



Medizinischer Dienst
Baden-Württemberg



2025

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg

Inhalt

Den Menschen im Blick	04
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	06
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	08
2. Methodik und Zielsetzung	09
3. Stichprobengröße und Rücklauf	11
4. Ergebnisse	12
5. Erkenntnisse	30
6. Maßnahmen	32
7. Zahlen, Daten, Fakten	35

Den Menschen im Blick

Egal, ob eine Pflegebedürftigkeit erstmals eintritt oder zunimmt: Für die Betroffenen und ihre An- und Zugehörigen ist dies häufig eine Lebenssituation, die von Unsicherheit, Sorgen und vielen offenen Fragen geprägt ist. In genau dieser Phase findet die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst statt. Unser Anspruch ist es, die Begutachtungssituation so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung empfunden wird.

Wie die Versicherten und ihre An- und Zugehörigen die Begutachtung erleben, erfahren wir durch die jährliche Versichertenbefragung.

Die Ergebnisse für das Jahr 2025 zeigen uns zweierlei:

Zum einen bestätigen sie, dass unsere Mitarbeitenden das, was den Kern einer guten Dienstleistung und Begutachtung ausmacht, Tag für Tag umsetzen. Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Ansprechpersonen liegt bei 92,3 % im Hausbesuch und 92,0 % beim strukturierten Telefoninterview. Der respektvolle und einfühlsame Umgang wird mit Zufriedenheitswerten von 90,3 % bzw. 88,3 % bewertet, bei der Bewertung der Vertrauenswürdigkeit unserer Gutachterinnen und Gutachter sind es 90,4 % bzw. 87,0 %.

Zum anderen geben uns die detaillierten Ergebnisse klare Hinweise, wo wir uns weiter verbessern können. Welche Maßnahmen wir daraus abgeleitet haben, lesen Sie in den Kapiteln 5 und 6 dieses Berichts.

Wir danken allen Personen, die sich an der Befragung beteiligt und uns hierdurch wichtiges und sehr wertschätzendes Feedback übermittelt haben.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

Lahr/Schwarzwald, den 15. April 2026

Andreas Klein
Vorstandsvorsitzender des
Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg



Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

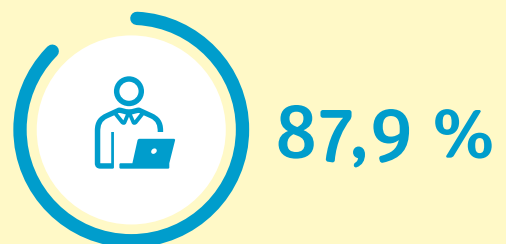
Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 84,7 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 82,5 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



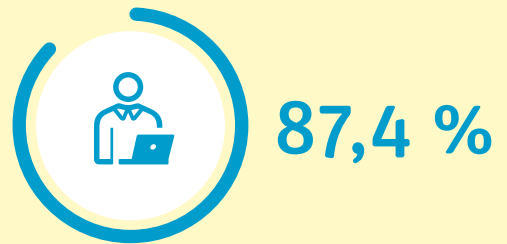
Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,9 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 87,0 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



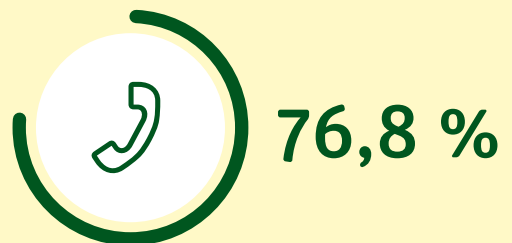
Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,4 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 84,3 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 84,2 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 76,8 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

Bei der Begutachtung gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren². Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen 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 Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI

2. Methodik und Zielsetzung

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

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

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

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

Umsetzung der Befragung

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

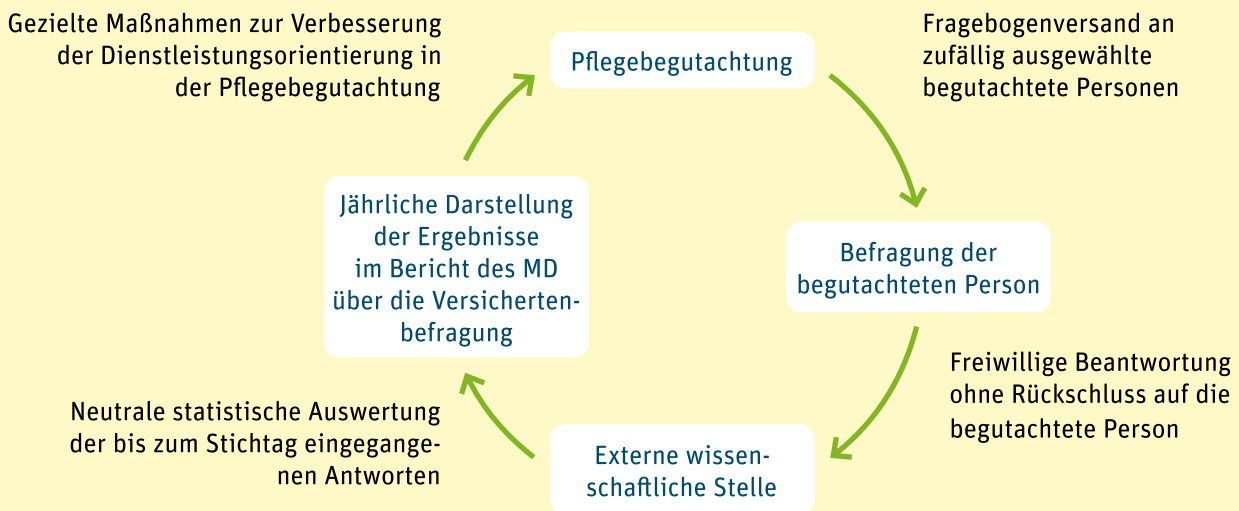
Innerhalb eines Monats nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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

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

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

Ablauf der Versichertenbefragung



Die Fragen sind in drei Bereiche unterteilt und es ist auch Platz für persönliche Anmerkungen. Mit Hilfe 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.

3. Stichprobengröße und Rücklauf

Stichprobenumfang

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

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 186.942 Begutachtungen im Hausbesuch und 44.888 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 4.674 im Hausbesuch begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von mit Telefoninterview begutachteten Personen, wurde die Mindestversandvorgabe in Bezug auf die eigentlichen Stichprobengröße angepasst und auf 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg hat 5.676 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Januar 2026 wurden davon 2.169 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,2 Prozent.

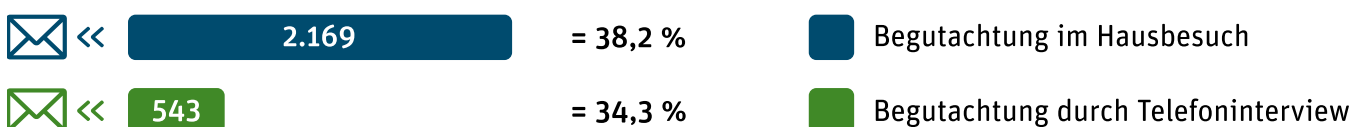
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst 1.584 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 543 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 34,3 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025



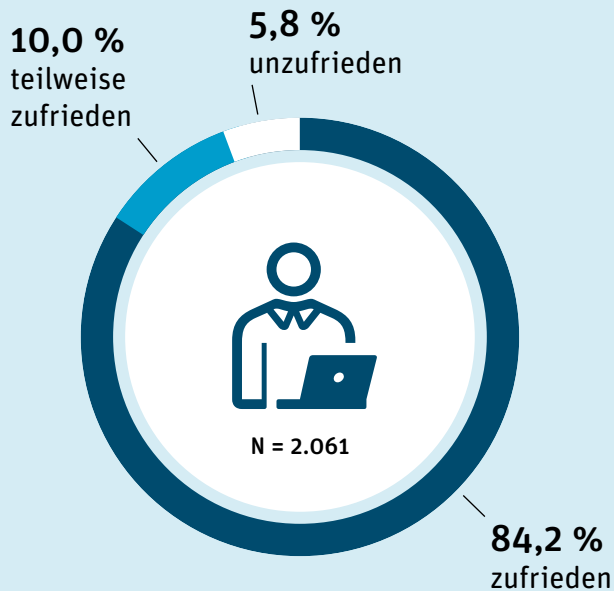
Rücklauf (Stand 15.01.2026)



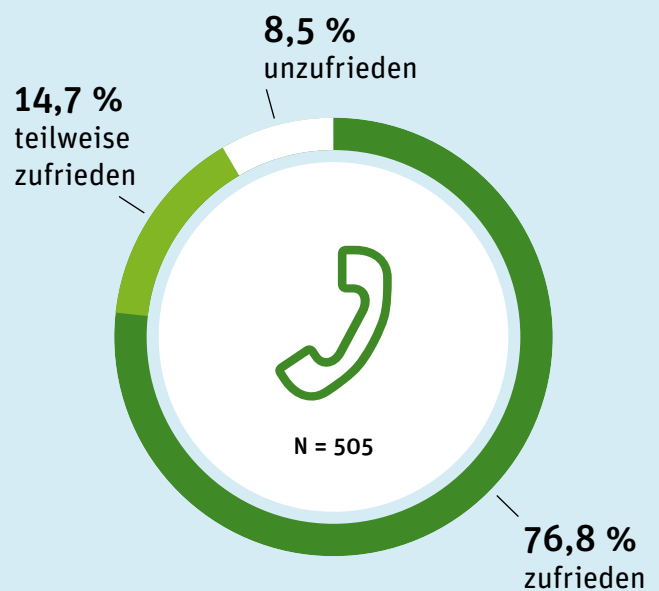
4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg

Begutachtung im Hausbesuch



Begutachtung durch Telefoninterview



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (84,2 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (76,8 Prozent zufrieden) insgesamt hoch. Teilweise zufrieden waren 10,0 Prozent der im Hausbesuch und 14,7 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,8 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 8,5 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

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

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg waren 92,3 Prozent der im Hausbesuch und 92,0 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

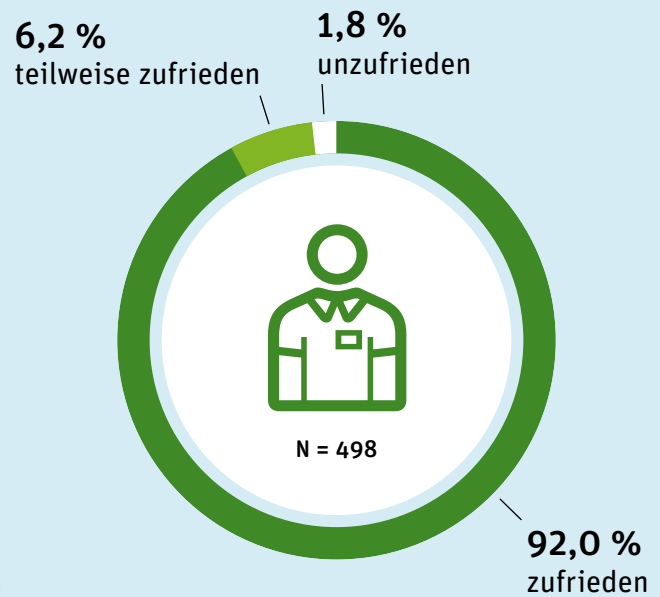
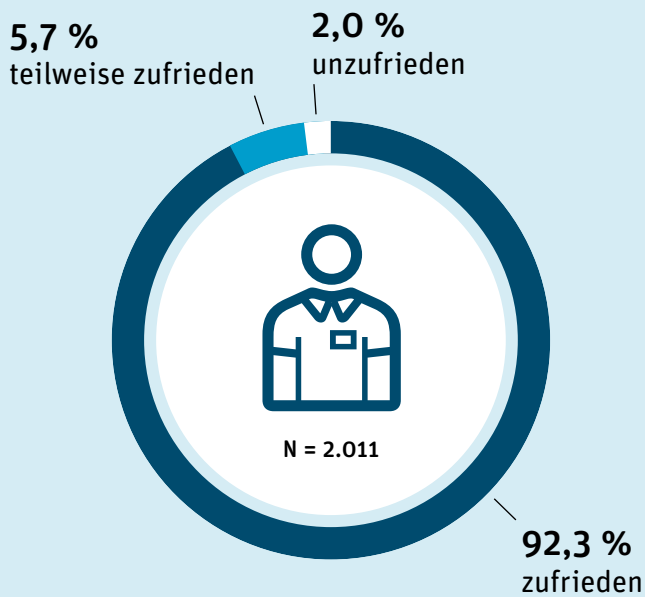
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 86,2 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 84,9 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 84,1 Prozent (Hausbesuch und Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

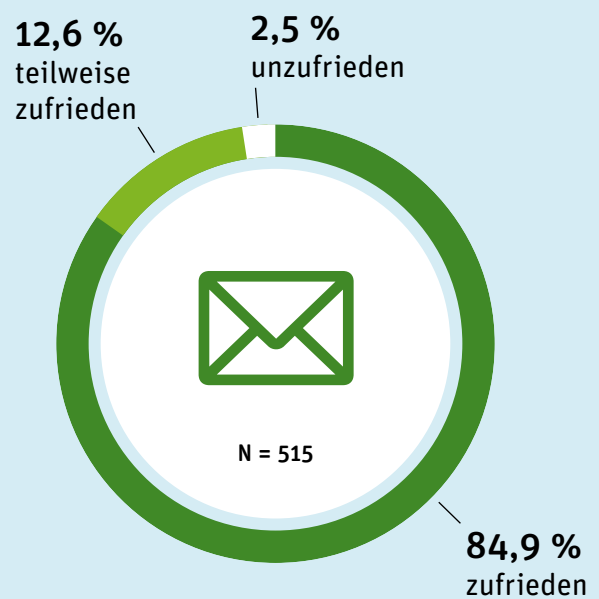
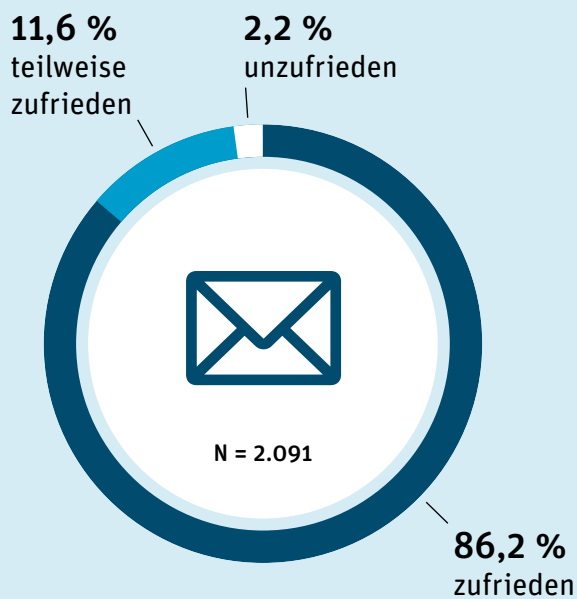
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen waren 76,3 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 69,1 Prozent.



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg



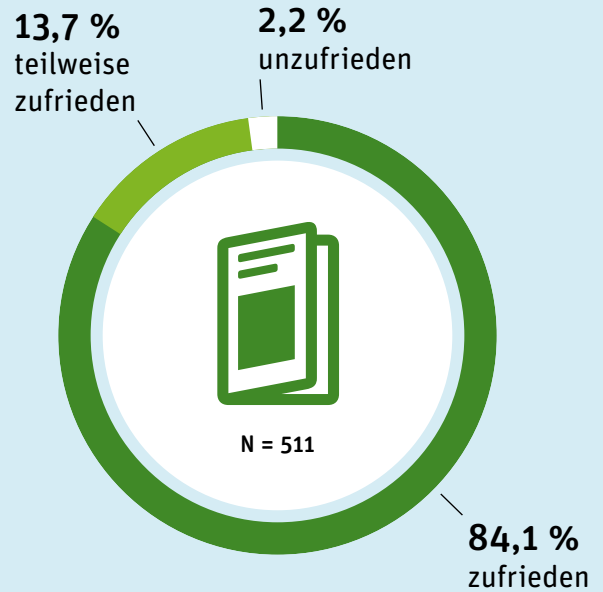
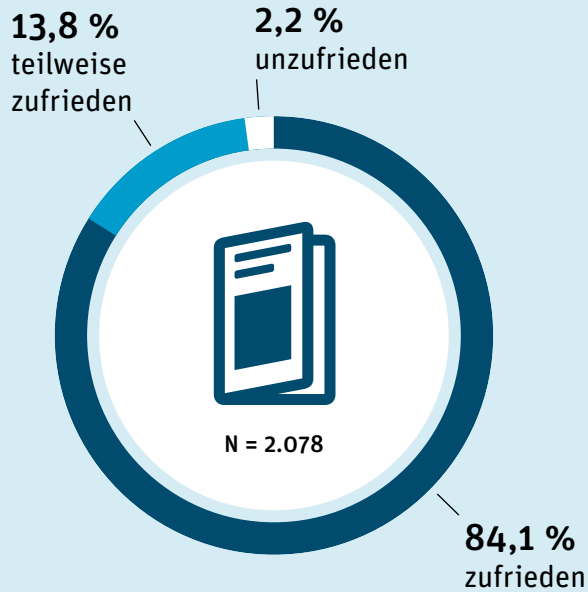
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



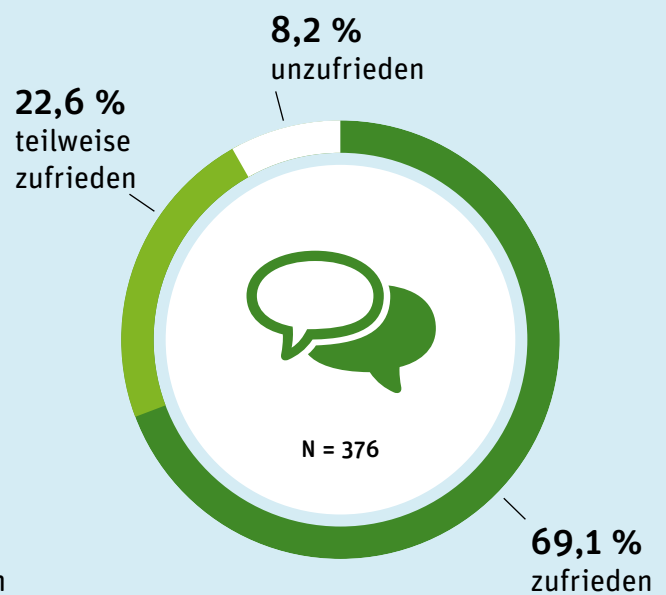
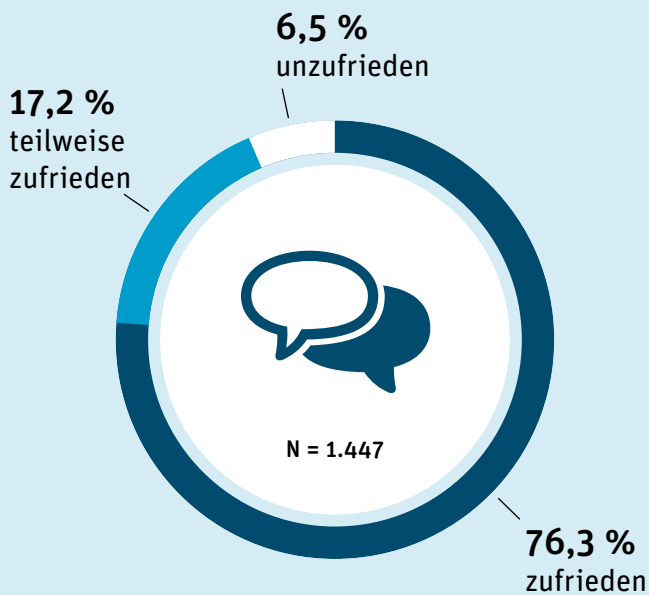
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen



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

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 93 Prozent erreichten beim persönlichen 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 (86,5 Prozent Hausbesuch, 86,7 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 81,1 Prozent der befragten Personen, 12,5 Prozent waren teilweise zufrieden und 6,4 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 80,9 Prozent der Befragten zufrieden; 10,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,2 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 76,9 Prozent zufrieden, 12,8 Prozent teilweise zufrieden und 10,3 Prozent unzufrieden.

Eine höhere Zufriedenheit bestand bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 87,2 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 82,9 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

A)



B)

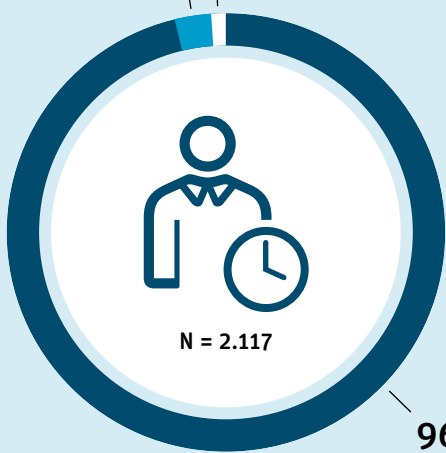


C)



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

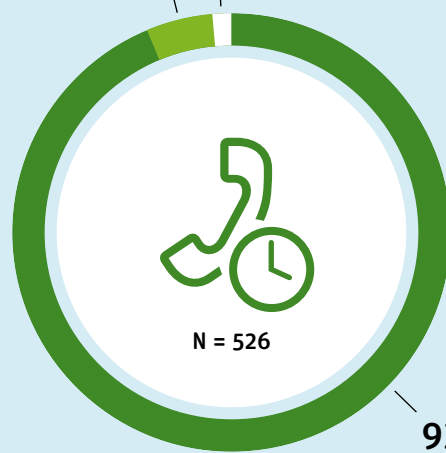
2,7 % teilweise zufrieden
1,1 % unzufrieden



96,2 %
zufrieden

Telefonat im angekündigten Zeitraum

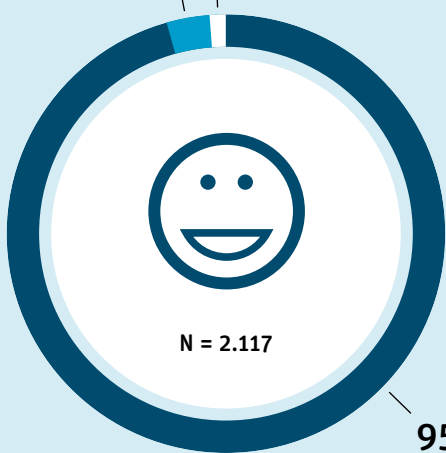
4,8 % teilweise zufrieden
1,5 % unzufrieden



93,7 %
zufrieden

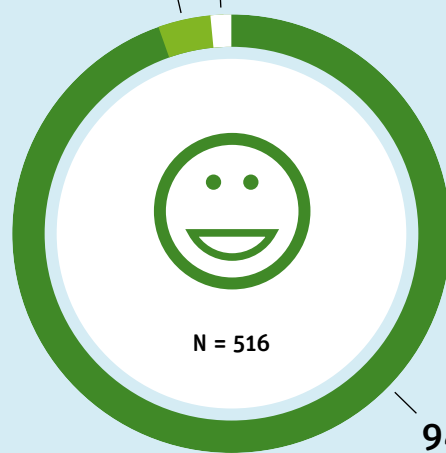
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

3,2 % teilweise zufrieden
1,2 % unzufrieden



95,6 %
zufrieden

3,7 % teilweise zufrieden
1,7 % unzufrieden

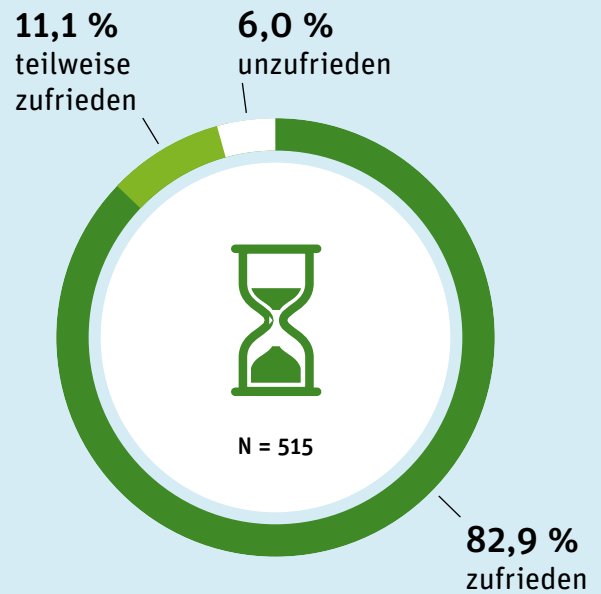
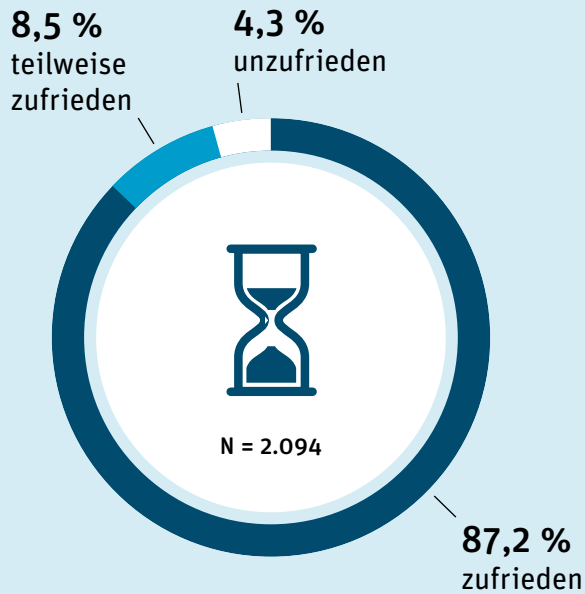


94,6 %
zufrieden

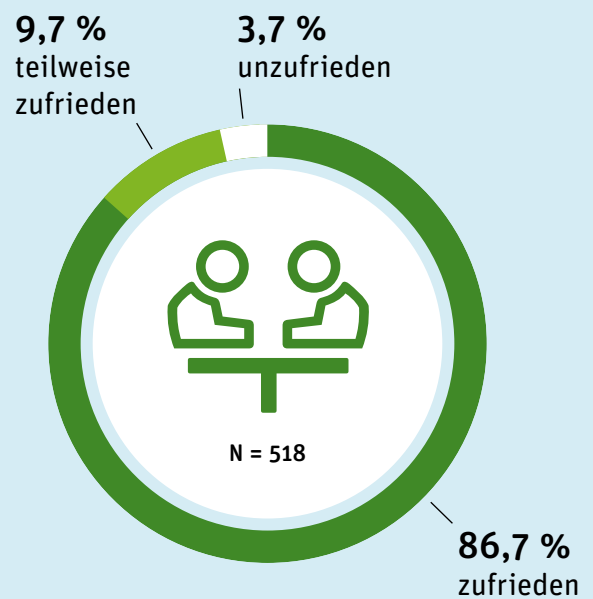
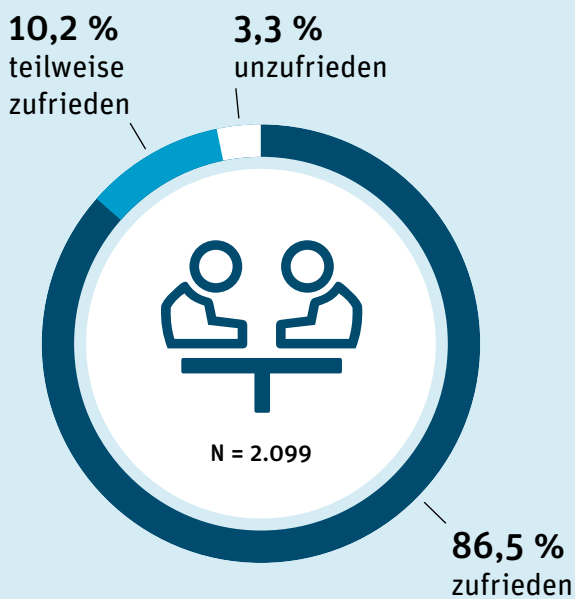
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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



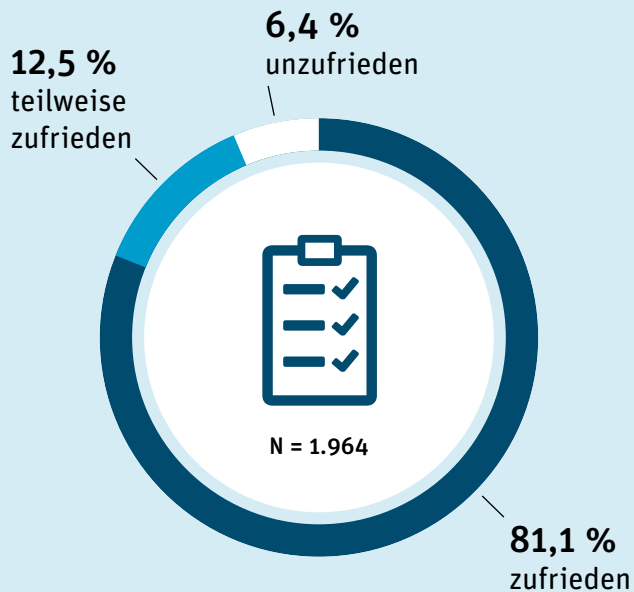
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



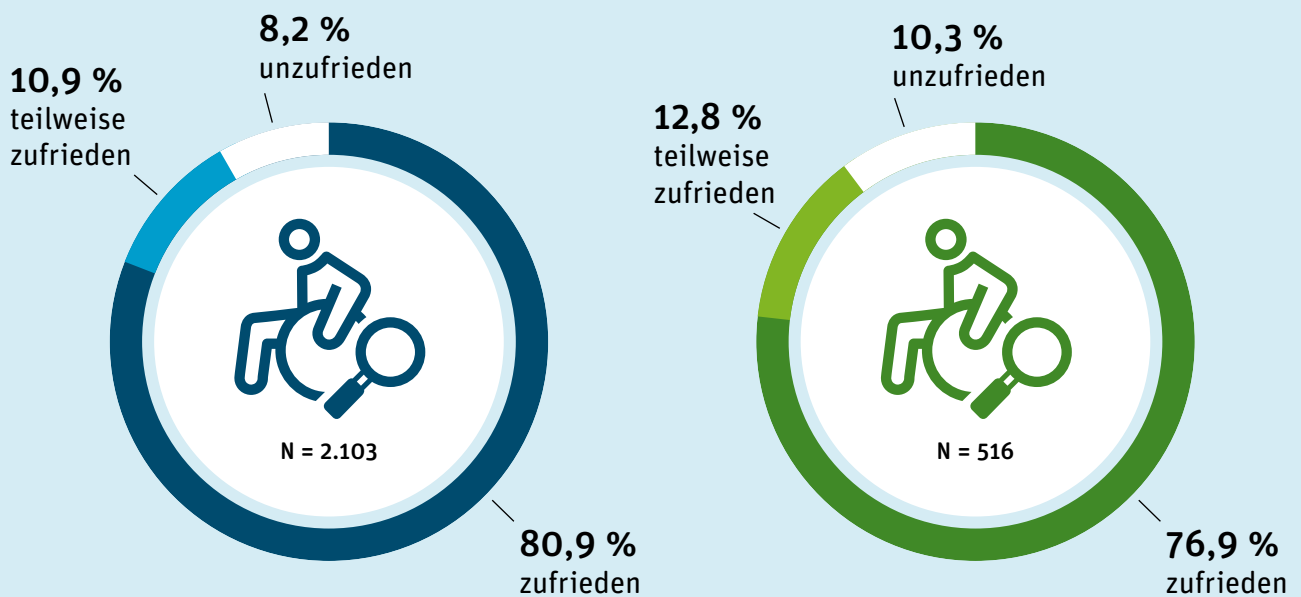
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (91,0 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,6 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters, zum respektvollen und einfühlsamen Umgang mit den Versicherten sowie zur Kompetenz. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit zwischen 86,4 und 90,4 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 76,2 Prozent zufrieden, 14,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,9 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 71,4 Prozent zufrieden, 18,5 Prozent teilweise zufrieden und 10,1 Prozent unzufrieden.

A)



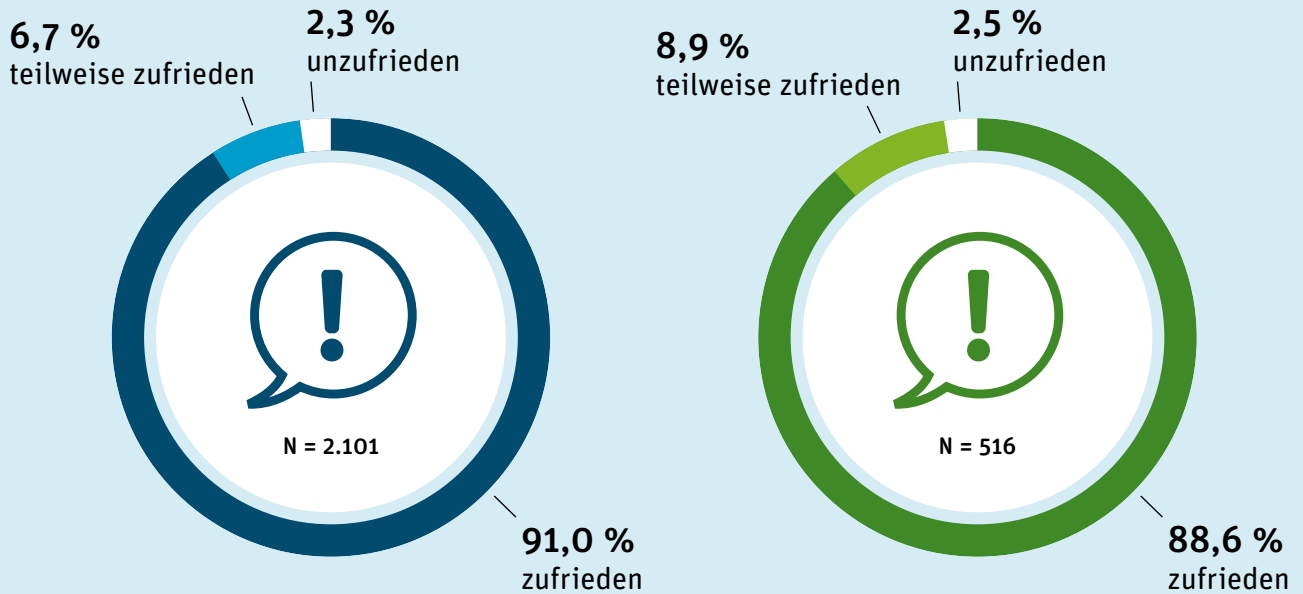
B)



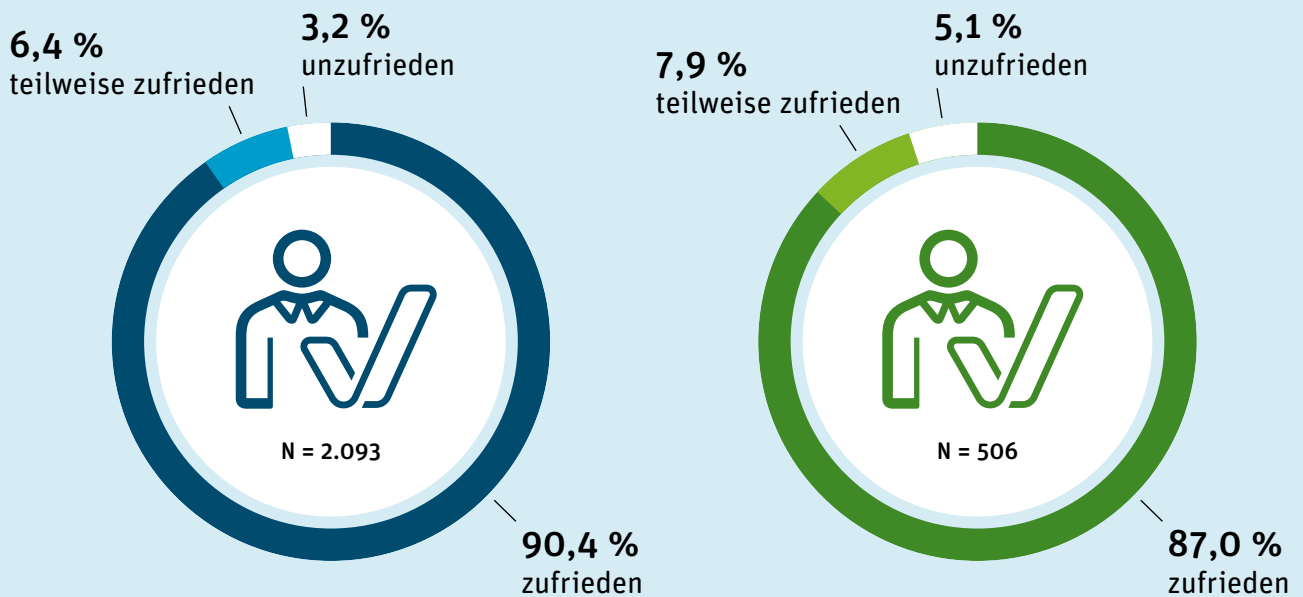
C)



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



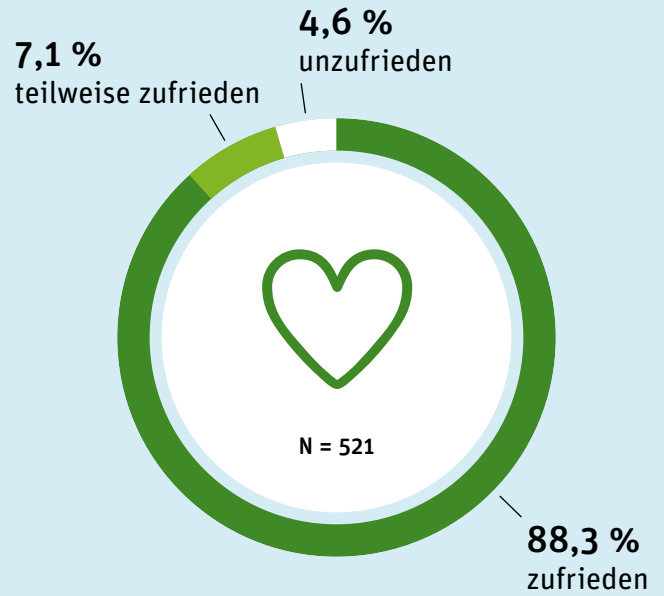
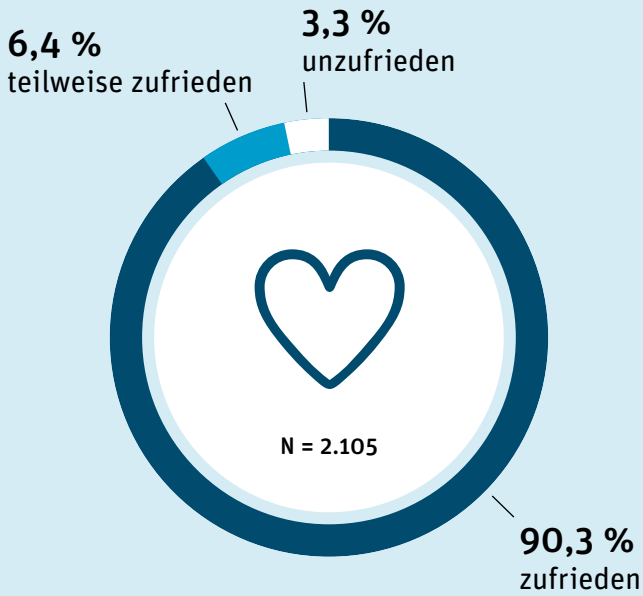
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



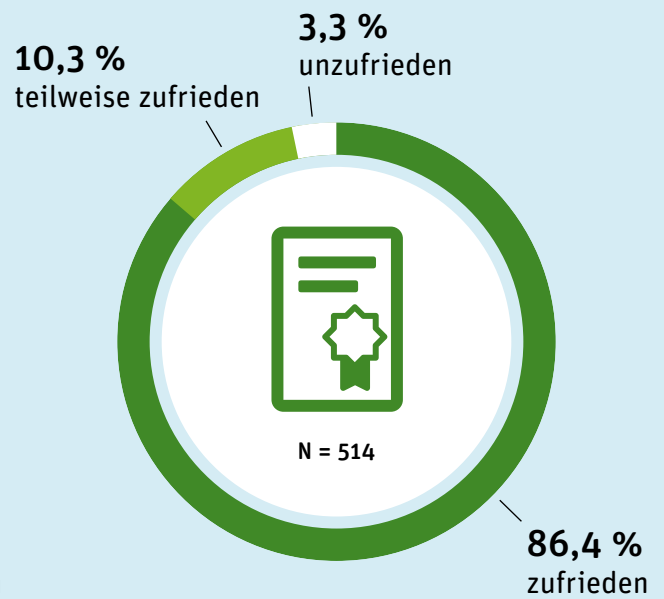
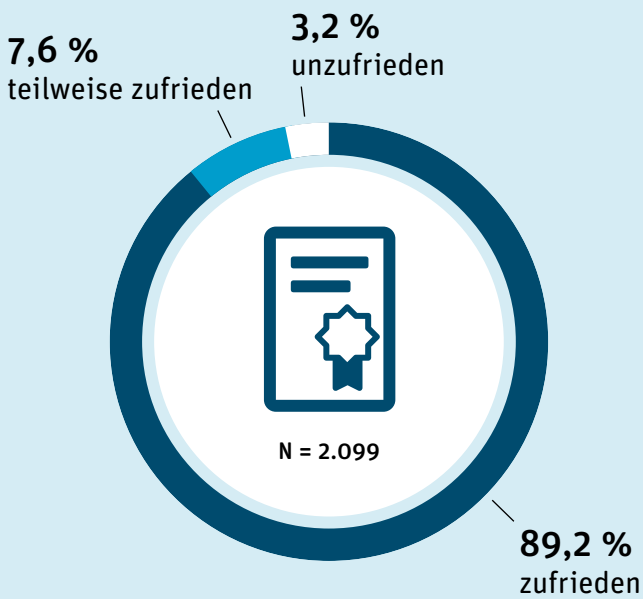
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



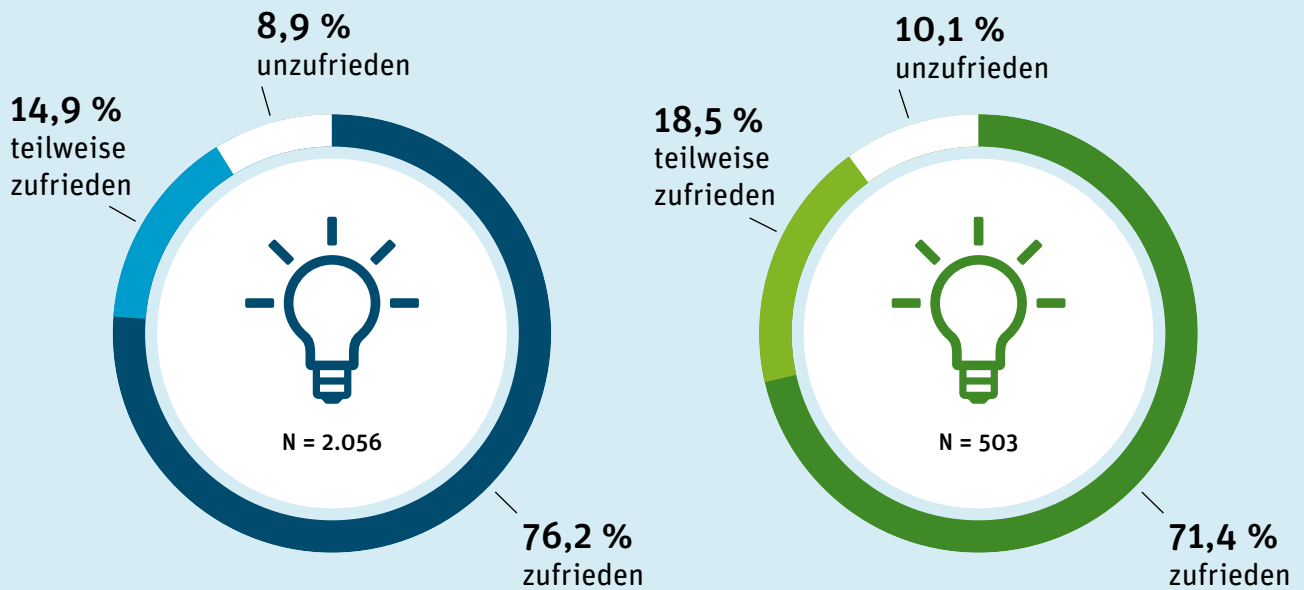
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht

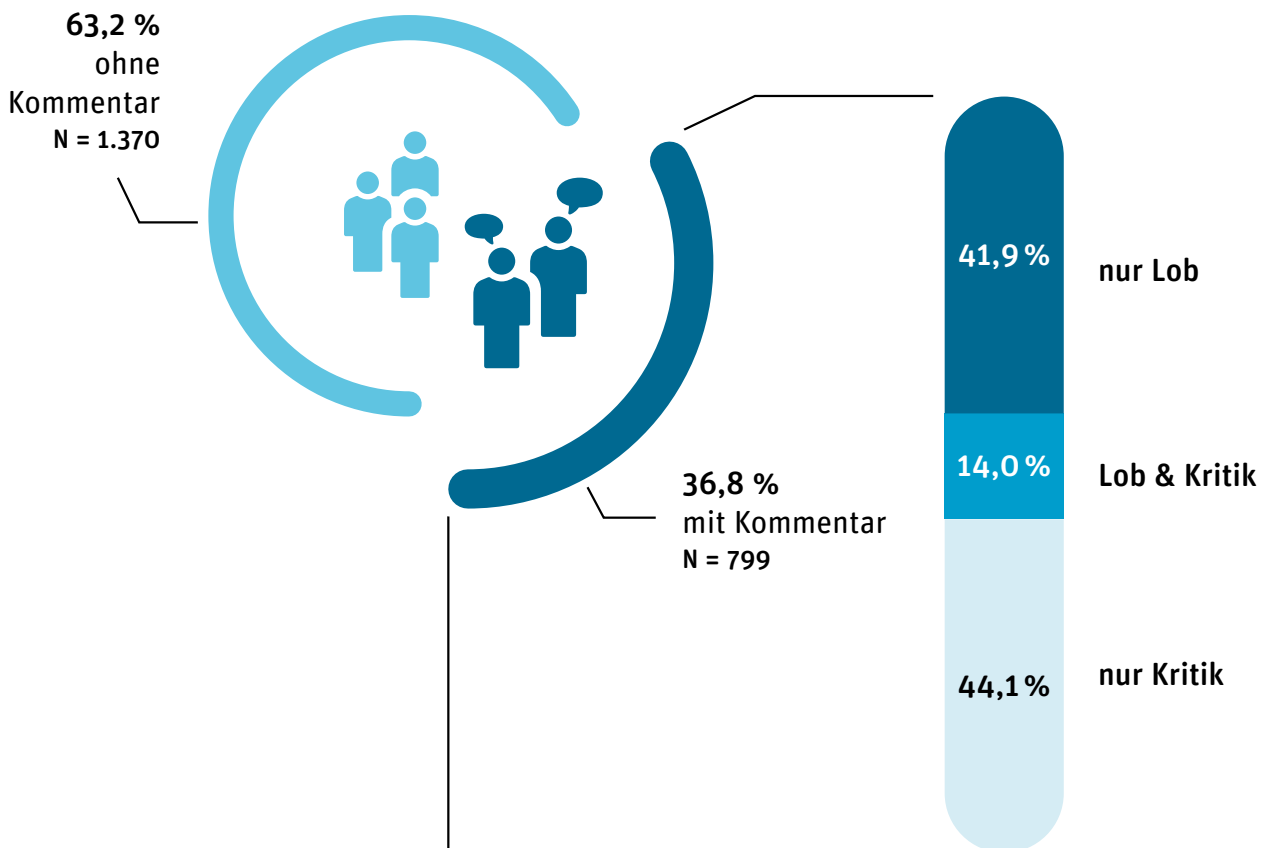
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (983 Kommentare von 799 Befragten).



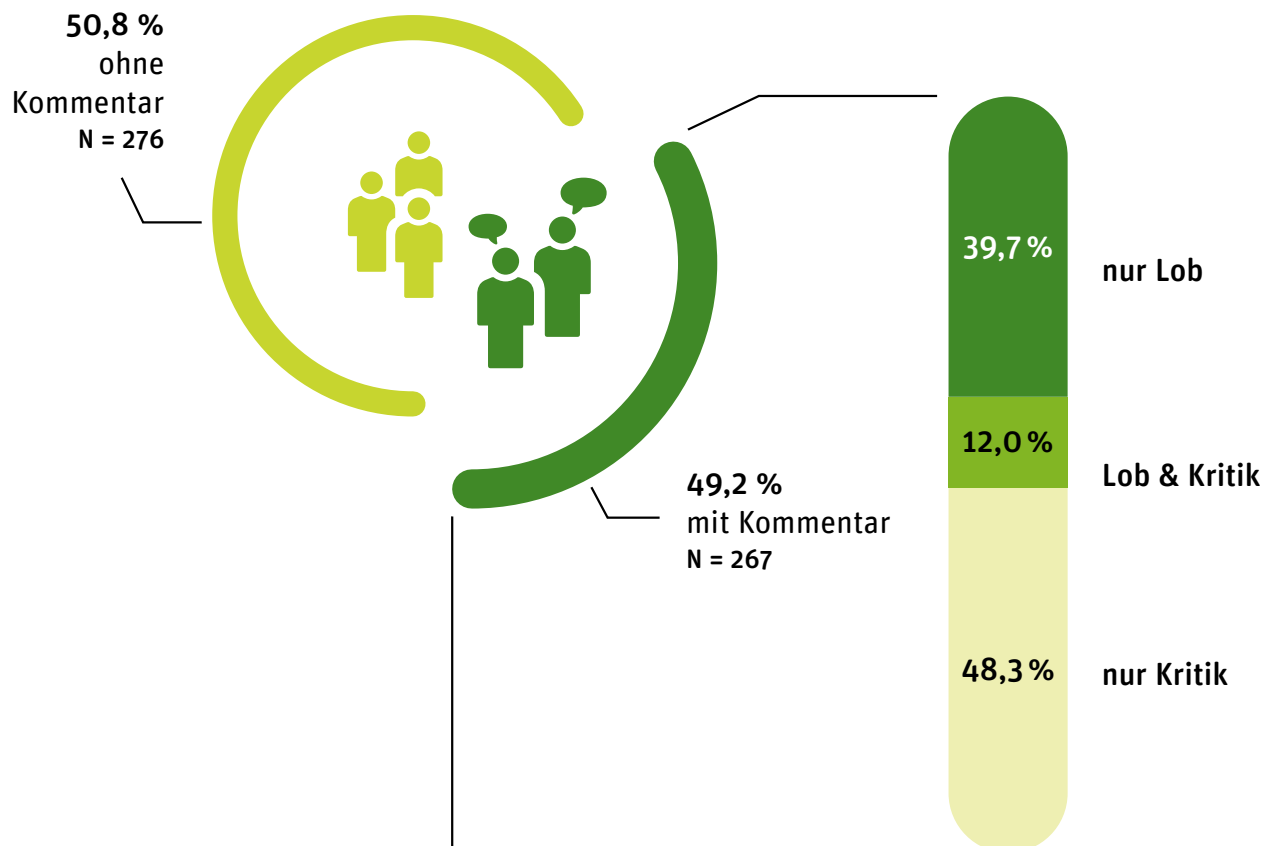
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 & Kritik geäußert haben (311 Kommentare von 267 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 (983 Kommentare von 799 Befragten).

236

29,5 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

85

10,6 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

73

9,1 %

Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen

50

6,3 %

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

38

4,8 %

Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent / nachvollziehbar (z. B. Inhalt des Gesprächs stimmt nicht mit dem Inhalt des Gutachtens überein)

37

4,6 %

Keine Beanstandung / keine Verbesserungsvorschläge

37

4,6 %

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

35

4,4 %

Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung / falsche Einstufung



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 (311 Kommentare von 267 Befragten).

79

29,6 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

67

25,1 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

24

9,0 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

14

5,2 %

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

13

4,9 %

Terminvereinbarung/-änderung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

12

4,5 %

Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent / nachvollziehbar (z. B. Inhalt des Gesprächs stimmt nicht mit dem Inhalt des Gutachtens überein)

8

3,0 %

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

8

3,0 %

Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen

5. Erkenntnisse

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

Die Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte seitens der befragten Personen, An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg. Dabei lag die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Telefoninterview bei 76,8 Prozent. Bei Begutachtungen im Hausbesuch konnte eine Steigerung um 0,6 Prozentpunkte auf 84,2 Prozent verzeichnet werden.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 41,9 Prozent (Telefoninterview 39,7 Prozent) positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit der Begutachtung sehr zufrieden sind.

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

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

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen als eines der wichtigsten Kriterien eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. Die Zufriedenheitswerte in diesem Kriterium gingen im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Telefoninterview um 2,8 Prozentpunkte zurück, während sie im Hausbesuch um 0,6 Prozentpunkte zunahm.

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

In der Begutachtungsart der Hausbesuche erhielt insbesondere die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter die höchsten Zufriedenheitswerte. Bei den Telefoninterviews wurde die angemessene Vorstellung der Gutachterinnen und Gutachter zu Beginn des Gesprächs am besten bewertet.

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen unabhängig von der Begutachtungsart wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus und hat sich im Vergleich zum letzten Jahr im Telefoninterview um 0,5 Prozentpunkte verringert, während sie

sich im Hausbesuch um 1,8 Prozentpunkte verbessert hat. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird deutlich.

4. Wurden die Gutachterinnen und Gutachter als vertrauenswürdig wahrgenommen?

Die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterinnen und Gutachter ist den Versicherten wichtig und stellt eine wesentliche Grundlage für eine gelingende Pflegebegutachtung dar. Das Vertrauen in die begutachtende Person erhielt insgesamt hohe Zufriedenheitswerte. Beim Hausbesuch gaben 90,4 % der befragten Personen an, zufrieden zu sein, beim Telefoninterview waren es 87 %. Die Ergebnisse deuten insgesamt darauf hin, dass die befragten Personen dem Medizinischen Dienst Baden-Württemberg und seinen Gutachterinnen und Gutachtern mehrheitlich Vertrauen entgegenbringen, insbesondere im Rahmen des persönlichen Hausbesuchs. Die leicht niedrigeren Werte beim Telefoninterview legen nahe, dass der persönliche Kontakt eine wichtige Rolle für die Vertrauensbildung spielt und dieses Kriterium im Rahmen der telefonischen Begutachtungsform weiterhin gezielt im Blick zu behalten ist.

5. Haben Sie die Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters als verständlich empfunden?

Eine klare und verständliche Kommunikation während der Begutachtung war vielen befragten Personen insbesondere im Hausbesuch ein wichtiges Anliegen. Nur wenn Fragen, Erläuterungen und Einschätzungen für die begutachtete Person nachvollziehbar sind, kann diese aktiv und selbstbestimmt am Begutachtungsgespräch

teilnehmen und relevante Informationen zu ihrer Pflegesituation einbringen. Das Kriterium erhielt in beiden Begutachtungsarten hohe Zufriedenheitswerte: Im Hausbesuch gaben 91,0 Prozent der befragten Personen an, zufrieden zu sein, im Telefoninterview waren es 88,6 Prozent. Damit zählt die verständliche Ausdrucksweise zu den am höchsten bewerteten Kriterien innerhalb des Fragenbereichs zur Gesprächsführung.

6. 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 wie im Vorjahr vielen befragten Personen – insbesondere im Telefoninterview – wichtig. Die Zufriedenheitswerte für dieses Kriterium fallen insgesamt hoch aus. Im Hausbesuch konnte im Vergleich zum Vorjahr eine Verbesserung festgestellt werden.

7. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch mit 6,8 Prozentpunkten und im Telefoninterview mit 3,8 Prozentpunkten deutlich verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiterhin niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

6. Maßnahmen

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

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

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

Um dem persönlichen Erleben der begutachteten Person von Beginn an ausreichend Raum zu geben, wird der Einstieg in das Begutachtungsgespräch gezielt an den Aspekten ausgerichtet, welche die versicherte Person am stärksten belasten und ihr subjektiv am bedeutsamsten sind. Ein Gesprächseinstieg, der die individuell

empfundene Einschränkungen und Bedarfe in den Vordergrund stellt, fördert nicht nur das Vertrauen in den Begutachtungsprozess, sondern trägt auch dazu bei, ein vollständiges und realistisches Bild der Pflegesituation zu erfassen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Das Fortbildungsangebot umfasst dabei sowohl fachlich-inhaltliche Themen der Pflegebegutachtung als auch Aspekte der professionellen Gesprächsführung und Kommunikation. Ergänzend zu den Fort- und Weiterbildungsformaten wurde das Instrument der Praxisbegleitung eingeführt. Dabei begleiten Führungskräfte die Gutachterinnen und Gutachter im Rahmen von Begutachtungen und ermöglichen so eine praxisnahe Rückmeldung zum individuellen Vorgehen. Dieses Verfahren dient der Qualitätssicherung und der kontinuierlichen Weiterentwicklung der gutachterlichen Gesprächsführung im unmittelbaren Begutachtungskontext.

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 oder Pflegestützpunkten. Die umfassende Beratung der Versicherten ist aufgrund der Gesetzeslage aktuell kein Schwerpunkt innerhalb der Begutachtung des Medizinischen Dienstes.

Im März hat ein Forschungsprojekt auf Grundlage des §18e SGB XI gestartet, das die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens insgesamt zum Ziel hat. Dabei soll es insbesondere darum gehen, noch besser als bisher den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen gerecht werden zu können und um Möglichkeiten, wie der Beratungsaspekt in der Begutachtungssituation gestärkt werden kann.

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

Da die Begutachtungsaufträge gesetzlichen Fristen unterliegen, erfordert dies eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg optimiert den Prozess der Pflegebegutachtung fortlaufend mit dem Ziel, innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte zu schaffen. Letzteres wird durch die Verwendung von Formulierungshilfen, da hierdurch der Dokumentationsprozess und damit der Zeitaufwand für die Gutachterinnen und Gutachter reduziert wird, erreicht. Zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche kann zudem gewonnen werden, wenn antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, etwa durch schriftliche Informationen

wie einen vom Medizinischen Dienst bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder durch das Bereitlegen relevanter Unterlagen.

Durch den Einsatz von Begutachtungsarten wie dem strukturierten Telefoninterview, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, können zeitliche und personelle Ressourcen durch das Entfallen der Fahrtzeit eingespart werden. Hierbei werden weder die Dauer des persönlichen Austausches noch die inhaltliche Qualität der Begutachtung beeinträchtigt. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass die digitalen Formate – in Abhängigkeit von den durch die Begutachtungsrichtlinie legitimierten Fallkonstellationen – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein können. Diese Begutachtungsarten ermöglichen außerdem flexiblere Einsatzplanungen, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Diese Begutachtungsarten bieten daher zukünftig weiteres Potenzial für die Pflegebegutachtung.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes

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

Um den Bedürfnissen der antragstellenden Personen bei der Kontaktaufnahme besser gerecht zu werden, wurden die Serviceangebote weiter ausgebaut. So erhalten Versicherte mit der Anforderung einer Selbstauskunft bzw. der Terminankündigung einen persönlichen Zugangscod mitgeteilt, über den sie online im Serviceportal geplante Termine einsehen, Unterlagen sicher hochladen oder Termine bequem absagen können.

Durch die gezielte Optimierung der Arbeitsabläufe und der Telefonorganisation konnte die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg spürbar verbessert werden, was sich in deutlich höheren Zufriedenheitswerten im Vergleich zum Vorjahr widerspiegelt. Ermöglicht wurde dies unter anderem auch durch die Installation einer neuen Telefonanlage, welche ein intelligentes Routing bietet: Anrufende können über ein Auswahlmenü per Tastenfeld direkt in den für sie zuständigen Bereich weitergeleitet werden und erhalten in der Warteschleife bereits relevante Informationen über automatisierte Bandansagen. Zudem wurde mit der neuen Telefonanlage die Möglichkeit geschaffen, bei Bedarf einen Rückrufwunsch zu hinterlassen.

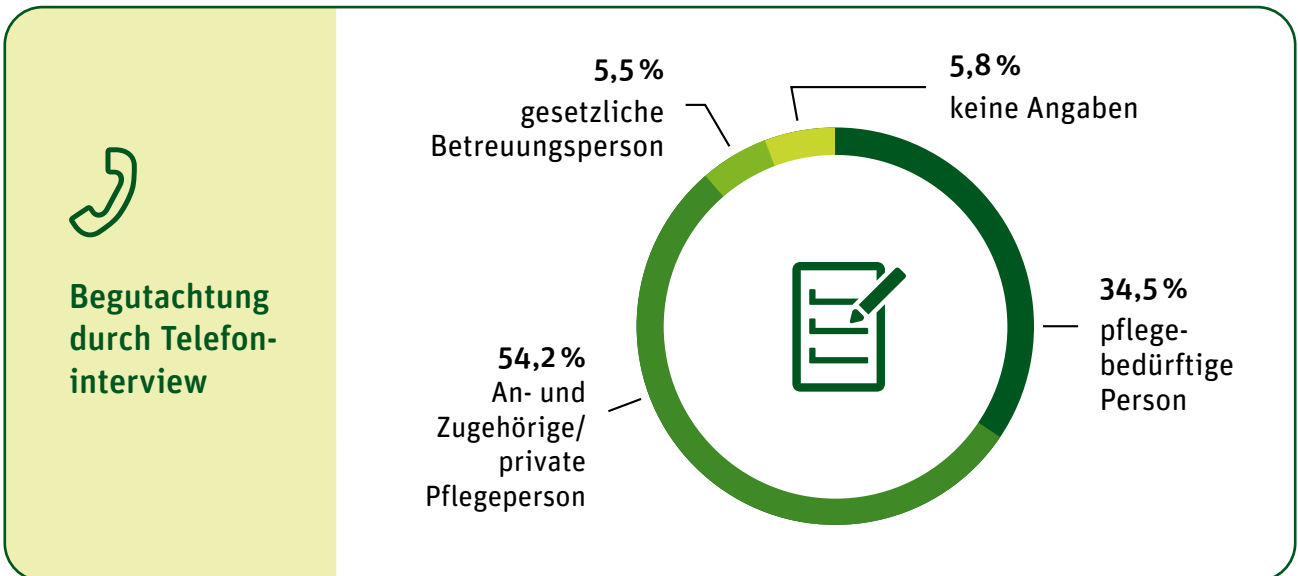
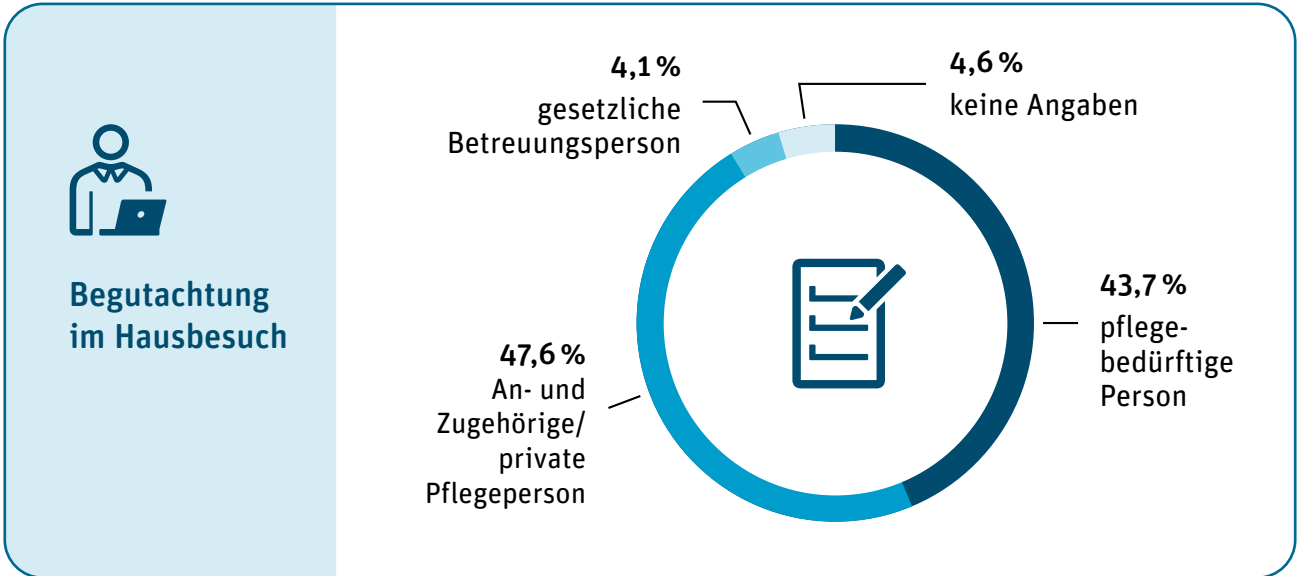
Auch zukünftig werden entsprechend des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weitere Maßnahmen etabliert, damit der Medizinische Dienst gut erreichbar ist.

Rücklaufquote

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

7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt (Mehrfachnennungen möglich)?



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



Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 2169)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	84,2 %	10,0 %	5,8 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Verständlichkeit des Anmelde- schreibens zur Begutachtung	86,2 %	11,6 %	2,2 %	79,7 %	17,8 %	2,5 %
Information durch Faltblatt und An- schreiben	84,1 %	13,8 %	2,2 %	78,5 %	19,4 %	2,1 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen	76,3 %	17,2 %	6,5 %	81,0 %	13,7 %	5,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An- sprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg	92,3 %	5,7 %	2,0 %	95,8 %	3,6 %	0,7 %

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 der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96,2 %	2,7 %	1,1 %	90,4 %	8,5 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	95,6 %	3,2 %	1,2 %	88,3 %	10,4 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter	86,5 %	10,2 %	3,3 %	93,7 %	6,0 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	80,9 %	10,9 %	8,2 %	96,0 %	3,9 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	81,1 %	12,5 %	6,4 %	89,5 %	9,4 %	1,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,2 %	8,5 %	4,3 %	95,5 %	4,3 %	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	90,3 %	6,4 %	3,3 %	95,8 %	3,8 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,2 %	7,6 %	3,2 %	96,5 %	3,1 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,0 %	6,7 %	2,3 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,4 %	6,4 %	3,2 %	96,5 %	3,3 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,2 %	14,9 %	8,9 %	92,4 %	6,9 %	0,7 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 543)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	76,8 %	14,7 %	8,5 %

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	84,9 %	12,6 %	2,5 %	78,3 %	20,1 %	1,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,1 %	13,7 %	2,2 %	80,1 %	18,9 %	0,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen	69,1 %	22,6 %	8,2 %	81,4 %	14,5 %	4,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg	92,0 %	6,2 %	1,8 %	94,1 %	5,7 %	0,2 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

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	93,7 %	4,8 %	1,5 %	91,4 %	8,1 %	0,5 %
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	94,6 %	3,7 %	1,7 %	85,6 %	13,2 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter	86,7 %	9,7 %	3,7 %	92,5 %	7,0 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	76,9 %	12,8 %	10,3 %	96,3 %	3,2 %	0,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	82,9 %	11,1 %	6,0 %	95,3 %	4,2 %	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	88,3 %	7,1 %	4,6 %	96,5 %	3,1 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	86,4 %	10,3 %	3,3 %	95,4 %	4,4 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	88,6 %	8,9 %	2,5 %	94,0 %	5,5 %	0,5 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	87,0 %	7,9 %	5,1 %	94,6 %	4,9 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	71,4 %	18,5 %	10,1 %	89,3 %	9,5 %	1,2 %

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



Medizinischer Dienst Baden-Württemberg

Ahornweg 2

77933 Lahr/Schwarzwald

Telefon 0 78 21 9 38-0

Telefax 0 78 21 9 38-12 00

info@md-bw.de

www.md-bw.de