %	93,8 %	5,9 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,3 %	8,7 %	3,1 %	95,1 %	4,4 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,8 %	8,1 %	2,1 %	94,5 %	5,3 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	87,8 %	7,9 %	4,3 %	93,8 %	5,9 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	69,8 %	20,4 %	9,9 %	89,6 %	9,6 %	0,8 %



## Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.941)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	82,9 %	12,6 %	4,6 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische 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	83,5 %	14,7 %	1,9 %	80,1 %	17,7 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	80,1 %	17,5 %	2,4 %	78,8 %	20,0 %	1,2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	79,2 %	15,8 %	5,0 %	81,5 %	13,0 %	5,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	92,0 %	6,7 %	1,3 %	93,1 %	6,2 %	0,7 %

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



## Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer 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	94,5 %	3,7 %	1,7 %	89,8 %	9,2 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	94,0 %	4,9 %	1,1 %	86,1 %	12,9 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,6 %	11,0 %	2,4 %	91,7 %	7,7 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	77,2 %	17,3 %	5,5 %	92,9 %	6,5 %	0,7 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	91,5 %	7,4 %	1,1 %	93,7 %	5,9 %	0,4 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	89,1 %	6,7 %	4,2 %	84,1 %	10,6 %	5,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,8 %	11,8 %	4,4 %	94,0 %	5,8 %	0,3 %

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 dem Versicherten	89,1 %	8,0 %	2,8 %	93,8 %	5,8 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,4 %	8,7 %	1,9 %	94,5 %	5,3 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise	89,3 %	9,5 %	1,2 %	95,4 %	4,2 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,7 %	8,7 %	2,6 %	93,2 %	6,3 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	66,8 %	23,4 %	9,8 %	87,3 %	11,2 %	1,5 %

## Impressum

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

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Nord  
Hammerbrookstr. 5  
20097 Hamburg

Telefon: 040/25169-0  
E-Mail: [info@md-nord.de](mailto:info@md-nord.de)  
Internet: [www.md-nord.de](http://www.md-nord.de)

**Bearbeitung:**

Abteilung Pflegeversicherung

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

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