

Positives Feedback für die Pflegebegutachtung

Die bundesweite Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes bestätigt erneut hohe Zufriedenheitswerte: 86,1 Prozent der Befragten gaben an, mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch insgesamt zufrieden zu sein; 83,9 Prozent sind es mit der Telefonbegutachtung. Die anonymisierte Versichertenbefragung wird jährlich von einer externen wissenschaftlichen Stelle ausgewertet. Der bundesweite Gesamtbericht und die Berichte zu den regionalen Ergebnissen wurden heute veröffentlicht.

„Wir freuen uns, dass so viele Versicherte unsere Gutachterinnen und Gutachter als freundlich, kompetent und empathisch wahrnehmen. Das spricht für die hohe Professionalität des Medizinischen Dienstes“, sagt Carola Engler, stellvertretende Vorstandsvorsitzende des Medizinischen Dienstes Bund. Die Befragungsergebnisse zeigen auch, dass sich die Versicherten mehr Beratung und mehr Impulse für ihre individuelle Pflegesituation wünschen. „Unser Ziel ist es, die Pflegebegutachtung Schritt für Schritt zukunftsgerecht weiterzuentwickeln, um eine möglichst bedarfsgerechte Versorgungsplanung sicherzustellen. Dafür wollen wir die Chancen der Digitalisierung viel mehr nutzen“, so Engler.

Zufriedenheit mit Hausbesuch und Telefoninterview nahezu gleich hoch

Für die Befragung wertete die wissenschaftliche Stelle bundesweit rund 31.000 anonymisierte Fragebögen aus dem Jahr 2025 (20.469 Hausbesuch, 10.117 Telefoninterview) aus. Demnach waren 86,1 Prozent der Befragten mit der Begutachtung im Hausbesuch insgesamt zufrieden; 8,7 Prozent teilweise zufrieden und 5,1 Prozent unzufrieden. 83,9 Prozent der Befragten zeigten sich insgesamt mit der Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview zufrieden; 10,5 Prozent teilweise zufrieden und 5,7 Prozent unzufrieden. Damit nähern sich die Zufriedenheitswerte beider Begutachtungsarten an.

Möglichkeiten der Digitalisierung zur Erhöhung der Erreichbarkeit nutzen

Über 95 Prozent der Befragten zeigten sich bei beiden Begutachtungsarten hinsichtlich Termintreue und der Vorstellung der Gutachterinnen und Gutachter zufrieden. Außerdem bewerteten die Befragten die Mitarbeitenden des Medizinischen Dienstes als vertrauenswürdig, kompetent, einfühlsam und respektvoll im Umgang: Die Zufriedenheit in diesen Kriterien lag jeweils bei rund 90 Prozent; wobei den Versicherten die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter besonders wichtig war. Knapp 80 Prozent der Befragten waren mit der Beratung innerhalb der Begutachtung zufrieden (78,6 Prozent Hausbesuch, 77 Prozent Telefoninterview). Die Versicherten wünschten sich mehr Beratung und Impulse zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation.

Große Bereitschaft der Versicherten, Rückmeldung zu geben

Von den im vergangenen Jahr rund 81.000 versandten Fragebögen (54.842 Hausbesuch, 26.042 Telefoninterview) sind rund 31.000 beantwortet und ausgewertet worden. Zusätzlich haben über 11.000 Befragte die Möglichkeit genutzt, freie Kommentare für Lob und Kritik auf den Fragebögen abzugeben. Die gute Resonanz auf die Befragung zeigt deutlich das Interesse der Versicherten an der Pflegebegutachtung und die große Bereitschaft, eine Rückmeldung zu geben. Diese nutzt der Medizinische Dienst, um die Abläufe stetig zu verbessern.

Die bundesweiten Ergebnisse der repräsentativen Versichertenbefragung 2025 sowie die Einzelberichte aus den 15 Medizinischen Diensten sind auf www.md-bund.de veröffentlicht. Die Einzelberichte finden sich zudem auf den Seiten der Medizinischen Dienste, die über www.medizinischerdienst.de zu erreichen sind.

Hintergrund

Im Jahr 2025 begutachteten die Gutachterinnen und Gutachter über 3 Millionen Versicherte zur Einstufung in einen der fünf Pflegegrade. Die Befragung der Versicherten zu ihren Erfahrungen mit der Begutachtung erfolgt seit 2014. Seitdem erhalten zufällig ausgewählte Versicherte im Anschluss an ihre Begutachtung einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie den Medizinischen Dienst bewerten können. Die Auswertung der Fragebögen erfolgt durch eine externe wissenschaftliche Stelle, das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH.

Der **Medizinische Dienst Bund** ist eine Körperschaft öffentlichen Rechts. Träger sind die Medizinischen Dienste in den Ländern. Der Medizinische Dienst Bund koordiniert die Zusammenarbeit der Medizinischen Dienste und erarbeitet Richtlinien für ihre Tätigkeit. Zudem berät er die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung auf Bundesebene z.B. in den Gremien der Selbstverwaltung wie dem Gemeinsamen Bundesausschuss.

Die **Medizinischen Dienste in den Ländern** begutachten Versicherte auf Leistungen der Kranken- und Pflegeversicherung im Auftrag der Krankenkassen. Die Medizinischen Dienste führen zudem Qualitäts- und Strukturprüfungen in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern durch.