

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

# Versichertenbefragung zur Pflegerbegutachtung des Medizinischen Dienstes Bayern 2023



# Inhalt

Vorwort .....	Seite	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	06
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch .....	Seite	07
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	Seite	08
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	09
5. Ergebnisse .....	Seite	10
6. Erkenntnisse .....	Seite	26
7. Maßnahmen .....	Seite	28
8. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	30



# Aus FAIRantwortung für die Gesundheit

Über 406.000 Pflegebegutachtungen führte der Medizinische Dienst Bayern im Jahr 2023 durch, um den Versicherten zeitnah Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und der damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen.

Anders als in den vorherigen Jahren, in denen zum Infektionsschutz der besonders gefährdeten pflegebedürftigen Menschen die Pflegebegutachtung alternativ auch telefonisch durchgeführt werden konnte, erfolgte letztes Jahr die Pflegebegutachtung verstärkt persönlich.

Daher wurden dieses Mal die Versicherten auch wieder nur gezielt nach ihrer Zufriedenheit mit der persönlichen Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern gefragt.

## Zentrale Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2023 sind:

- Von insgesamt 8.894 im Jahr 2023 versandten Fragebögen kamen 3.970 ausgefüllt zurück. Die Rücklaufquote von knapp 45 Prozent gilt als sehr hoch und zeigt den Stellenwert, den die Befragung für die Betroffenen hat.
- 84,2 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind insgesamt mit der persönlichen Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst zufrieden. 10,7 Prozent der Befragten sind teilweise zufrieden und nur 5,1 Prozent zeigen sich unzufrieden. Die Ergebnisse bestätigen einmal mehr, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der Begutachtungssituation umgehen.

Gleichwohl nutzt der Medizinische Dienst Bayern diese Ergebnisse der Versichertenbefragung, um die Qualität der Pflegebegutachtung zum Wohl der Versicherten weiterzuentwickeln. Exemplarische Maßnahmen wie die Vorbereitung auf den seit Anfang 2024 gesetzlich definierten Einsatz der telefonischen Pflegebegutachtung bei bestimmten Konstellationen sowie die Evaluierung der Pflegebegutachtung per Video oder neue Schulungen für unsere Gutachterinnen und Gutachter stellen wir Ihnen in Kapitel 7 vor.

Die Auswertung erfolgte durch eine externe wissenschaftliche Stelle, die nach einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt wurde. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Auswertung wissenschaftlich gestützt und neutral erfolgt.

Als Medizinischer Dienst Bayern werden wir uns auch weiterhin zum Wohl der Versicherten für eine qualitativ hochwertige, zeitnahe und individuelle Pflegebegutachtung einsetzen. Denn wir stehen für FAIRantwortung für die Gesundheit.

**Prof. Dr. Claudia Wöhler**  
Vorstandsvorsitzende  
Medizinischer Dienst Bayern



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

85,9 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Bayern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

## Der Kontakt

88,0 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,0 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

86,9 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Bayern gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,9 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

84,2 %

84,2 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen in der Regel speziell ausgebildete Pflegefachkräfte als Gutachterin oder Gutachter in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in dem Begutachtungsverfahren zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für den Medizinischen Dienst auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass der Medizinische Dienst eine Versichertenbefragung durchführt, daraus Erkenntnisse ableitet und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formuliert. Der Medizinische Dienst hat hierüber jährlich einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Der Bericht jedes Medizinischen Dienstes ist auf der Webseite [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) zu finden.

## 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Der Eintritt oder die Zunahme von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Der Medizinische Dienst ist sich dieser herausfordernden Situation bewusst und macht sich zum Ziel, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen wird.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zu der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst Bayern und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z.B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z.B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienstes auswirkt.

Dem Medizinischen Dienst Bayern ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtung noch gezielter auf die Bedürfnisse der Versicherten abzustimmen.

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. Bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite. Der Medizinische Dienst Bund veröffentlicht die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung.



## 3. Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu erhalten. Es soll Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes genutzt werden können.

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

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

Der Fragebogen für die Versichertenbefragung wurde vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen können, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an ein neutrales Marktforschungsunternehmen (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.

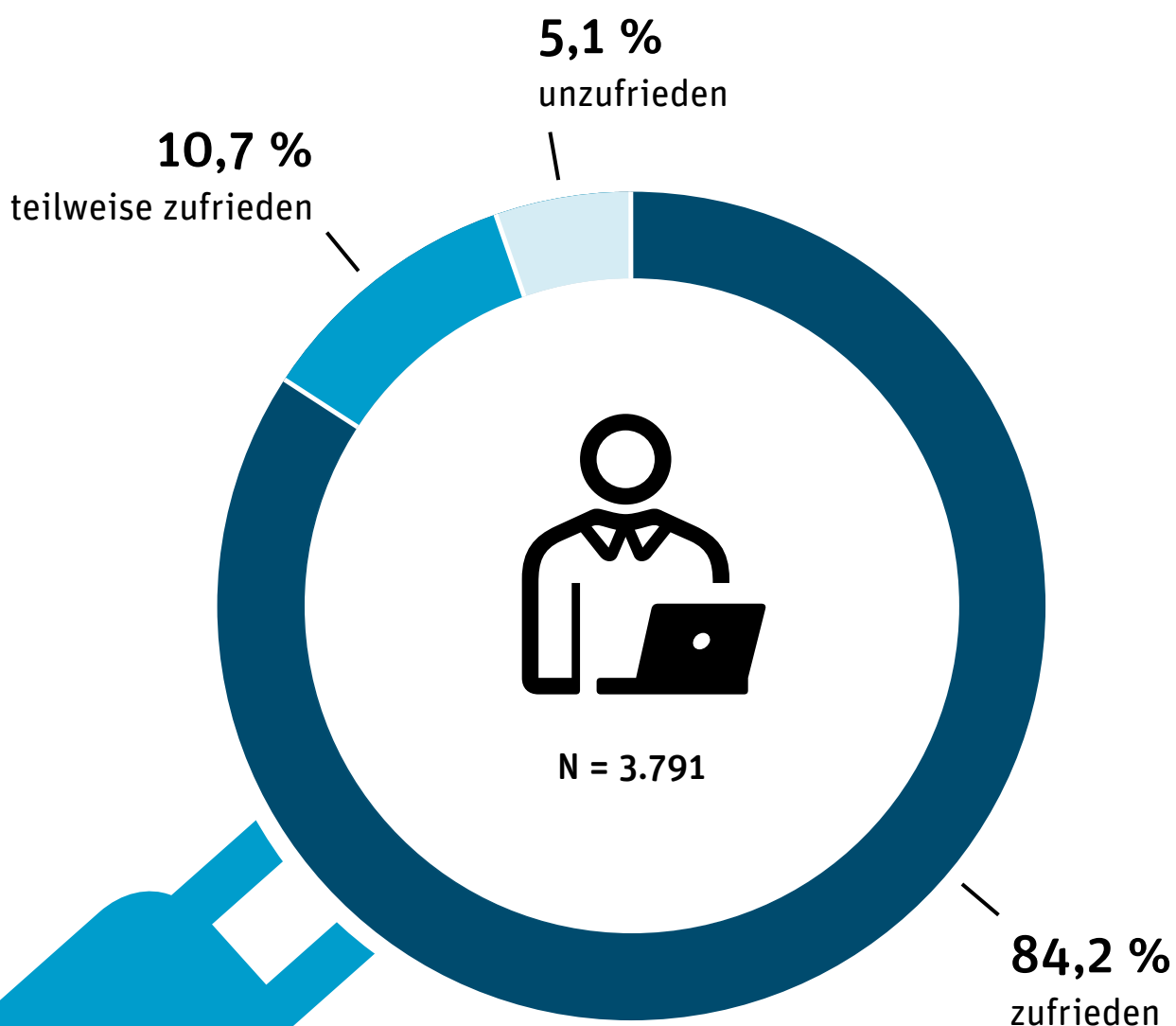
## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (220.591 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 5.515 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2023 entsprach.

Der Medizinische Dienst Bayern hat insgesamt 8.894 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 3.970 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 44,6 Prozent.

## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 84,2 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen durch den Medizinischen Dienst Bayern zufrieden. Teilweise zufrieden sind 10,7 Prozent; und 5,1 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 34 und 35.

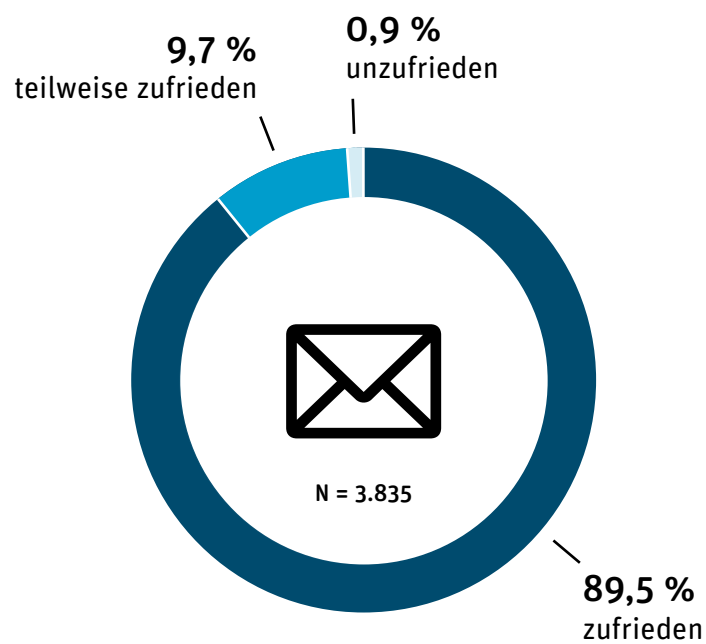
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 89,5 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern bei Rückfragen sind 77,8 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

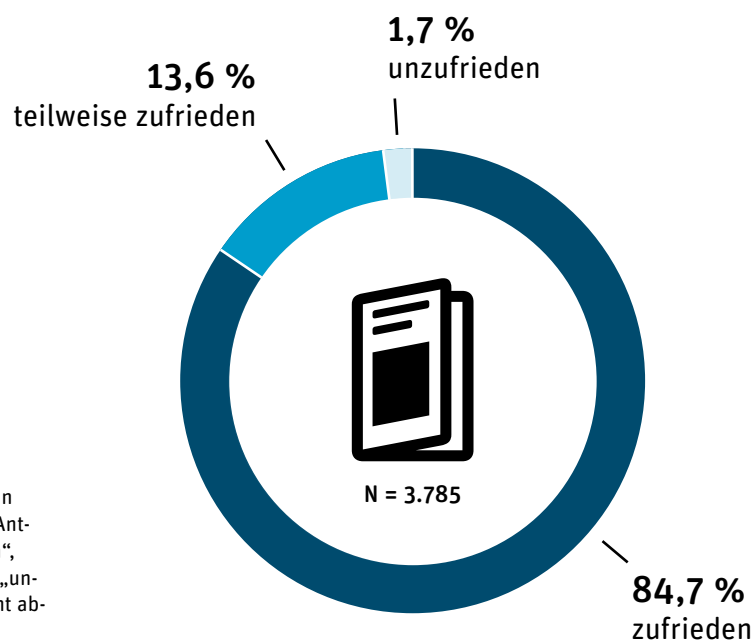
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 91,6 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 93,8 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



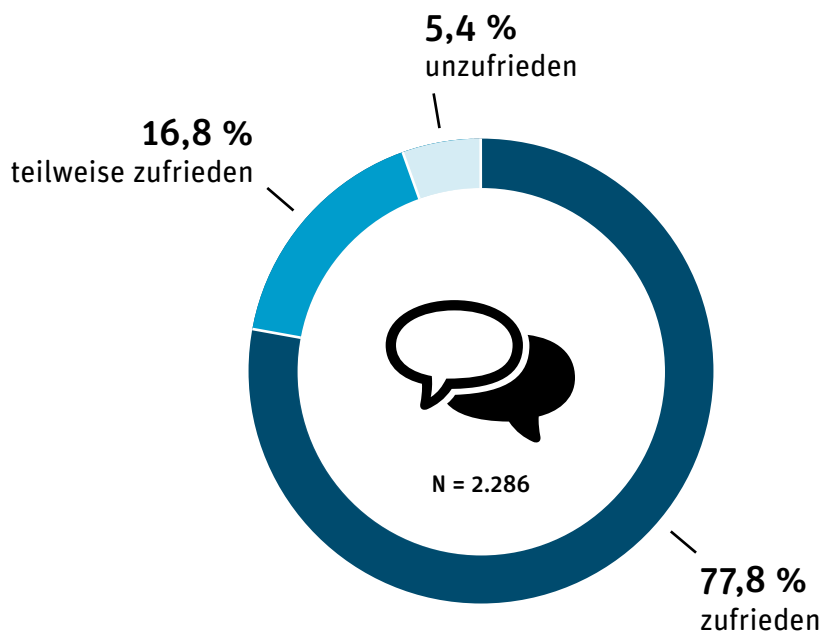
## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



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

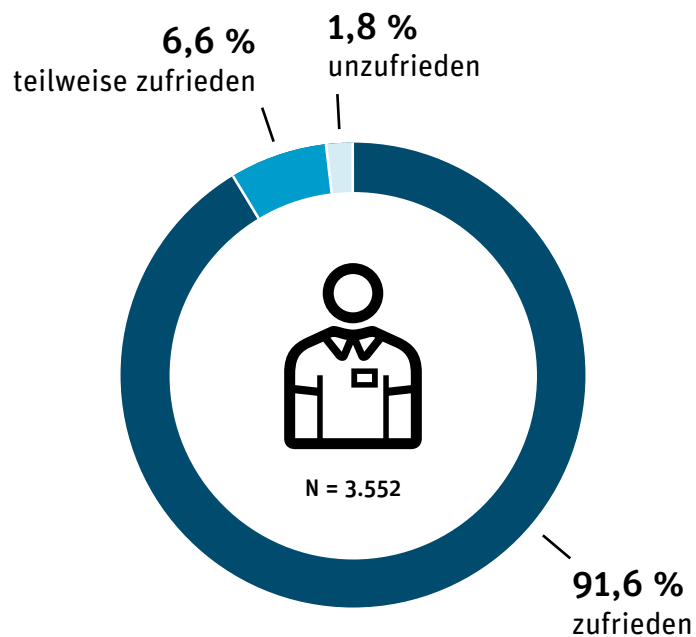
### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern bei Rückfragen

---



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

---



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

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,9 bzw. 95,8 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (86,1 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (83,5 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (86,0 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 79,4 Prozent der Befragten zufrieden; 13,4 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,2 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 95,3 Prozent der Begutachteten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

A)



B)



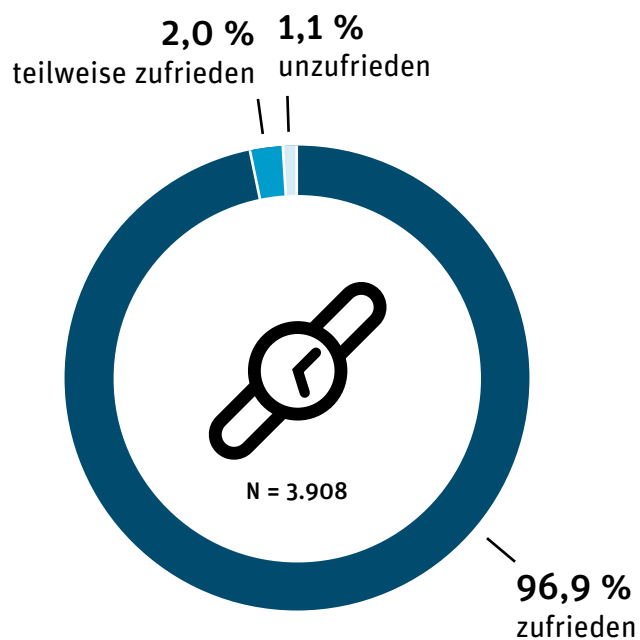
C)





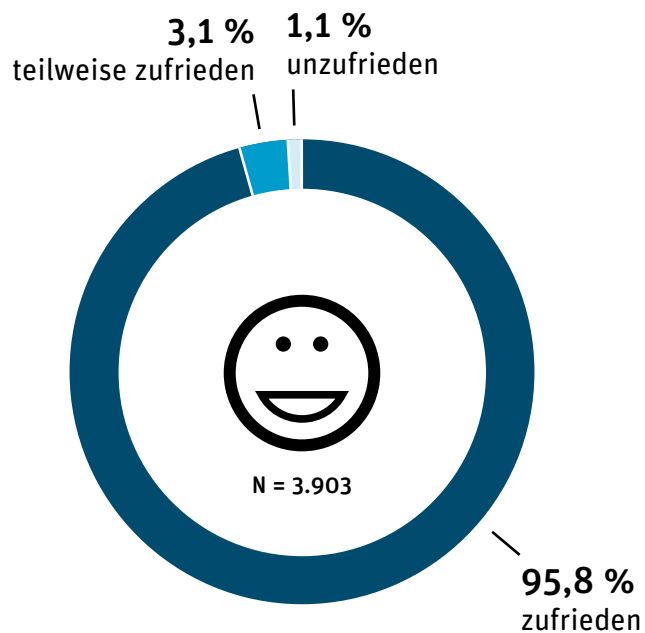
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

---



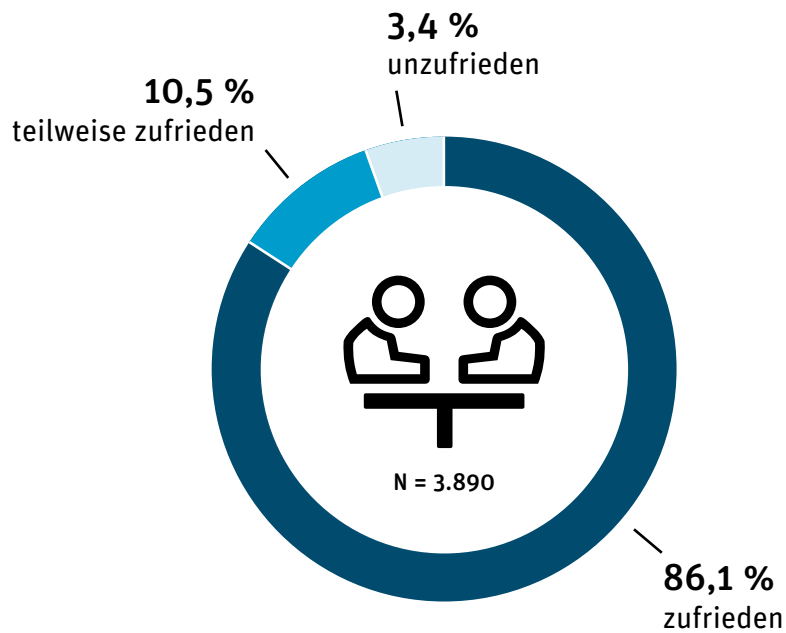
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

---

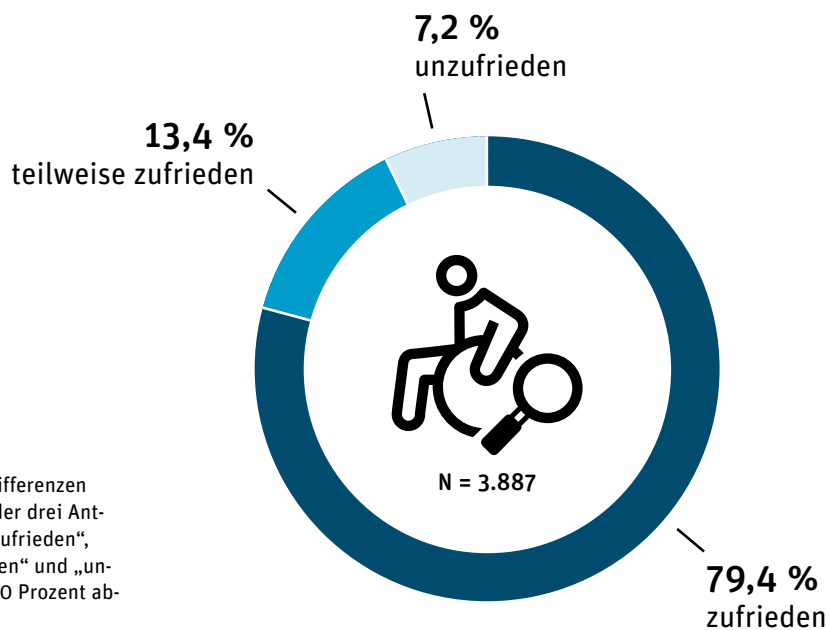


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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



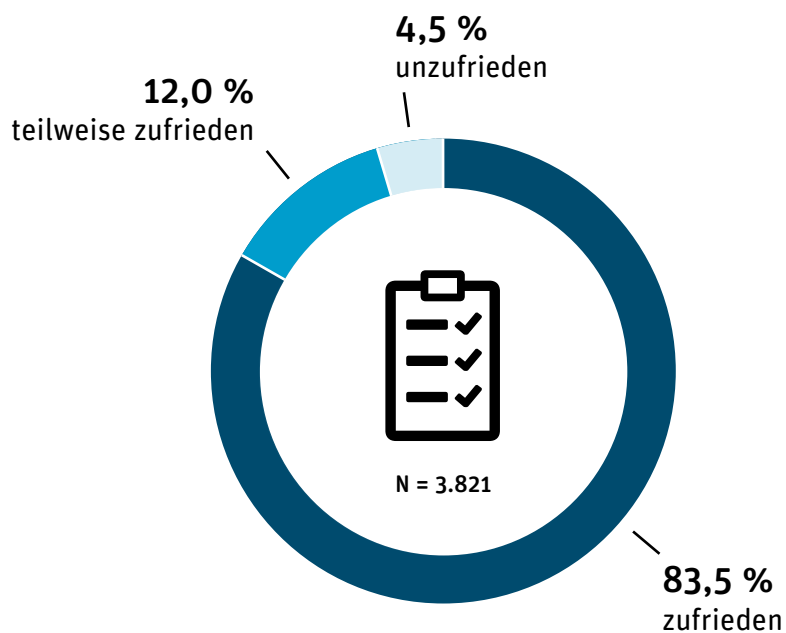
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

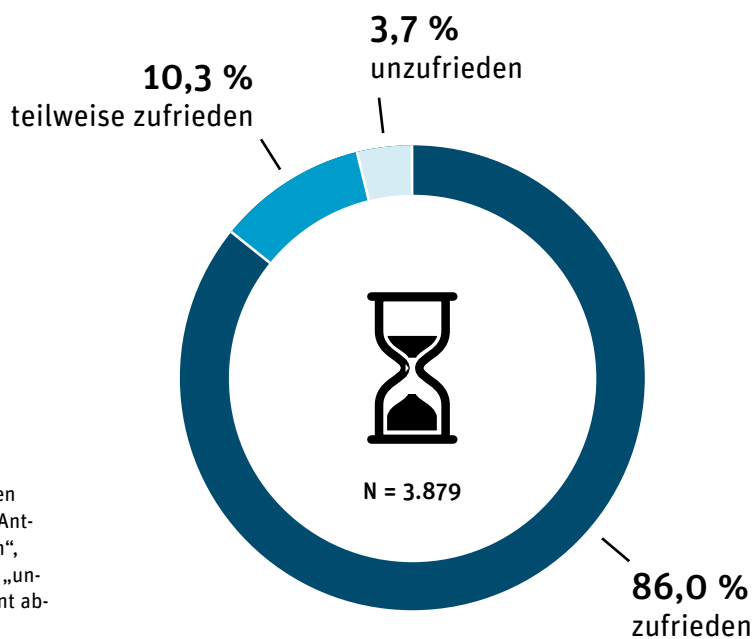
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten

---



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

---



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

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

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (90,5 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von ca. 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 8,3 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16,2 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 90,9 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)

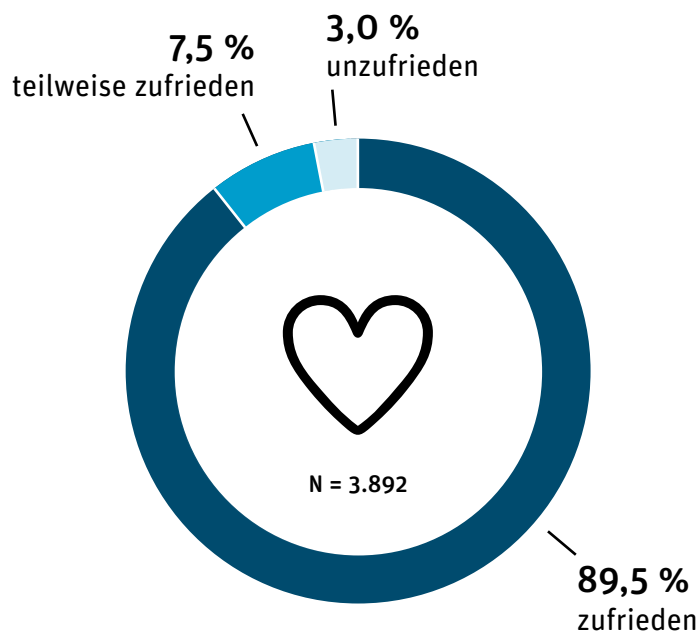


C)



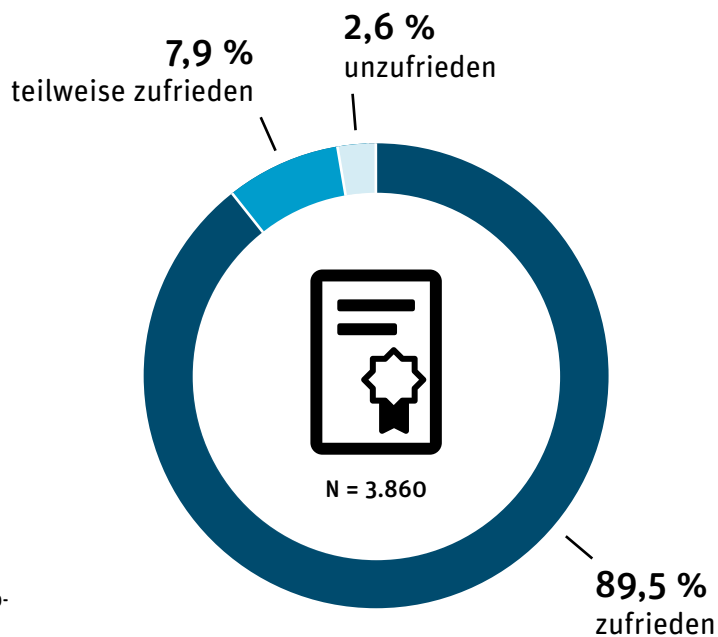
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



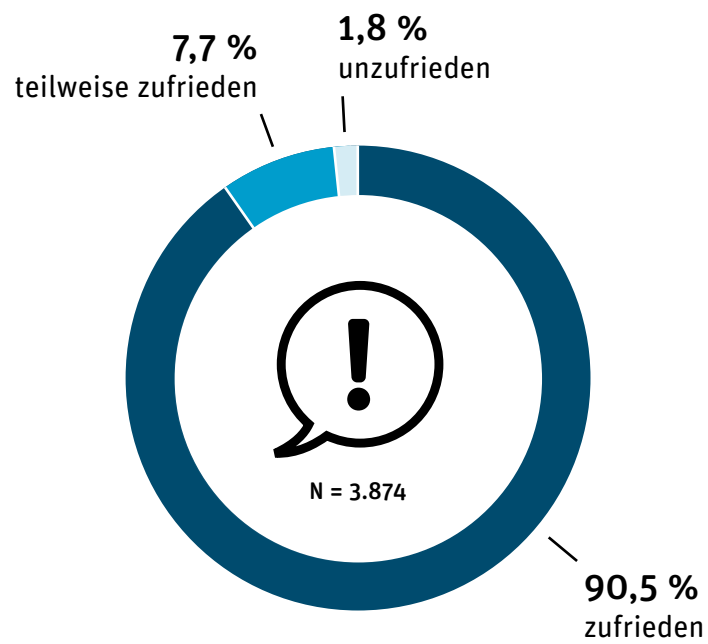
## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

---

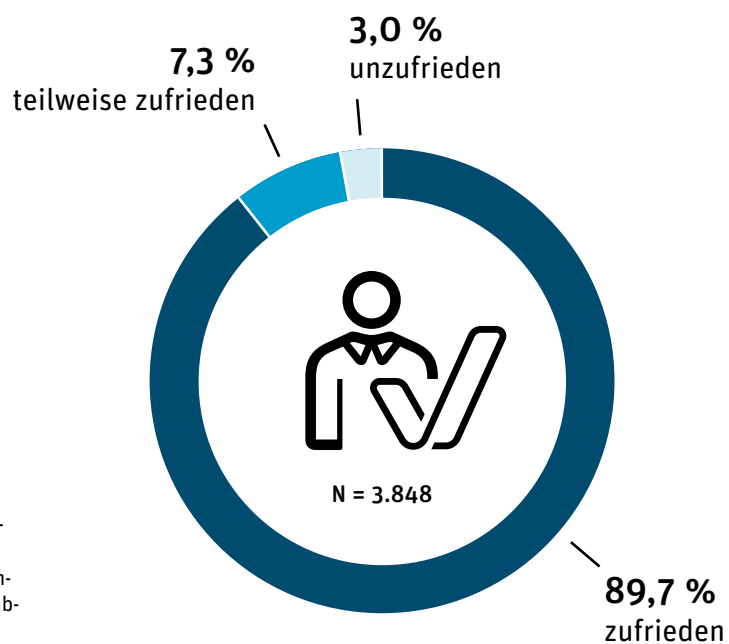


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



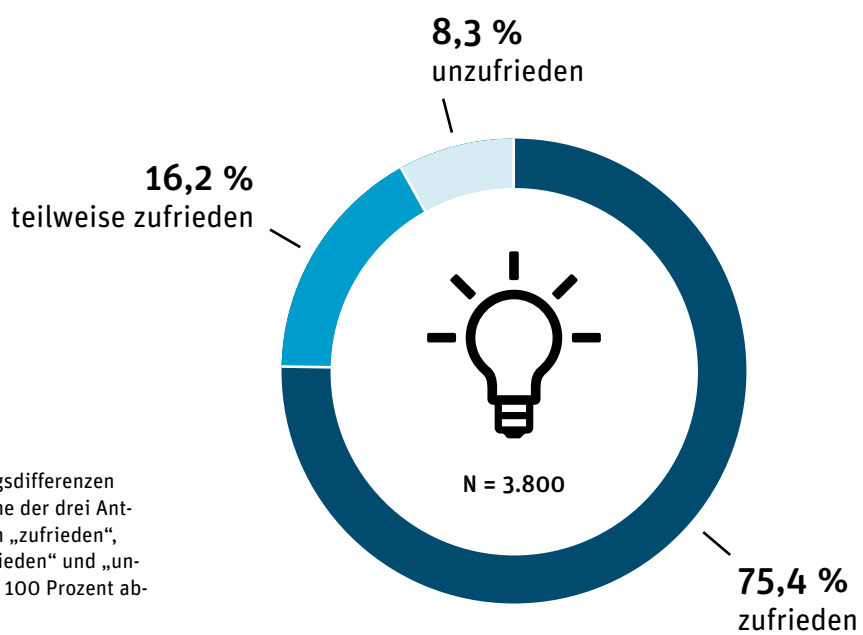
### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

## Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

---



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

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

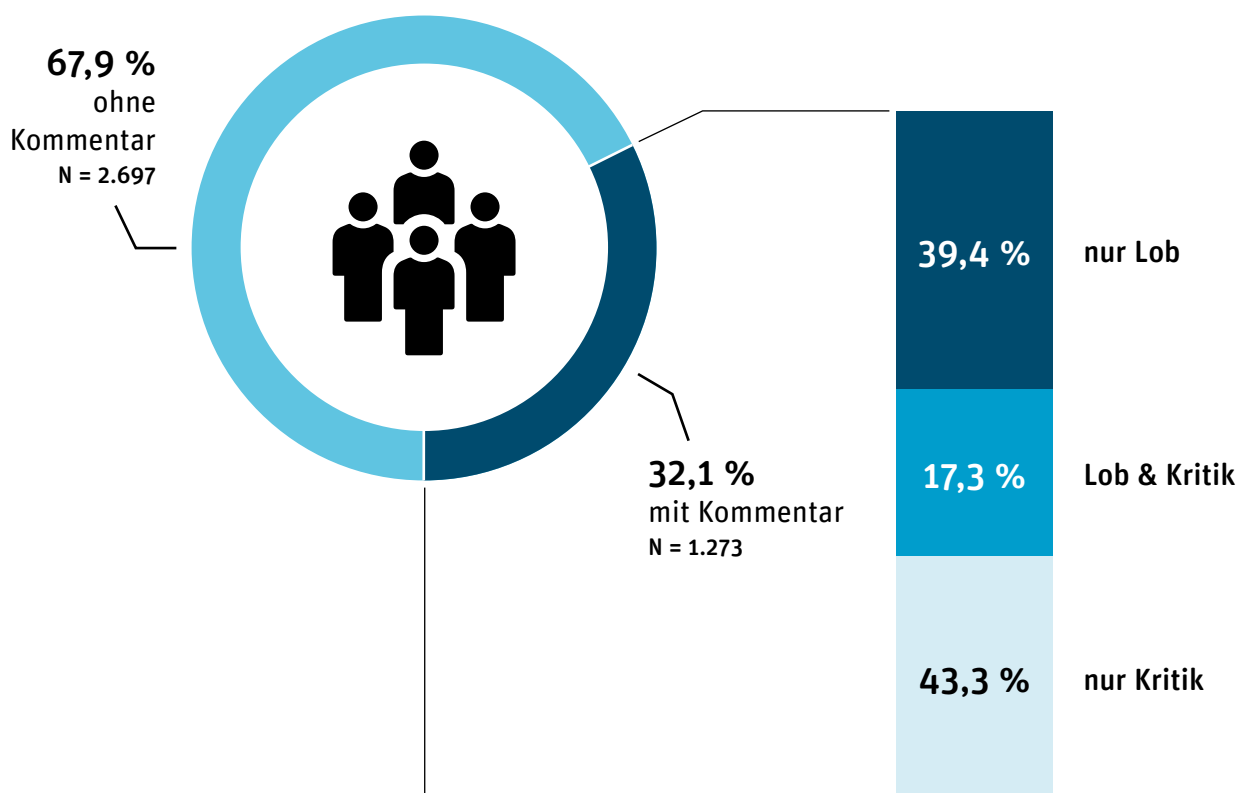


ja
  nein
  weiß nicht



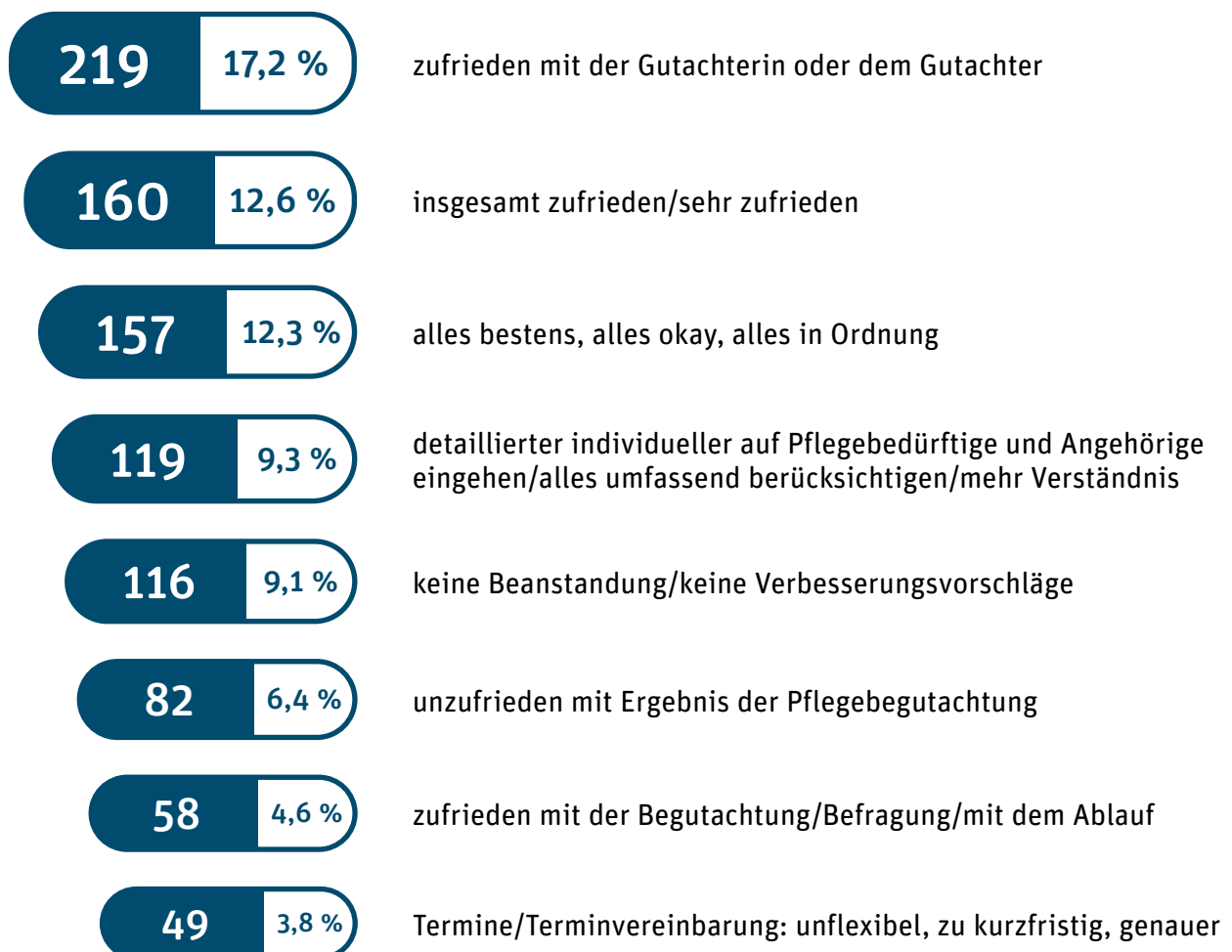
## Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (1.273 Kommentare von 3.970 Befragten).



## 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 (1.907 Kommentare von 1.273 Befragten).



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 44,6 Prozent, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Bayern mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 39,4 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

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

### **Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:**

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,2 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 13,4 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 79,4 Prozent sind zufrieden. Für etwa 95,3 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 35 oben).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 86,0 Prozent zufrieden. 3,7 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 10,3 Prozent sind teilweise zufrieden. 95,3 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

75,4 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 8,3 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 16,2 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 90,9 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 77,8 Prozent damit zufrieden sind, teilen 5,4 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 16,8 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 77,7 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.



## 7. Maßnahmen

### Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgte nach einem strukturierten Verfahren. Es wurden zunächst die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet. Dabei sind Themenfelder mit Verbesserungsbedarf identifiziert worden. In einem weiteren Schritt wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausgearbeitet, um konkrete Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten abzuleiten.

### Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

#### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund erstellt wird. Die in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien und die dafür relevanten Informationen sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Das führt dazu, dass Versicherte unzufrieden sind, wenn zum Beispiel ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten vermeintlich keine Berücksichtigung finden. Der Medizinische Dienst Bayern wird daher im Laufe des Jahres die Informationen zur Besuchsankündigung einer Pflegebegutachtung kritisch evaluieren und damit klarer und verständlicher kommunizieren.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Bayern in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen. Ein konkretes Beispiel: Aktuell werden alle Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern mit einer Fortbildung in „Gewaltfreier Kommunikation“ geschult, um speziell auch in herausfordernden Begutachtungssituationen eine empathische und deeskalierende Gesprächsführung mit den Versicherten bzw. den Angehörigen zu ermöglichen.

#### Aktive Beratung schon vor der Antragstellung

Der Wunsch unserer Versicherten nach guter Beratung und Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Bayern bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert. Daher bietet der Medizinische Dienst Bayern mit der Veranstaltungs-Reihe MD im Dialog regelmäßig Beratungsangebote, in denen Versicherte, Angehörige und Mitarbeitende von Pflegeeinrichtungen zu verschiedenen Aspekten der Pflegebegutachtung aktiv vor Ort oder online informiert werden.

Zudem initiiert der Medizinische Dienst Bayern im Sommer 2024 eine umfangreiche Beratungskampagne. Unter dem Motto „Pflegebedürftig!?“ werden gezielt Menschen mit beginnendem Hilfebedarf angesprochen, um sich über Pflege und Pflegebedürftigkeit beraten zu lassen. Denn jede Pflegebegutachtung, die nicht zum erhofften Ergebnis eines Pflegegrades führt, kostet nicht

nur das Gesundheitswesen wertvolle Ressourcen, sondern bringt auch viel Unzufriedenheit mit sich – häufig aus Unwissenheit. Entsprechend breit ist die Unterstützung für die Initiative „Pflegebedürftig!“ des Medizinischen Dienstes Bayern. Erst beraten lassen, dann Antrag stellen – dem haben sich neben dem Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention sowie dem Landesamt für Pflege auch führende Pflegekassen wie die AOK Bayern, die DAK, Barmer, TK und KKH angeschlossen. Ebenso der Bayerische Hausärzte Verband, die Bayerische Landesärztekammer und viele andere mehr.

#### **Flexibilisierung der Begutachtungsformen**

Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Darüber hinaus wurde unter Beteiligung des Medizinischen Dienstes Bayern im Rahmen einer Studie die Videobegutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit bei Personen in Pflegeeinrichtungen erprobt. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass Videobegutachtung als alternative Begutachtungsform geeignet ist. Daher setzt sich der Medizinische Dienst Bayern in der öffentlichen Diskussion dafür ein, dass zum Wohl der Versicherten eine weitere Flexibilisierung der Pflegebegutachtung ermöglicht wird, perspektivisch speziell die Videobegutachtung.

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

Die Pflegebegutachtung spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Daher hat der Gesetzgeber festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Dafür ist beim Medizinischen Dienst Bayern eine ausgefeilte Planung erforderlich. Denn im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter sorgsam mit der zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird daher beim Medizinischen Dienst Bayern kontinuierlich verbessert, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen.

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst Bayern sein pflegfachliches Personal zur Bewältigung des wachsenden Auftragsvolumens aus. Trotz des ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung versuchen wir weiterhin Personal in dem Maße zu gewinnen, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich ist.

# 8. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Verschickte Fragebögen 2023



Rücklauf (Stand 15.02.2024)

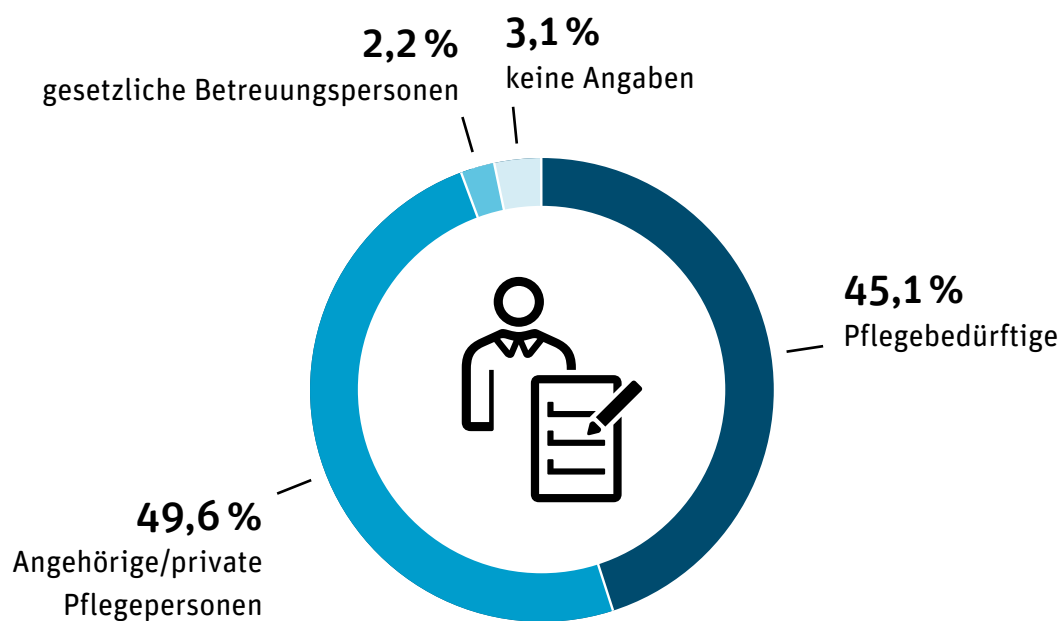


= 44,6 %



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich









Medizinischer Dienst  
Bayern

# Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Angaben zur Person

1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt:

- Pflegebedürftige Person
  Angehöriger / private Pflegeperson
  Gesetzliche Betreuungsperson

## Gesamtzufriedenheit

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst?

- zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

## Informationen über die Pflegebegutachtung

3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

## Der persönliche Kontakt

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

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

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

zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

wichtig
  teilweise wichtig
  unwichtig

+

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

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

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input 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**

13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

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

15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?

16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

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

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

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

V1.0 • 2023

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 3.970)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern?	<b>84,2 %</b>	<b>10,7 %</b>	<b>5,1 %</b>

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,5 %	9,7 %	0,9 %	80,8 %	16,9 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,7 %	13,6 %	1,7 %	80,4 %	18,3 %	1,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,8 %	16,8 %	5,4 %	77,7 %	14,2 %	8,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	91,6 %	6,6 %	1,8 %	93,8 %	5,2 %	1,0 %

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

<b>Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter</b>	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	96,9 %	2,0 %	1,1 %	86,5 %	12,3 %	1,3 %
Angemessene Vorstellung	95,8 %	3,1 %	1,1 %	86,3 %	12,8 %	0,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,1 %	10,5 %	3,4 %	93,1 %	6,4 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	79,4 %	13,4 %	7,2 %	95,3 %	4,4 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,5 %	12,0 %	4,5 %	89,7 %	9,2 %	1,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,0 %	10,3 %	3,7 %	95,3 %	4,4 %	0,3 %

<b>Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters</b>	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	89,5 %	7,5 %	3,0 %	95,0 %	4,5 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,5 %	7,9 %	2,6 %	95,9 %	3,8 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,5 %	7,7 %	1,8 %	95,8 %	3,9 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,7 %	7,3 %	3,0 %	95,3 %	4,4 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	75,4 %	16,2 %	8,3 %	90,9 %	8,5 %	0,7 %

## 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 Bayern  
Haidenauplatz 1  
81667 München

Telefon:     089 159060 5555  
E-Mail:      info@md-bayern.de  
Internet:    www.md-bayern.de

**Verantwortliche:** Prof. Dr. Claudia Wöhler, Vorstandsvorsitzende

**Autoren:** Andreas Timm, Medizinischer Dienst Bayern  
Natalia Siebert, Medizinischer Dienst Bayern

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

Tino Nitschke, www.einundalles.net,  
Julia Brandstein, MD Bayern



Medizinischer Dienst Bayern  
Haidenauplatz 1  
81667 München  
Telefon: 089 159060 5555  
info@md-bayern.de  
www.md-bayern.de

Bewerten Sie uns auf 

Folgen Sie uns auf   
