

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorlese-Anwendungen für Blinde und Sehbehinderte (auch Screenreader genannt) vorlesen. Grafiken, Diagramme und Bilder sind davon ausgenommen.



# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord 2021

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>02</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>06</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>08</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>11</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>12</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>29</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>31</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>40</b>



# Wir übernehmen Verantwortung – auch in schwierigen Zeiten

## Sehr geehrte Damen und Herren,

wie schon in den letzten Jahren regelmäßig freue ich mich, Ihnen auch in diesem Jahr über sehr gute Ergebnisse der Versichertenbefragung, diesmal des Jahres 2021, berichten zu dürfen. Erneut haben die Befragten den Gutachterinnen und Gutachtern des Medizinischen Dienst Nord ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt: 81,6 Prozent von Ihnen zeigten sich bei einer persönlichen Begutachtung im Hausbesuch insgesamt zufrieden, den persönlichen Kontakt mit den Gutachtern beurteilten 84,5 Prozent mit sehr zufrieden.

Abweichend von den Vorjahren wurden im Jahr 2021 diesmal auch Versicherte befragt, bei denen eine Begutachtung bedingt durch die Corona-Pandemie durch telefonische Informationserhebung und nicht im Hausbesuch erfolgte. Hier waren die Ergebnisse sogar noch geringfügig besser, 83,7 Prozent von Ihnen zeigten sich bei diesen Begutachtungen insgesamt zufrieden, den persönlichen Kontakt mit den Gutachtern im Telefonat beurteilten 86,7 Prozent von Ihnen mit sehr zufrieden.

Die erfreuliche Erkenntnis aus diesen Ergebnissen ist, dass auch die neue Begutachtungsform Ihre Anerkennung findet. Dieses erscheint mir

besonders wichtig, denn nicht nur im Jahr 2021, sondern auch zu Beginn des Jahres 2022 ist die Begutachtung mit telefonischer Informationserhebung ein wesentlicher Bestandteil der Begutachtungen zur Pflegegradbestimmung. Bei zuletzt höchsten Infektionszahlen mit dem Corona-Virus ist trotz des mittlerweile bestehenden Impfangebotes und hoher Impfquoten weiterhin insbesondere der Personenkreis pflegebedürftiger Menschen von der Covid-19 Erkrankung bedroht. Dort, wo Hausbesuche zur Beurteilung der Pflegesituation unumgänglich erscheinen, werden umfangreiche Schutzmaßnahmen von unseren Gutachterinnen und Gutachtern ergriffen. Neben den bekannten AHA + L Regeln sind dies insbesondere das konsequente Tragen von FFP 2 Masken und mehrfache Corona-Testungen pro Woche. Der Medizinische Dienst Nord wird trotz der öffentlich geführten Diskussion um Lockerungen die Maßnahmen konsequent fortsetzen.

Bis in den Sommer 2021 hat der Medizinische Dienst Nord wie schon im Jahr zuvor zahlreiche Mitarbeitende der Abteilung Pflegeversicherung an die Gesundheitsämter, die Behörde für Gesundheit und Soziales in Hamburg und das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren Schleswig-Holstein abgeordnet, die dort mit Ihrer Expertise vielfältig unterstützen.



Die meisten Bewertungen, die Sie in diesem Bericht finden, sind ähnlich beeindruckend wie die eingangs genannten. Hervorheben möchte ich zwei Kategorien, die Ihnen besonders wichtig sind und mit hoher Zufriedenheit bewertet wurden, nämlich den respektvollen und einfühlsamen Umgang mit Ihnen, den zu Begutachtenden mit 87,7/86,7 Prozent und die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter mit 86,9/87,9 Prozent (Werte nach Hausbesuch/telefongestützter Informationsgewinnung). Sie machen deutlich, wie verantwortungsvoll und kompetent unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ihnen bei den Begutachtungen wahrgenommen werden.

Im Jahr 2021 ist die Anzahl der Pflegebegutachtungen durch den Medizinischen Dienst Nord mit 102.962 Begutachtungen – davon 14.044 mit Hausbesuch – erneut im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Dem weiteren Anstieg der Begutachtungsaufträge begegnet der Medizinische Dienst Nord mit der Ausweitung gutachterlicher Kapazitäten. Die Anwerbung neuer Pflegefachkräfte trifft dabei auf einen Arbeitsmarkt mit einem deutlich erkennbaren Fachkraftmangel. So blieb es bei einer hohen Arbeitsbelastung mit Zeitdruck für jeden einzelnen, vor allem wegen der relativ kurzen gesetzlichen Fristen zwischen der Antragstellung und der persönlichen Begutachtung. Nur durch ein gutes Termin- und Zeit-

management kann der Medizinische Dienst Nord diese Aufgaben jedes Jahr bewältigen.

Dass die Gutachterinnen und Gutachter dennoch weit überwiegend zu Ihrer Zufriedenheit arbeiteten, zeigt mir, dass routiniert und trotzdem einfühlsam vorgegangen worden ist. Dabei ist allen Mitarbeitenden bewusst, dass es immer um einen einzelnen Menschen geht, dem während der Begutachtung die optimale Aufmerksamkeit gebührt. Bei der Auswertung der mittlerweile achten Versichertenbefragung seit 2014 fällt auf, dass die Zustimmungswerte zur Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachter schon in den vergangenen Jahren im Gesamtergebnis sehr positiv ausgefallen sind. Das ist vor dem Hintergrund der anhaltenden Pandemie einerseits und sich stetig verändernder Erwartungen der Versicherten andererseits sehr erfreulich. Der Medizinische Dienst Nord wird auch in Zukunft mit großem Engagement daran arbeiten, zu Ihrer Zufriedenheit die Begutachtungen zu leisten.

Ihr

Peter Zimmermann  
Vorstandsvorsitzender des MD Nord

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



## Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

- Informationen über die Pflegebegutachtung** **81,5 %**

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 81,5 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.
- Persönlicher Kontakt** **84,5 %**

In diesem Bereich wurde nach dem direkten und persönlichen 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 84,5 Prozent sind die Versicherten mit dem persönlichen Kontakt sehr zufrieden.
- Persönliches Auftreten** **83,2 %**

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Nord bei den Versicherten gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 83,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.
- Gesamtzufriedenheit** **81,6 %**

81,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung mit 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-Richtlinien erfolgte.



## Telefonische Begutachtung

### Informationen über die telefonische 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

# 86,7 %

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzu ziehen 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 86,7 Prozent sind die Versicherten mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden.

### Persönliches Auftreten

# 82,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten 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 82,0 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

### Gesamtzufriedenheit

# 82,2 %

82,2 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-Richtlinien erfolgte.

# 1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzlichen Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Nord unter anderem versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Eine Aufgabe des Medizinischen Dienstes ist die Begutachtung der Pflegebedürftigkeit im Auftrag der Pflegekassen. Der Medizinische Dienst prüft gemäß § 18 Absatz 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

Dem Medizinischen Dienst 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.

Den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (in den Richtlinien „wissenschaftliche Stelle“ genannt) geben die auf Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September 2013 vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands vor.

Der vorliegende Bericht des Medizinischen Dienstes Nord informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2021.

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

Der Medizinische Dienst hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine persönliche Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für den Versicherten besteht, erfolgt 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 in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt 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 Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen wurden bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch angewendet?**

Der Medizinische Dienst klärt vor dem Hausbesuch, ob ein besonderes Infektionsrisiko vorliegt. Die Gutachterinnen und Gutachter halten beim Hausbesuch Abstand, tragen eine FFP2-Maske und waschen und desinfizieren regelmäßig ihre Hände. Gutachterinnen und Gutachter sind gegen COVID-19 geimpft und werden regelmäßig getestet. Der Medizinische Dienst verfährt nach einem auf die Pandemielage abgestimmten Hygienekonzept. Dieses ist online unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) und [www.medizinischerdienst.de](http://www.medizinischerdienst.de) abrufbar.

## 2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder Medizinische Dienst eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

**Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:**

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung

**Die Versichertenbefragung trägt entscheidend dazu bei, belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten zu gewinnen. Auf Basis der Befragung können beispielsweise Fragen wie**

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

besser beantwortet werden.

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind

Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

Für die persönliche Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung per strukturiertem Telefoninterview wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Die Inhalte der Fragebögen sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

**Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit**

- mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- mit dem Ablauf der Begutachtung,
- dem persönlichen Auftreten,
- der Beratung,
- der Praktikabilität der telefonischen Begutachtung
- und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien und berücksichtigt Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinien.



Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

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

**M+M Management + Marketing  
Consulting GmbH**

Holländische Straße 198a, 34127 Kassel  
unter der Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die wissenschaftliche Begleitung der Versichertenbefragung stellt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jeder nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte 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 Ergebnisberichtes.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes, zum persönlichen oder telefonischen Kontakt und dem Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes. 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 bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

### 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst Nord rund 102.962 Versicherte begutachtet.

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

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 im Einsatz.

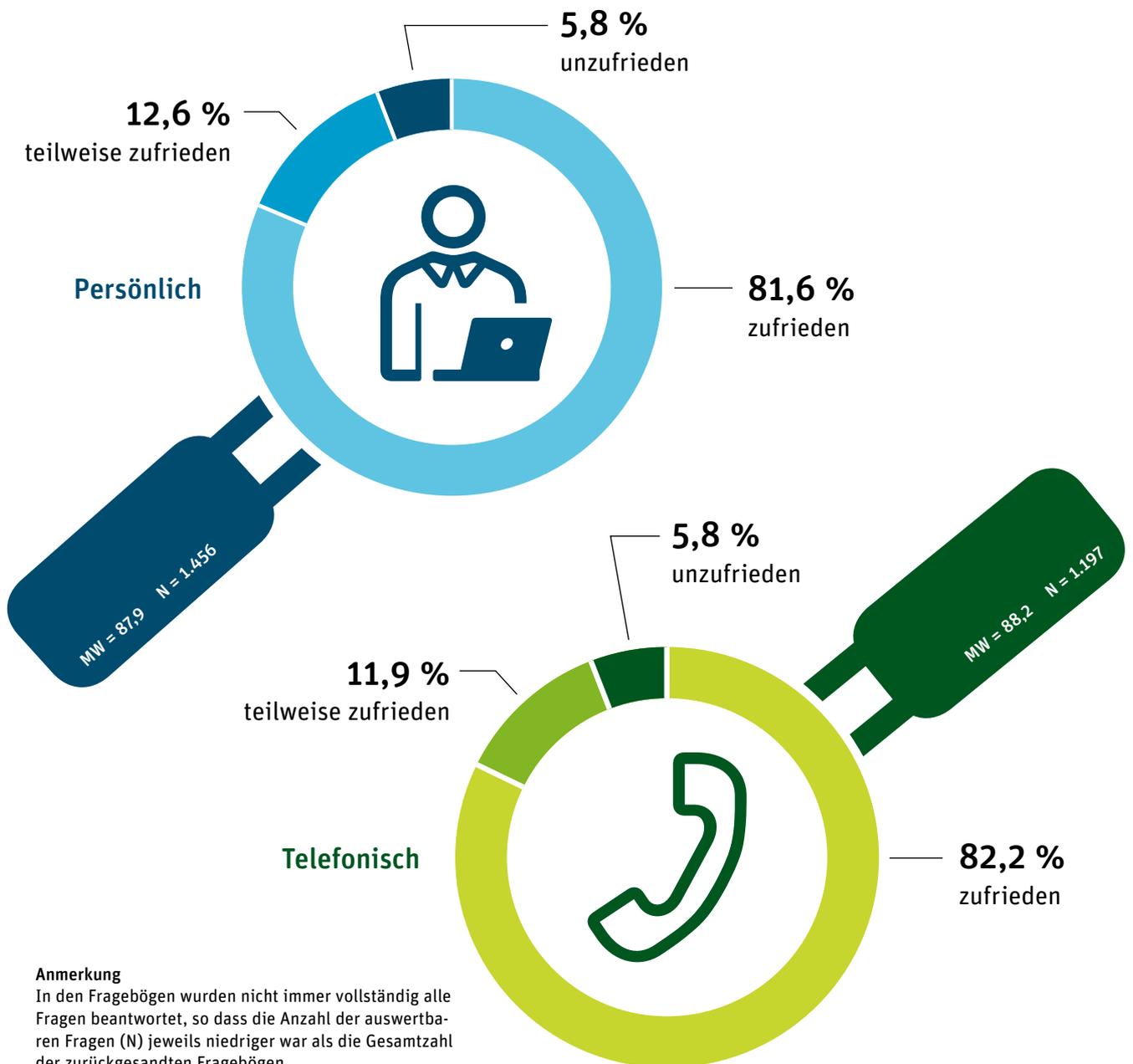
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung ist die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch persönlich begutachtet wurden (25.414 persönliche Pflegebegutachtungen im Jahr 2020), für die Befragung im Folgejahr einzubeziehen, was der Anzahl von mindestens 635 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2021 entspricht.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung hat der Medizinische Dienst festgelegt mindestens 1.200 Fragebögen an Versicherte zur Bewertung der Pflegebegutachtung mittels telefonischer Begutachtung im Jahr 2021 zu versenden.

Der Medizinische Dienst Nord hat insgesamt 4.702 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet. Ab März 2021 bis Dezember 2021 wurden insgesamt 4.523 Fragebögen für die telefonische Pflegebegutachtung versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 1.628 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 1.519 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 34,6 Prozent für die Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 33,6 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

## 4. Ergebnisse

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



**Anmerkung**  
In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 81,6 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch des Medizinischen Dienstes Nord zufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 82,2 Prozent zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 12,6 Prozent (11,9 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung); und 5,8 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden (5,8 sind es bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

**Den Befragten sind bei der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:**

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene individuelle Pflegesituation
- c) verständliche Ausdrucksweise und eine gute Telefonverbindung
- d) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie persönlicher Kontakt, Auftreten 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 Nord eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 38 bis 41.

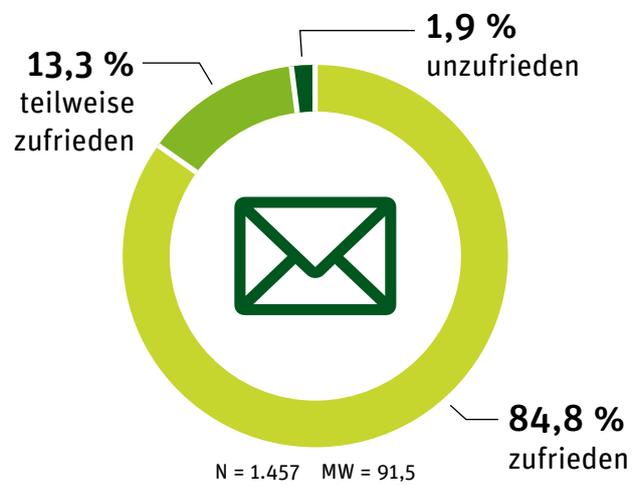
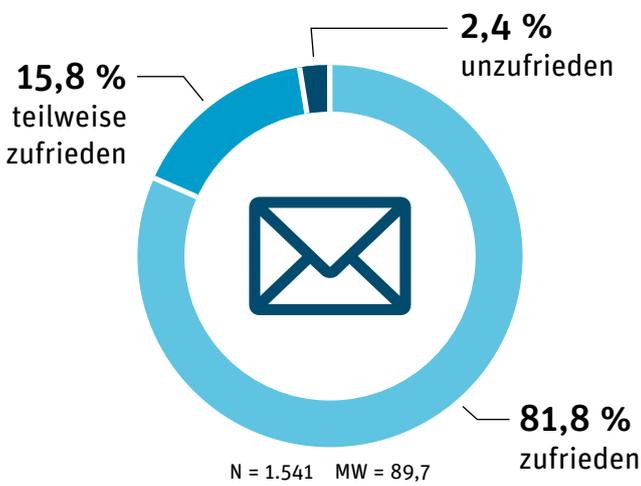
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 81,8 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 84,8 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (80,0 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 82,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen

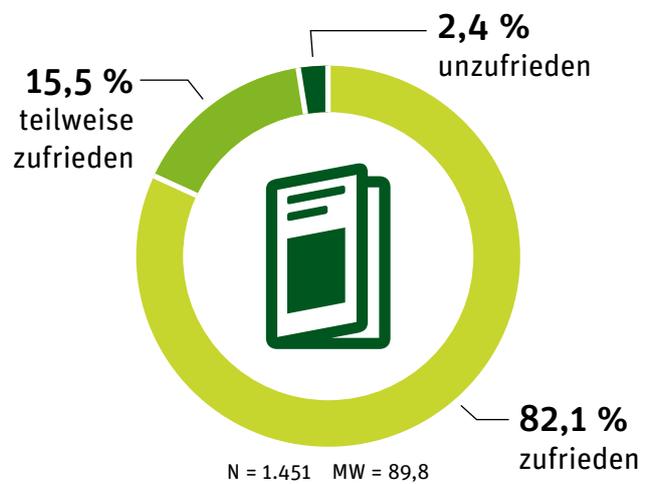
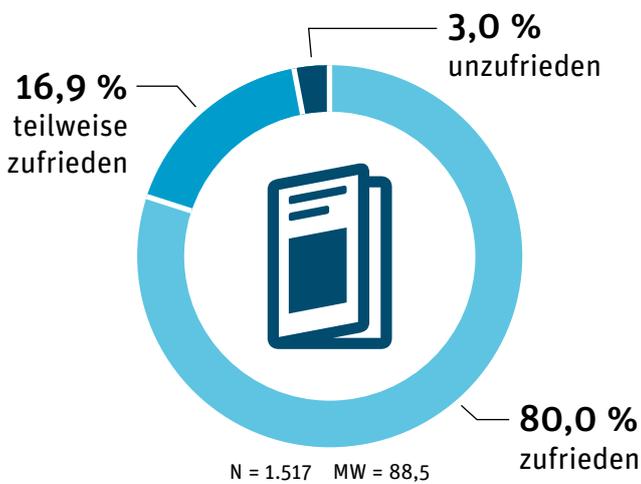
sind 75,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 77,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 88,7 Prozent erzielt (90,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 92,4 Prozent (93,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



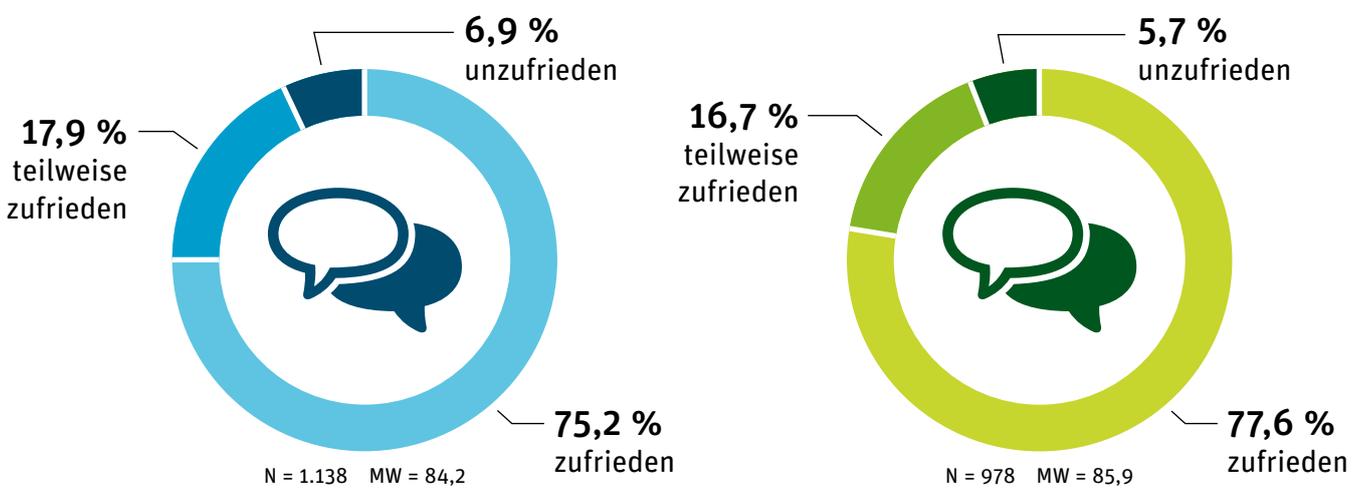
### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



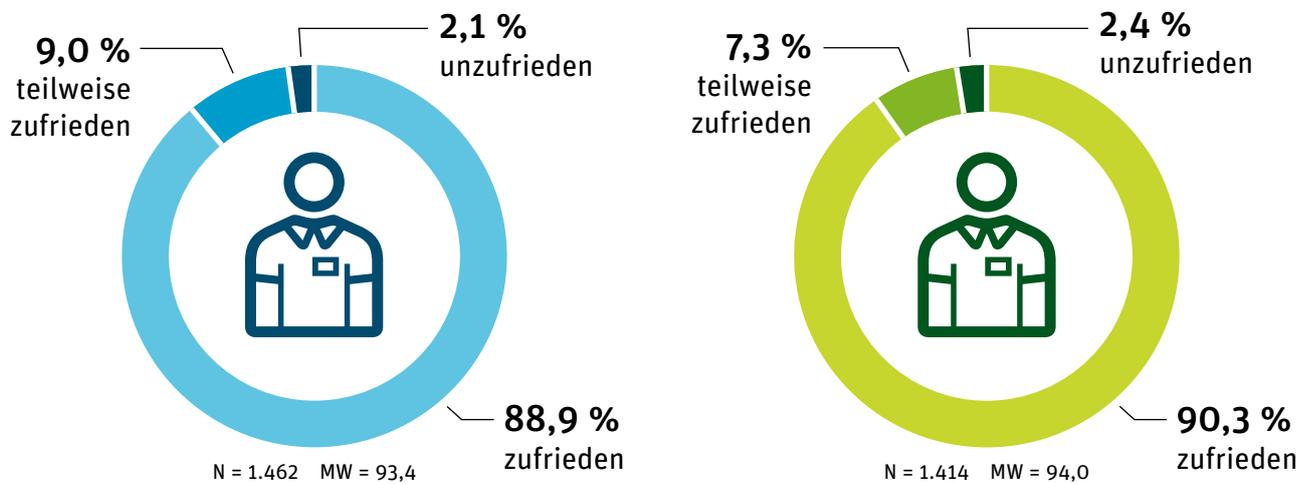
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 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 persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

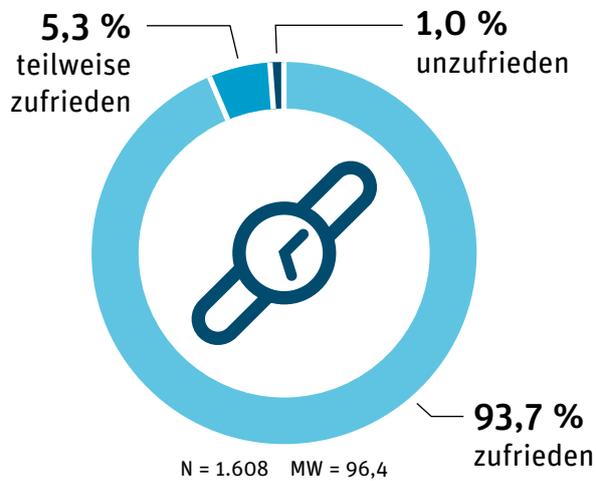
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (93,7 und 93,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 93,6 und 91,3 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (82,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 84,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (77,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (83,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 81,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

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 zufrieden (90,0 bzw. 88,4 Prozent).

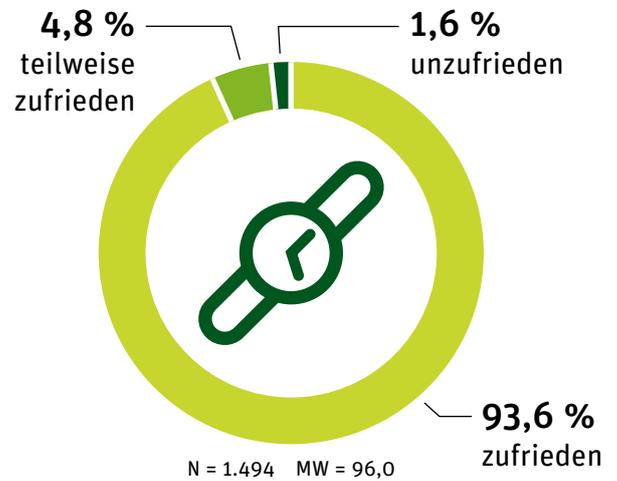
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 76,4 Prozent der Befragten zufrieden; 16,0 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,7 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 76,7 Prozent zufrieden; 15,1 Prozent sind teilweise zufrieden, und 8,1 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 94,0 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten als auch diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



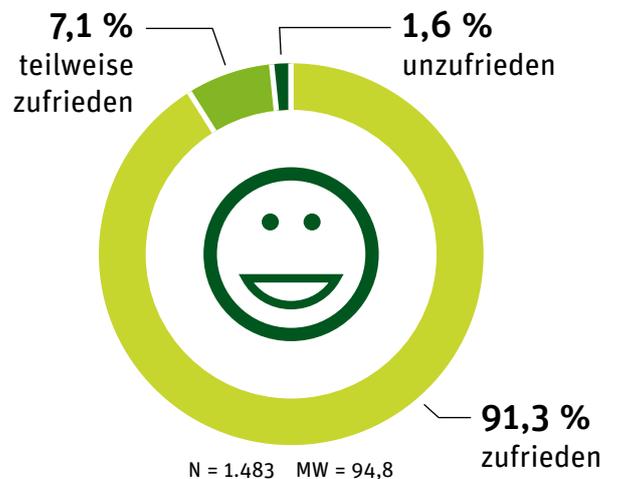
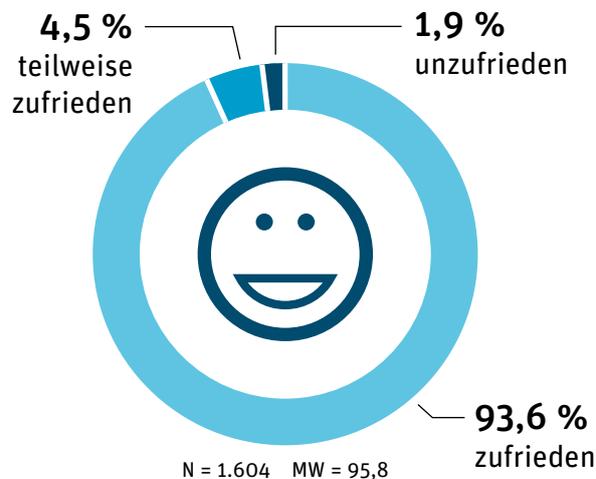
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



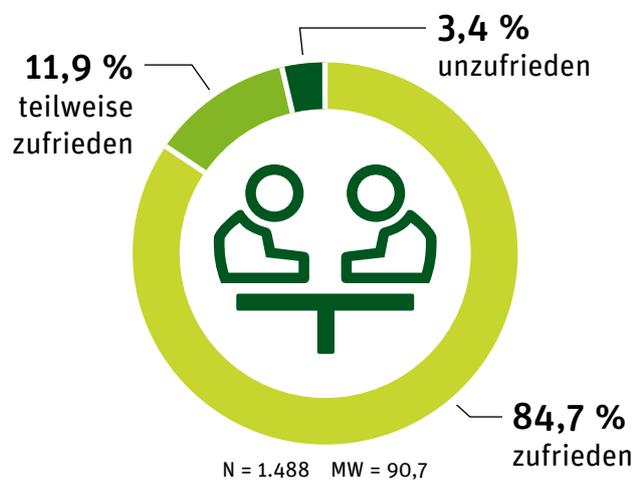
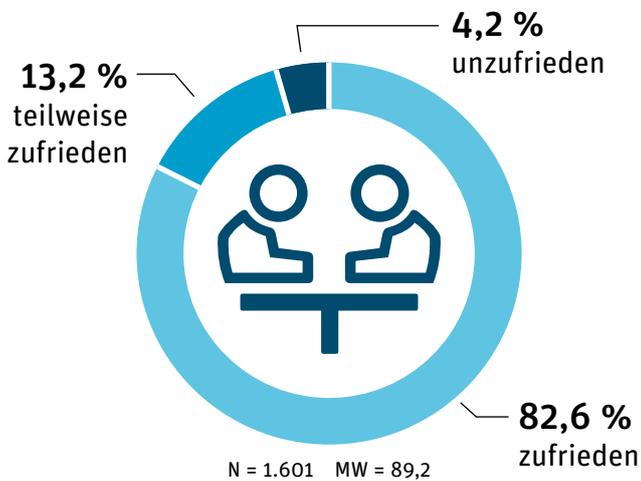
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



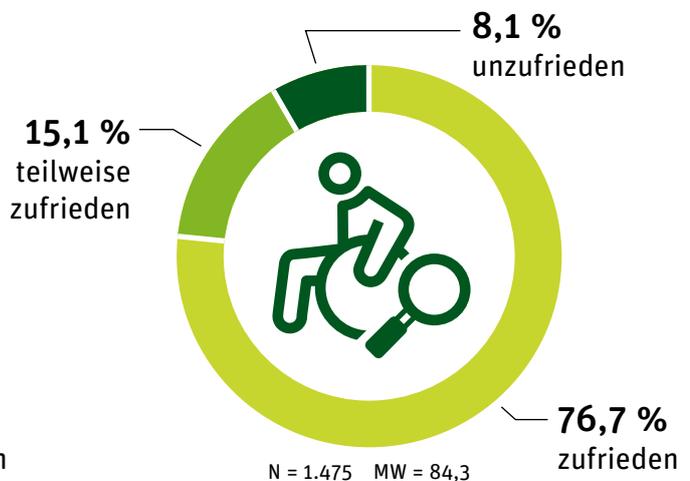
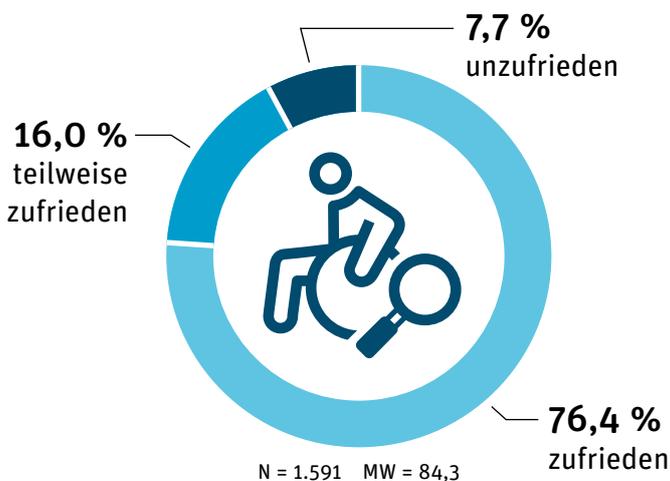
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

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



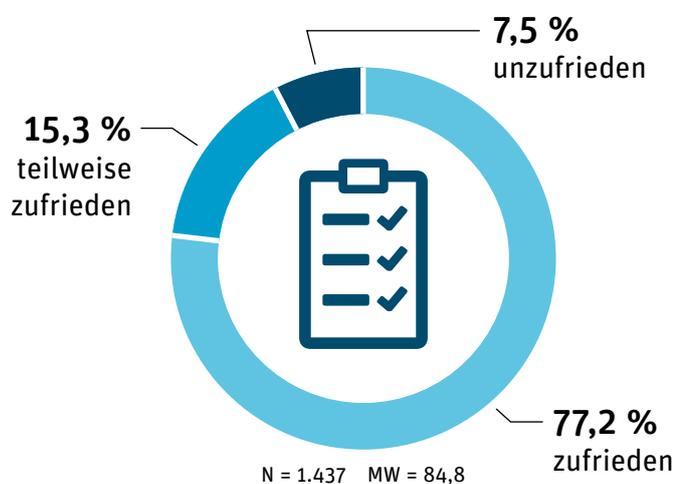
### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

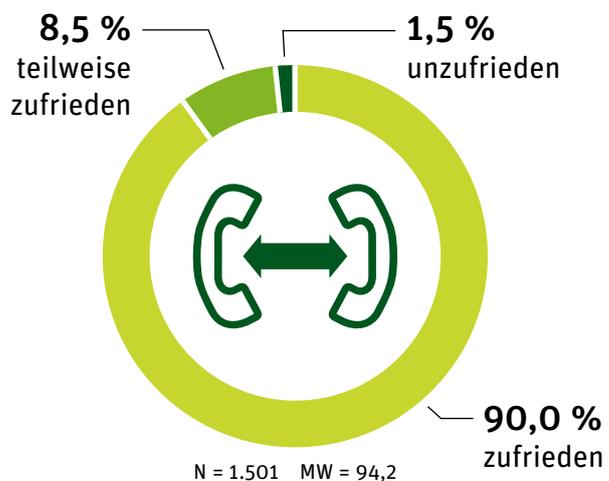
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

### Gute, verständliche Telefonverbindung

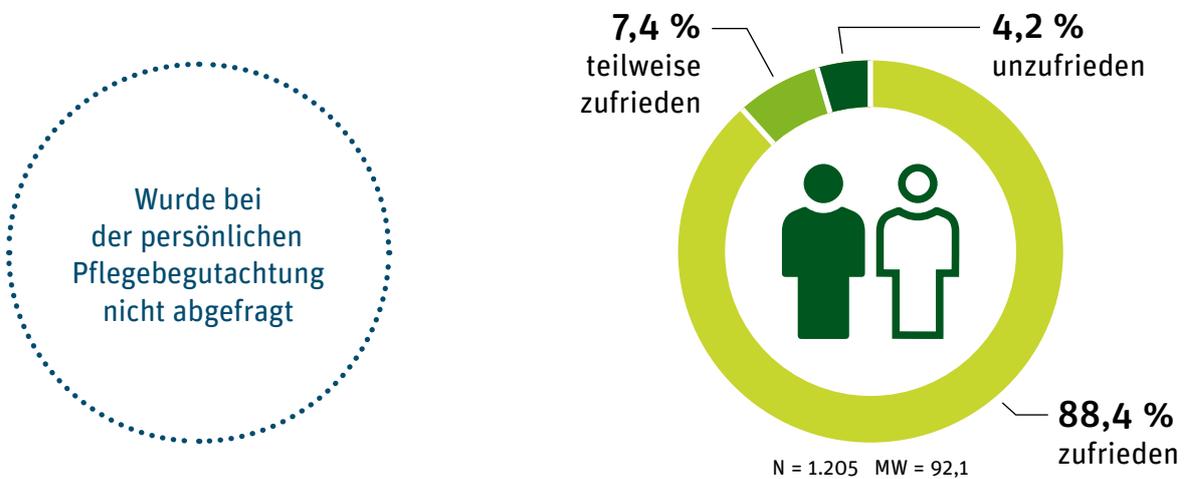
Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt



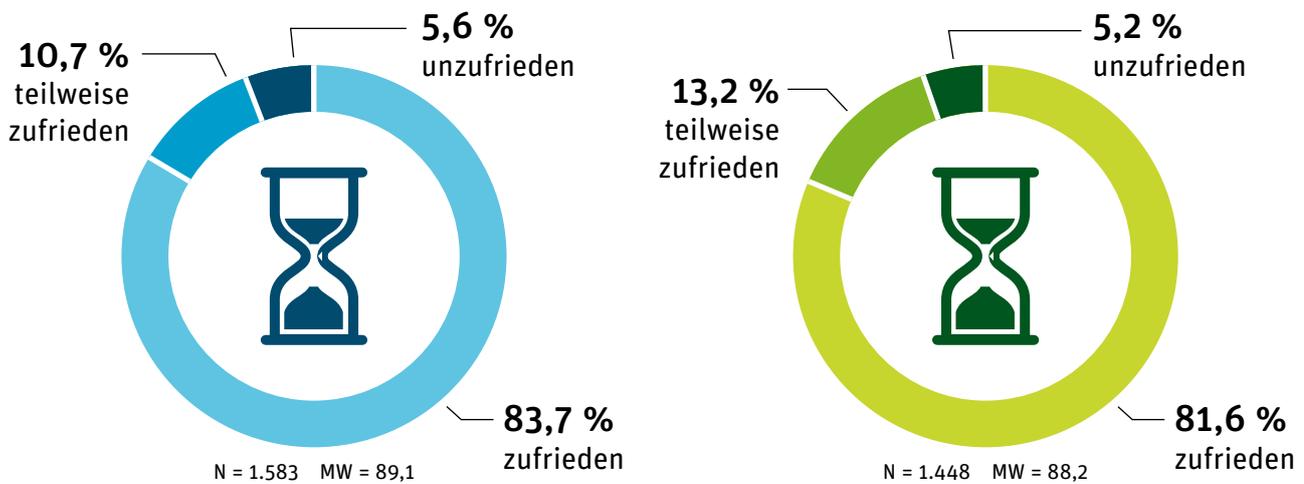
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

● 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

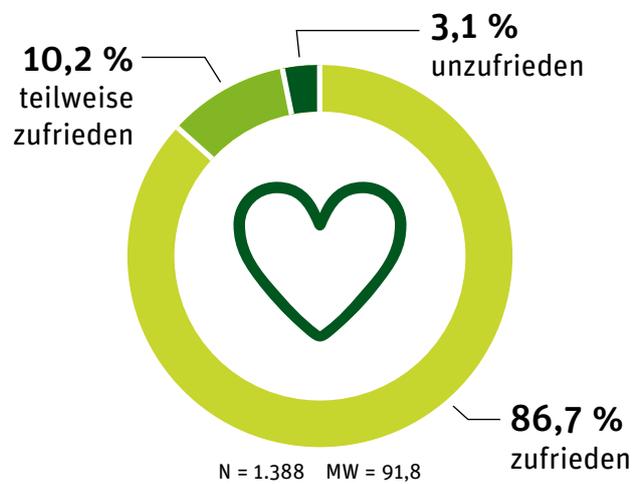
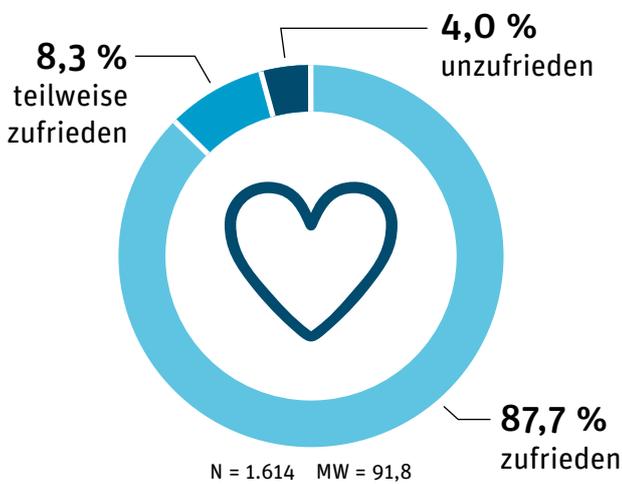
## Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (88,4 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 87,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit

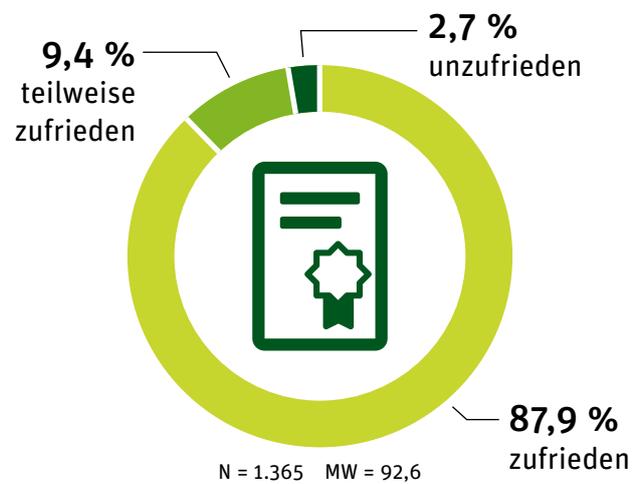
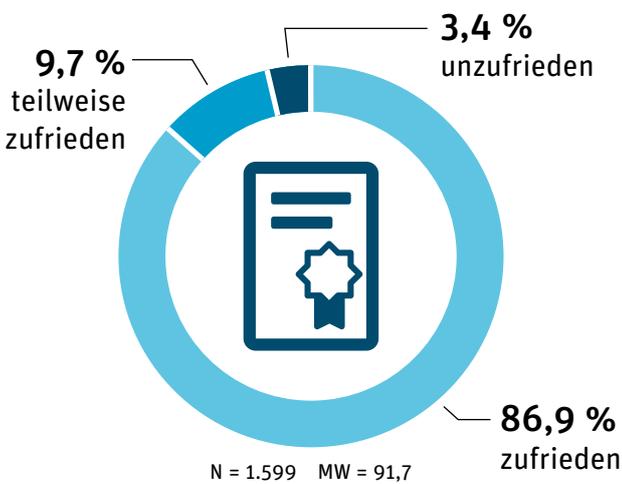
von mehr als 86 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 10,8 Prozent (10,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind hiermit unzufrieden und 21,8 Prozent (22,6 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) nur teilweise zufrieden – für 89,5 Prozent (86,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



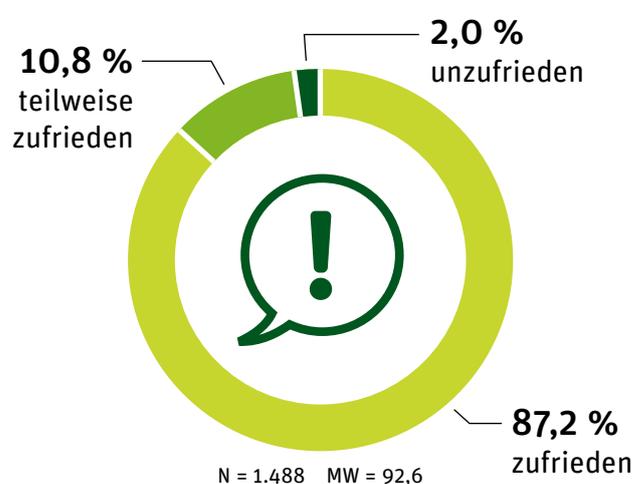
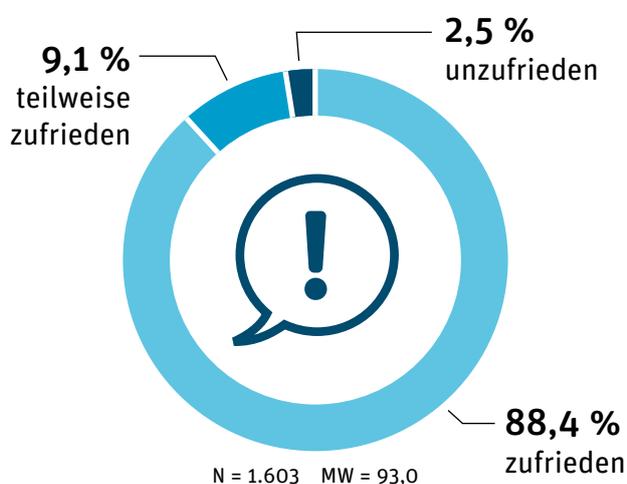
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



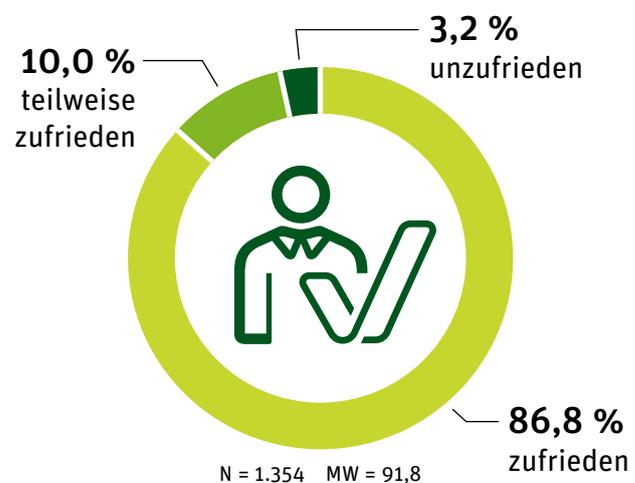
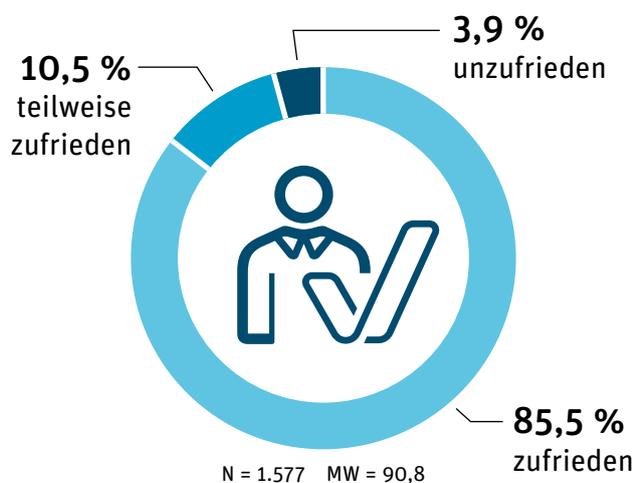
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



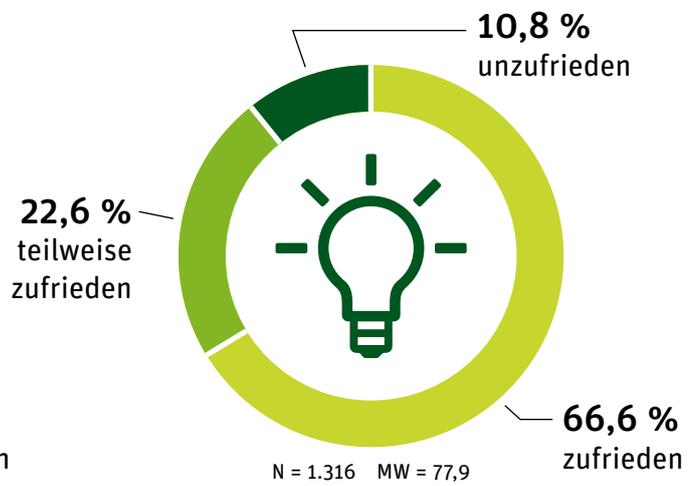
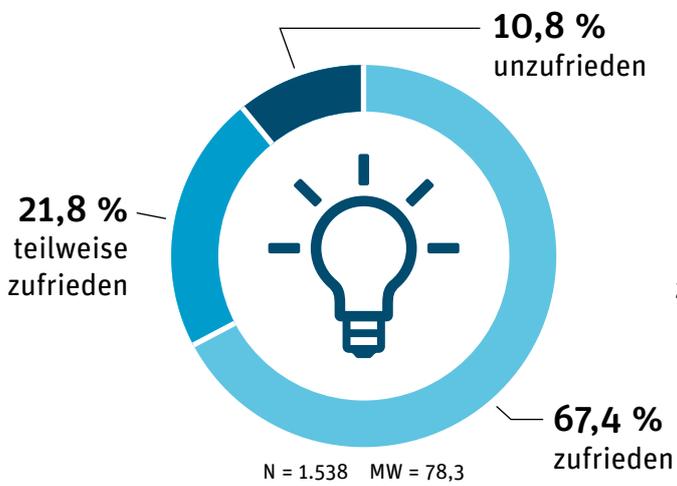
### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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:



### Persönliche Begutachtung mit 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?

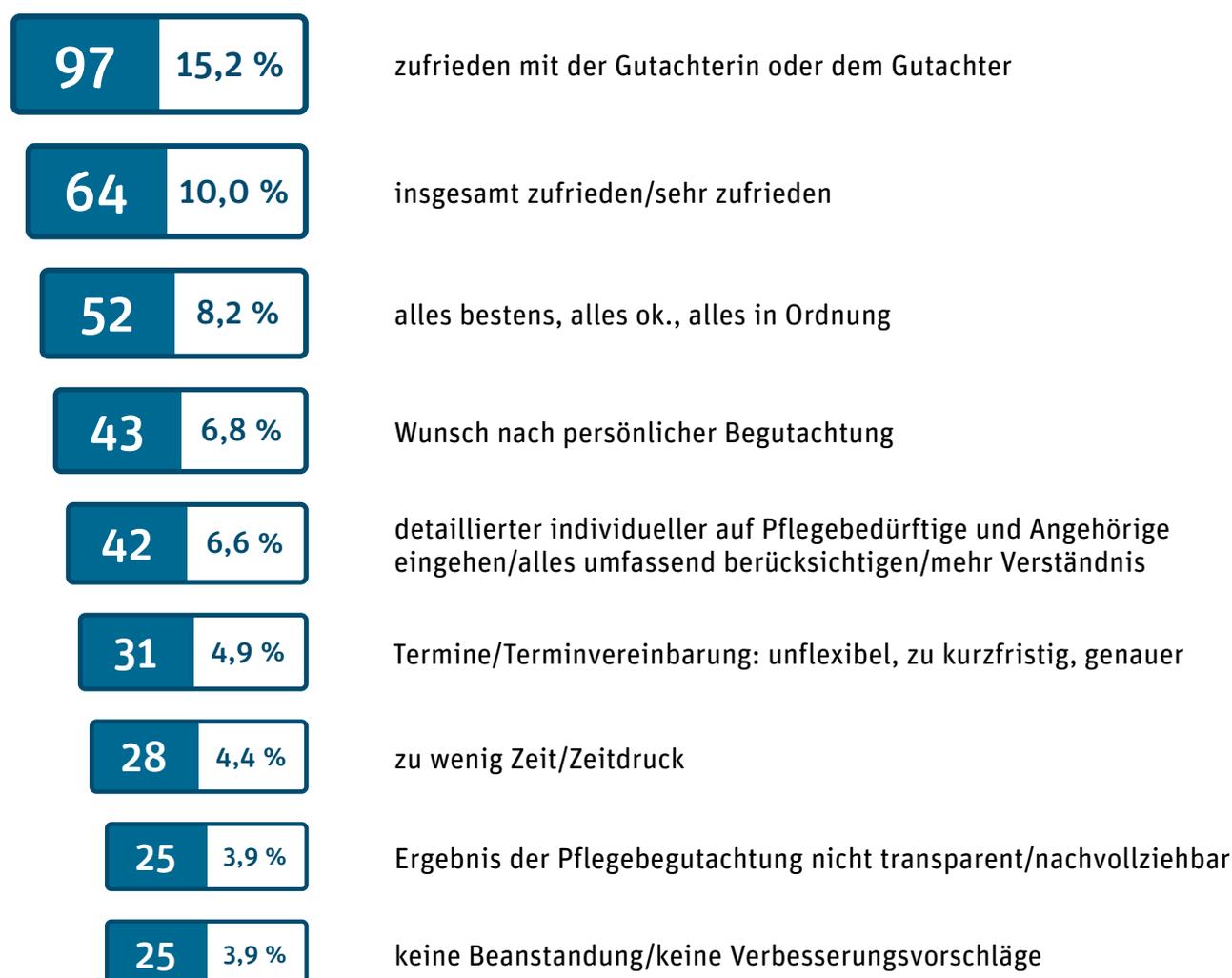


ja    nein    weiß nicht

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

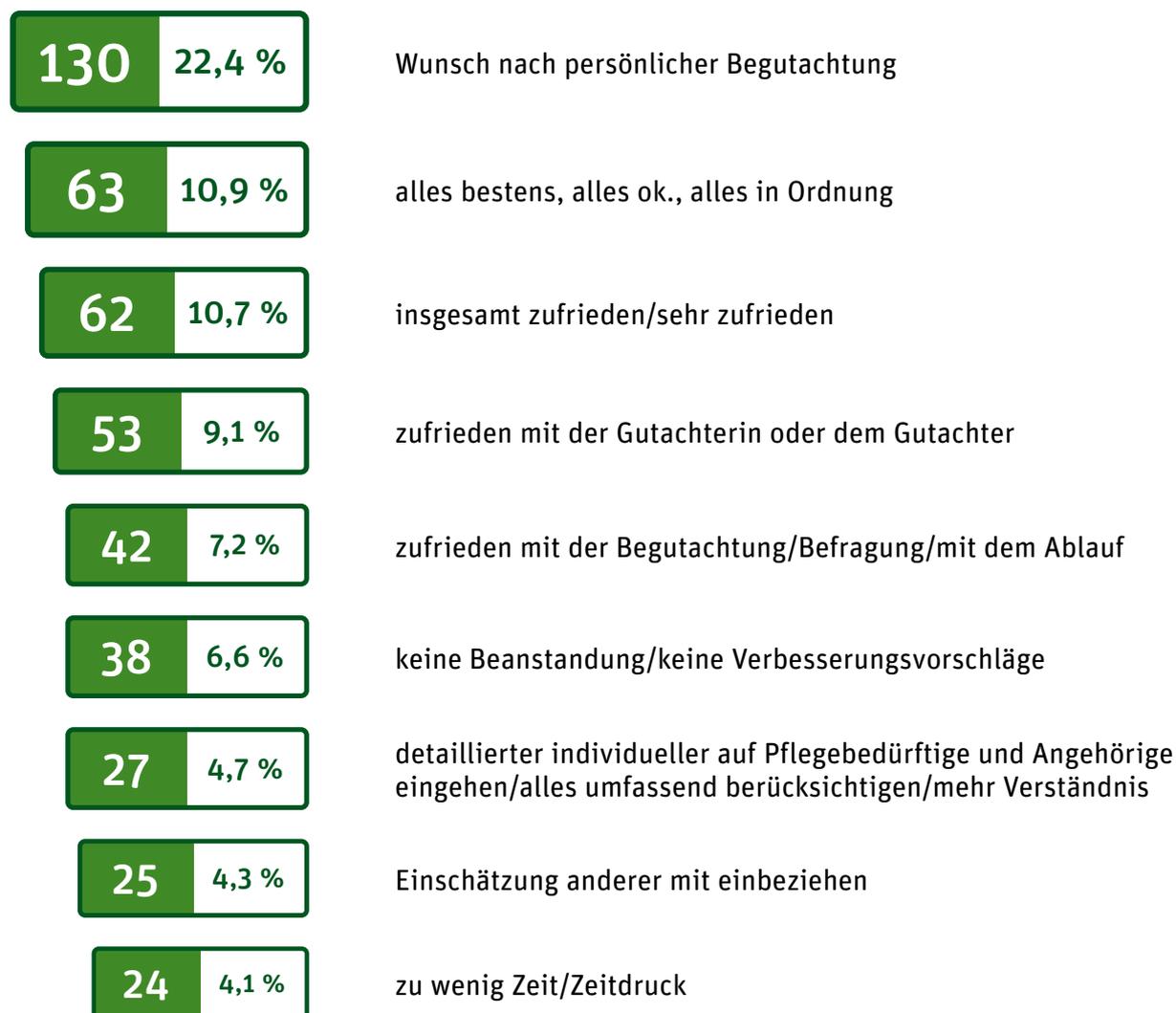
### Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (789 Kommentare von 637 Befragten).



## Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (706 Kommentare von 580 Befragten).



## 5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 30 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, als auch bei der telefonischen Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

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.

Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten: Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,7 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw.

8,1 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind mit diesem Punkt unzufrieden. 16,0 bzw. 15,1 Prozent der persönlich bzw. telefonisch Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für 94,0 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 persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 5,6 Prozent unzufrieden (5,2 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung); 10,7 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten sind nur teilweise zufrieden (13,2 Prozent der telefonisch Begutachteten). 94,8 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (94,2 Prozent der telefonisch Begutachteten) bewerten diesen Punkt als wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation: Hier sind 10,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung mit Hausbesuch (10,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) unzufrieden und 21,8 Prozent (22,6 Prozent) nur teilweise zufrieden. Für 89,5 Prozent der Befragten nach Hausbesuch (86,5 Prozent der telefonisch Begutachteten) ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen zur Begutachtung. 6,9 Prozent der mit Hausbesuch Begutachteten und 5,7 Prozent der telefonisch Begutachteten sind hier unzufrieden; 17,9 Prozent bzw. 16,7 Prozent sind teilweise unzufrieden. Für 81,4 Prozent der persönlich Begutachteten bzw. 79,3 Prozent der telefonisch Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

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

Die telefonische Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview wird von den Versicherten positiv angenommen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch gut vergleichbar. Beim direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede zwischen der Zufriedenheit bei der persönlichen und bei der telefonischen Pflegebegutachtung gering und die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung schneidet in den Fragebereichen in vielen Fällen sogar besser ab.

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit einer Zufriedenheit bei den Befragten von 81,6 Prozent (persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) bzw. 82,2 Prozent (telefonische Pflegebegutachtung) fast gleichauf. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung in der gegenwärtigen Pandemiesituation akzeptieren und mit der telefonischen Begutachtung sehr zufrieden sind.

## 6. Maßnahmen

### 6.1 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?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen 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, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen

- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Der Medizinischen Dienst Nord hat – wie bis auf das Jahr 2020 in den Jahren zuvor auch – in Vorbereitung der individuellen Ergebnisanalyse der Versichertenbefragung tieferegehende Auswertungen der Antworten vorgenommen. Diese waren leider aus technischen Gründen nur für den Bereich der Befragungen nach einem Hausbesuch möglich.

Dabei stellte sich heraus, dass die Ergebnisse der Fragen zu „Eingehen auf individuelle Pflegesituation“, „genügend Zeit“ und „respektvoller und einfühlsamer Umgang“ annähernd repräsentativ für das Gesamtergebnis des Medizinischen Dienstes Nord sind. Erneut ergaben die Auswertungen, dass das Ergebnis der Zufriedenheit mit der Arbeit des Medizinischen Dienstes Nord 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.

Die Ergebnisse dieser Analysen stellen wir im weiteren Verlauf grafisch dar. Daraus ergeben sich folgende für alle vier Fragen gültige 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.

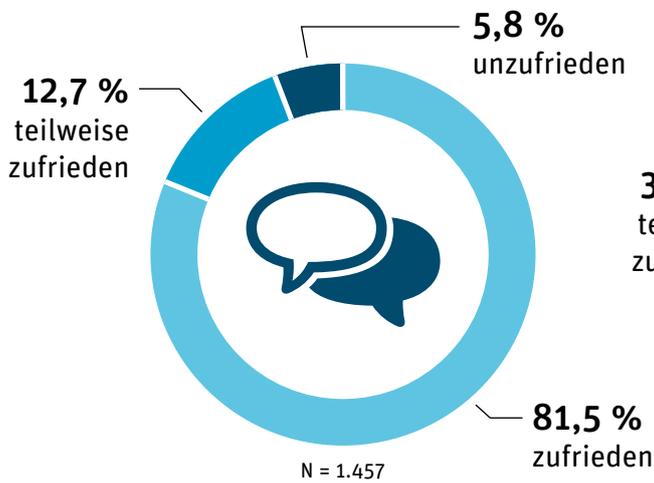
Für die Ableitung von Maßnahmen ist selbstverständlich auch die zweite Gruppe der Versicherten relevant, jedoch erscheint der Zugang zur Ableitung von Maßnahmen bei der relativ kleinen Gruppe derjenigen besser, die das Ergebnis entweder nicht kennen oder es nachvollziehen können und dennoch kritische Stellungnahmen abgeben. Dabei ist eine Aufklärung über das zu erwartende Begutachtungsergebnis durch den Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord im Rahmen der Begutachtung aus zwei wesentlichen Gründen nicht möglich:

1. Das Ergebnis der gutachterlichen Empfehlung an die Pflegekasse steht am Ende des Hausbesuches auch für den Gutachter noch nicht fest, sondern erst nach Fertigstellung des schriftlichen Gutachtens, in der Regel also erst am Ende des Tages.
2. Gutachten der Medizinischen Dienste haben empfehlenden Charakter; der endgültige Leistungsbescheid (das Ergebnis) wird von den Pflegekassen erstellt und mitgeteilt.

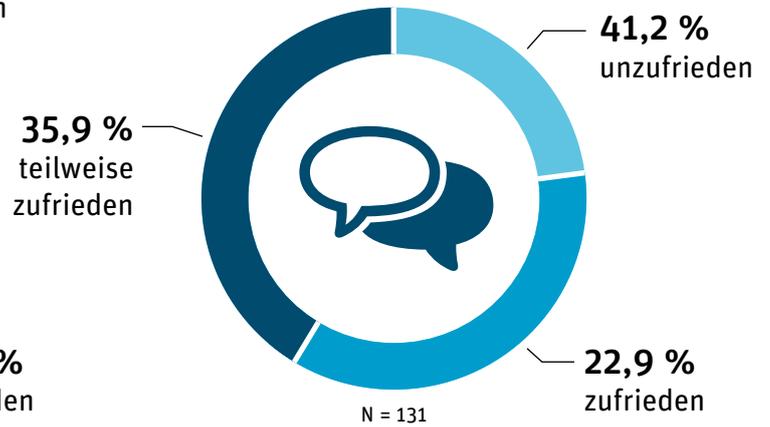
An dieser Stelle darf nochmals erwähnt werden, dass die Gutachter der Medizinischen Dienste unabhängig und nicht weisungsgebunden sind, insbesondere nicht in Hinsicht auf ein bestimmtes Begutachtungsergebnis. Ihre Empfehlungen basieren allein auf fachlichem Hintergrund und den einschlägigen Begutachtungsrichtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Begutachtung von Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches.

## Gesamtzufriedenheit Medizinischer Dienst Nord

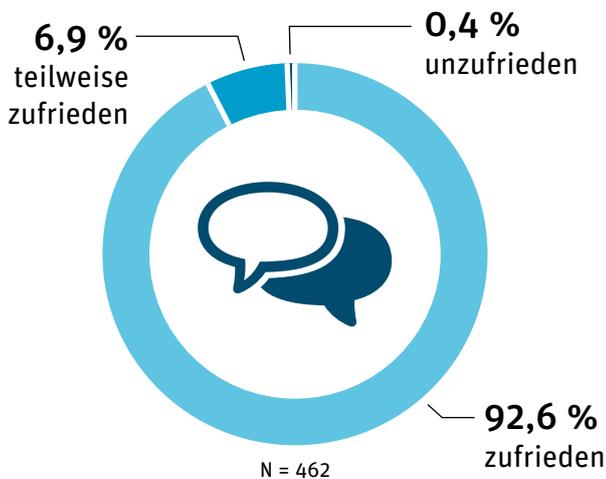
### Gesamt



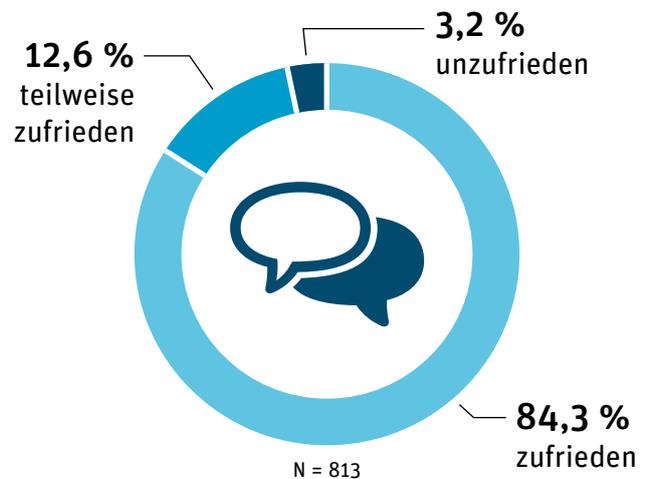
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



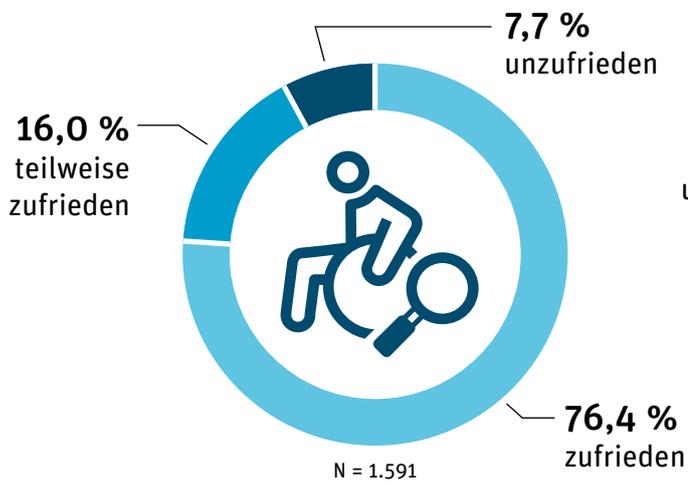
### Ergebnis nicht bekannt



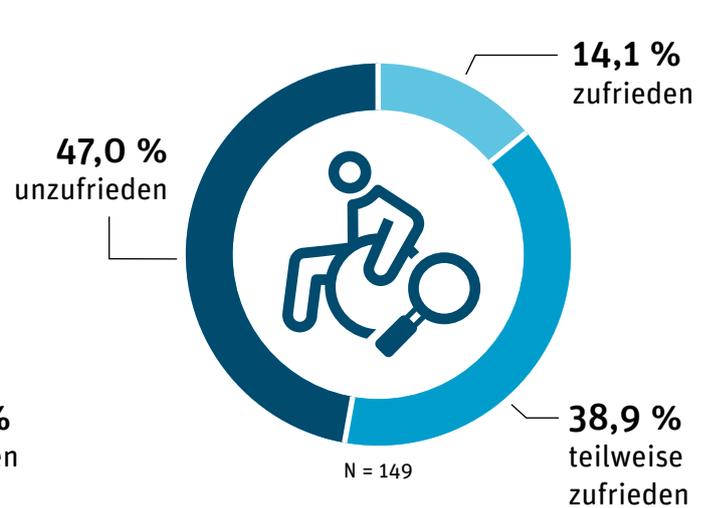
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

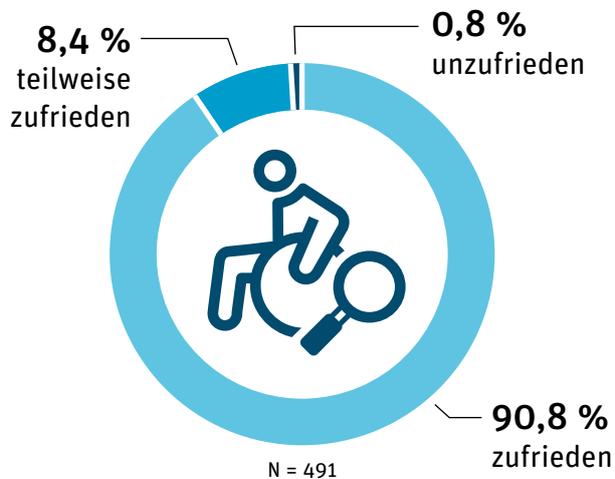
### Gesamt



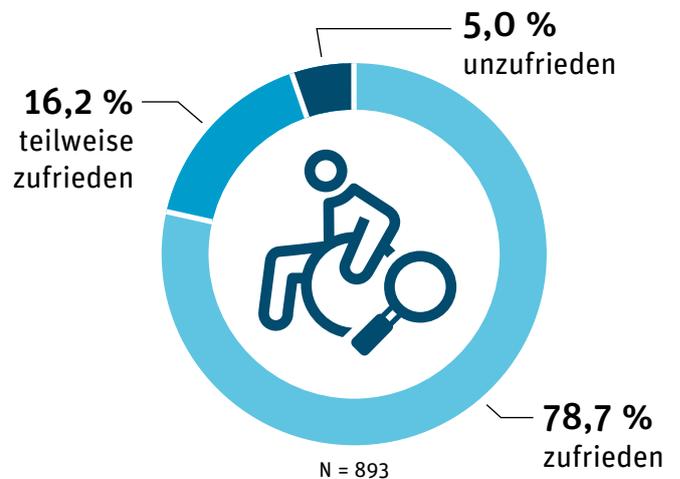
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



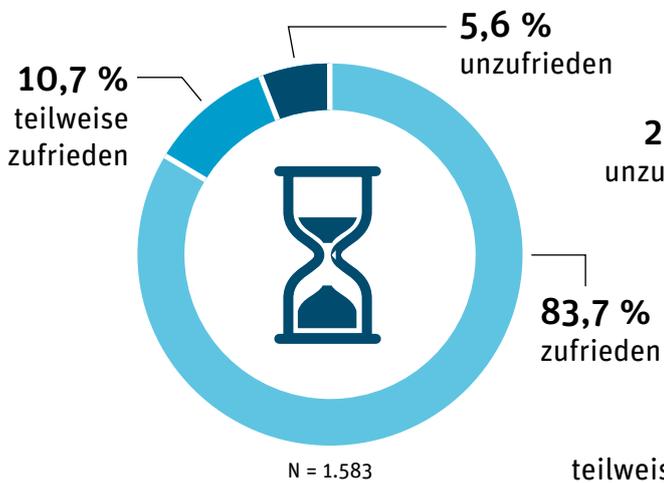
### Ergebnis nicht bekannt



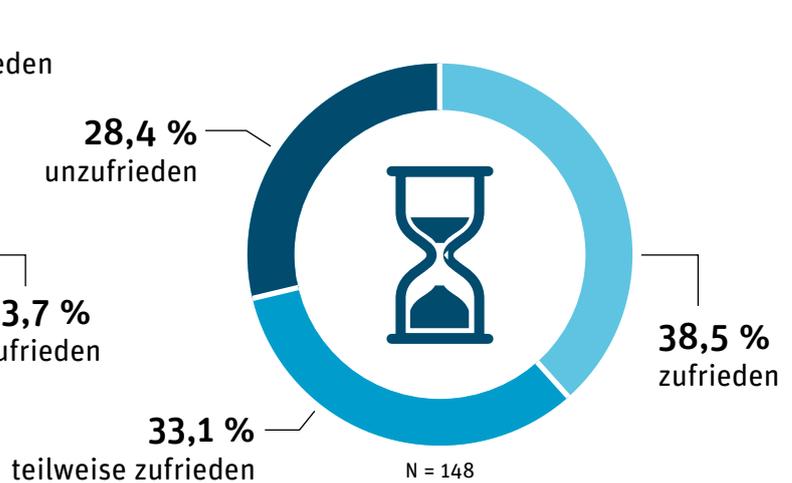
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Genügend Zeit

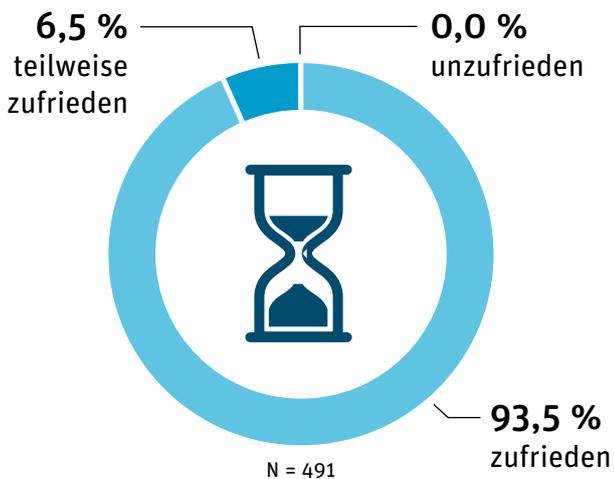
### Gesamt



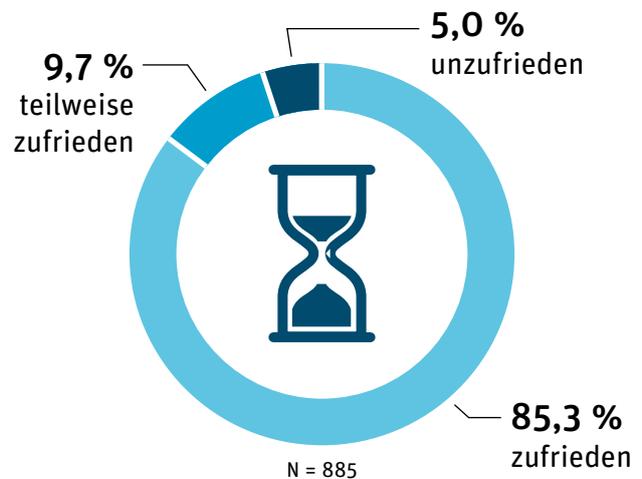
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



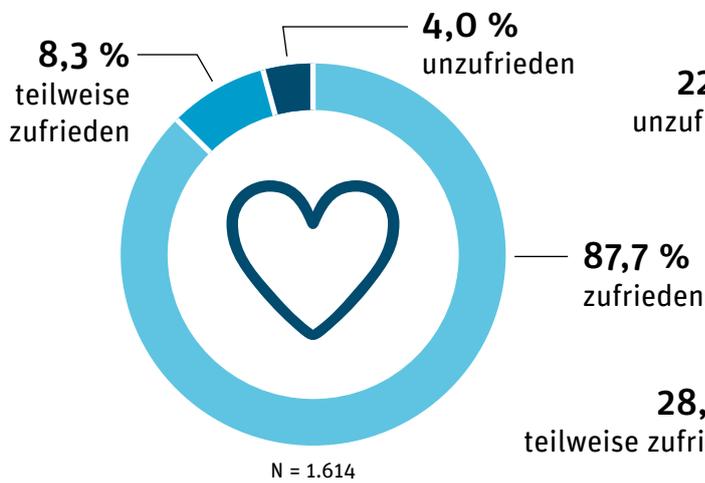
### Ergebnis nicht bekannt



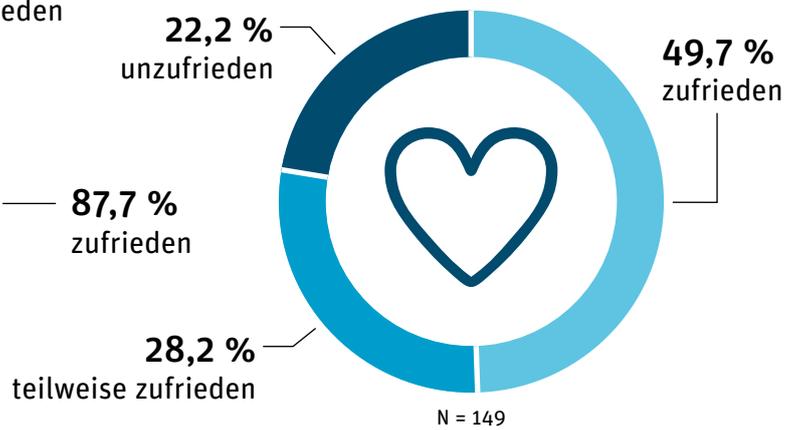
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Respektvoll und einfühlsam

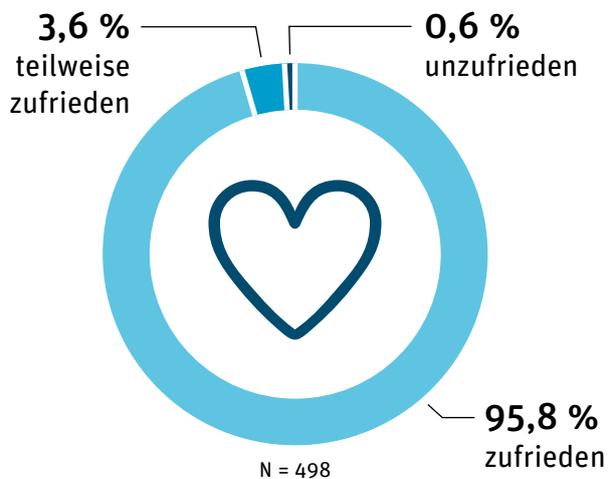
### Gesamt



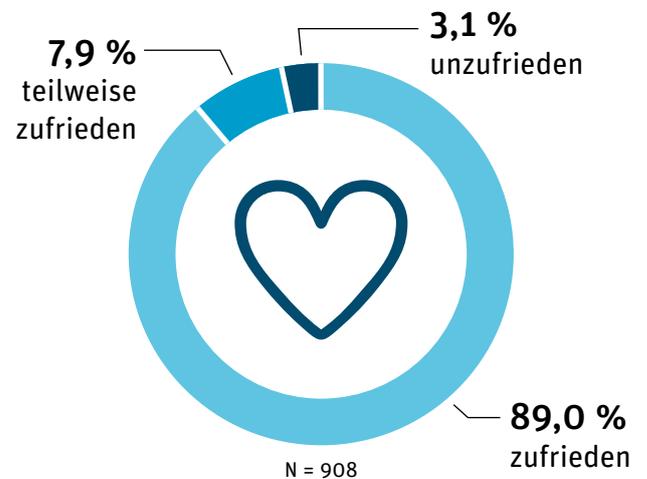
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



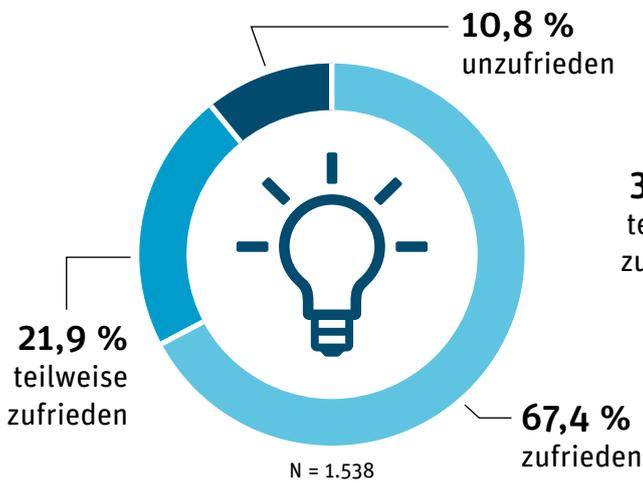
### Ergebnis nicht bekannt



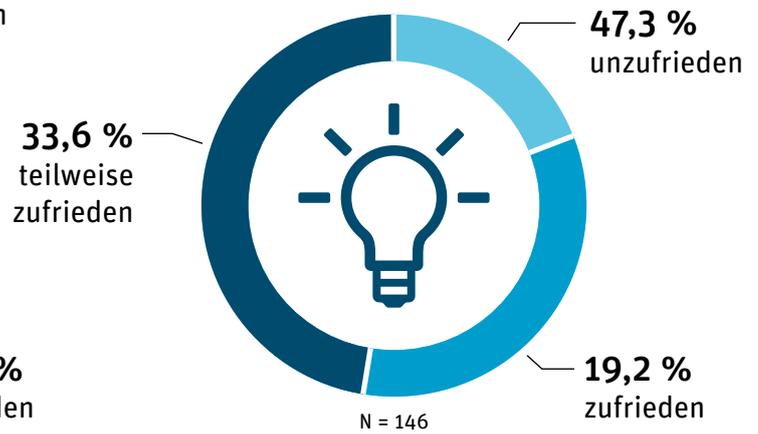
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Nützliche Hinweise

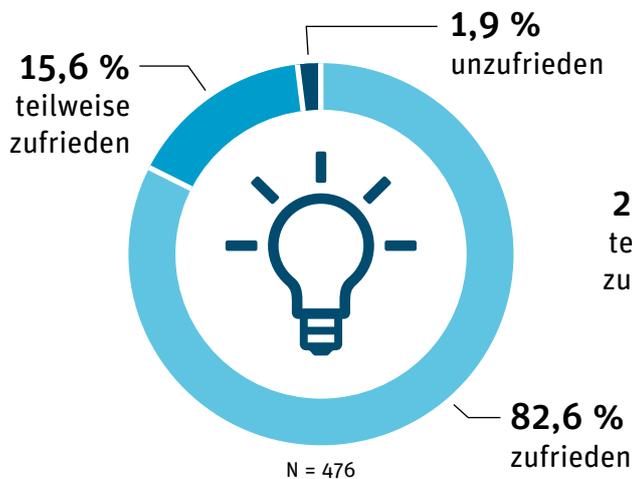
### Gesamt



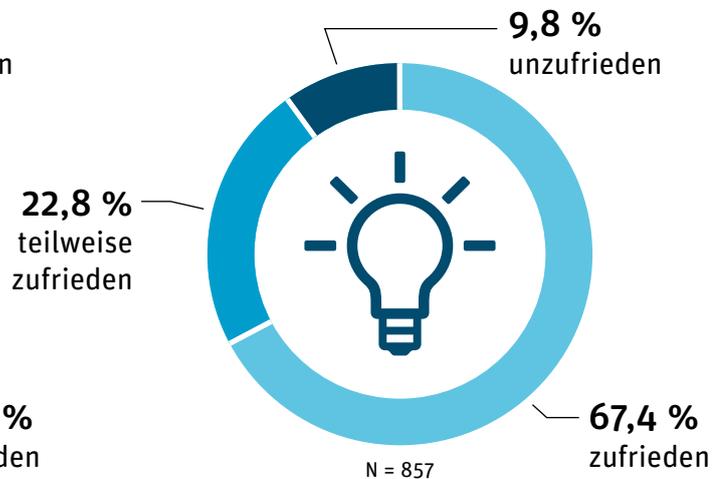
### Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



### Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



### Ergebnis nicht bekannt



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

## 6.2 Verbesserungsmaßnahmen

Ein Schwerpunkt der Bemühungen des Medizinischen Dienstes Nord lag auch 2021 in der Qualifikation neuer Gutachterinnen und Gutachter, die wegen der anhaltenden Auftragssteigerung auch während der nun im zweiten Jahr der Pandemie mit dem Corona-Virus angeworben wurden.

Da die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord wie schon in den Jahren zuvor wesentlich davon abzuhängen scheint, ob das Ergebnis/der Leistungsbescheid von den Versicherten nachvollzogen werden kann, werden wir gemeinsam mit den Pflegekassen darauf hinwirken, das Ergebnis der Begutachtung noch verständlicher darzustellen. Wesentliche Veränderungen sind leider im Vergleich zu den Ergebnissen bis 2019 (im Jahr 2020 wurden die Analysen aufgrund der pandemiebedingt geringeren Zahl auszuwertender Fragebögen nicht durchgeführt) nicht eingetreten. Hier mögen auch immer noch Erwartungshaltungen hinsichtlich des leistungrechtlichen Ergebnisses im System der Pflegeversicherung eine Rolle spielen. Diese begründen mindestens teilweise sehr kurzfristig erneut gestellte Anträge auf erhöhte Leistungen der sozialen Pflegeversicherung.

Der Medizinischen Dienst Nord hat bereits in den vergangenen Jahren nicht nur seine Prozesse durch eine externe Unternehmensberatung prüfen lassen, sondern auch regelmäßig Maßnahmen zur Optimierung technischer und organisatorischer Prozesse ergriffen – zuletzt in Form zunehmender Digitalisierung administrativer Aufgaben. Dieser Ansatz wird konsequent weiter verfolgt. An dieser Stelle sei aber auch erneut angemerkt, dass es in seltenen, aber leider zunehmenden Fällen zu unangemessenen – auch öffentlichen – Angriffen seitens Versicherter oder deren Bevollmächtigten auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt. Wir bedauern dies sehr und werden diesem Verhalten konsequent entgegenzutreten.

### 6.2.1 Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Hier signalisieren die persönlich 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 fortlaufend sensibilisiert, dies in den regelmäßigen Fort und Weiterbildungen berücksichtigt und – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen gemacht. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Hier besteht ein erkennbares Spannungsfeld, in dem sich alle Beteiligten bewegen. Der Gesetzgeber hat im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung der persönlichen 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 die Medizinischen Dienste 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 mit dem Ziel angepasst, die begrenzt zur Verfügung stehende Begutachtungszeit so zu nutzen, damit ein ausreichend großer Zeitrahmen für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten geschaffen werden kann.

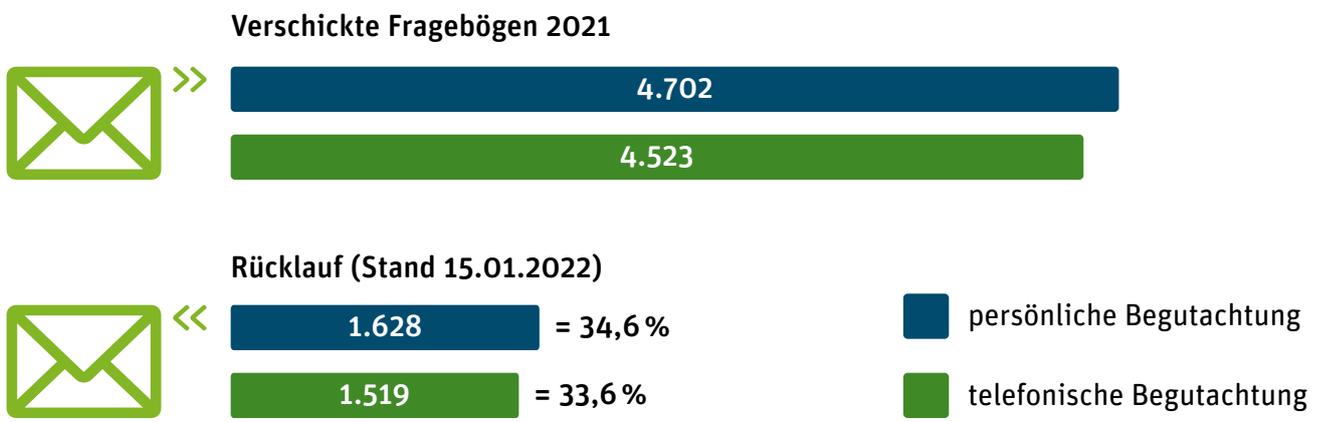
### 6.2.3 Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Nord bei der Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert. Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können.

Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten zu beraten.

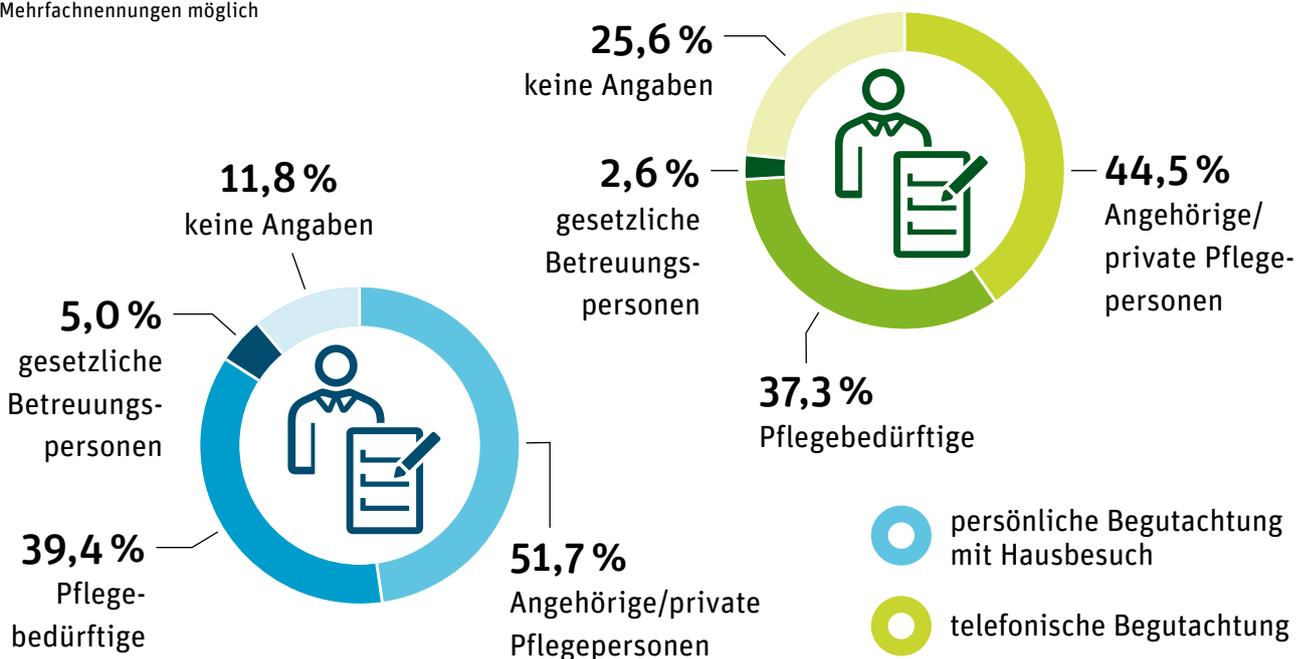
# 7. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich







Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 2022

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

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

### Der telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Damit war ich ... | Dies ist für mich ... **Bitte wenden**

Medizinischer Dienst Nord

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Empfangen Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigsten Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Gesprächsführung beim Telefonat

Damit war ich ...

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 15. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?
- 16. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?
- 17. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?
- 18. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Allgemeine Fragen

- 19. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein  weiß nicht
- 20. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein  weiß nicht
- 21. Was können wir bei der telefonischen 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 Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.





## Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.628)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	81,6 %	12,6 %	5,8 %

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	81,8 %	15,8 %	2,4 %	76,9 %	19,4 %	3,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	80,0 %	16,9 %	3,0 %	77,6 %	19,8 %	2,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	75,2 %	17,9 %	6,9 %	81,4 %	13,5 %	5,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	88,9 %	9,0 %	2,1 %	92,4 %	6,6 %	1,0 %

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



## Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: Persönlicher 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	93,7 %	5,3 %	1,0 %	87,8 %	11,4 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	93,6 %	4,5 %	1,9 %	87,0 %	12,0 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	82,6 %	13,2 %	4,2 %	92,9 %	6,5 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	76,4 %	16,0 %	7,7 %	94,0 %	5,6 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	77,2 %	15,3 %	7,5 %	86,3 %	12,1 %	1,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,7 %	10,7 %	5,6 %	94,8 %	5,0 %	0,2 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin 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	87,7 %	8,3 %	4,0 %	94,8 %	4,4 %	0,8 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	86,9 %	9,7 %	3,4 %	96,0 %	3,5 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	88,4 %	9,1 %	2,5 %	95,0 %	4,5 %	0,6 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	85,5 %	10,5 %	3,9 %	94,9 %	4,4 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	67,4 %	21,8 %	10,8 %	89,5 %	9,1 %	1,4 %



## Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.628)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	82,2 %	11,9 %	5,8 %

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	84,8 %	13,3 %	1,9 %	81,6 %	16,4 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	82,1 %	15,5 %	2,4 %	81,9 %	16,5 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,6 %	16,7 %	5,7 %	79,3 %	14,1 %	6,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	90,3 %	7,3 %	2,4 %	93,5 %	5,5 %	1,0 %

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	93,6 %	4,8 %	1,6 %	89,3 %	9,7 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	91,3 %	7,1 %	1,6 %	84,4 %	14,1 %	1,4 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	84,7 %	11,9 %	3,4 %	91,6 %	7,8 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	76,6 %	15,1 %	8,1 %	94,2 %	5,2 %	0,6 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	90,0 %	8,5 %	1,5 %	92,7 %	6,9 %	0,4 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	88,4 %	7,4 %	4,2 %	85,9 %	8,5 %	5,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	81,6 %	13,2 %	5,2 %	94,2 %	5,6 %	0,2 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin 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	86,7 %	10,2 %	3,1 %	93,7 %	5,6 %	0,8 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	87,9 %	9,4 %	2,7 %	94,0 %	5,6 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise	87,2 %	10,8 %	2,0 %	94,2 %	5,5 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	86,8 %	10,0 %	3,2 %	93,4 %	6,0 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	66,6 %	22,6 %	10,8 %	86,5 %	12,2 %	1,3 %

## 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)