

Versichertenbefragung zur Pflegerbegutachtung des Medizinischen Dienstes Bayern 2025



Inhalt

03	Vorwort
04	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
06	1. Gesetzlicher Auftrag
07	2. Methodik und Zielsetzung
09	3. Stichprobengröße und Rücklauf
10	4. Ergebnisse
28	5. Erkenntnisse
30	6. Maßnahmen
32	7. Zahlen, Daten, Fakten



Nochmals gesteigerte Zufriedenheit trotz steigender Auftragszahlen

Der Medizinische Dienst Bayern führte 2025 mit 453.407 Pflegebegutachtungen deutlich mehr Aufträge als im Vorjahr durch, um Versicherten schnellen Leistungszugang zu bieten. Zur Qualitätssicherung bewerten ausgewählte Versicherte seit 2014 den Ablauf und das Personal anonym per Fragebogen.

Das wichtigste Ergebnis aus den Auswertungen der Fragebögen ist erneut eine Bestätigung, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der herausfordernden Begutachtungssituation umgehen und den hohen Erwartungen der Versicherten und deren Angehörigen entsprechen können.

Trotz weiter steigender Auftragszahlen konnte die Zufriedenheit der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen mit der persönlichen Pflegebegutachtung von 82,5 Prozent im Jahr 2024 auf nun 84,4 Prozent im Jahr 2025 gesteigert werden. Entsprechend konnte der Anteil der Personen, die teilweise zufrieden sind, von 10,8 auf 10,2 Prozent und der Anteil der Unzufriedenen von 6,8 auf nur noch 5,4 Prozent gesenkt werden.

Da die Zufriedenheit der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen stark von der persönlichen Betreuung und Beratung der Gutachterinnen und Gutachter abhängt, liegen die Werte

für die telefonische Begutachtung geringfügig niedriger.

Persönlich kenne ich keine andere Befragung, bei der in fast allen Bereichen so exzellente Ergebnisse erzielt werden. Gerade in dem so sensiblen Bereich der Pflegebegutachtung sind für uns als Medizinischer Dienst Bayern die Zufriedenheitswerte von zum Teil bis über 97 Prozent für die Termintreue, angemessene Vorstellung, Erklärung des Vorgehens, Gesprächsführung, Vertrauenswürdigkeit und vor allem für den respektvollen und einfühlsamen Umgang ein herausragendes Kompliment für unsere Gutachterinnen und Gutachter.

Im Namen der Versicherten und deren Angehörigen möchte ich mich daher bei unseren überaus engagierten, kompetenten und empathischen Kolleginnen und Kollegen für ihren Einsatz zum Wohl der Versicherten bedanken. Gemeinsam werden wir uns auch weiterhin täglich dafür einsetzen, dass die Leistungen der Pflegeversicherung nach objektiven Kriterien allen Versicherten zu gleichen Bedingungen zugutekommen.

Claudia Wöhler

Prof. Dr. Claudia Wöhler
Vorstandsvorsitzende
Medizinischer Dienst Bayern

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 Bayern. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 86,6 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. Bei den im strukturierten Telefoninterview befragten Personen zeigten sich 83,3 Prozent zufrieden.



86,6 %



83,3 %

Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,7 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 88,7 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



87,7 %



88,7 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,9 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 86,0 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



86,9 %



86,0 %

Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 84,4 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 80,9 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



84,4 %



80,9 %

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 Pflegefachkräfte 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 Begutachtungsrichtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren². Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes 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 Dienstleistungsrichtlinien.

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.

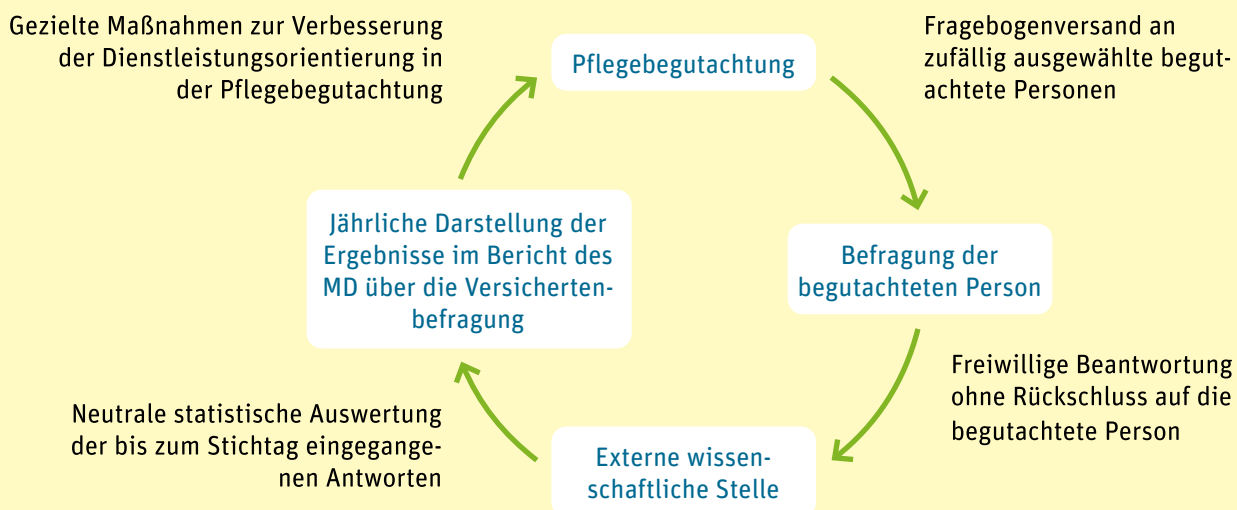
Innerhalb eines Monats nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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. 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.

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 186.055 Begutachtungen im Hausbesuch und 18.866 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 4.651 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.

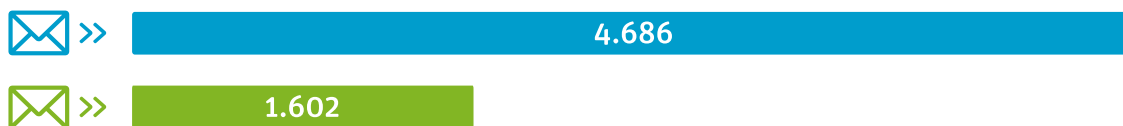
Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Bayern hat 4.686 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 1.983 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,3 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Bayern 1.602 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 538 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 33,6 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025

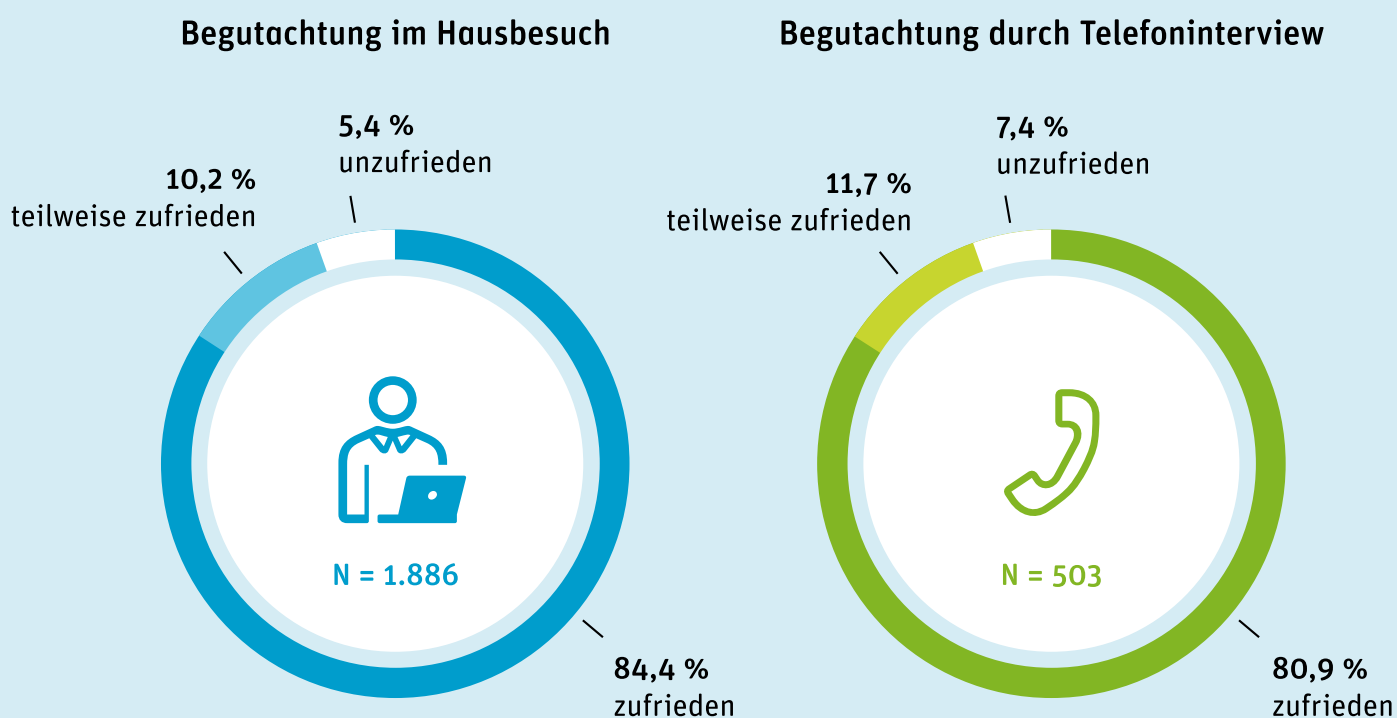


Rücklauf (Stand 15.01.2026)



4. Ergebnisse

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



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (84,4 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (80,9 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 10,2 Prozent der im Hausbesuch und 11,7 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,4 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 7,4 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 waren 91,4 Prozent der im Hausbesuch und 92,3 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

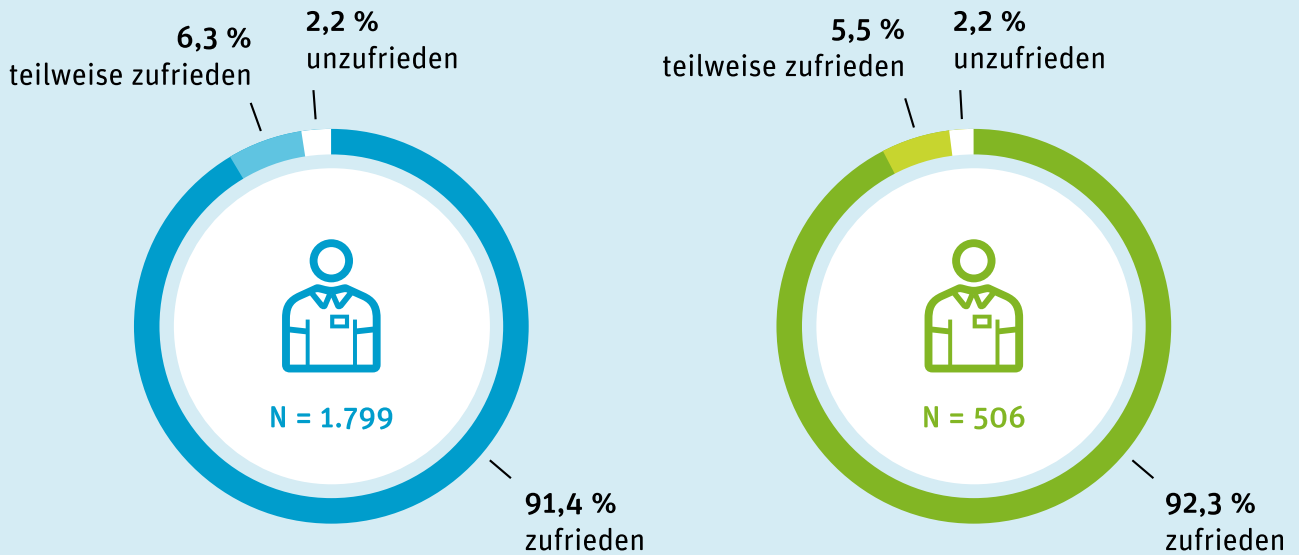
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 90,0 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 82,8 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 85,5 Prozent (Hausbesuch) bzw. 81,7 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

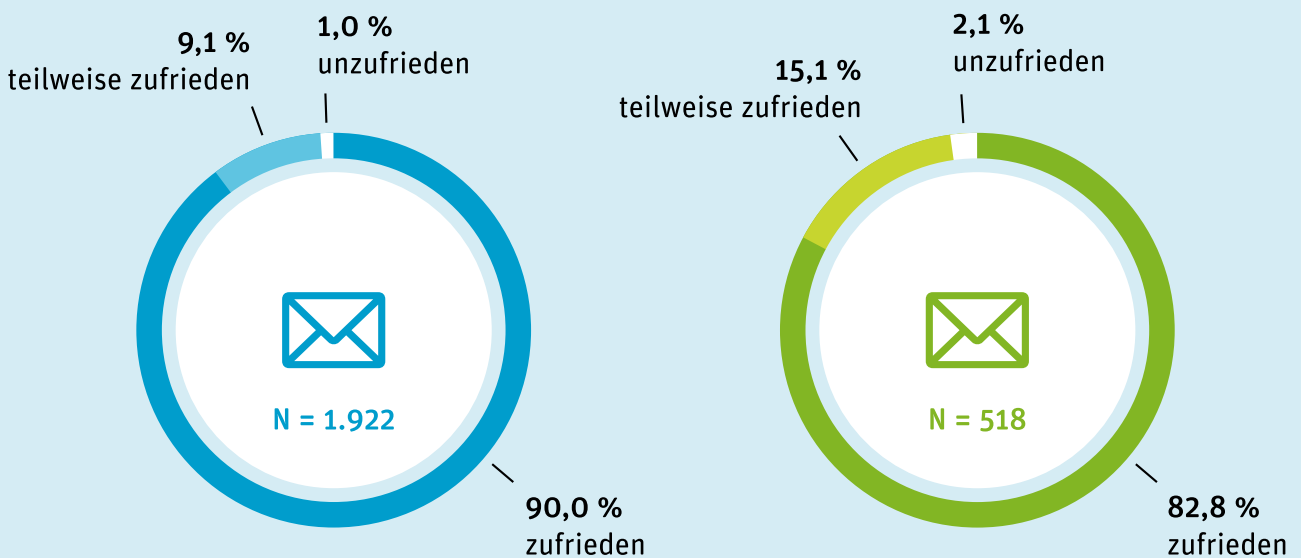
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern bei Rückfragen waren 79,4 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 76,6 Prozent.



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes



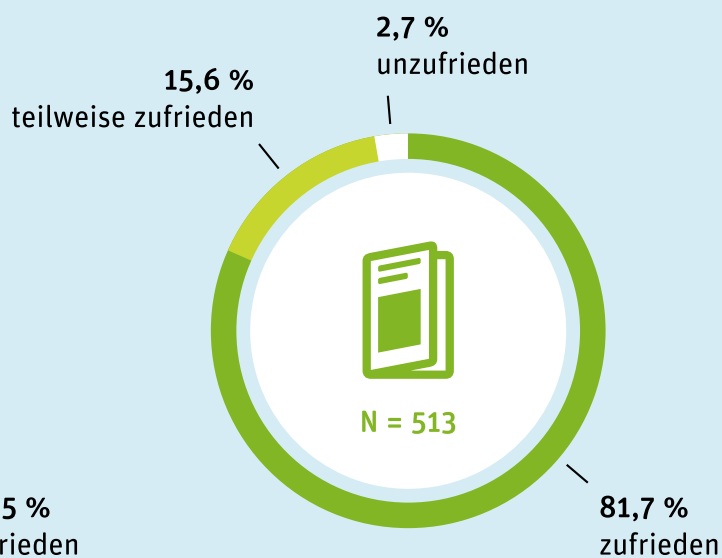
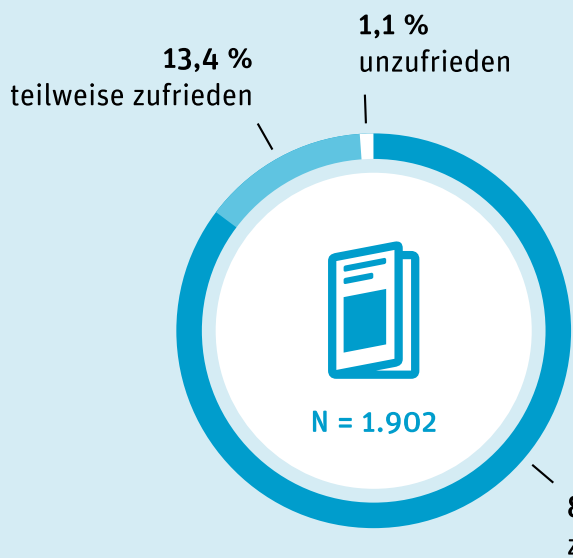
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



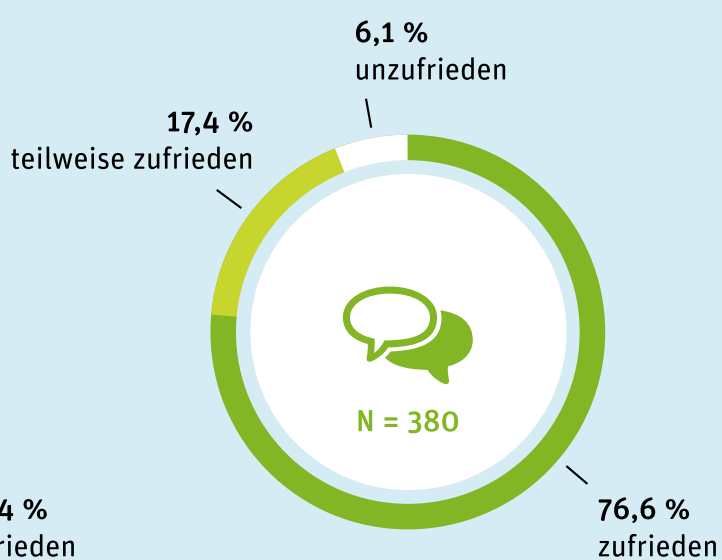
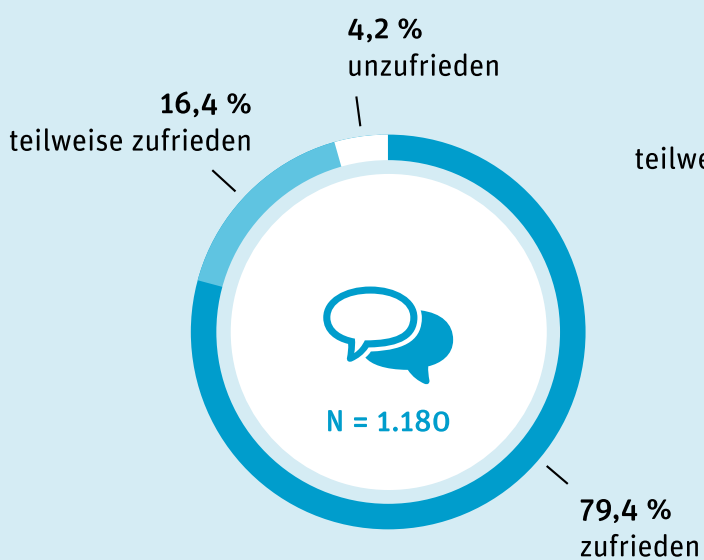
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 97 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das für beide Begutachtungsarten.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (85,6 Prozent Hausbesuch, 87,6 Prozent Telefoninterview).

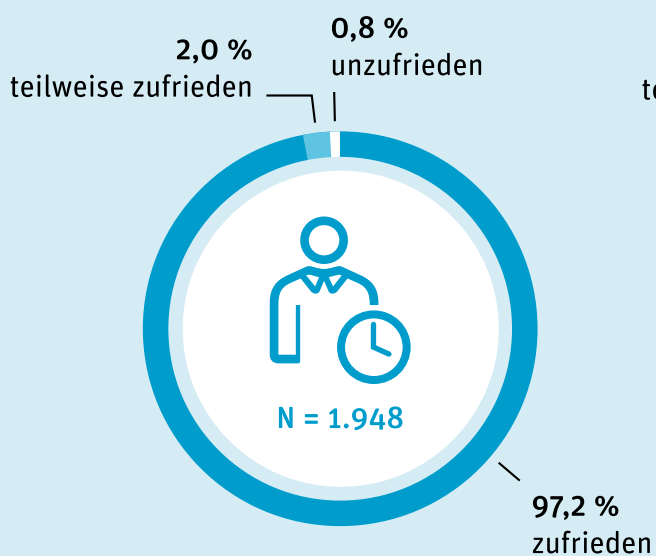
Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 85,9 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 84,4 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“. Zufrieden damit waren 82,4 Prozent der befragten Personen, 12,1 Prozent waren teilweise zufrieden und 5,5 Prozent unzufrieden.

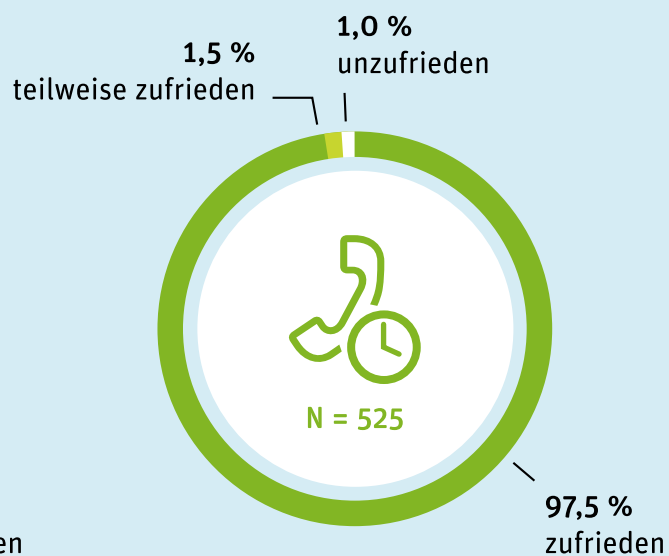
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 79,4 Prozent der Befragten zufrieden, 12,6 Prozent teilweise zufrieden und 8,0 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 78,8 Prozent zufrieden, 12,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,3 Prozent unzufrieden.



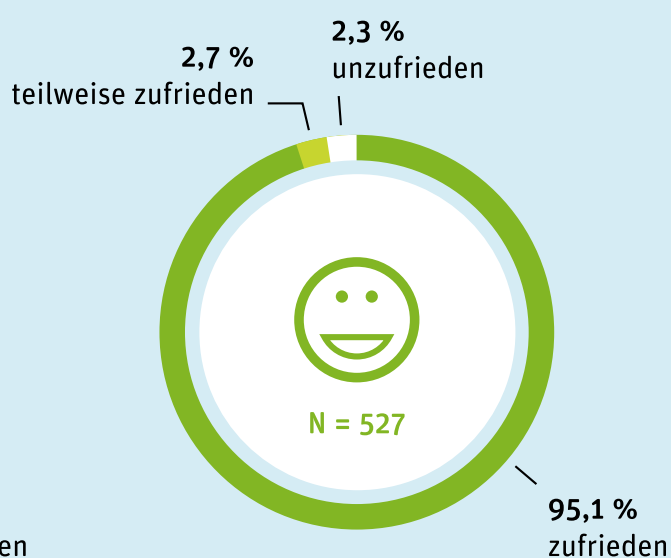
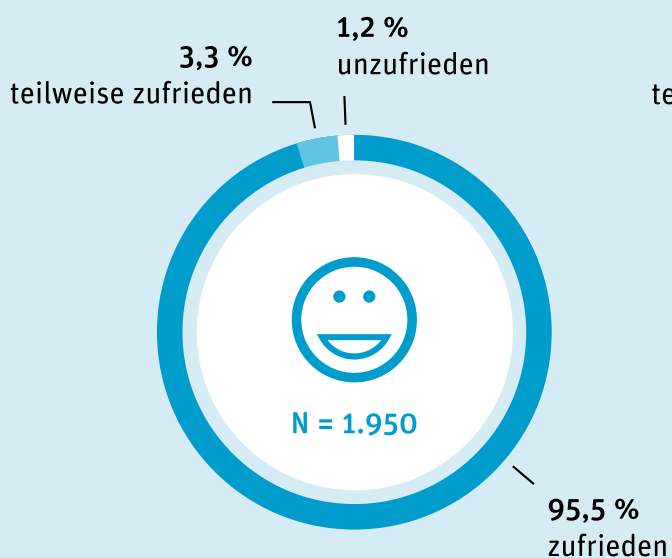
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



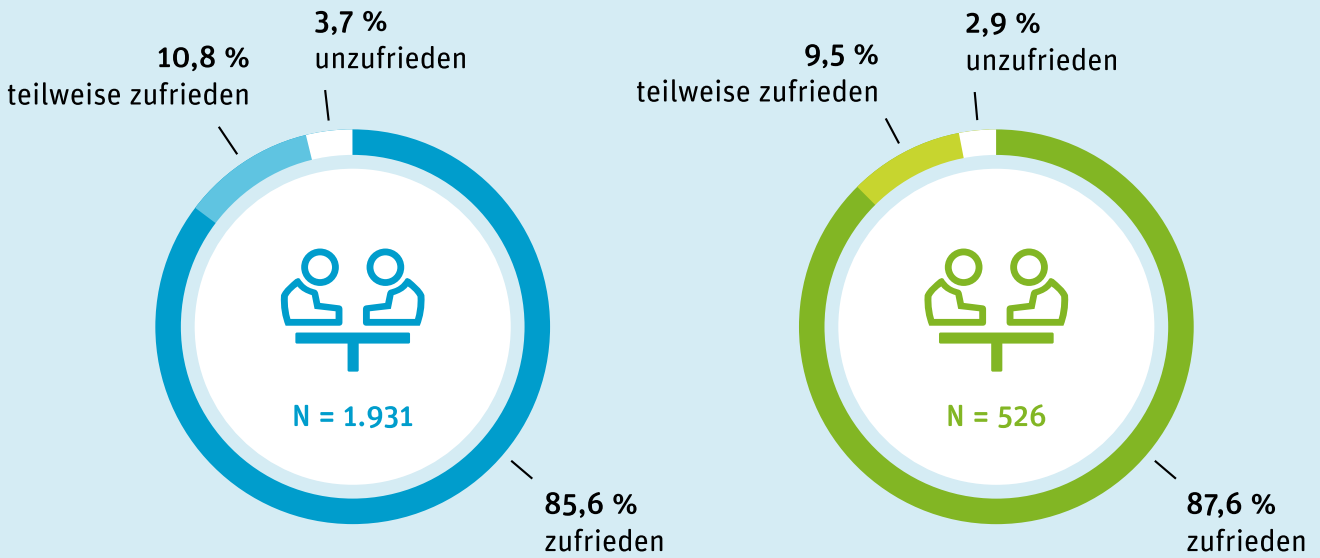
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



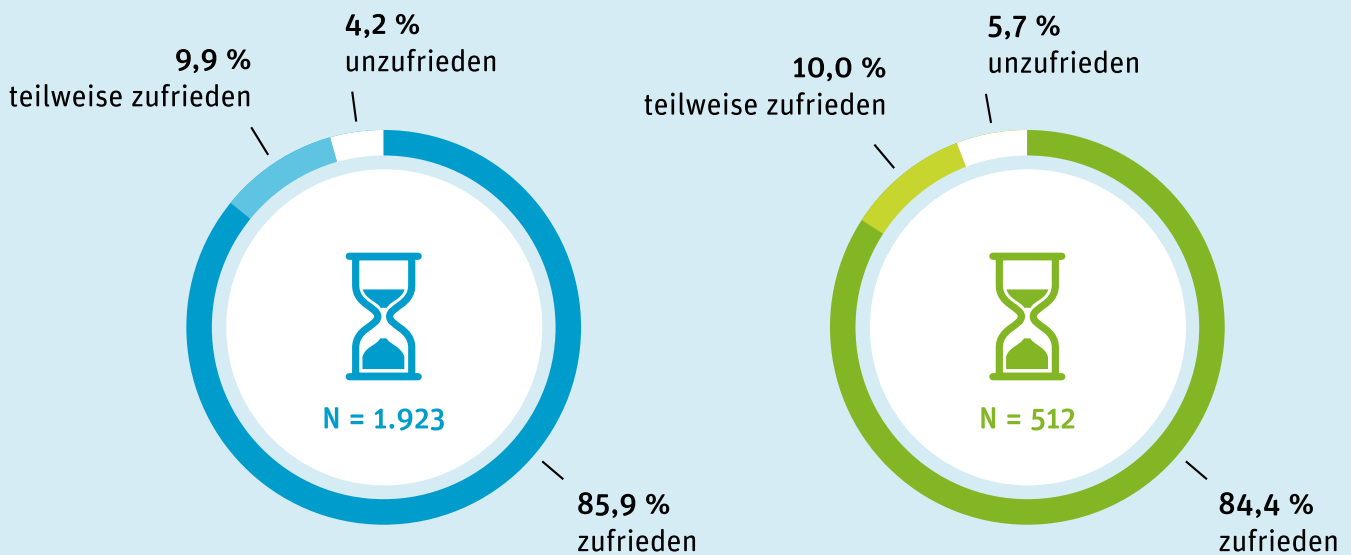
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



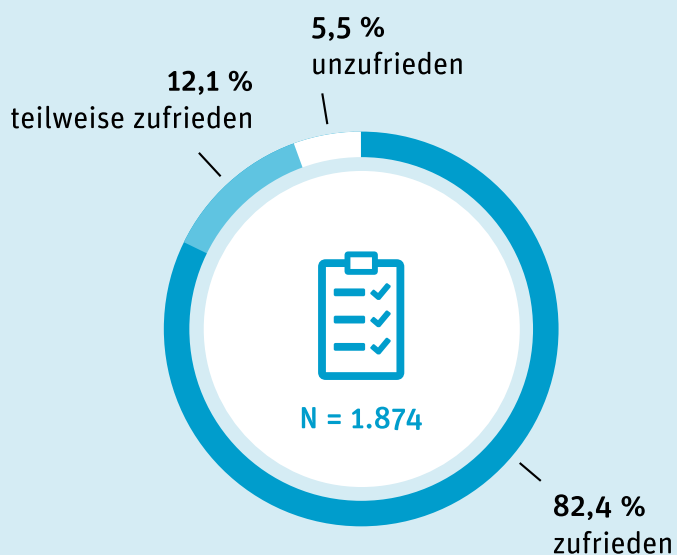
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



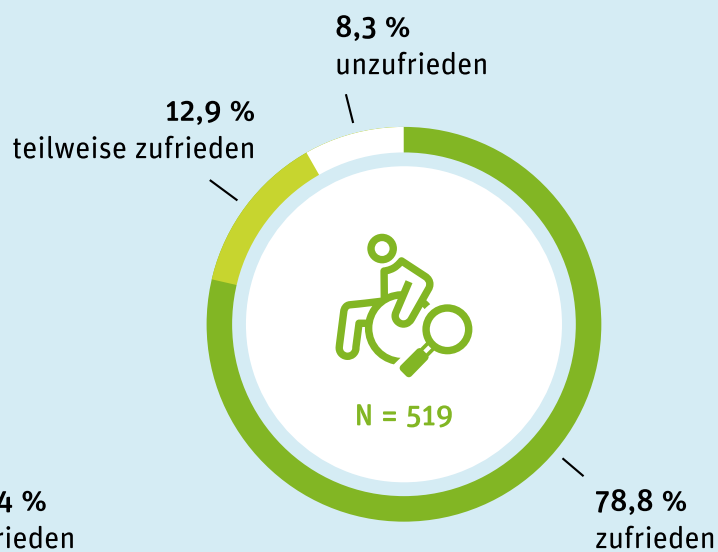
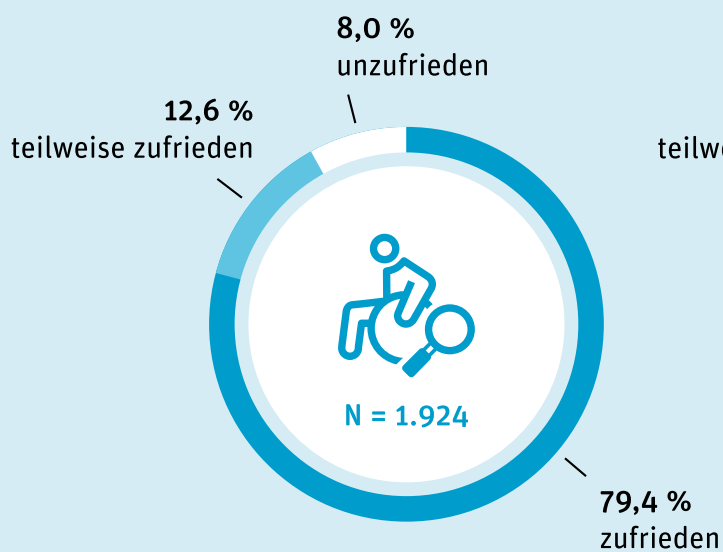
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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 als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang: Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von mindestens 89,0 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (89,8 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,7 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und

Gutachter (89,2 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 76,5 Prozent zufrieden, 15,5 Prozent teilweise zufrieden und 8,0 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 72,8 Prozent zufrieden, 17,7 Prozent teilweise zufrieden und 9,4 Prozent unzufrieden.

A)



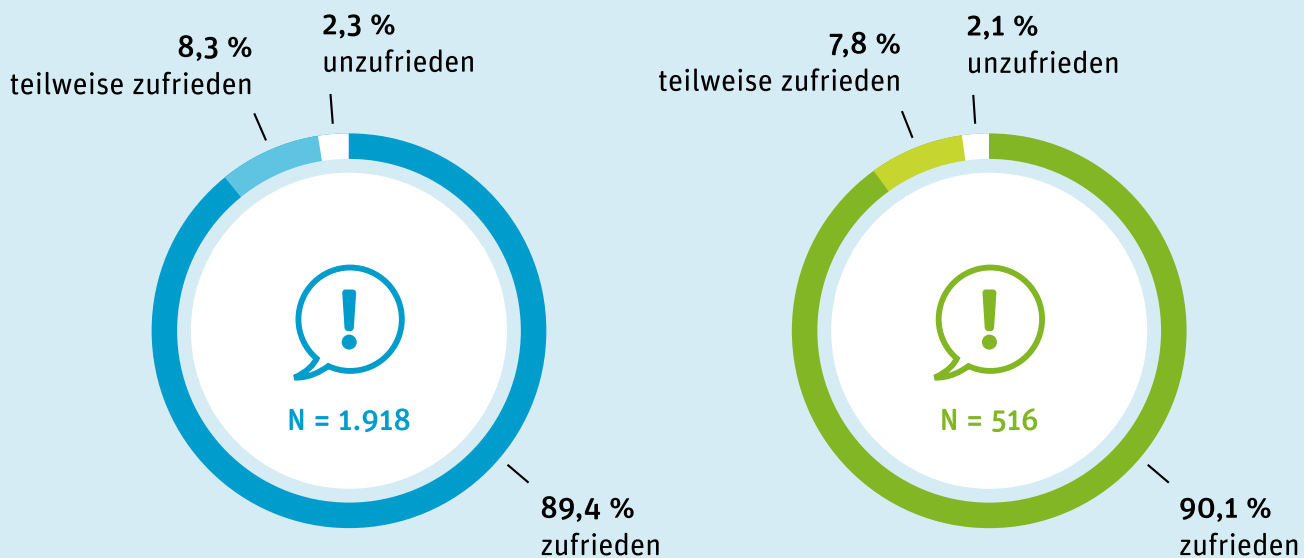
B)



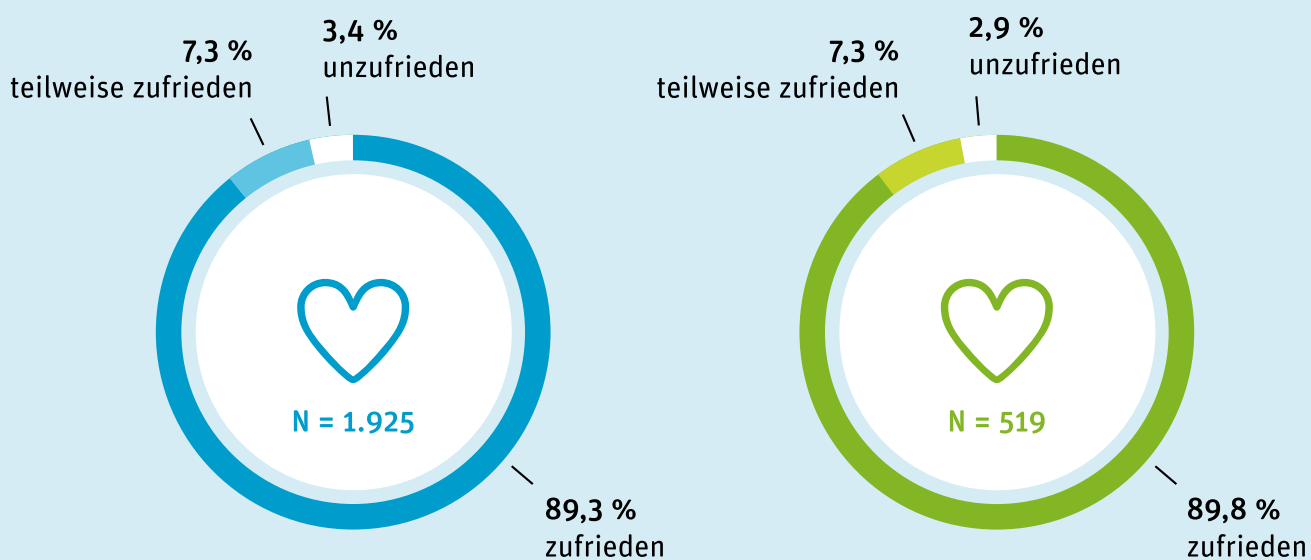
C)



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



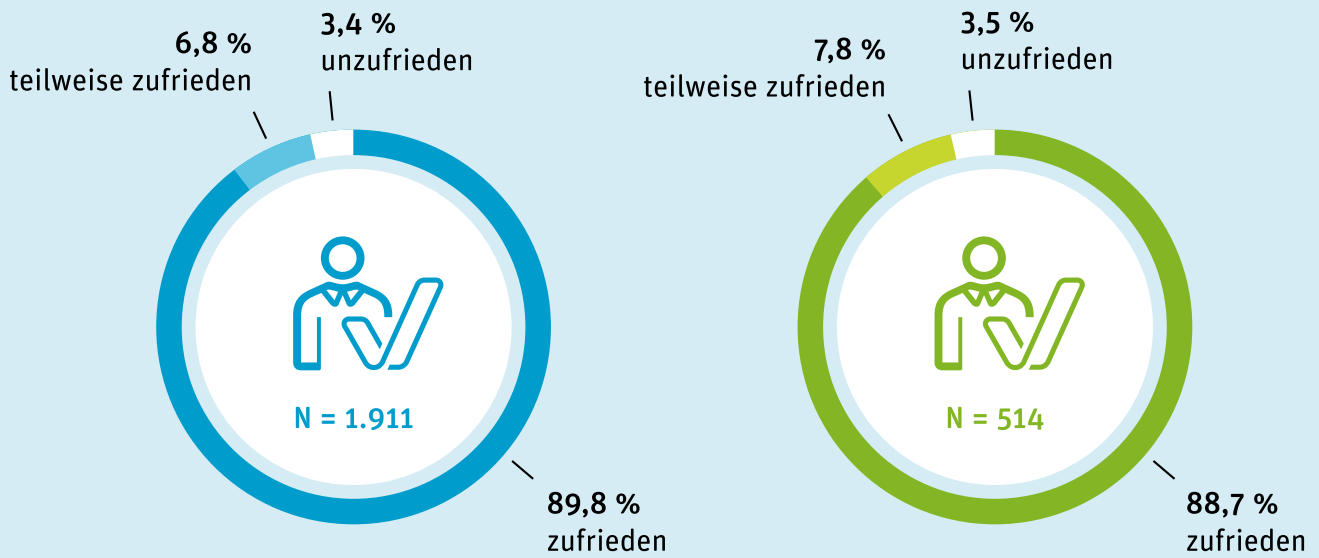
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



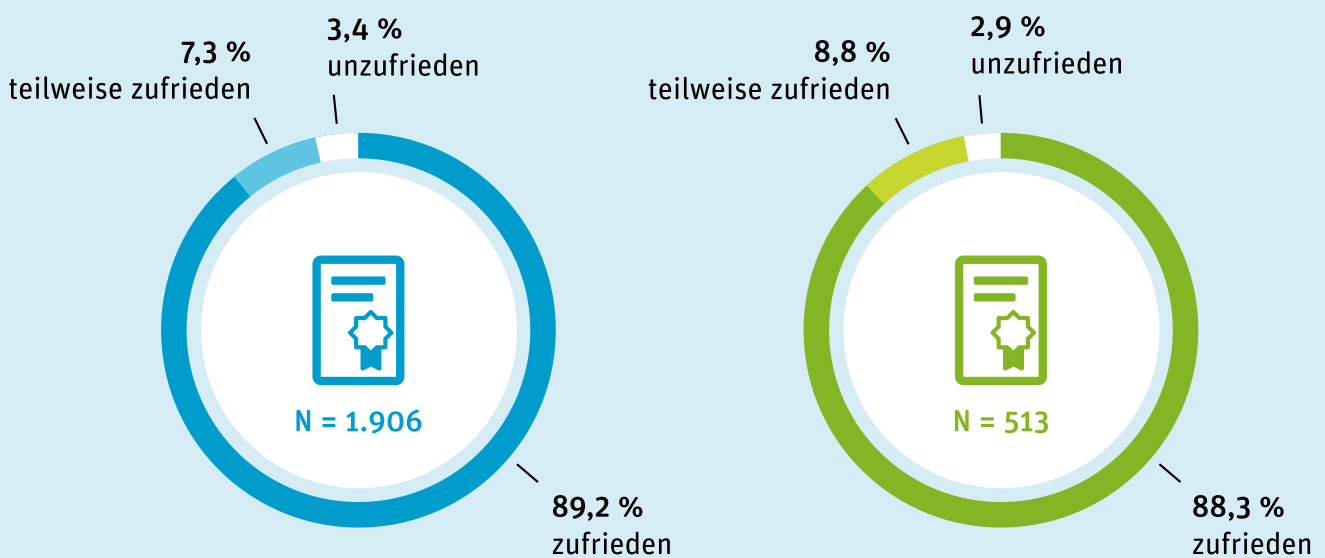
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



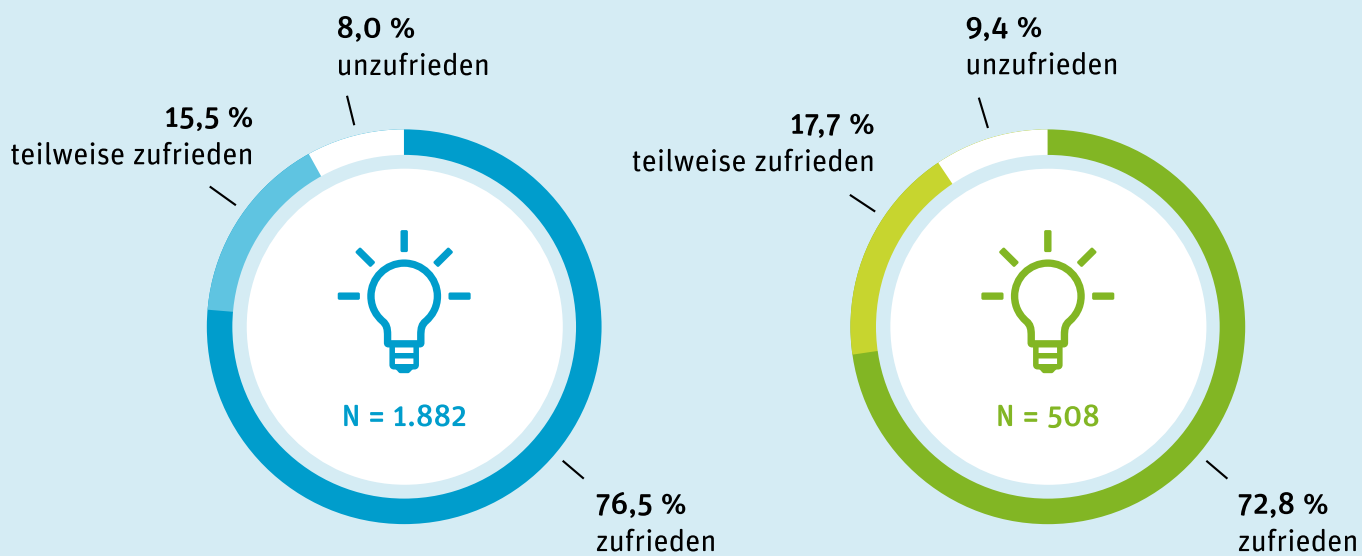
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



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

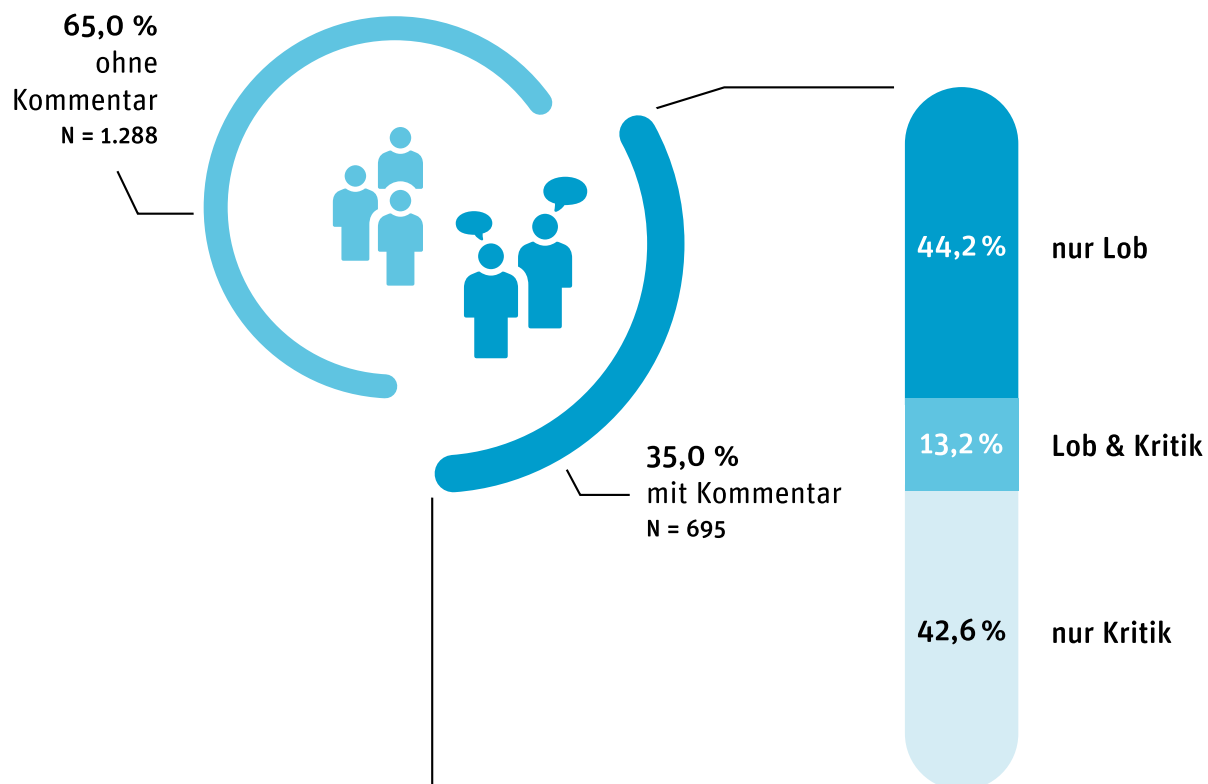
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (695 Kommentare von 1.983 Befragten).

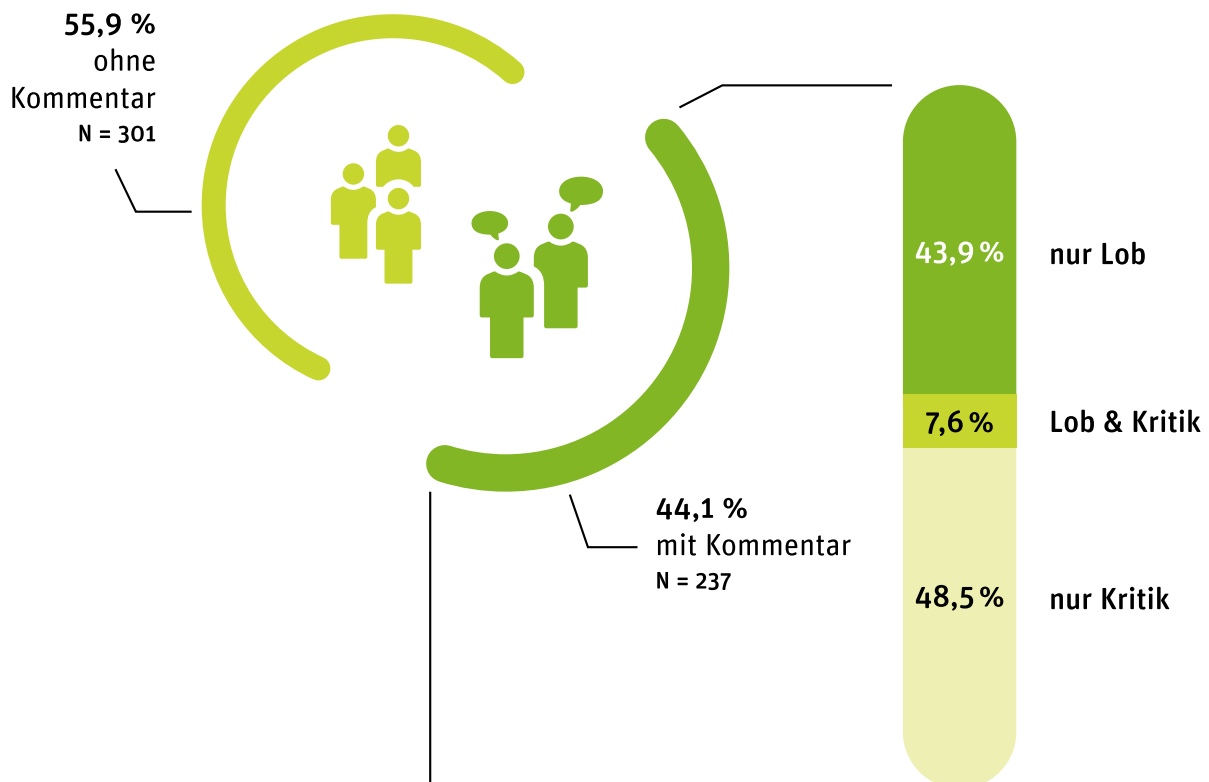


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

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 (237 Kommentare von 538 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 (840 Kommentare von 695 Befragten).

184

26,5 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

92

13,2 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

64

9,2 %

Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

47

6,8 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

33

4,7 %

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

31

4,5 %

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

31

4,5 %

Bereitgelegte Unterlagen nicht berücksichtigt

31

4,5 %

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



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 (276 Kommentare von 237 Befragten).

74

31,2 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

59

24,9 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

23

9,7 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

17

7,2 %

Terminvereinbarung/-änderung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

15

6,3 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

10

4,2 %

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

9

3,8 %

Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis

6

2,5 %

Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung/falsche Einstufung

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 Bayern. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um 1,9 Prozent gestiegen, im Telefoninterview hat sie allerdings um 4,3 Prozent abgenommen, sodass die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten weiterhin nahe beieinander liegen.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 44,2 Prozent (Telefoninterview 43,9 Prozent) positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit dem Ablauf 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 Ergeb-

nissen 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 sowohl von den im Hausbesuch als auch von den mit Telefoninterview begutachteten und im Anschluss befragten Personen, als wichtigstes Kriterium 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 0,9 Prozent leicht zurück, während sie im Hausbesuch um 0,2 Prozent zunahm.

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

Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten wiederholt 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 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 1,9 Prozent verringert, während sie sich im Hausbesuch um 0,9 Prozent verbessert hat. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird deutlich.

4. 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. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien mit die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Die Erwartungen an eine gute Beratung innerhalb der Pflegebegutachtung sind seitens der begutachteten Personen – über den gesetzlichen Auftrag hinaus – hoch. Dies wird auch in den freien Kommentaren mit Aussagen wie „Bessere Erklärung, was man machen und wie man alles beantragen kann.“ oder „Es wäre schön, wenn die Gutachterin die weiteren Schritte erklären könnte und dazu noch Hinweise gibt“ sichtbar.

5. 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 – insbesondere im Hausbesuch – wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage

hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man bei Vergleich der Ergebnisse den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung, ähnlich wie im Vorjahr.

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

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch über zwei Prozent und im Telefoninterview um 0,2 Prozent deutlich verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiter niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

7. Rücklaufquote

Die Rücklaufquote in der bundesweiten Versichertenbefragung ist im Vergleich zu anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Dennoch hat sie über die letzten Jahre stetig abgenommen: So lag die Rücklaufquote 2022 bei den in Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen über fünf Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen hat sich um weniger als zwei Prozent im Vergleich zu 2022 verringert und liegt aktuell höher, als die der Befragung nach Hausbesuch.

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 verschiedene Schwerpunkte identifizieren, von denen an dieser Stelle drei stellvertretend genannt werden:

Pilotprojekte Präventive Pflegeberatung

Die vergleichsweise niedrigere Zufriedenheit bei den Kriterien „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ und „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigt den Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess. In zwei Pilotprojekten „Präventive Pflegeberatung“ hat der MD Bayern gezielt Versicherten, die aus Sicht der Gutachterinnen und Gutachter eine (sehr) hohe Belastung und ein hohes Präventionspotenzial haben, im Hausbesuch einen aktiven Rückruf durch die Pflegeberatung Bayern angeboten, optional sogar zum persönlichen Wunschtermin. Das Beratungsangebot verfolgt das Ziel, die individuelle Pflegesituation möglichst von Anfang an optimal zu gestalten, Belastungen präventiv zu reduzieren oder zu verhindern. In den vielen hundert durchgeführten Pflegeberatungen wurden vor allem Informationen zu Leistungen nach Sozialgesetzbuch

(SGB) – Elftes Buch (XI), individuelle Informationen zur Pflegebegutachtung, eine ausführlichere Anschlussberatung sowie die Weitergabe individuell nützlicher Kontaktdaten in der Region vermittelt. Das sind genau die Leistungen und Informationen, die von den Gutachterinnen und Gutachtern in der laufenden Pflegebegutachtung auch aufgrund der gesetzlichen Vorgaben nicht geleistet werden können, aber von den Versicherten und deren Angehörigen gewünscht sind. Detaillierte Empfehlungen für eine mögliche Umsetzung der Pilotprojekte in den Regelbetrieb werden vom Medizinischen Dienst Bayern entwickelt.

Digitalisierung der Pflegebegutachtung

Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Mitte des Jahres werden beispielsweise die Ergebnisse des Modellprojektes des GKV-Spitzenverbandes zur Videobegutachtung vorgelegt. Im März startet ein weiteres Forschungsprojekt auf Grundlage des §18e SGB XI, 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 darum wie der Begutachtungsmoment in der Begutachtungssituation gestärkt werden kann.

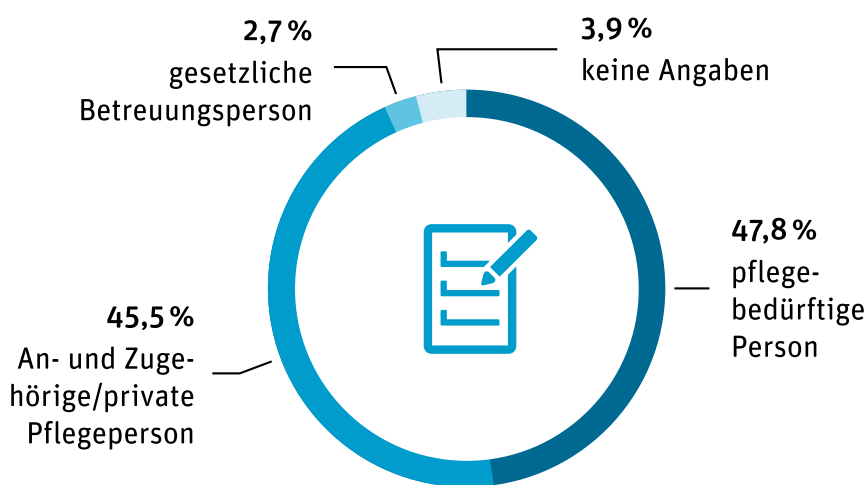
Prozessoptimierung für mehr Begutachtungszeit

Der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen für die Organisation und Durchführung der Pflegebegutachtung erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Da der Medizinische Dienst Bayern großen Wert darauf legt, dass innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte bleibt, wird der Ablauf der Pflegebegutachtung laufend optimiert. So kann z. B. zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche gewonnen werden, wenn antragstellende Personen die Begutachtung gut vorbereiten, etwa durch das Ausfüllen des vom Medizinischen Dienst Bayern bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder anderer relevanter Unterlagen. Der Medizinische Dienst Bayern entwickelt dazu laufend u. a. die im Vorfeld der Pflegebegutachtungen zugesandten Informationen und Ankündigungen weiter.

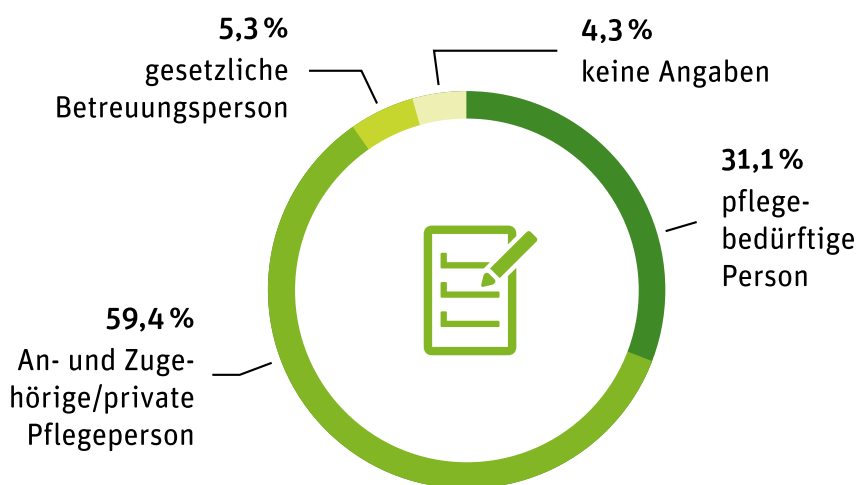
7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



**Begutachtung
im Hausbesuch**



**Begutachtung
durch Telefon-
interview**

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



Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2025

+

+

Angaben zur Person

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

- pflegebedürftige Person An- und Zugehörige / 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 Falblatt 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 den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpersonen 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 Bayern 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 = 1.983)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern	84,4 %	10,2 %	5,4 %

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	90,0 %	9,1 %	1,0 %	79,0 %	18,7 %	2,3 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,5 %	13,4 %	1,1 %	82,5 %	16,7 %	0,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	79,4 %	16,4 %	4,2 %	78,1 %	14,9 %	7,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	91,4 %	6,3 %	2,3 %	94,5 %	4,5 %	0,9 %

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

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	97,2 %	2,0 %	0,8 %	85,5 %	13,4 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	95,5 %	3,3 %	1,2 %	86,7 %	12,1 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85,6 %	10,8 %	3,7 %	93,1 %	6,7 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,4 %	12,6 %	8,0 %	95,1 %	4,5 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	82,4 %	12,1 %	5,5 %	88,7 %	10,3 %	1,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,9 %	9,9 %	4,2 %	96,4 %	3,4 %	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	89,3 %	7,3 %	3,4 %	94,8 %	4,7 %	0,6 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,2 %	7,3 %	3,4 %	95,4 %	4,4 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,4 %	8,3 %	2,3 %	95,8 %	3,7 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,8 %	6,8 %	3,4 %	95,9 %	4,0 %	0,1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,5 %	15,5 %	8,0 %	92,4 %	7,0 %	0,6 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 538)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern	80,9 %	11,7 %	7,4 %

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	82,8 %	15,1 %	2,1 %	82,1 %	15,7 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	81,7 %	15,6 %	2,7 %	78,7 %	19,7 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	76,6 %	17,4 %	6,1 %	84,3 %	11,1 %	4,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,3 %	5,5 %	2,2 %	94,6 %	4,9 %	0,5 %

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

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	97,5 %	1,5 %	1,0 %	91,9 %	6,6 %	1,5 %
Angemessene Vorstellung	95,1 %	2,7 %	2,3 %	83,5 %	15,1 %	1,4 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,6 %	9,5 %	2,9 %	92,9 %	7,1 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	78,8 %	12,9 %	8,3 %	95,3 %	4,5 %	0,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84,4 %	10,0 %	5,7 %	96,2 %	3,6 %	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	89,8 %	7,3 %	2,9 %	96,2 %	3,8 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,3 %	8,8 %	2,9 %	97,2 %	2,8 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,1 %	7,8 %	2,1 %	95,6 %	4,2 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	88,7 %	7,8 %	3,5 %	92,6 %	7,1 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	72,8 %	17,7 %	9,4 %	90,3 %	8,8 %	0,9 %

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

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI vom 05.12.2025

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



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 
