

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord 2024



Inhalt

01	Vorwort
02	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
04	1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung
05	2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch
07	3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung
08	4. Ergebnisse
26	5. Erkenntnisse
28	6. Maßnahmen
37	7. Zahlen, Daten, Fakten



Unsere Verantwortung bleibt – trotz schwieriger Zeiten

Sehr geehrte Damen und Herren,

das erste Mal seit der Übernahme meiner neuen Aufgabe als Vorstandsvorsitzender des Medizinischen Dienstes Nord im Herbst letzten Jahres darf ich Sie über die Ergebnisse der jährlich erfolgenden Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung – diesmal des Jahres 2024 – informieren.

Dabei freut es mich sehr, auch in diesem Jahr über sehr gute Ergebnisse berichten zu dürfen, wobei doch das gesellschaftliche Umfeld durch zahlreiche lokale und auch weltpolitische Krisen geprägt ist. Für den Medizinischen Dienst Nord bedeutete es, erneut eine Höchstmenge an Begutachtungsaufträgen unter der Vorgabe enger gesetzlicher Fristen zu bearbeiten und dennoch Gutachten von hoher Qualität und zugleich großer Akzeptanz von Ihnen, den Versicherten, zu erstellen.

Besonders erfreulich ist es, dass das Gesamtergebnis der Zufriedenheit mit der Arbeit meiner gutachterlichen Kolleginnen und Kollegen im Vergleich zum Vorjahr mit 84,6 % sogar noch ein wenig gestiegen ist. Dass dies auch unter den bekannten Rahmenbedingungen, wie einem eklatanten Mangel an Pflegefachkräften, möglich war, zeugt vom großen Engagement und der mit Empathie erbrachten Leistung der Gutachterinnen und Gutachter, denen Sie mit z.T. mehr als 90 % Zustimmung einen respektvollen, einfühlsamen Umgang, Fachkompetenz und Vertrauenswürdigkeit attestierten.

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

Es bleibt eine Verpflichtung des Medizinischen Dienstes Nord, weiterhin seine Aufgaben als unabhängiger sozialmedizinischer Begutachtungsdienst auch bei einer rasch wachsenden Zahl von Pflegebedürftigen kompetent und verlässlich zu erfüllen. Dazu gehört auch, notwendige Anpassungen im System, z.B. auch eine Nutzung digitaler Möglichkeiten, aktiv zu begleiten und zu fördern.

Ich freue mich jedenfalls über die hohe Kontinuität sehr guter Befragungsergebnisse.

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

Ihr

Helge Neuwerk

Vorstandsvorsitzender des
Medizinischen Dienstes Nord

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde hier nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nord. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **81,9 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich vollständig zufrieden. **82,5 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier vollständig zufrieden.



81,9 %



82,5 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86,8 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **89,4 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



86,8 %



89,4 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Nord das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **85,7 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **87,0 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



85,7 %



87,0 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Nord über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **84,6 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **82,6 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



84,6 %



82,6 %

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Er schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, stellt den Pflegegrad fest und bewertet die Pflegesituation.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder führen mit ihr ein Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung² im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienst Bund unter www.md-bund.de eingesehen werden.

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

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

² Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

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

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

Wie zufrieden die Versicherten mit der Begutachtung waren und welche Aspekte dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen auch, an welchen Punkten – wenn möglich – stärker auf die Bedürfnisse der begutachteten Personen und ihrer An- und Zugehörigen eingegangen werden sollte und geben wertvolle Hinweise darauf, welche Handlungsoptionen zu noch mehr Zufriedenheit führen könnten.

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

Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle ausgewertet.

Kurz nach der Begutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt. Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

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

Die drei Fragebereiche umfassen:

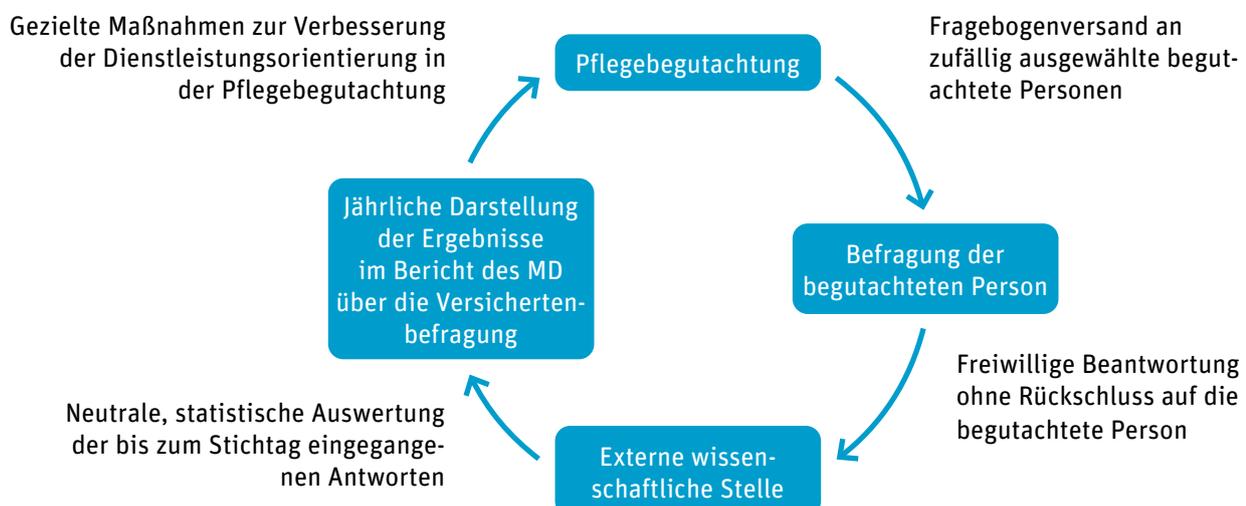
1. **Informationen über die Pflegebegutachtung:** organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen)

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

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

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

Ablauf der Versichertenbefragung



3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung ist in den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung festgelegt und umfasst 2,5 % der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für eine Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 97.776 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens

2.444 begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Nord hat 3.205 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Februar 2025 wurden davon 1.094 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 34,1 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Nord 1.667 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 680 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 40,8 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024

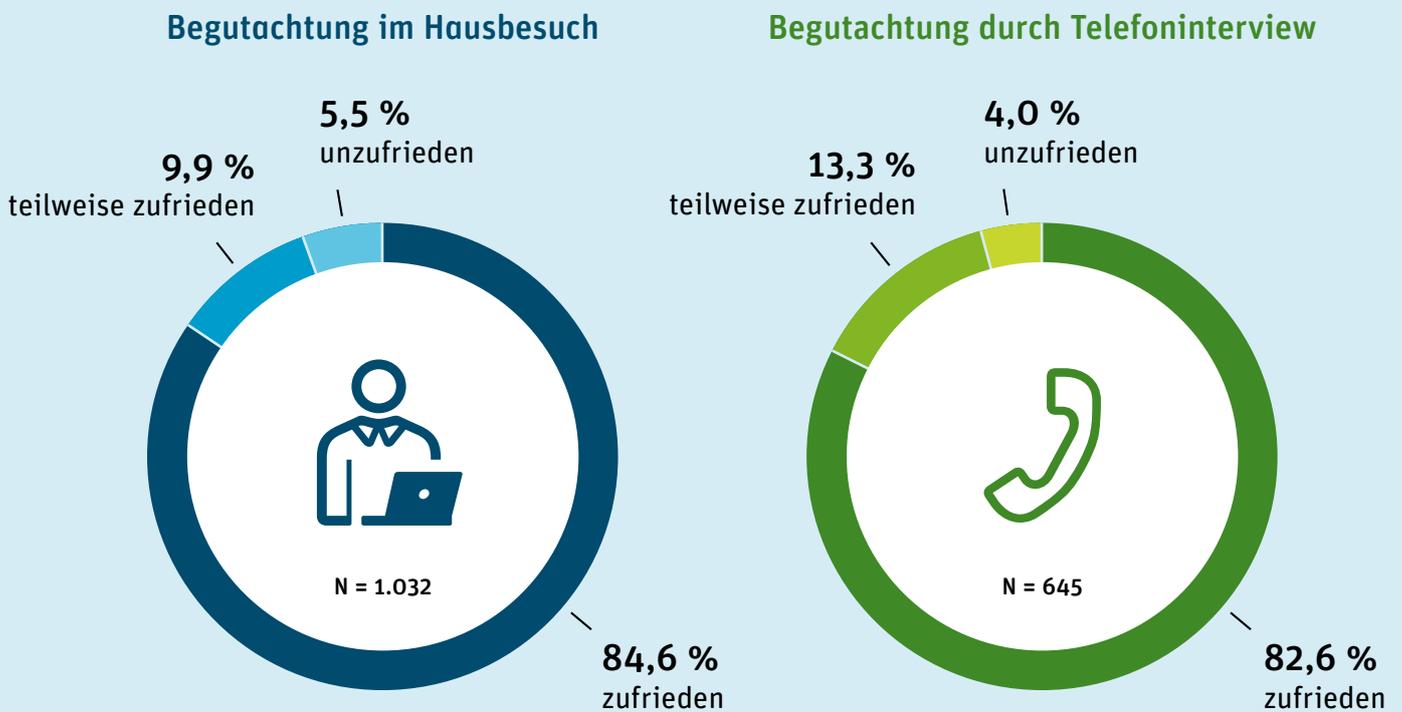


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

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



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (84,6 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (82,6 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 9,9 Prozent der im Hausbesuch und 13,3 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,5 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,0 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig der befragten Person die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt in Kapitel 7.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 90,9 Prozent der im Hausbesuch und 94,8 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

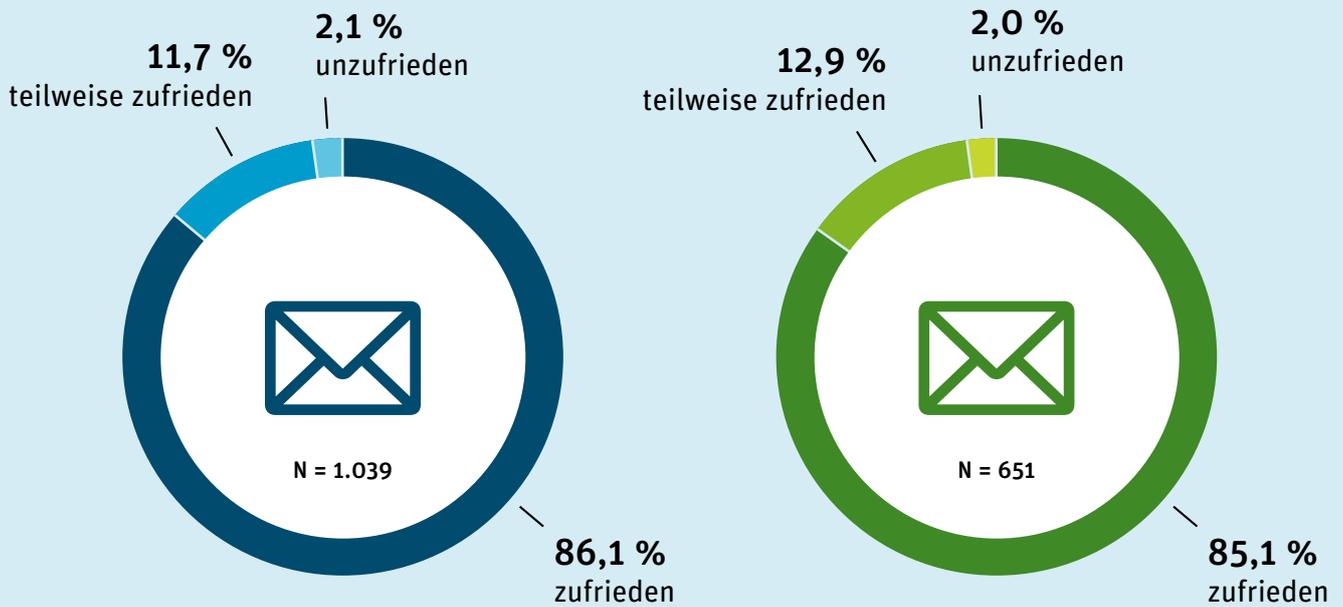
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 86,1 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 85,1 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 81,1 Prozent (Hausbesuch) bzw. 81,4 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

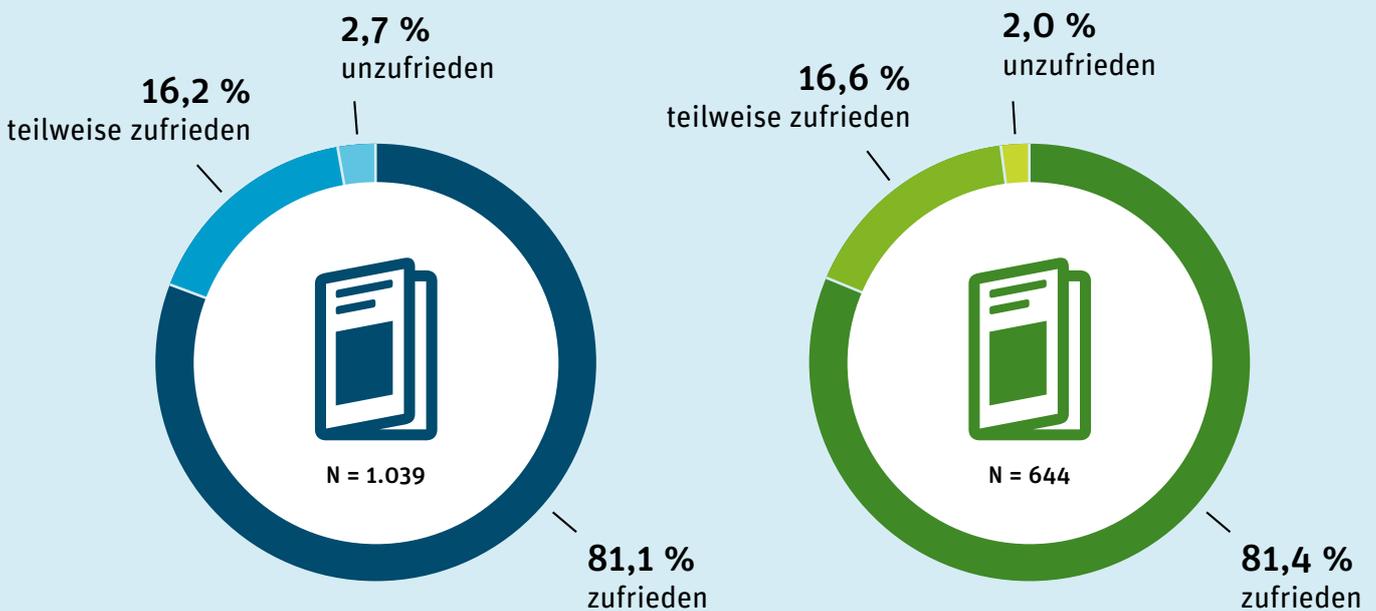
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen waren 69,5 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 68,6 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



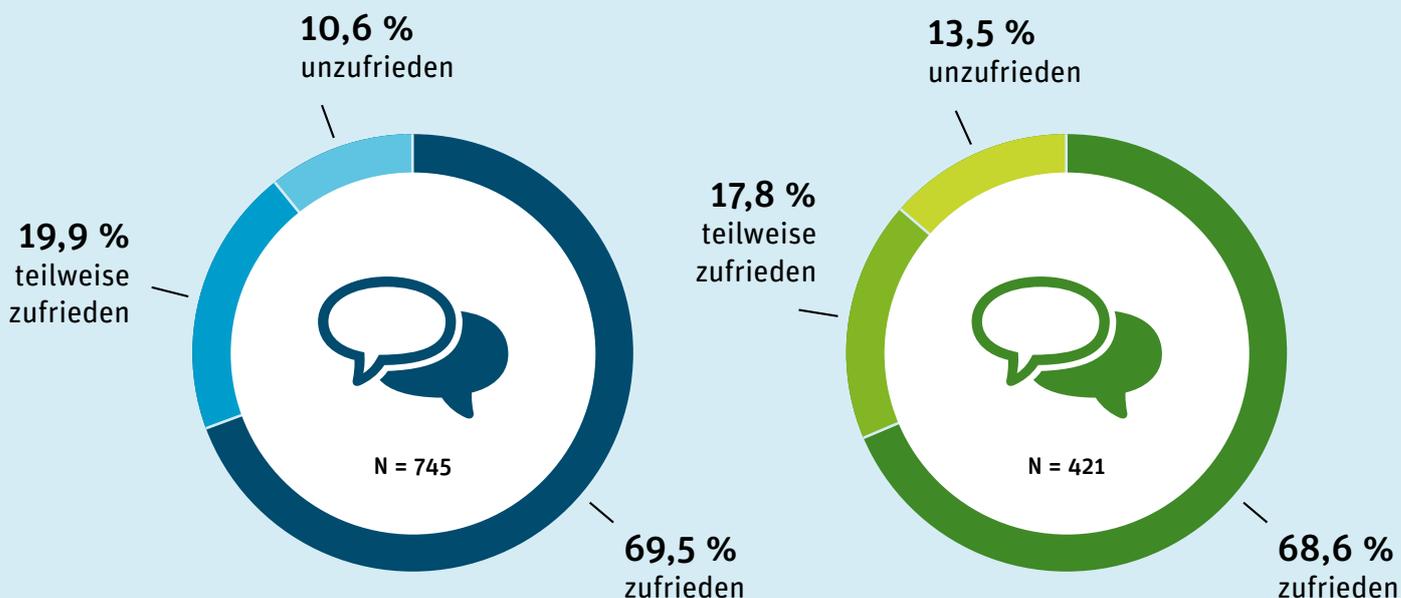
Informationen durch Faltpapier und Anschreiben



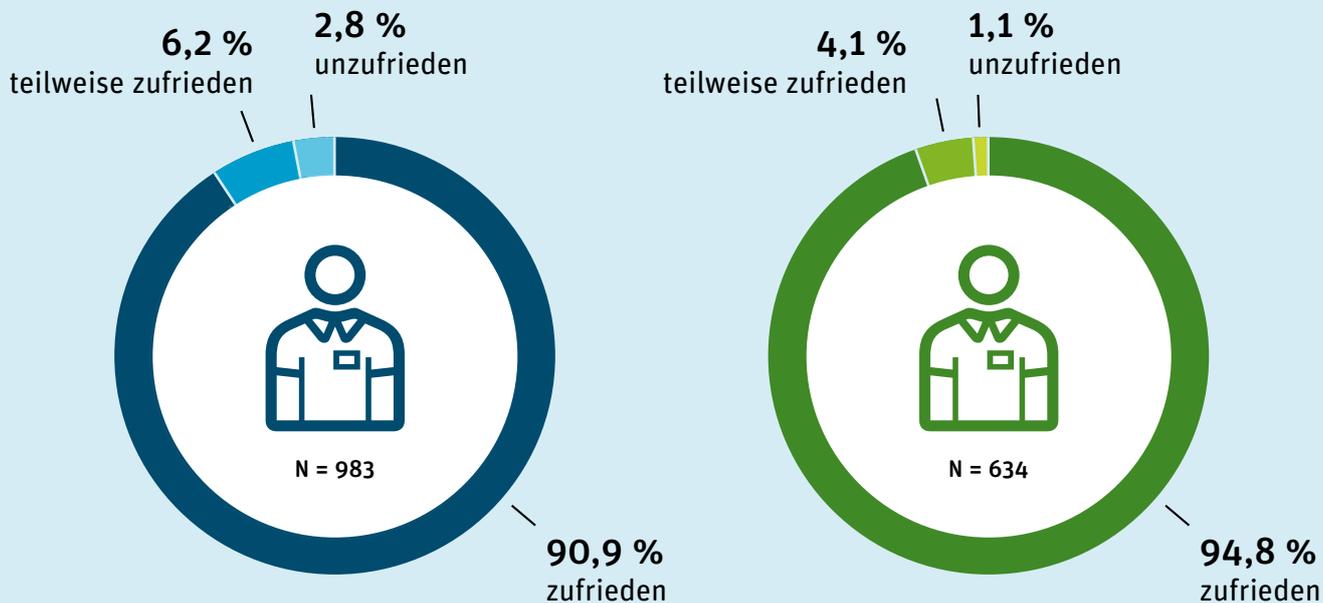
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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 Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent erreichten der persönliche Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (86,0 Prozent Hausbesuch, 90,7 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 79,2 Prozent der befragten Personen, 13,2 Prozent waren teilweise zufrieden und 7,6 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt: „Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen

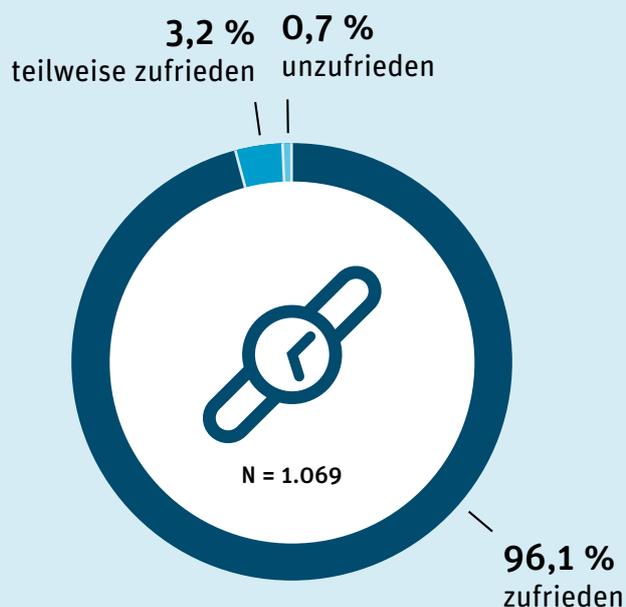
werden?“ Hier waren 91,0 Prozent zufrieden, 4,7 Prozent teilweise zufrieden und 4,3 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 80,3 Prozent der Befragten zufrieden; 11,8 Prozent teilweise zufrieden und 7,9 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 77,4 Prozent zufrieden, 16,0 Prozent teilweise zufrieden und 6,7 Prozent unzufrieden.

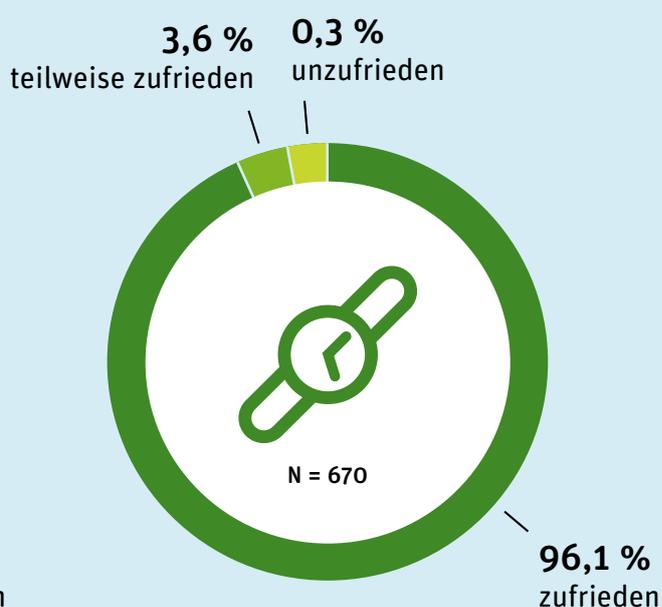
Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 85,7 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 85,3 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



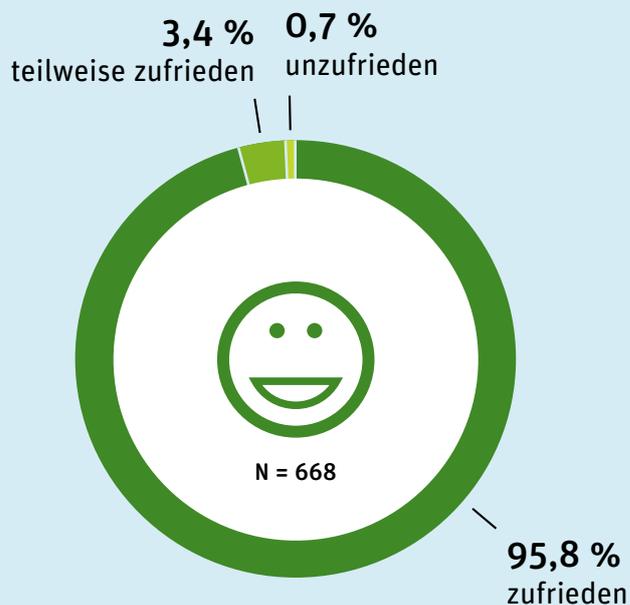
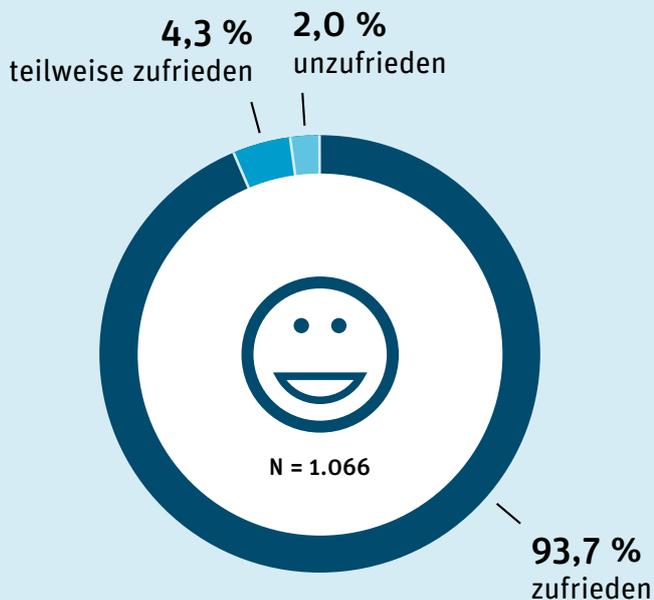
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



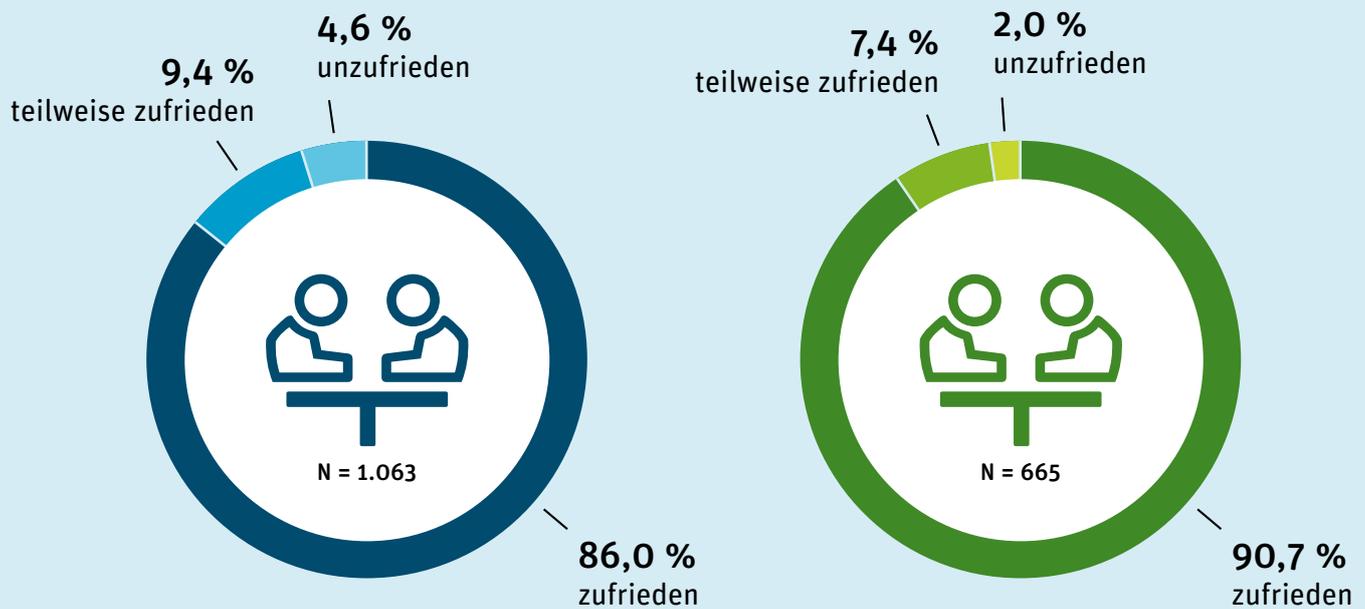
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



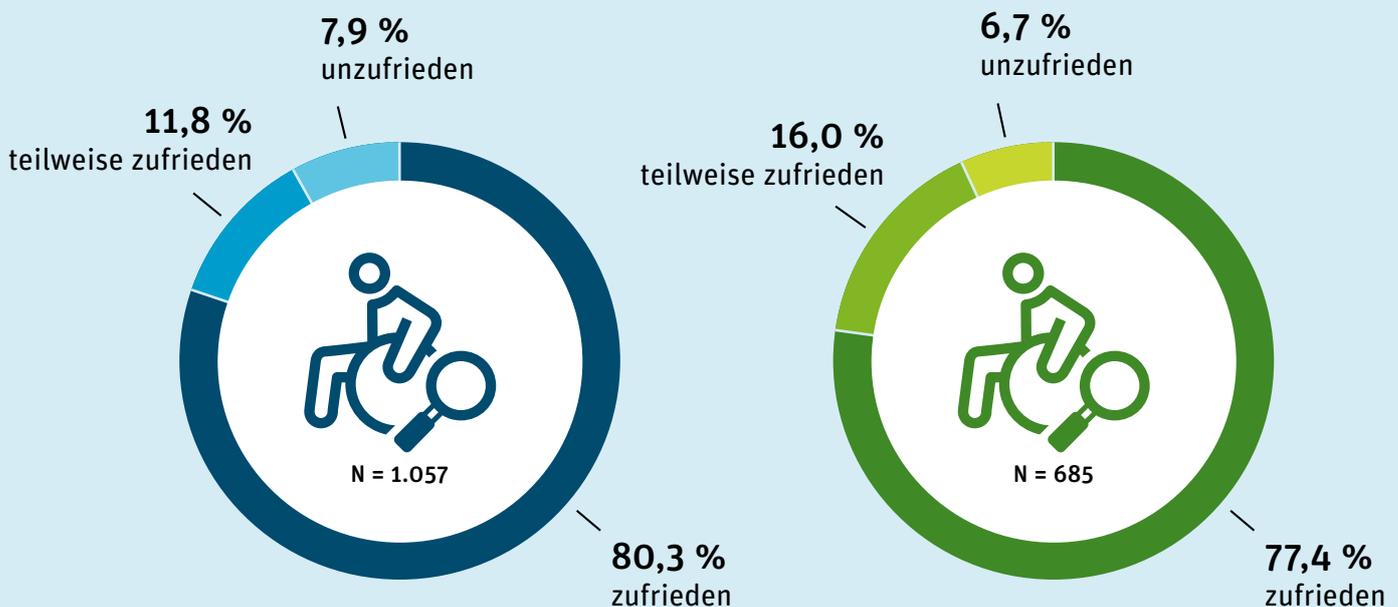
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



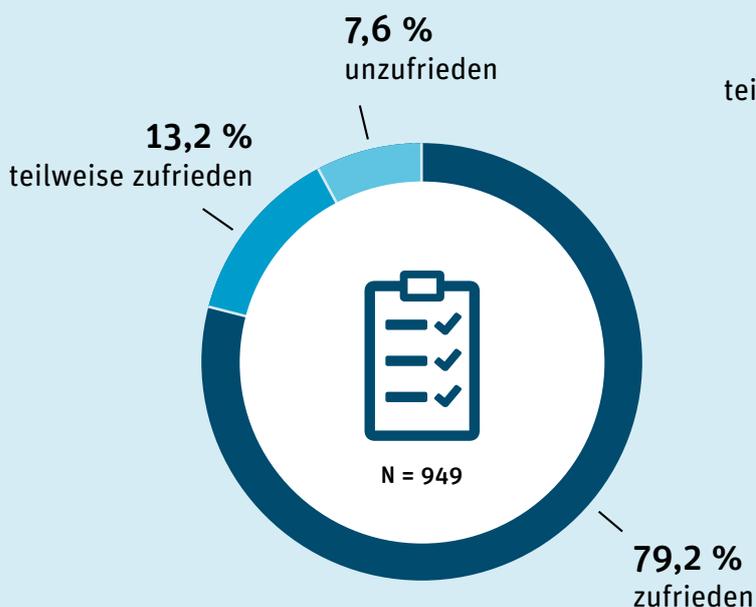
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



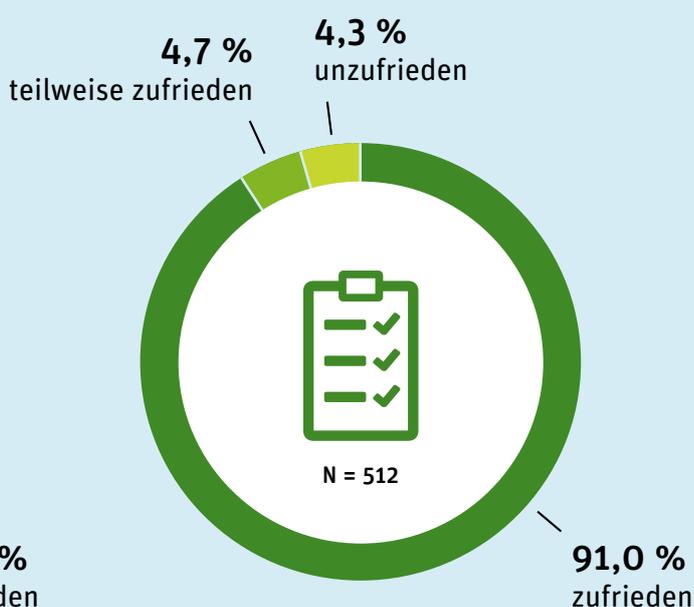
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

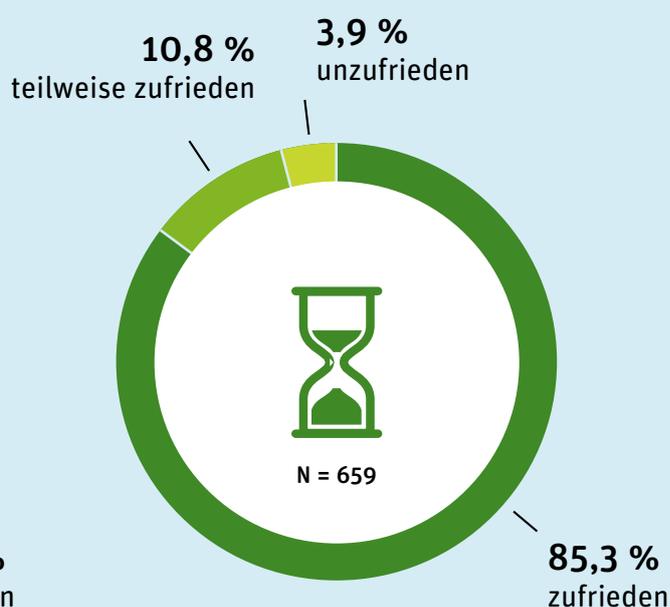
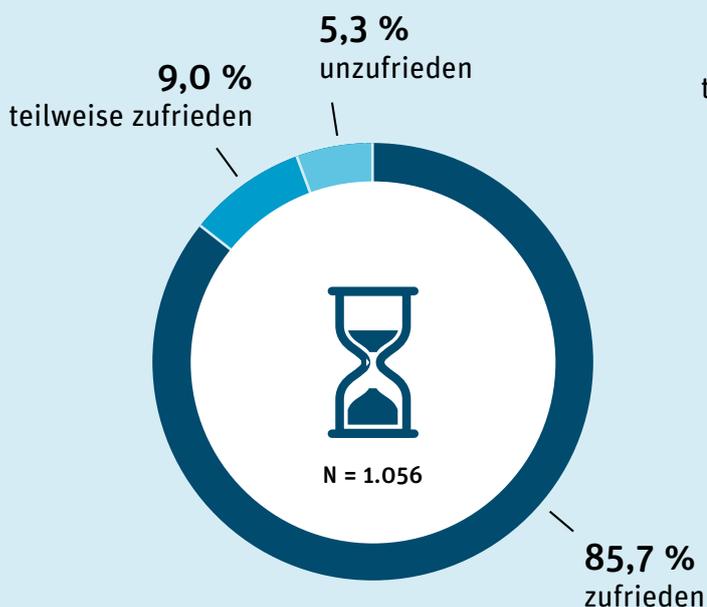
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (90,6 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 93,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von an die 90 Prozent oder darüber in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 72,4 Prozent zufrieden, 18,4 Prozent teilweise zufrieden und 9,2 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 69,0 Prozent zufrieden, 20,5 Prozent teilweise zufrieden und 10,5 Prozent unzufrieden.

A)



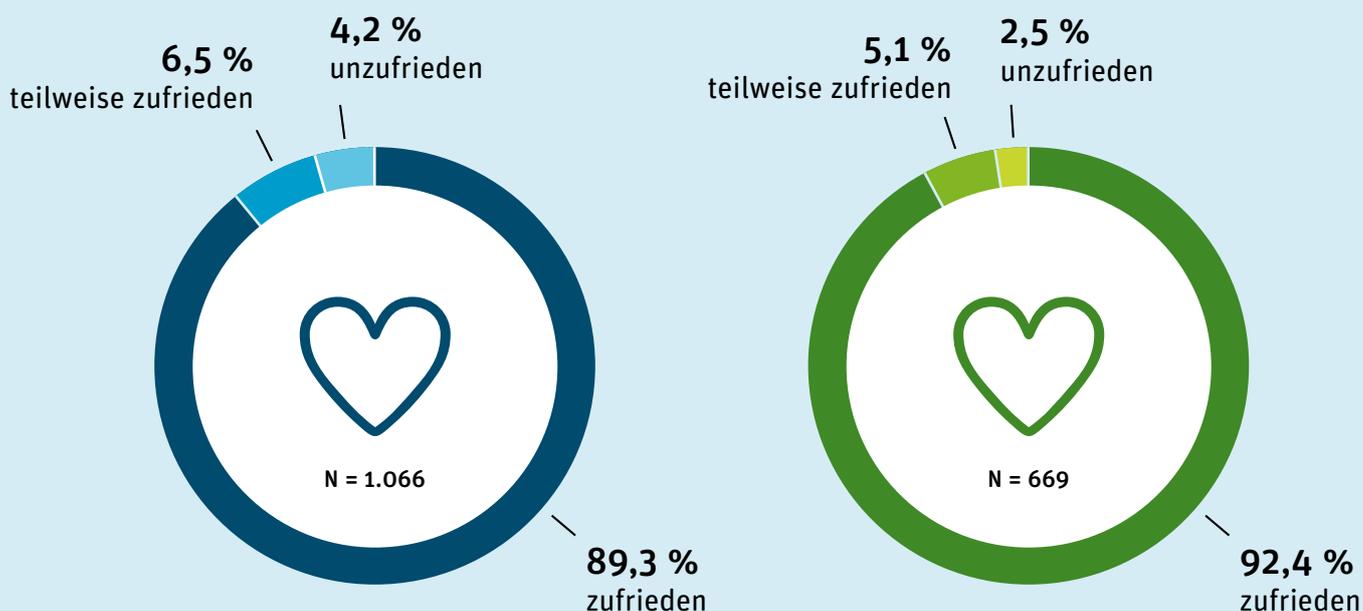
B)



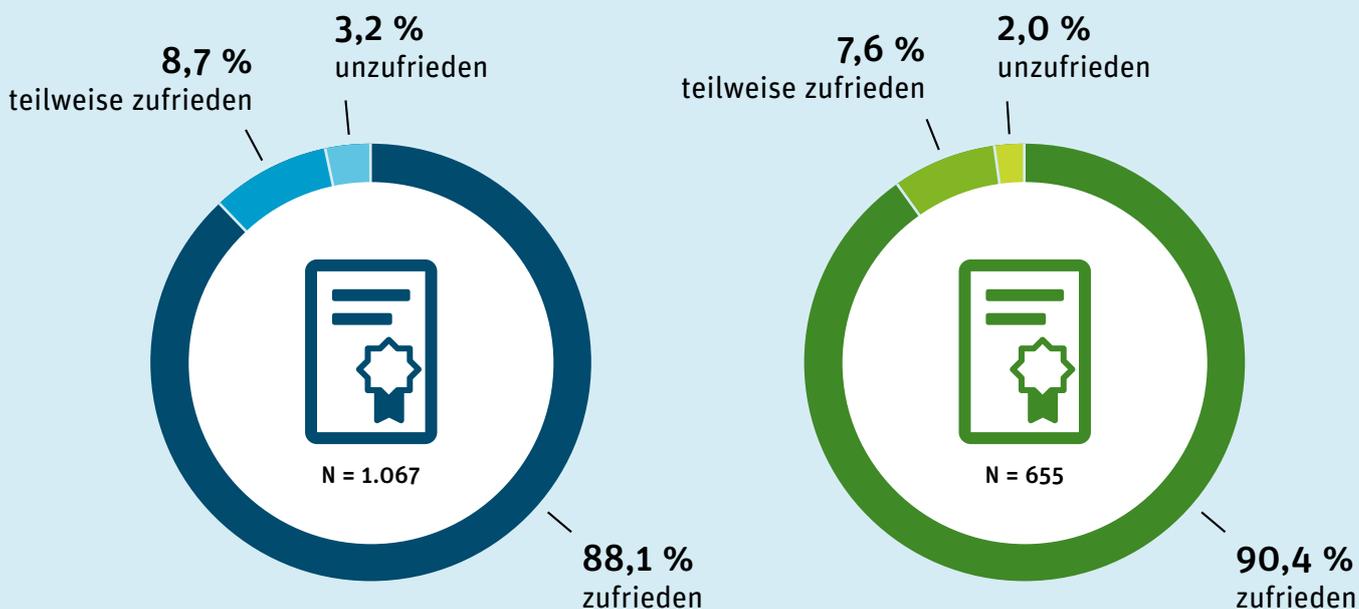
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



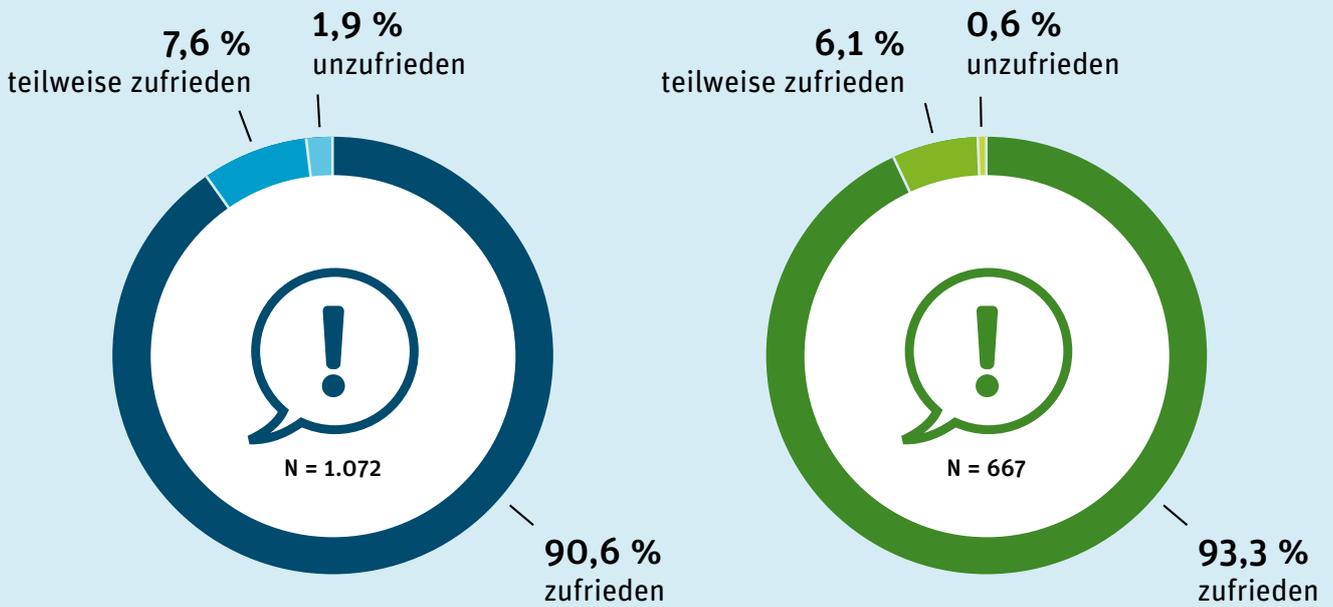
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



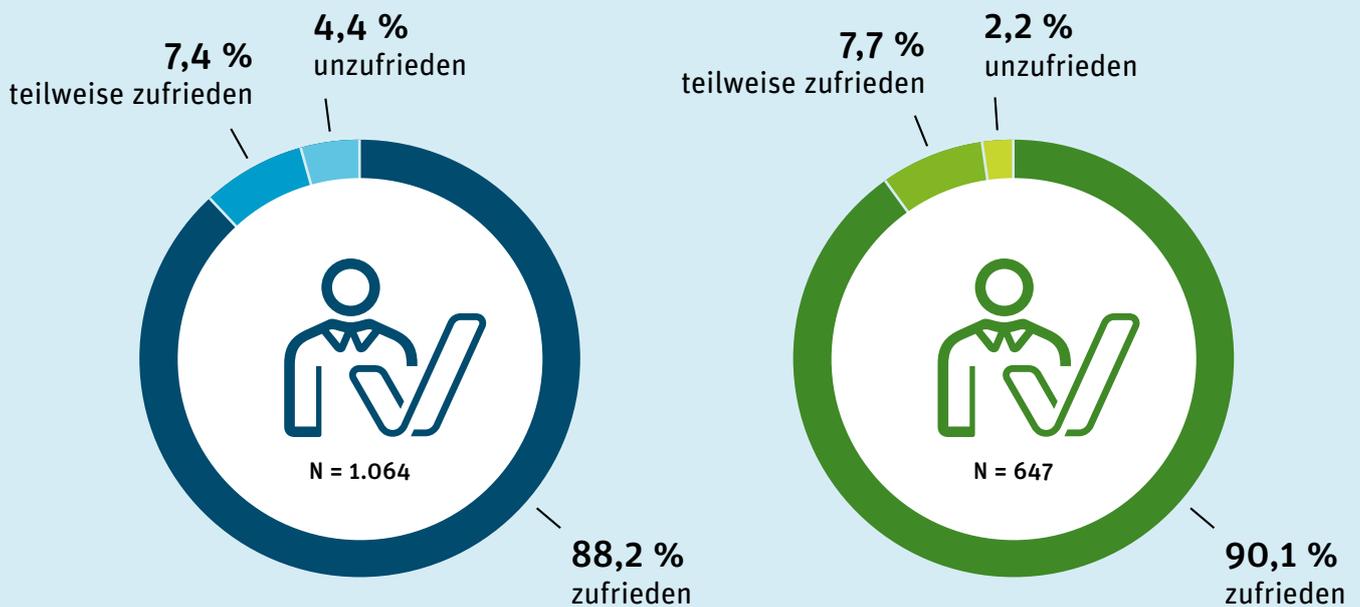
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



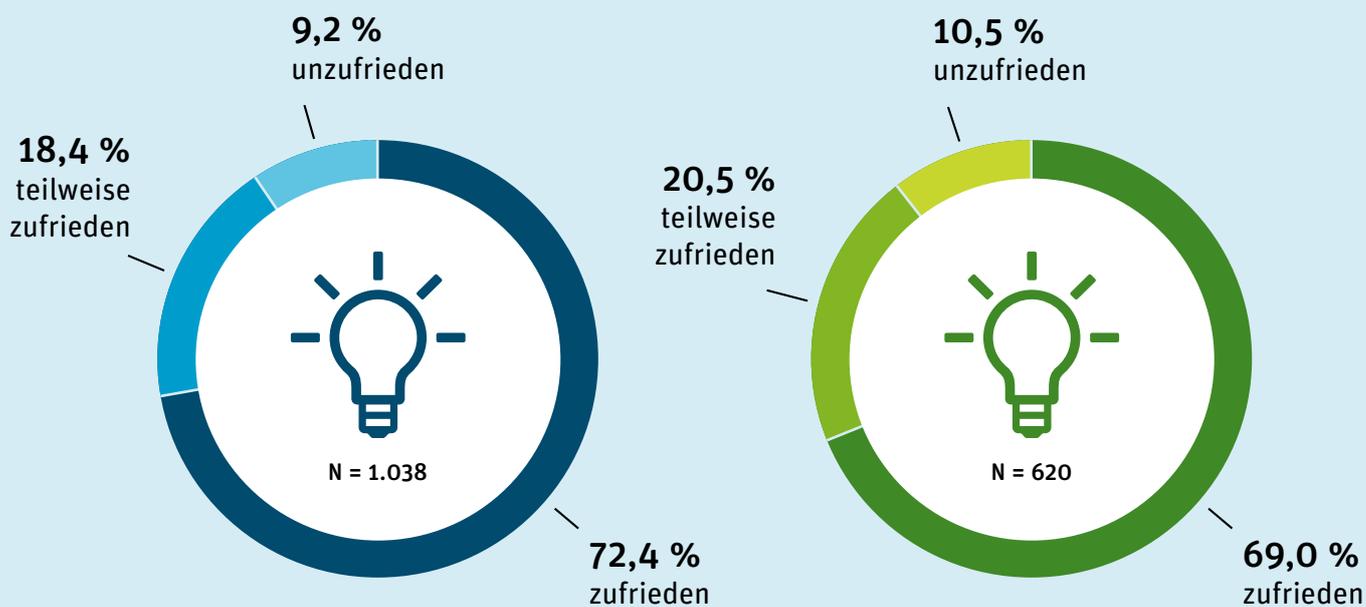
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



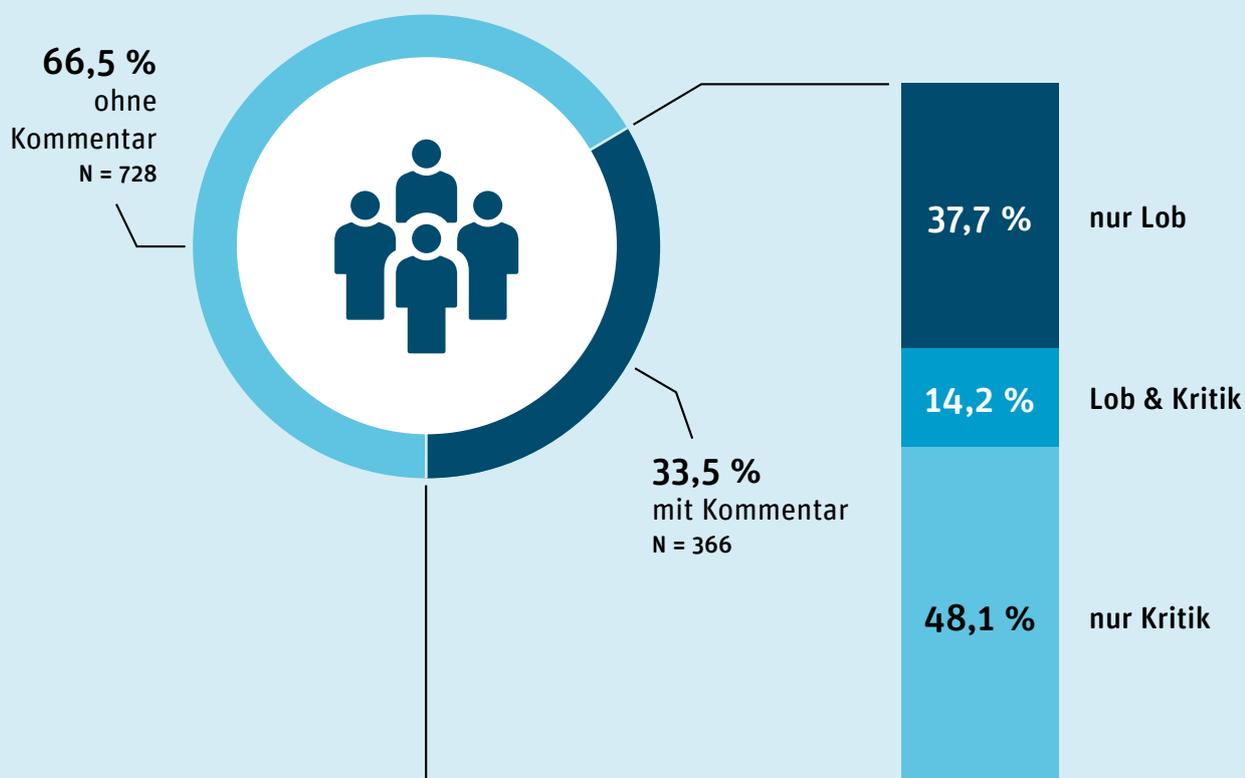
■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (366 Kommentare von 1.094 Befragten).



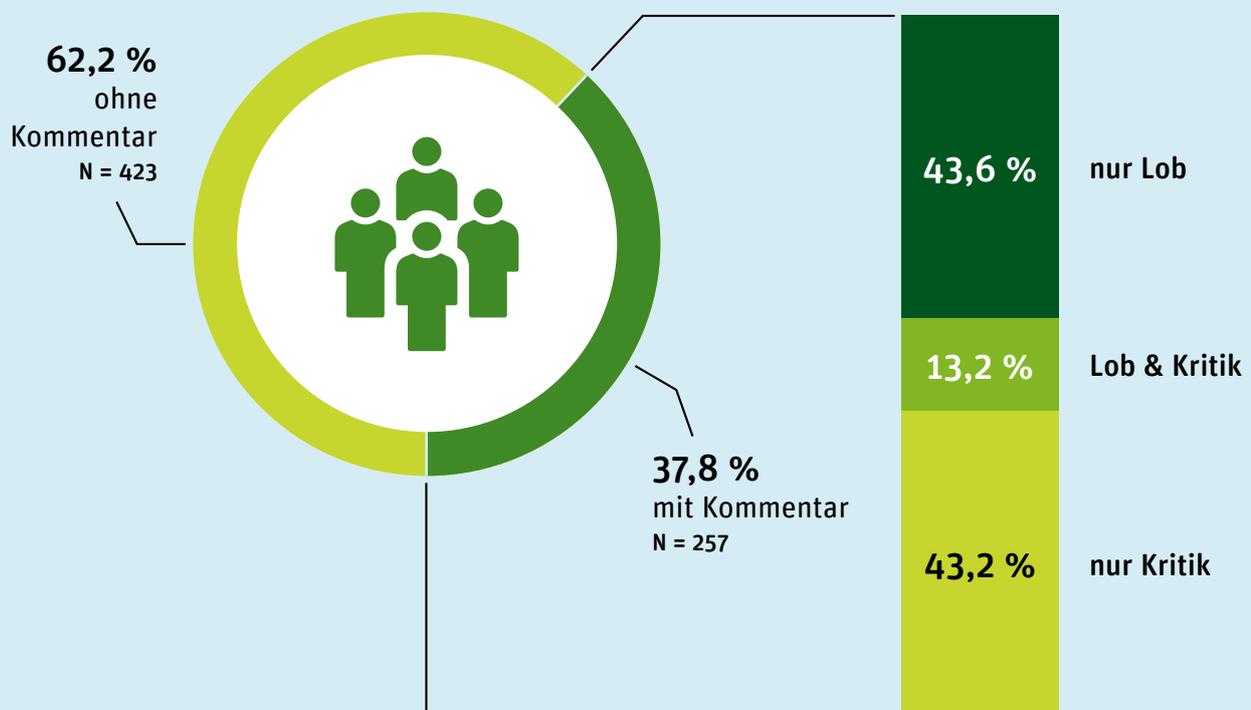
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung durch Telefoninterview

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (257 Kommentare von 680 Befragten).



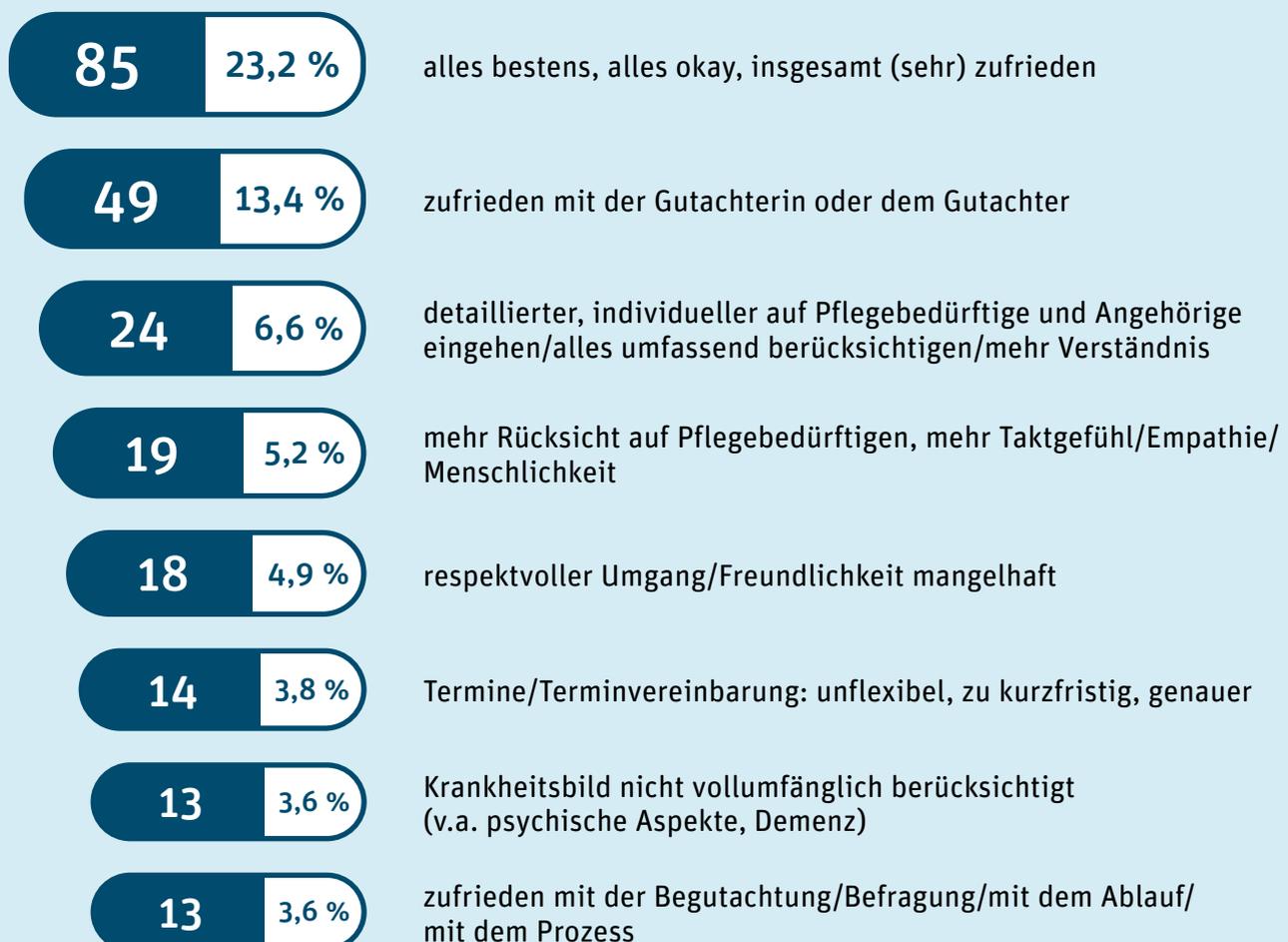
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (449 Kommentare von 366 Befragten).





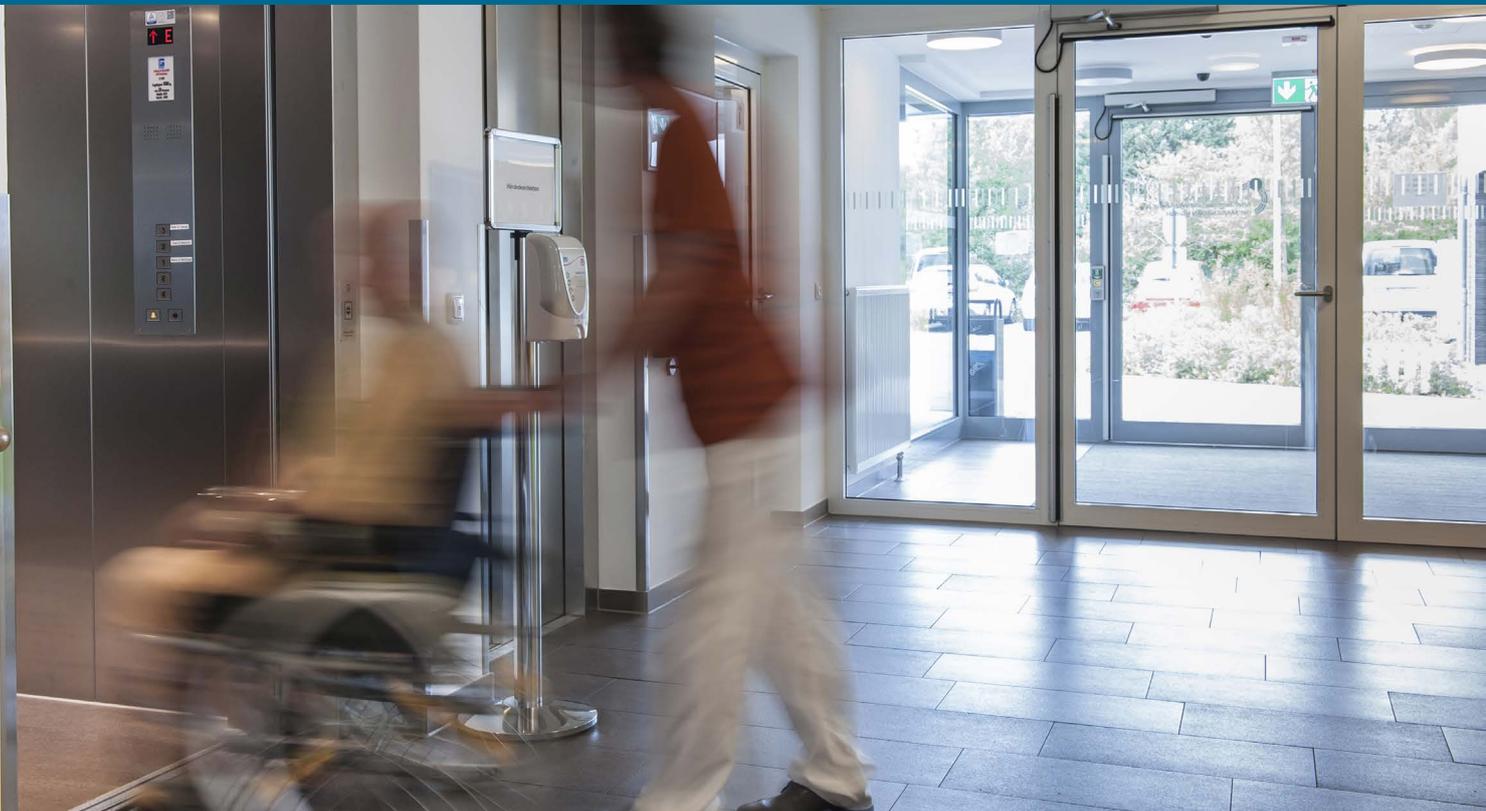
Begutachtung durch Telefoninterview

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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (308 Kommentare von 257 Befragten).



5. Erkenntnisse



Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials aufgrund einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) bringt repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Themen in der Pflegebegutachtung sind.

Die dargestellten Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte der begutachteten Personen, der An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie der gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen sind 37,7 Prozent positiv und lobend.

Insbesondere belegen die Ergebnisse das einfühlsame, wertschätzende und respektvolle Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter in der Begutachtung.

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

Aus den Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

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

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

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus. Hier wird der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess deutlich.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend

Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen wichtig. Der Grad der Zufriedenheit war im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch. Der Wunsch nach mehr Zeit innerhalb der Begutachtung ist ähnlich wie im Vorjahr zu erkennen.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Die Erwartungen an eine gute Beratung sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – die Zufriedenheit damit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch aus.

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

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord erhielt von den befragten Personen im Vergleich zu anderen Kriterien die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Obwohl dieses Kriterium gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier – wie auch im Vorjahr – ein Verbesserungspotenzial.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen unter Berücksichtigung der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren auf, wie der Begutachtungsprozess weiterentwickelt werden kann, damit die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen steigt. Vier Schwerpunkte sind dabei zu betrachten:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation. In den Begutachtungs-Richtlinien finden sich dazu die Kriterien und die dafür relevanten Informationen, welche den Versicherten oft nicht bekannt oder von ihnen trotz diverser Aufklärungsangebote und Erläuterungen nicht einzuschätzen sind. Durch Unterlagen und Informationen, die den Versicherten persönlich wichtig erscheinen, die aber für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind und deshalb im Gutachten nicht berücksichtigt werden, entsteht häufig Unzufriedenheit: Die begutachtete Person sieht ihre individuelle Pflegesituation nicht gewürdigt.

Es ist sinnvoll, die Versicherten innerhalb der Begutachtung bereits auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren Vorgaben hinzuweisen. Dabei gilt es jedoch den unrichtigen Eindruck zu vermeiden, Gutachtende wollten das Begutachtungsergebnis beeinflussen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Es ist wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung und mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot ausgebaut; das soll auch künftig fortgesetzt werden.

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

Der Gesetzgeber hat für die Sicherstellung der Versorgung von pflegebedürftigen Personen festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse nach einem Pflegeantrag innerhalb von 25 Arbeitstagen den Versicherten mitgeteilt werden muss.

Dieser zeitliche Rahmen erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl ist es dem Medizinischen Dienst Nord ein wichtiges Anliegen, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen wichtige Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter in angemessenem Umfang besprechen können. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Nord kontinuierlich verbessert, um in der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen.

Zeit für persönliche Gespräche lässt sich auch gewinnen, indem antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten: mit schriftlichen Informationen, beispielsweise in Form eines vom Medizinischen Dienst zur Verfügung gestellten Selbstauskunftsbogens, der auch online verfügbar ist, oder indem relevante Dokumente bereitgelegt werden.

Die Zahl der Aufträge zur Pflegebegutachtung nimmt nicht nur aufgrund des demografischen Wandels Jahr für Jahr zu. Auch gesellschaftliche Veränderungen und Unsicherheiten tragen zur Auftragsmehrung bei. Der besonders ausgeprägte Fachkräftemangel beim pflegefachlichen Personal und die starke Konkurrenz bei der Gewinnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führen dazu, dass der Medizinische Dienst Personal nicht in dem Maße gewinnen kann, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre. Hier ist gesetzgeberisches Handeln gefordert.

Zeitliche und personelle Ressourcen können eingespart werden durch den Einsatz des strukturierten Telefoninterviews, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass es – in Abhängigkeit vom Fall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein kann. Diese Begutachtungsart ermöglicht außerdem flexiblere Einsatzplanungen.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Für eine **umfassende** Beratung der Versicherten ist der Medizinische Dienst **derzeit** nicht zuständig.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord

Der Medizinische Dienst sendet an die versicherten Personen nach Beauftragung durch die Pflegekasse eine Terminankündigung und seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Das sind die Telefonnummer sowie die E-Mail-Adresse, mit der auch unabhängig von den Servicezeiten des Medizinischen Dienstes Nord jederzeit ein Kontakt möglich ist. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Auf die sonstigen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme wird aufmerksam gemacht. Außerhalb der Geschäftszeiten steht ein Anrufbeantworter bereit, hier kann bei Angabe der eigenen Telefonnummer auch zeitnah ein Rückruf erfolgen.

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

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

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

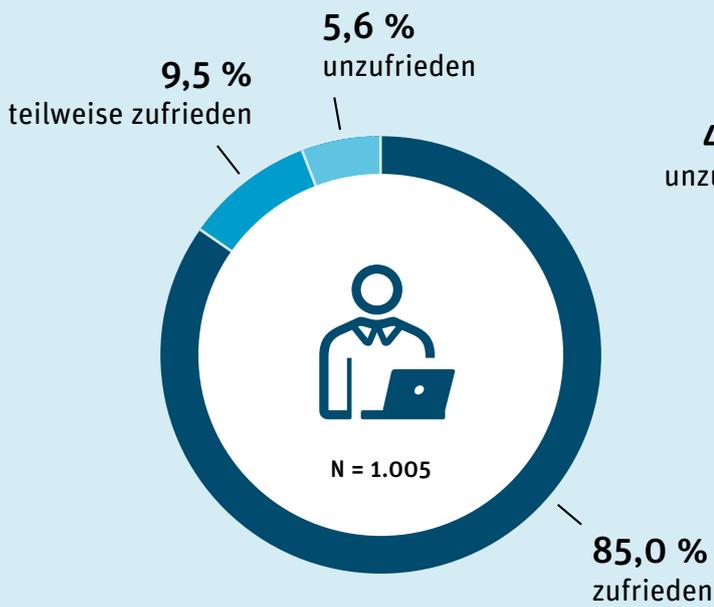
Diese im Vergleich stark akzentuierten Ergebnisse kritischer Bewertungen sind durchaus bemerkenswert und lassen einen signifikanten Zusammenhang zwischen dem Ergebnis der Begutachtungen und dem Zufriedenheitsniveau der Befragten vermuten. Sofern diese Annahme zutrifft, sind die Einflußmöglichkeiten des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

Die einzelnen Ergebnisse am Beispiel der Begutachtungen im Hausbesuch sind den Darstellungen auf den Seiten 32 bis 36 zu entnehmen.

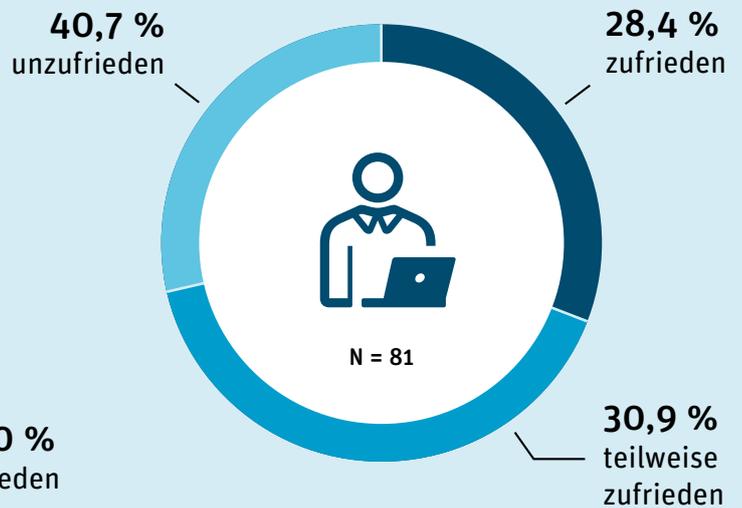


Gesamtzufriedenheit MD Nord

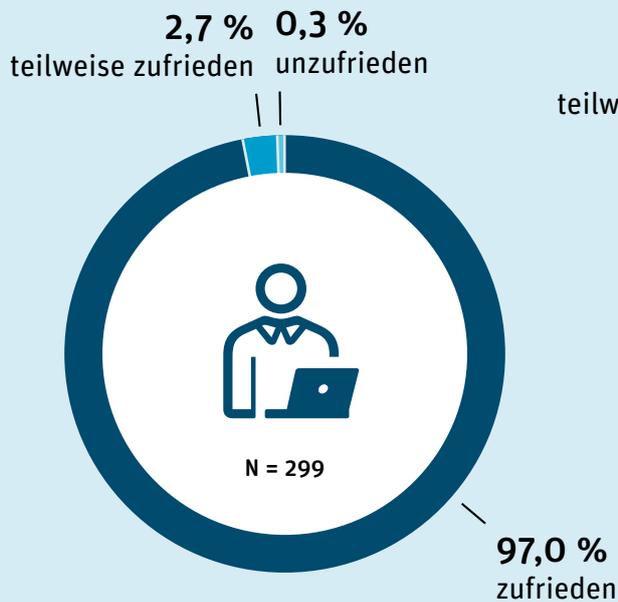
Gesamt



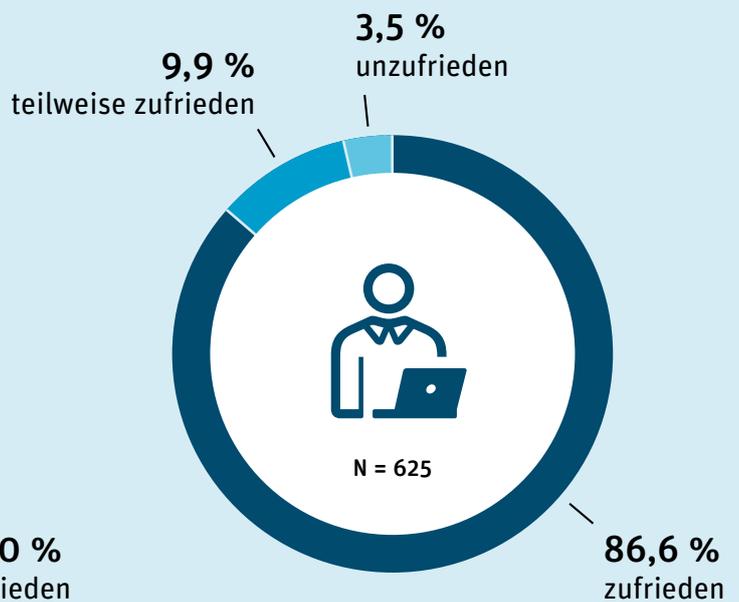
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



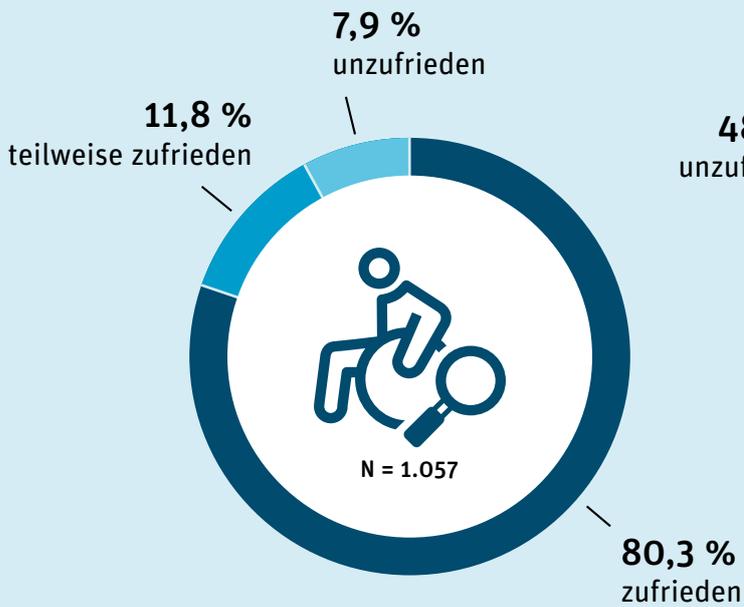
Ergebnis nicht bekannt



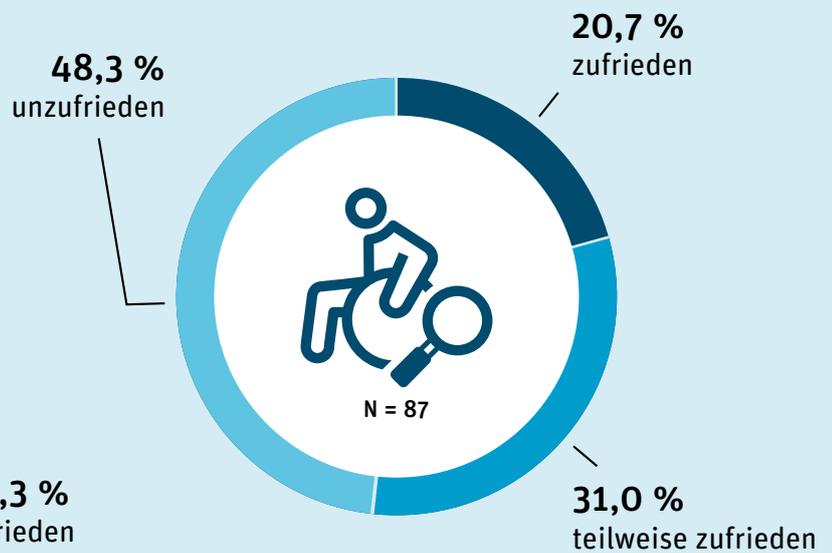
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

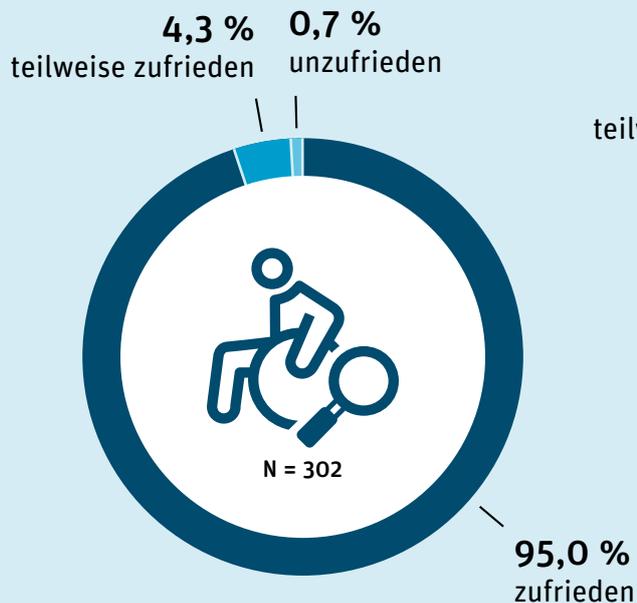
Gesamt



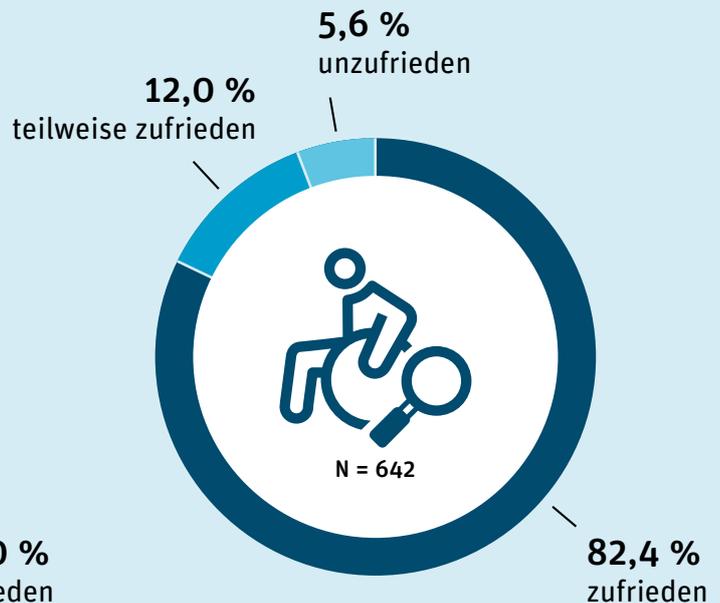
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



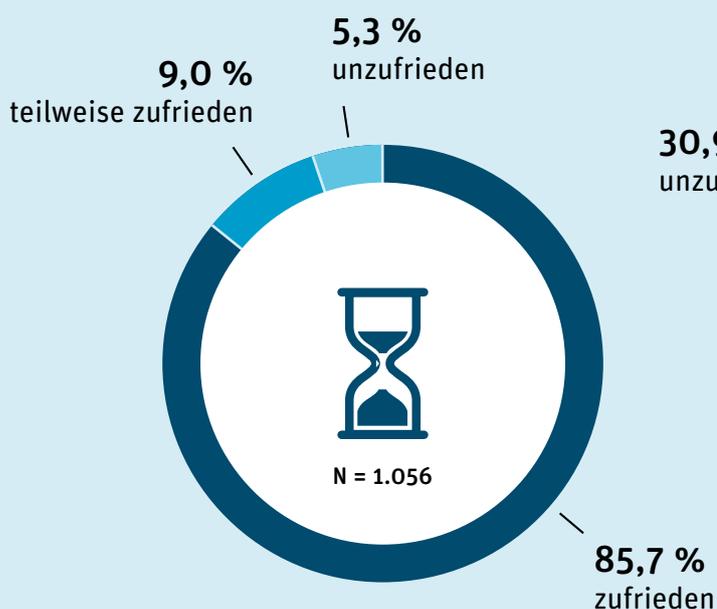
Ergebnis nicht bekannt



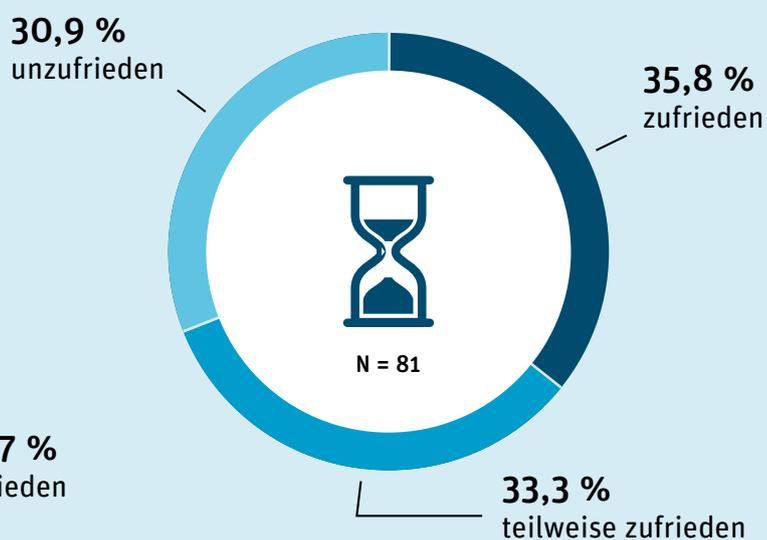
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Genügend Zeit

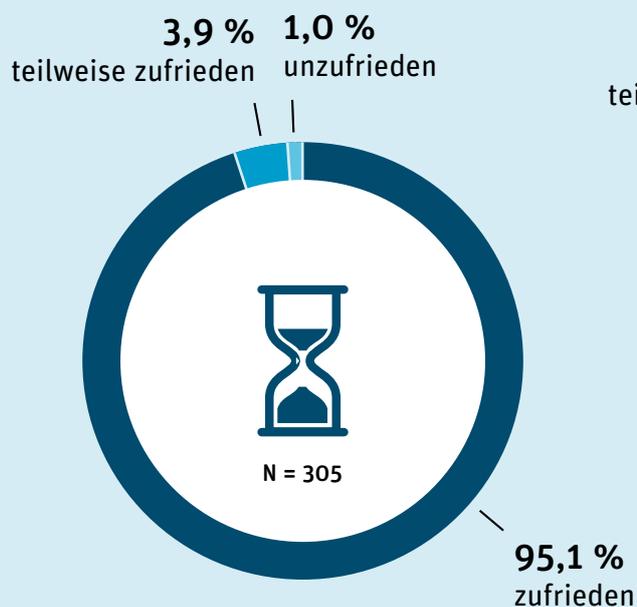
Gesamt



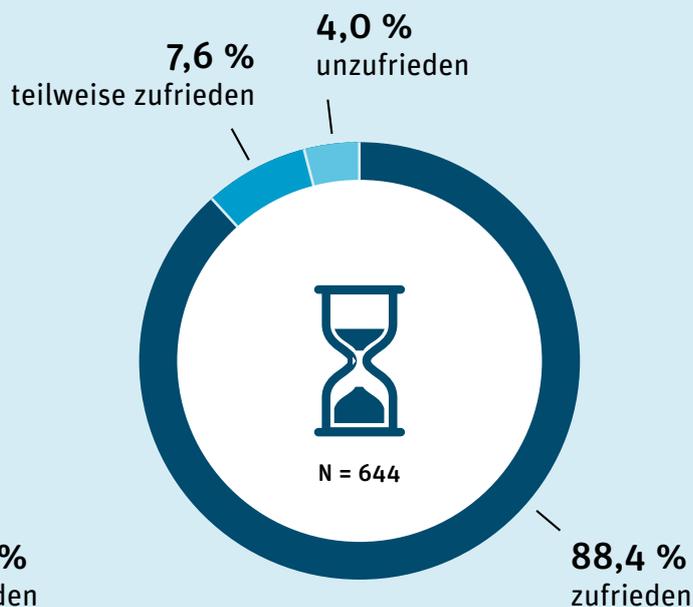
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



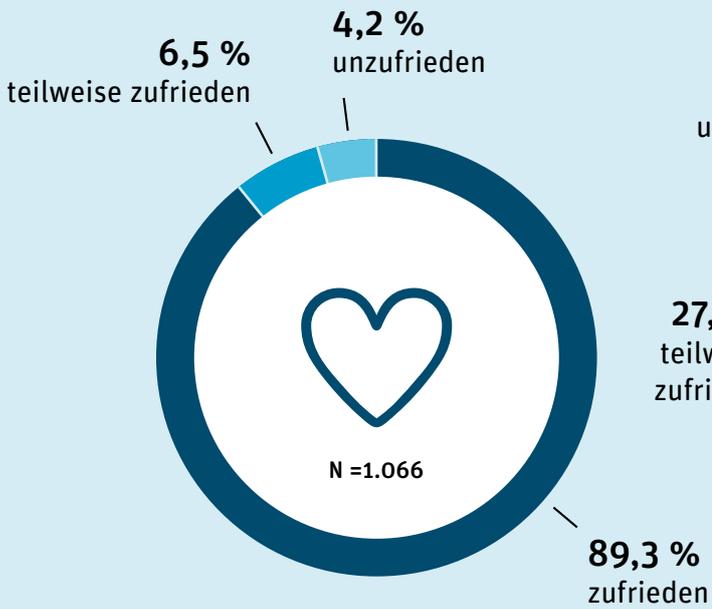
Ergebnis nicht bekannt



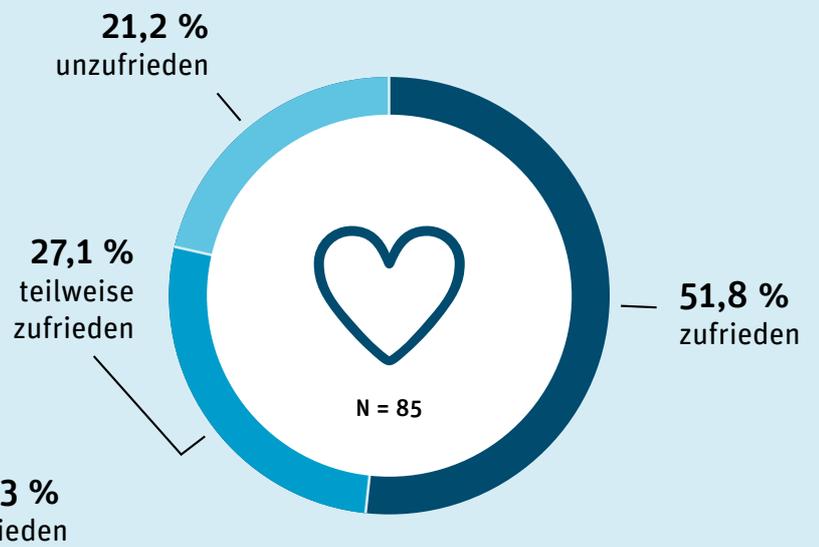
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Respektvoll und einfühlsam

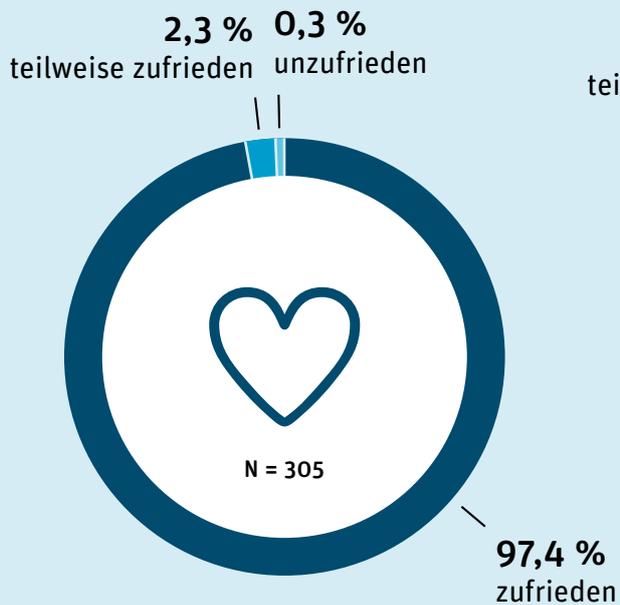
Gesamt



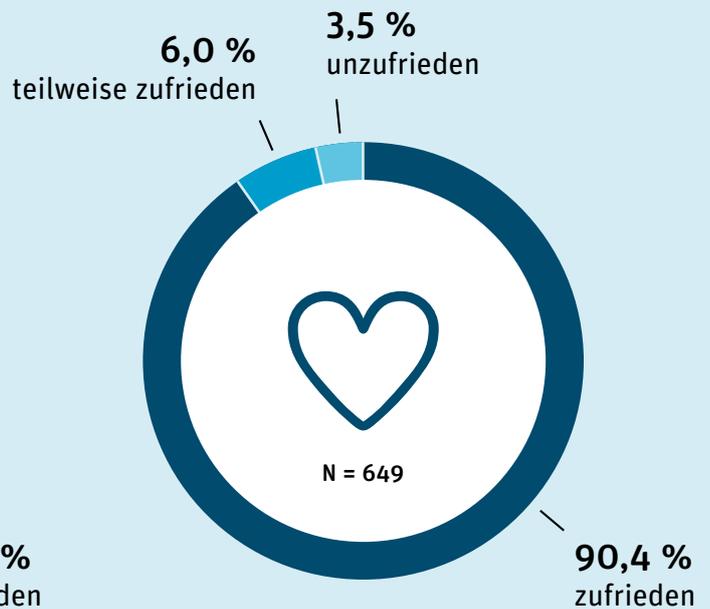
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



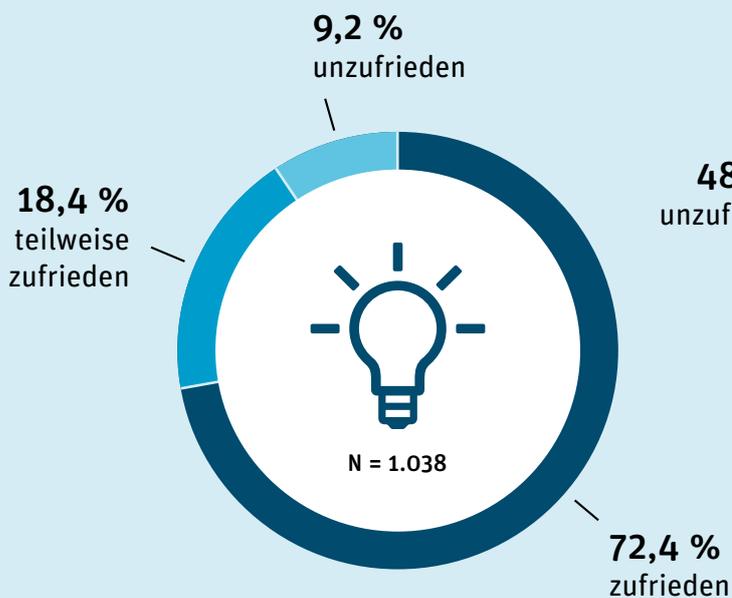
Ergebnis nicht bekannt



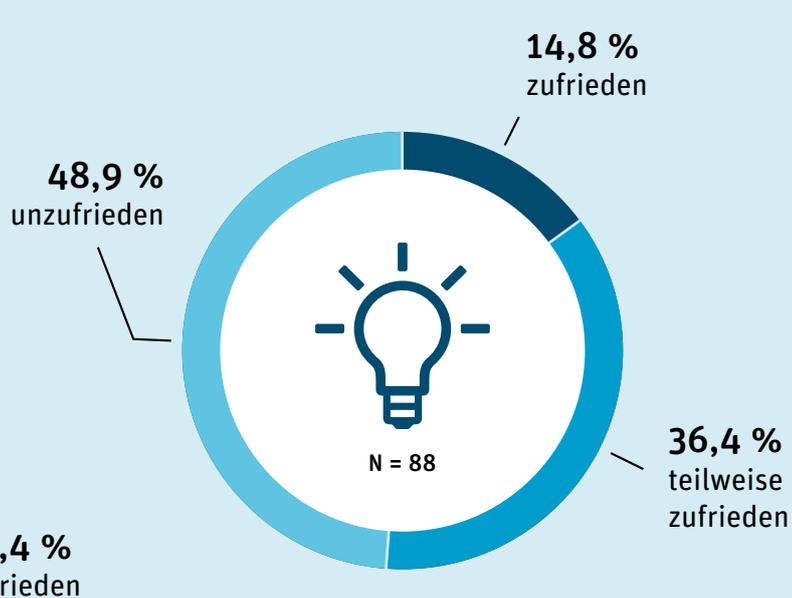
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Nützliche Hinweise

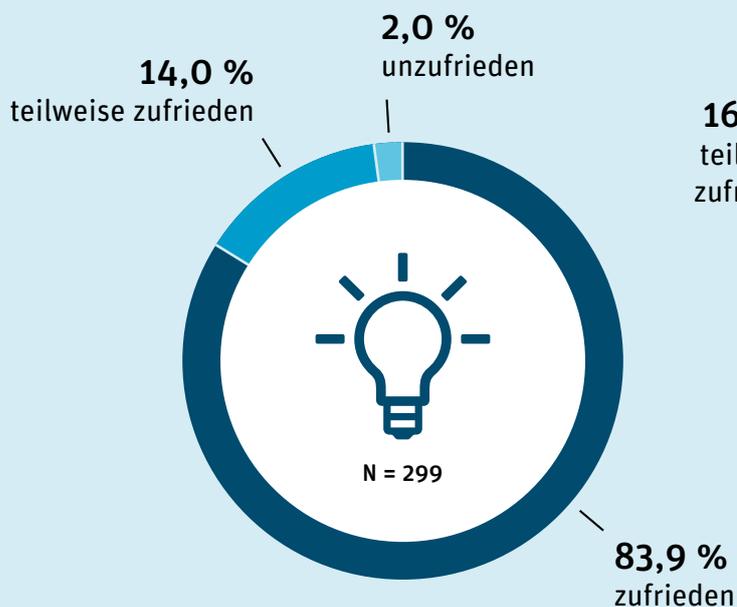
Gesamt



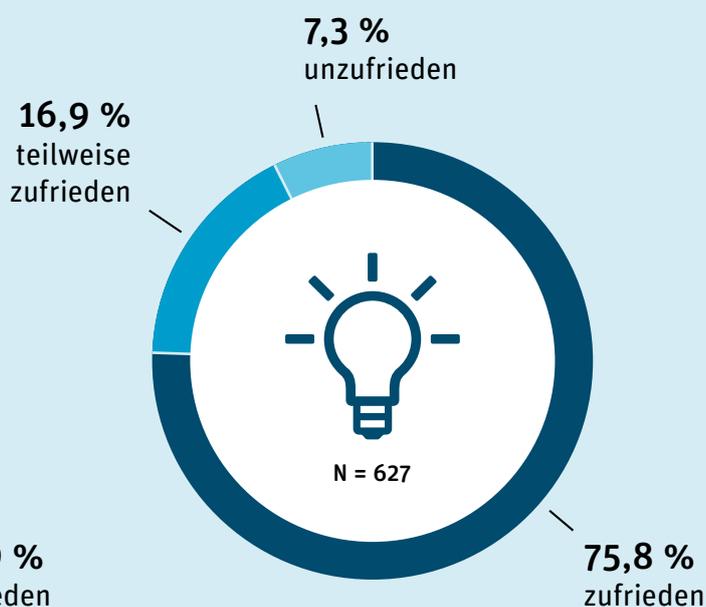
Ergebnis bekannt und nicht nachvollziehbar



Ergebnis bekannt und nachvollziehbar



Ergebnis nicht bekannt

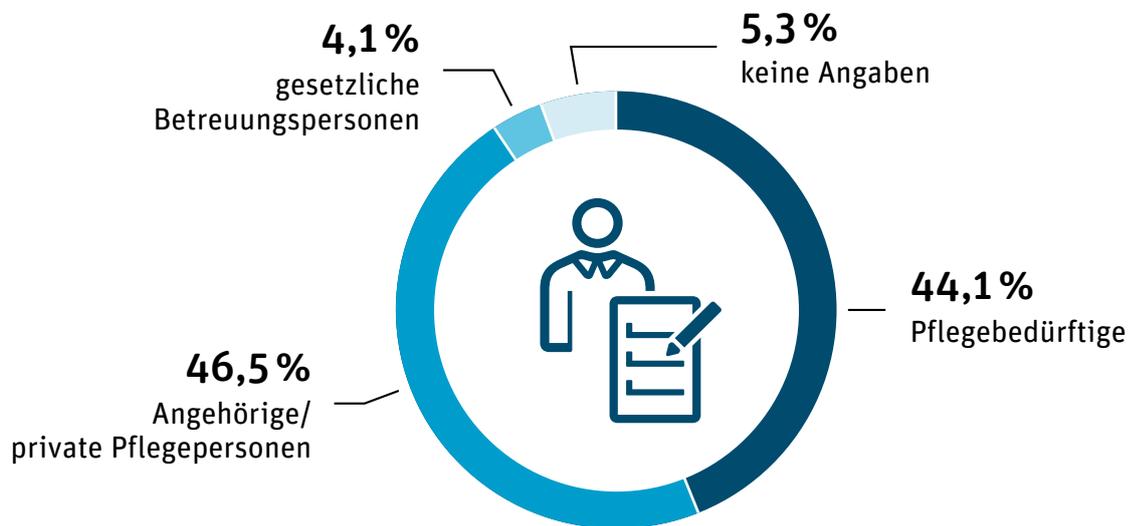


7. Zahlen, Daten, Fakten

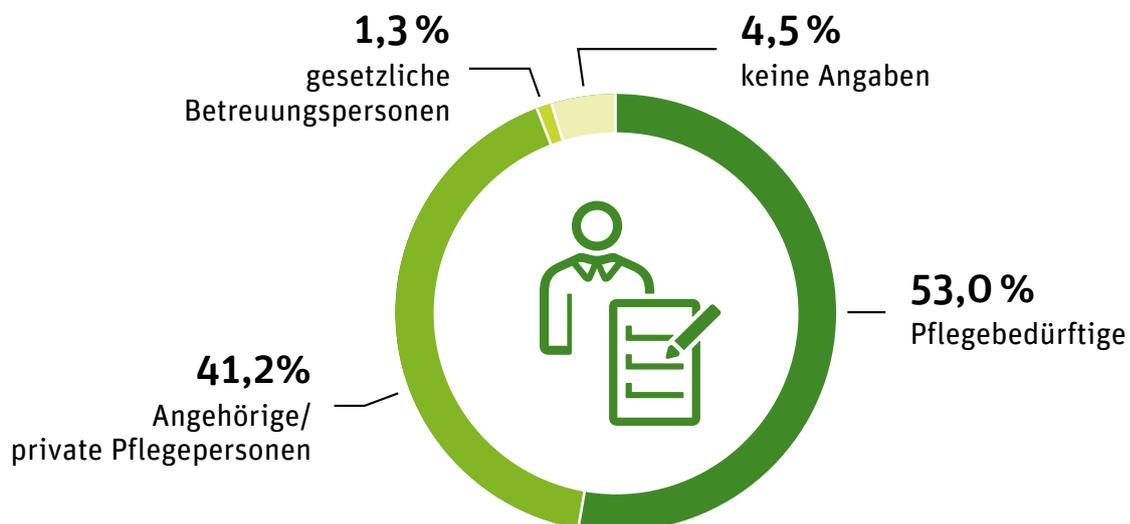
Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich

Begutachtung im Hausbesuch



Begutachtung durch Telefoninterview



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



Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2024

+

+

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

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

Der persönliche Kontakt

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

+

Bitte wenden >

+

+

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

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

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

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

Allgemeine Fragen

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor? ja nein weiß nicht
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar? ja nein weiß nicht

20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

.....

.....

.....

.....

Der Medizinische Dienst Nord bedankt sich für Ihre Teilnahme!

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

+

+



Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 1.094)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	84,6 %	9,9 %	5,5 %

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	86,1 %	11,7 %	2,1 %	81,1 %	15,6 %	3,3 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	81,1 %	16,2 %	2,7 %	81,0 %	17,0 %	1,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nord bei Rückfragen	69,5 %	19,9 %	10,6 %	82,7 %	11,1 %	6,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	90,9 %	6,2 %	2,8 %	94,7 %	3,9 %	1,4 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien 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	96,1 %	3,2 %	0,7 %	87,4 %	10,8 %	1,7 %
Angemessene Vorstellung	93,7 %	4,3 %	2,0 %	87,7 %	10,8 %	1,5 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,0 %	9,4 %	4,6 %	93,4 %	6,1 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	80,3 %	11,8 %	7,9 %	95,5 %	4,2 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	79,2 %	13,2 %	7,6 %	85,5 %	12,2 %	2,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,7 %	9,0 %	5,3 %	96,0 %	3,5 %	0,5 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	89,3 %	6,5 %	4,2 %	95,8 %	3,5 %	0,7 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,1 %	8,7 %	3,2 %	96,1 %	3,5 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,6 %	7,6 %	1,9 %	95,8 %	3,4 %	0,8 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,2 %	7,4 %	4,4 %	95,5 %	3,9 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	72,4 %	18,4 %	9,2 %	90,8 %	8,2 %	1,0 %



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 680)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nord?	82,6 %	13,3 %	4,0 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	85,1 %	12,9 %	2,0 %	82,4 %	15,2 %	2,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	81,4 %	16,6 %	2,0 %	81,7 %	16,6 %	1,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Nordes Nord bei Rückfragen	68,6 %	17,8 %	13,5 %	82,8 %	11,7 %	5,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,8 %	4,1 %	1,1 %	95,2 %	3,7 %	1,2 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	96,1 %	3,6 %	0,3 %	92,5 %	6,8 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	95,8 %	3,4 %	0,7 %	86,7 %	12,0 %	1,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,7 %	7,4 %	2,0 %	94,3 %	5,3 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	77,4 %	16,0 %	6,7 %	94,8 %	4,8 %	0,4 %
Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen	91,0 %	4,7 %	4,3 %	84,5 %	10,0 %	5,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,3 %	10,8 %	3,9 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	92,4 %	5,1 %	2,5 %	96,1 %	3,4 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,4 %	7,6 %	2,0 %	96,5 %	3,5 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	93,3 %	6,1 %	0,6 %	95,8 %	4,2 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,1 %	7,7 %	2,2 %	92,9 %	6,5 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	69,0 %	20,5 %	10,5 %	90,5 %	9,3 %	0,2 %

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
Internet: www.md-nord.de

Autor:

Dr. Martin Schünemann, Medizinischer Dienst Nord

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net