



Medizinischer Dienst  
Hessen



**Versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung des  
Medizinischen Dienstes  
Hessen 2023**

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	01
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	02
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	04
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch .....	Seite	05
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	Seite	06
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	07
5. Ergebnisse .....	Seite	08
6. Erkenntnisse .....	Seite	24
7. Maßnahmen .....	Seite	26
8. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	30

## 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 Hessen, Zimmermühlenweg 23, 61440 Oberursel  
Telefon: 06171 634-00, Telefax: 06171 634-155  
E-Mail: [info@md-hessen.de](mailto:info@md-hessen.de), Internet: [www.md-hessen.de](http://www.md-hessen.de)

**Autoren:** Torsten Frisch, Dr. med. Stephan Halbig, Dr. Hendrik Pollmann, Alexandra Markus

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:** Tino Nitschke, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)



# Hohe Zufriedenheit und flexible Formate

Einmal mehr hat die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung gezeigt, dass der Medizinische Dienst Hessen bei den Zufriedenheitswerten außergewöhnlich gut abschneidet und sich im Vergleich zum Vorjahr sogar noch leicht verbessern konnte. So ist der Wert der Gesamtzufriedenheit von 89,2 Prozent im Jahr 2022 auf 89,4 Prozent im Jahr 2023 gestiegen.

Vor allen Dingen die Zufriedenheit mit dem direkten Kontakt zwischen Versicherten sowie den Gutachterinnen und Gutachtern liegt mit 90,6 Prozent hier besonders hoch und hat im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls nochmals um 0,3 Prozent zugelegt. Dieser wertschätzende und respektvolle Umgang im Rahmen der Pflegebegutachtung ist uns ein echtes Anliegen. Deshalb sind wir sehr froh, dass die Versichertenbefragung uns genau dies bestätigt.

Diese Ergebnisse sind auch gerade im Hinblick darauf, dass die Zahl der Begutachtungen in diesem Zeitraum von 197.000 auf 247.000 weiter zugenommen hat, besonders erfreulich. Auch die hohe Rücklaufquote von 43,3 Prozent zeigt, dass die Pflegebegutachtung einen hohen Stellenwert bei den betroffenen Menschen genießt.

Das Jahr 2023 hält für uns auch die Erkenntnis bereit, dass wir mehr Flexibilität bei den Formaten der Pflegebegutachtung brauchen. Denn eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Einstufung in die Pflegegrade ist die Voraussetzung für einen

raschen Leistungsbezug. In diesem Kontext hat sich der Einsatz des strukturierten Telefoninterviews bewährt. Dabei legen wir sehr großen Wert darauf, den Einsatz der Formate mit der Situation der Versicherten abzugleichen und das passende Instrument zum Einsatz zu bringen.

Darüber hinaus hat der Medizinische Dienst Hessen im vergangenen Jahr eine Vielzahl an Maßnahmen angestoßen, um die Prozesse und Abläufe im Geschäftsbereich Pflege weiter zu verbessern. Durch die Stärkung des Auftragsmanagements kommen wir beispielsweise dem Wunsch der Versicherten nach, den direkten Kontakt zu stärken und nehmen Themen wie die Erreichbarkeit oder die Terminvergabe noch stärker in den Blick. Auch den Hinweis, individueller auf die Bedürfnisse von Pflegebedürftigen und deren Angehörige einzugehen, nehmen unsere Teams sehr gerne auf.

Herzlichen Dank an alle Versicherten, die an der Umfrage teilgenommen haben und uns dadurch die Möglichkeit geben, uns immer weiter zu verbessern. Es wird auch in Zukunft unser Ziel sein, die Ergebnisse dieser Befragung in konkrete Maßnahmen zum Wohl der Betroffenen umzusetzen.

Ihre

**Sötkin Geitner**

Vorstandsvorsitzende

# 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 Hessen 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

90,6 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Hessen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,6 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

89,6 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Hessen gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,6 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

89,4 %

89,4 Prozent der Versicherten sind mit der persönlichen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen 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 der Medizinischen Dienste 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 Hessen 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 Dienst auswirkt.

Dem Medizinischen Dienst Hessen 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 den 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 eine externe wissenschaftliche Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.



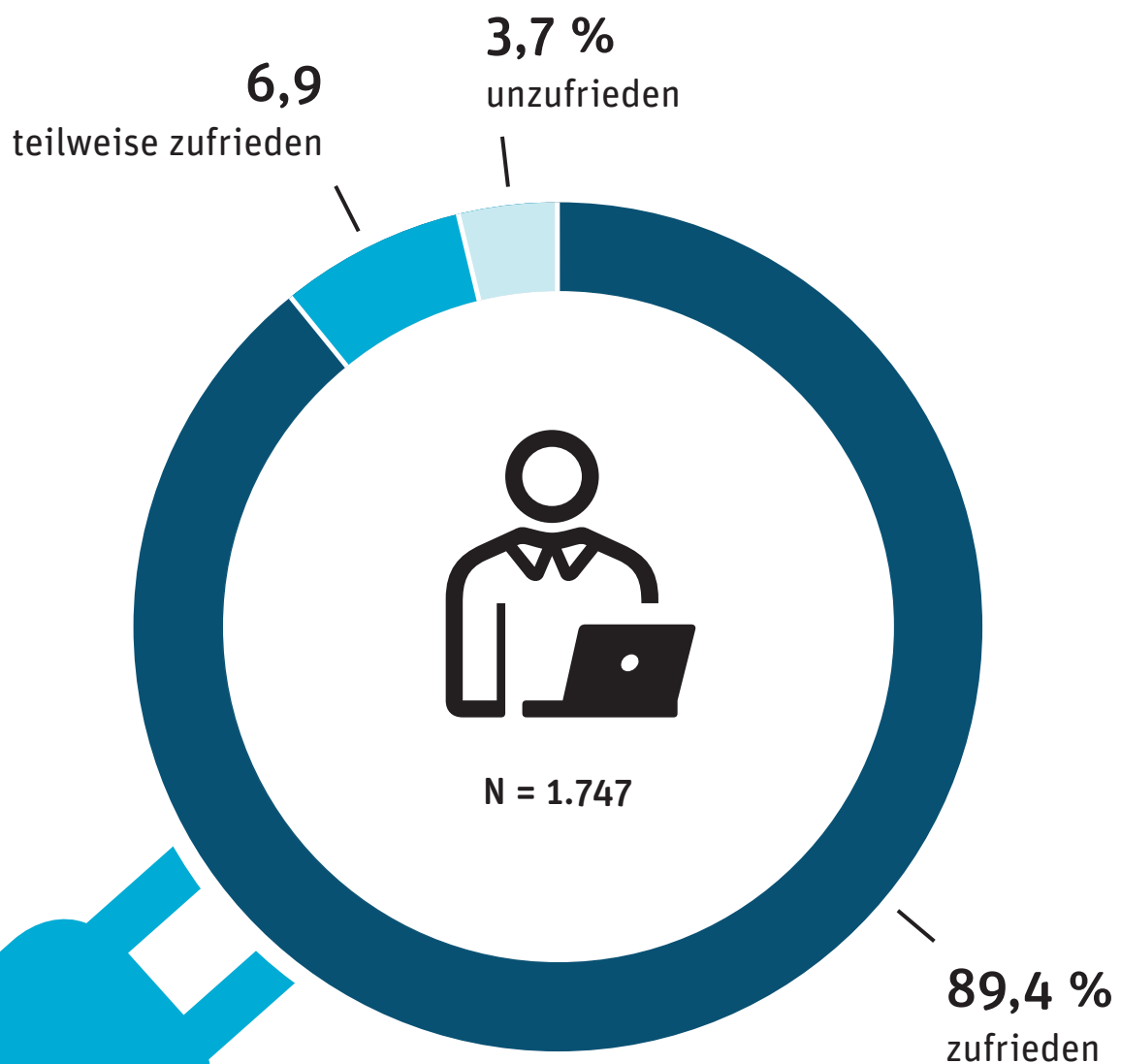
## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (156.172 persönliche Pflegebegutachtungen mit Befunderhebung gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 3.904 zu versendenden Fragebögen entspricht.

Der Medizinische Dienst Hessen hat insgesamt 4.210 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 1.822 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,3 Prozent.

## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 89,4 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen zufrieden. Teilweise zufrieden sind 6,9 Prozent und 3,7 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, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 34 und 35.

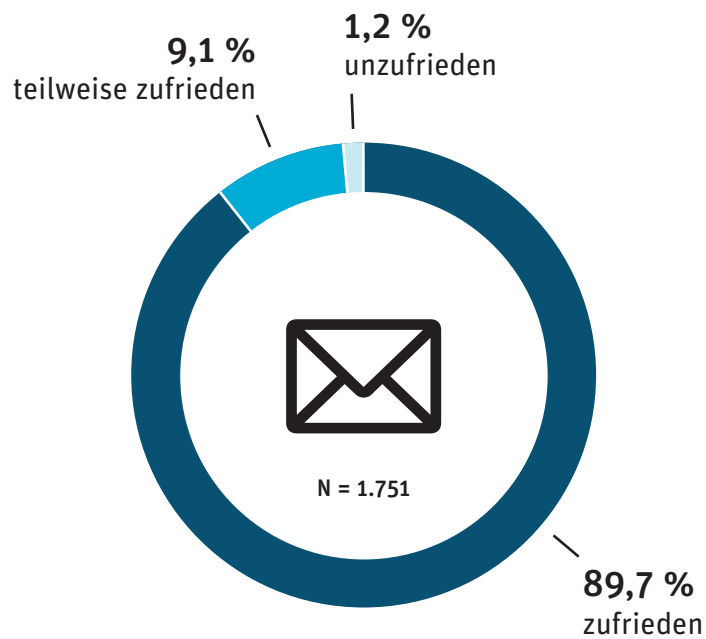
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 89,7 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. 84,3 Prozent sind mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren zufrieden. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen sind 76,8 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

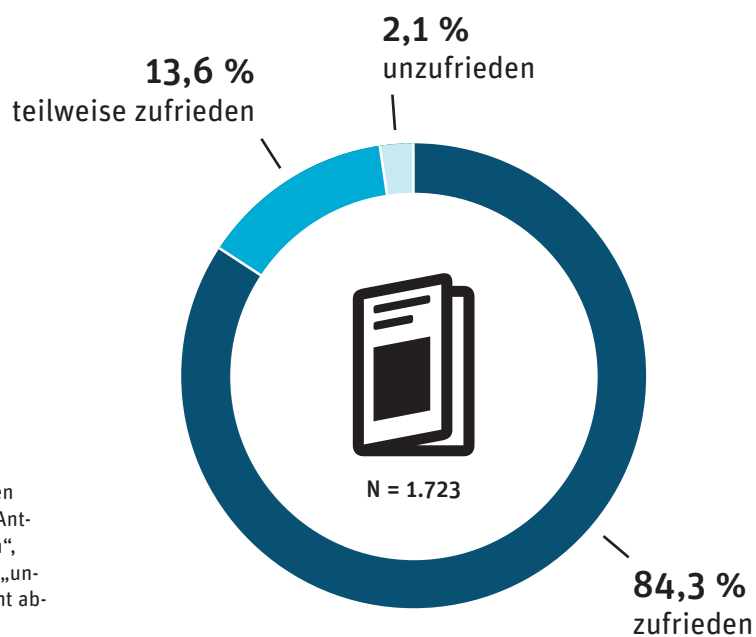
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 92,8 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 95,7 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



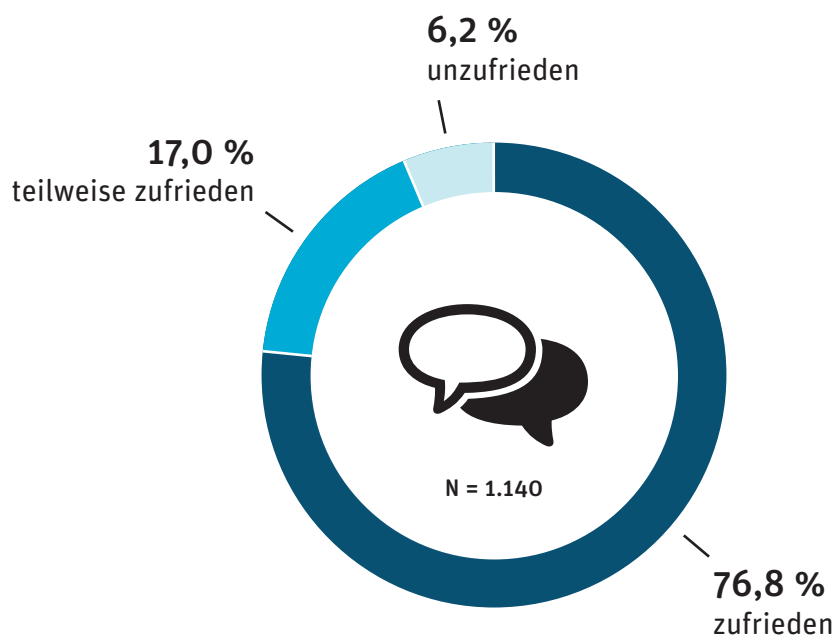
## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



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

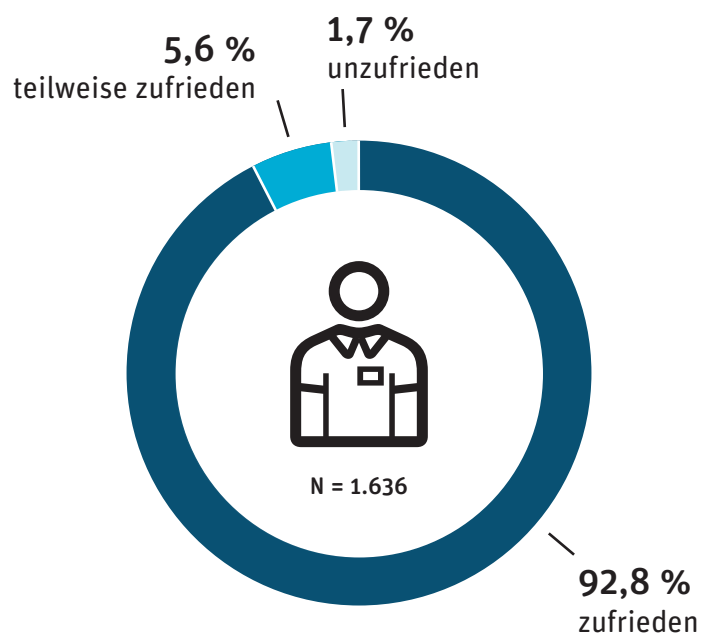
## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen

---



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

---



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 (97,6 bzw. 95,3 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,6 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (87,7 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89,7 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 84,7 Prozent der Befragten zufrieden; 10,2 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,0 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 96,2 Prozent der Begutachteten ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

A)



B)

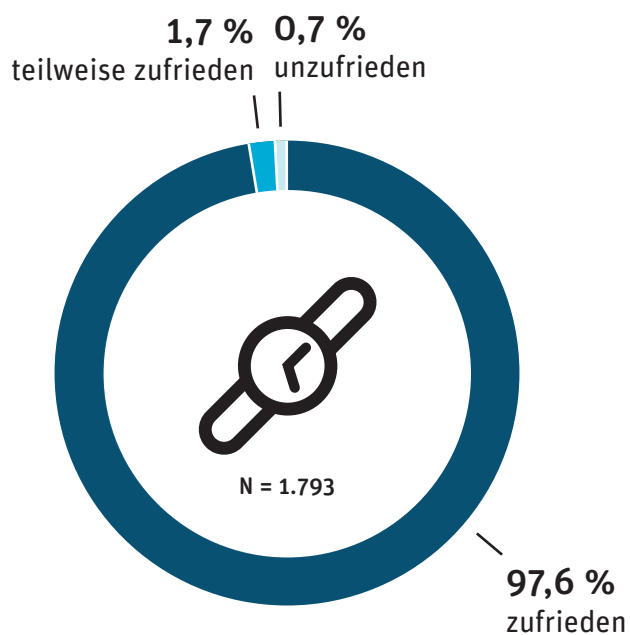


C)



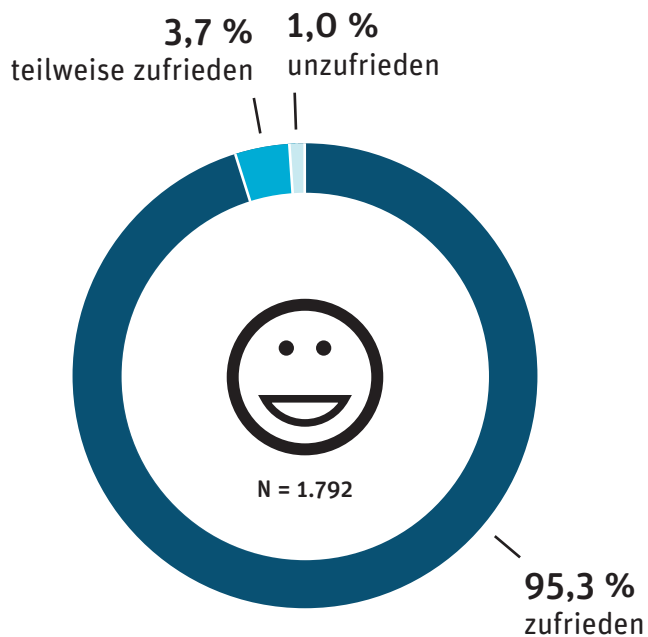
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

---



### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

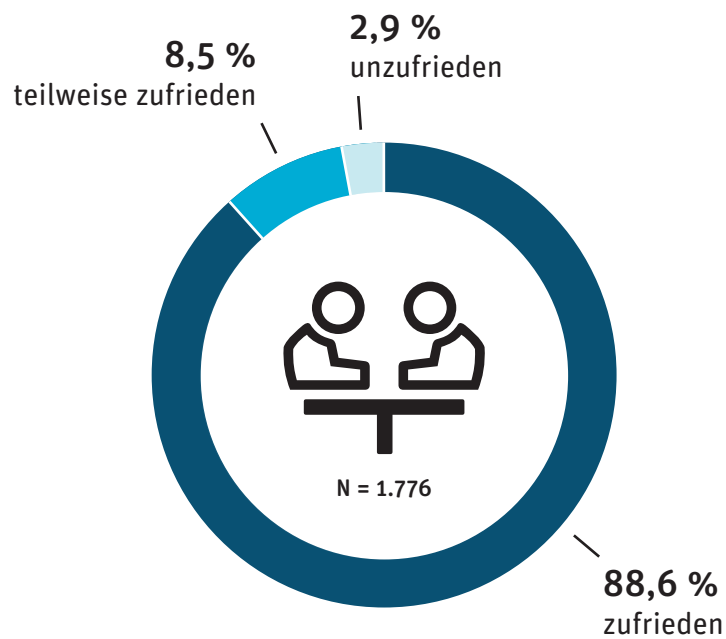
---



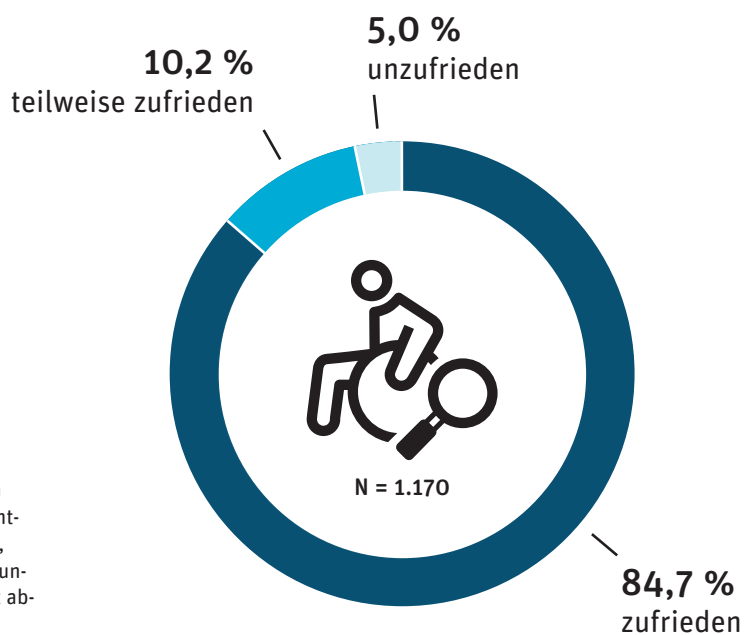
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.



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



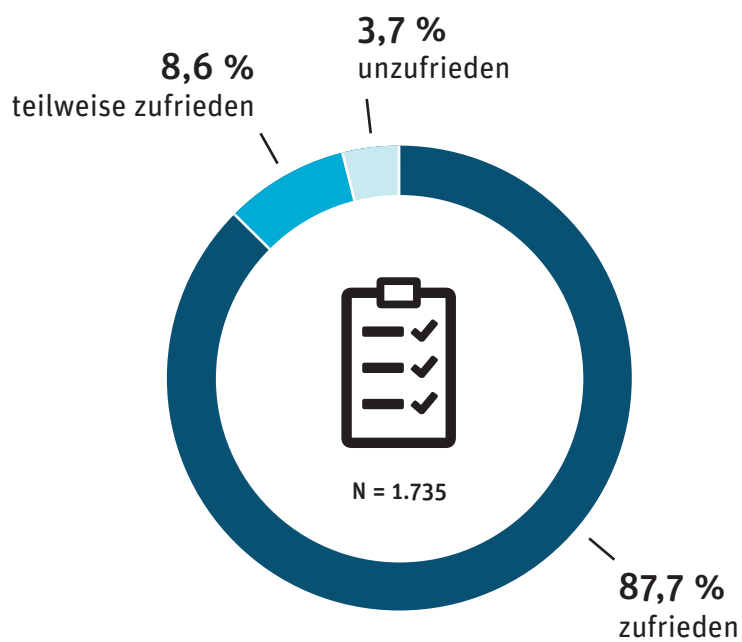
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des/der Versicherten



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

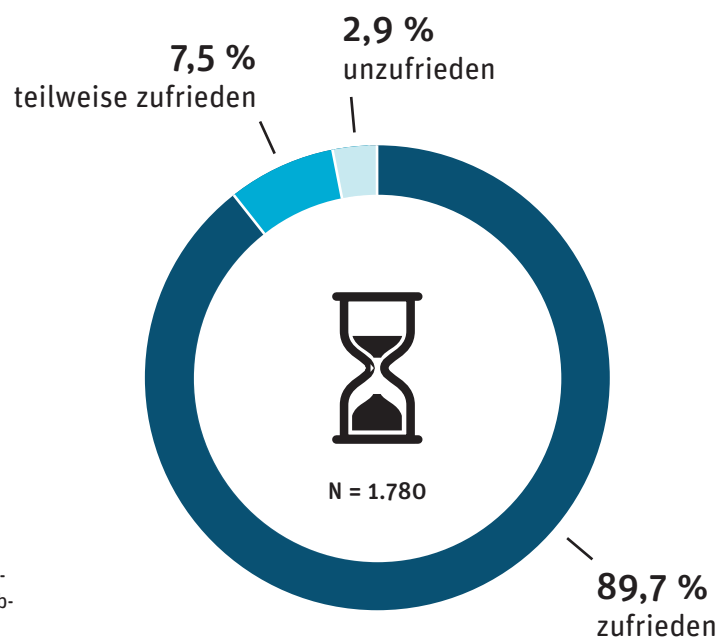
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des/der Versicherten

---



### 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 (92,5 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 6,0 Prozent sind hiermit unzufrieden und 13,8 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 91,8 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)

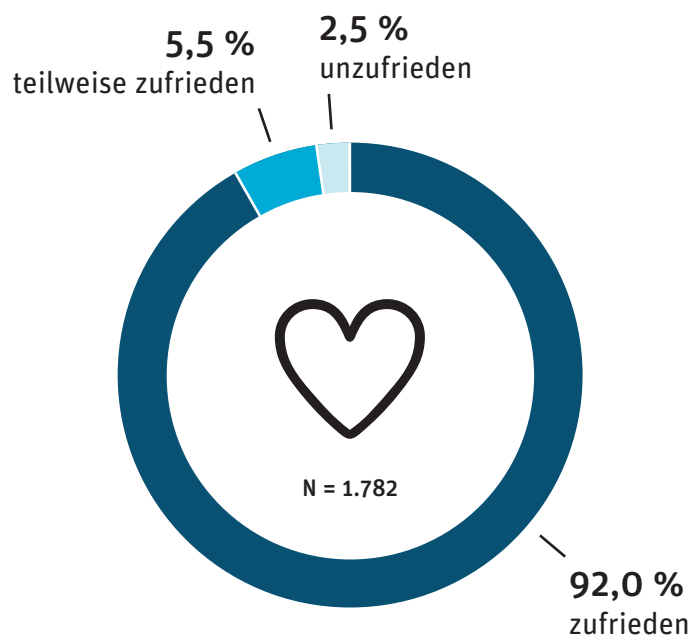


C)



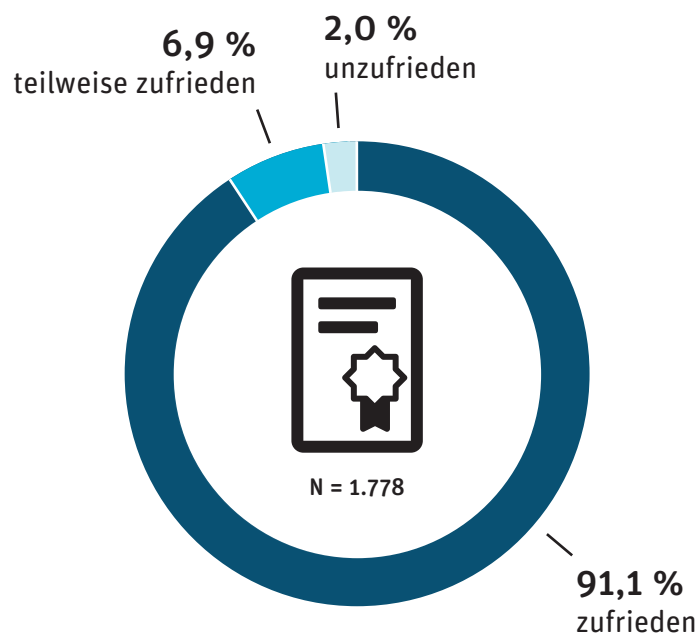
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



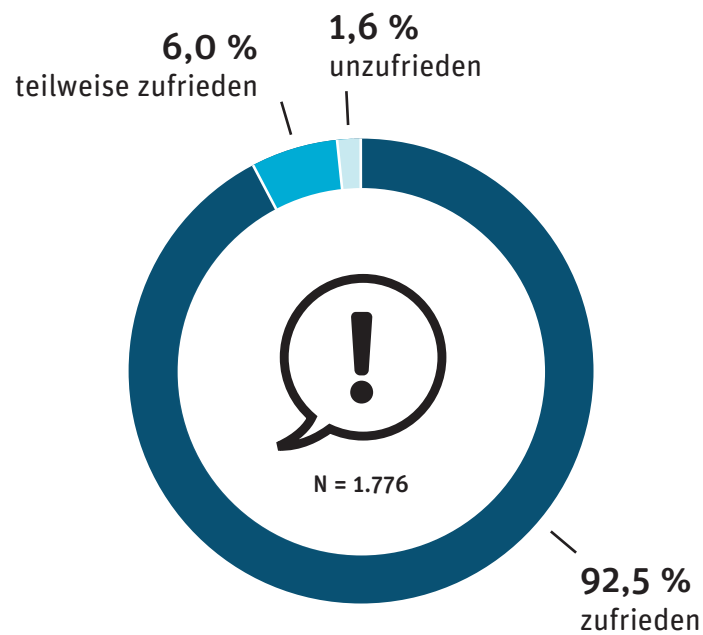
## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

---

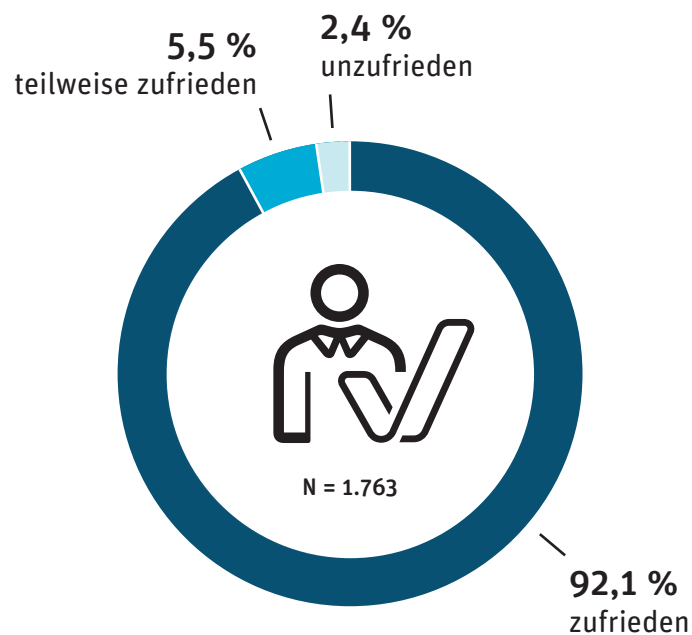


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



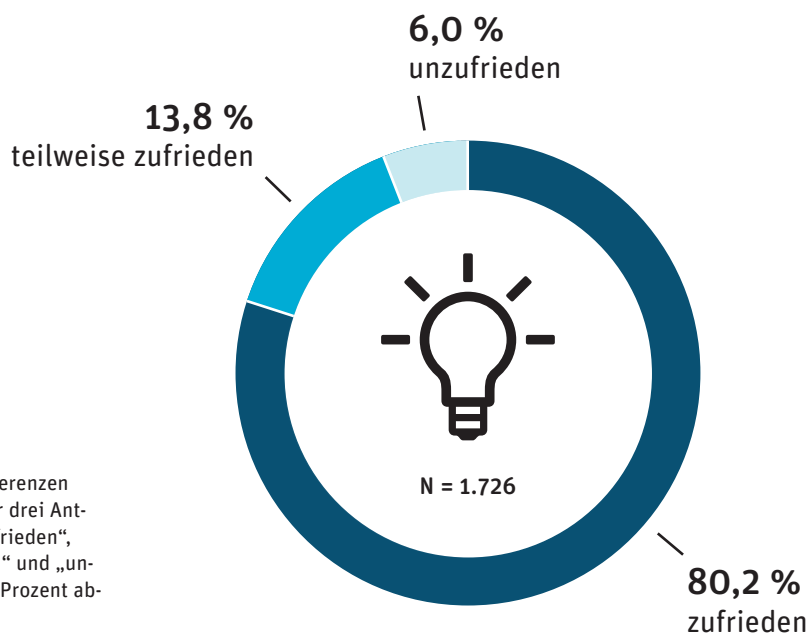
## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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?



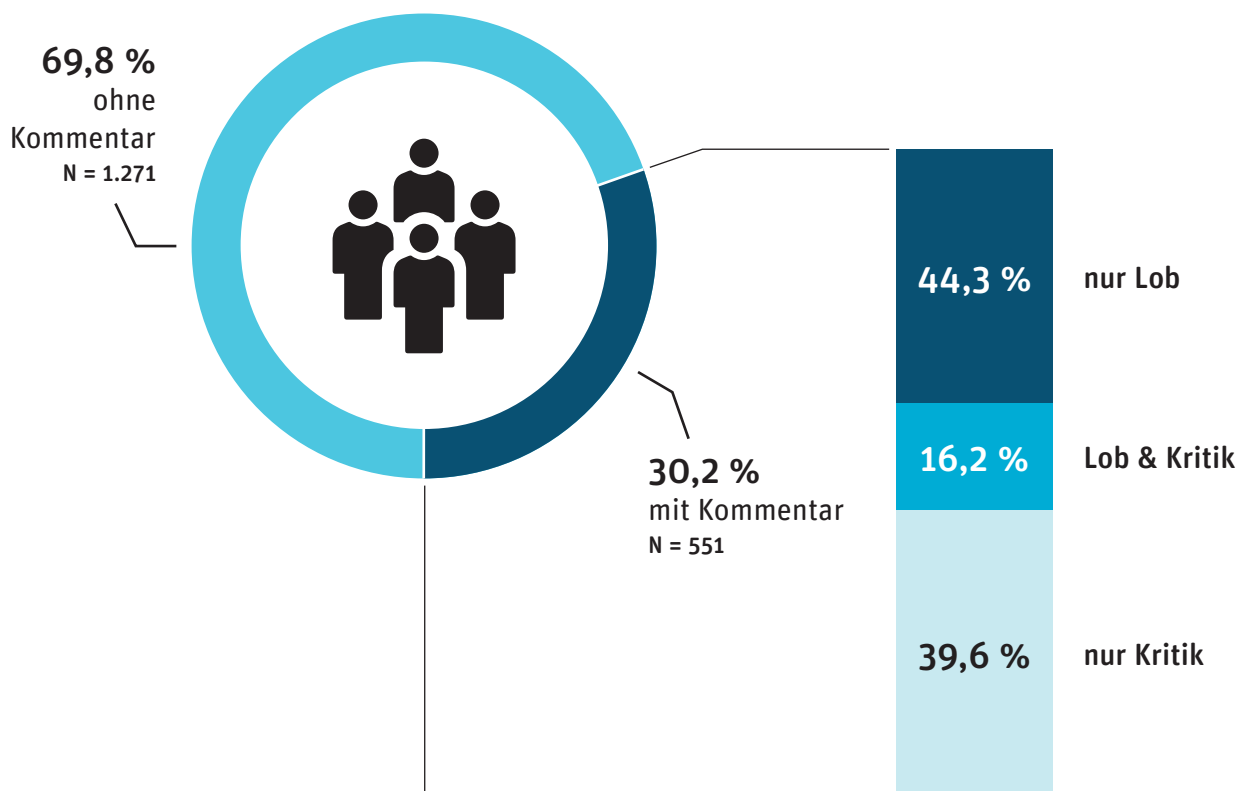
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
  nein
  weiß nicht

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

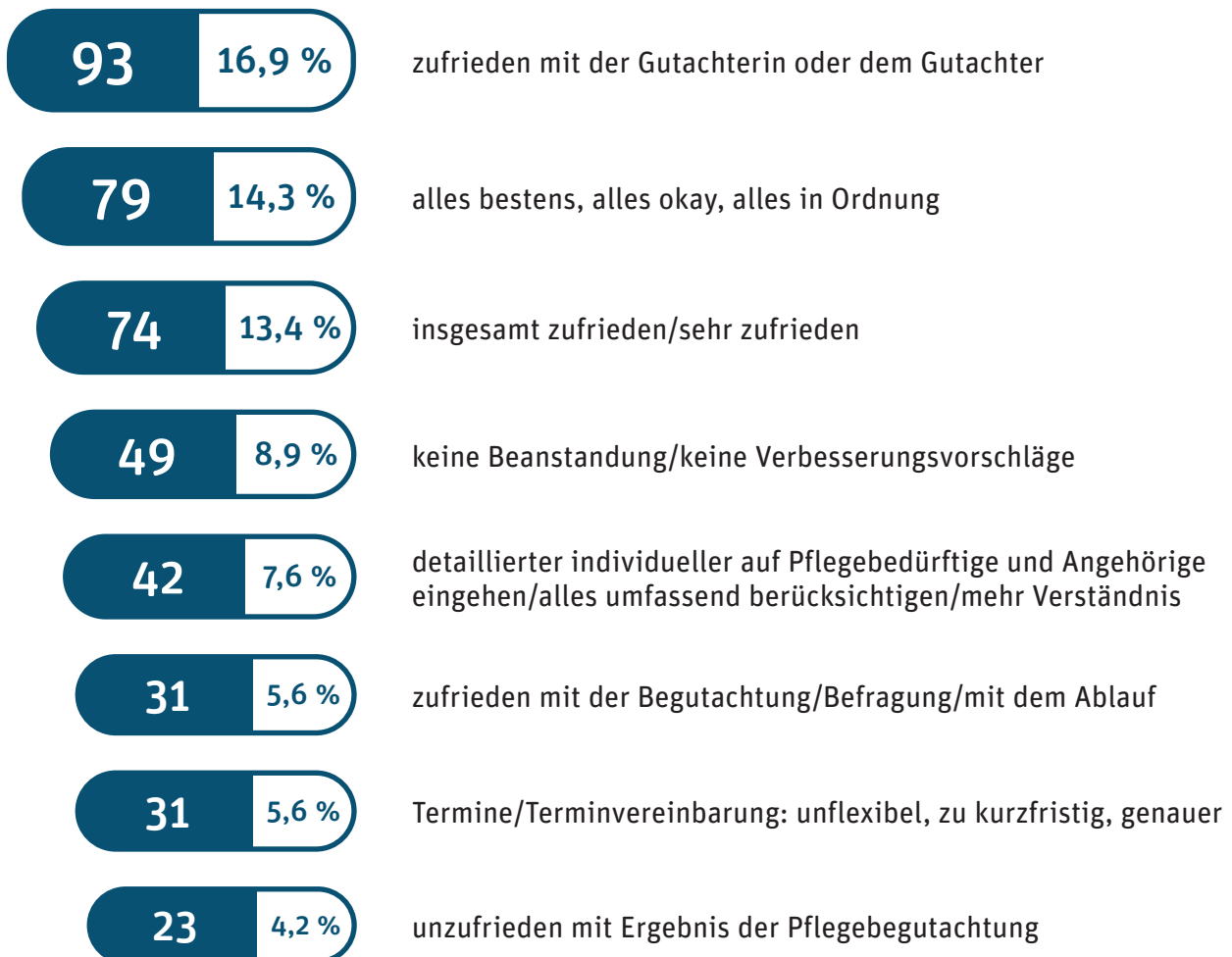
Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (551 Kommentare von 1.822 Befragten).





## 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 (767 Kommentare von 551 Befragten).



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 43,3 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Hessen 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 44,3 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: 5,0 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 10,2 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 84,7 Prozent sind zufrieden. Für etwa 96,2 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 89,7 Prozent zufrieden. 2,9 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 7,5 Prozent sind teilweise zufrieden. 96,8 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

80,2 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 6,0 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 13,8 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 91,8 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 76,8 Prozent damit zufrieden sind, teilen 6,2 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 17,0 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 83,6 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen wichtig.



## 7. Maßnahmen

### Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgte nach einem strukturierten Verfahren. Es wurden zunächst die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet, um festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Dabei sind Themenfelder mit Verbesserungsbedarf identifiziert und zusammengefasst worden. In einem weiteren Schritt wurden dann mögliche Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausgearbeitet, um schließlich konkrete Maßnahmen oder Strategien 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

Hier signalisieren die begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches erstellt wird. Die in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien für eine Einschätzung des Pflegegrades und die dafür relevanten Informationen, sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Informationen der Versicherten, die für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das führt dazu, dass Versicherte möglicherweise unzufrieden sind, wenn ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten keine Berücksichtigung finden und sie dadurch ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt sehen.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Hessen in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching- Maßnahmen. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nimmt die Pflegekasse den Antrag entgegen, verarbeitet ihn und versendet das Gutachten an die Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst innerhalb dieser Frist stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so zu nutzen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird bei dem Medizinischen Dienst kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Medizinischen Dienstes zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente, unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen.

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst sein pflegfachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus. Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung können nicht alle Medizinischen Dienste Personal in dem Maße gewinnen, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre.

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. Die telefonische Begutachtung, welche auch per Videotelefonie durchgeführt werden kann, trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.

#### **Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation**

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert.

Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten umfassend zu beraten.

#### **Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen**

Die stetige Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit bei Rückfragen der Begutachteten ist dem Medizinischen Dienst Hessen ein wichtiges Anliegen. Neben der Umsetzung von organisatorischen Maßnahmen wurde im Berichtszeitraum eine neue, leistungsfähige Telefonanlage installiert, deren standortübergreifende Funktionalitäten kontinuierlich verbessert werden.



# 8. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023

4.210

Rücklauf (Stand 15.02.2024)

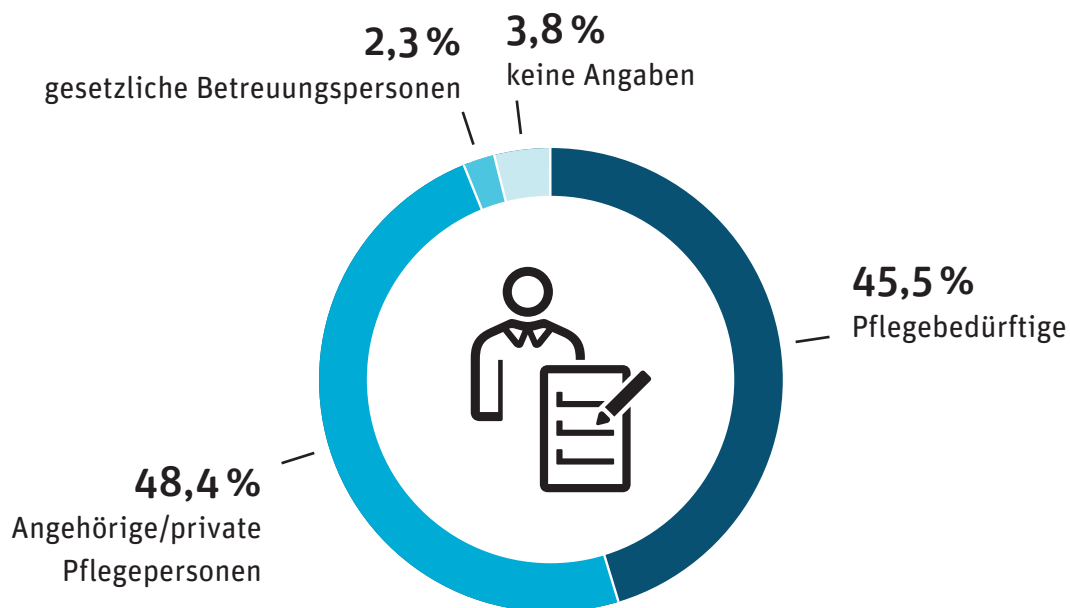
1.822

= 43,3 %



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich









Medizinischer Dienst  
Hessen

# 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?

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

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

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

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben 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 Faltpapier 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

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

8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

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

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

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

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	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"/>

+

**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
	<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
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<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 Hessen bedankt sich für Ihre Teilnahme**

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuesta 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 = 1.822)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen?	<b>89,4 %</b>	<b>6,9 %</b>	<b>3,7 %</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	89,7 %	9,1 %	1,2 %	84,9 %	13,8 %	1,3 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,3 %	13,6 %	2,1 %	83,7 %	14,7 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	76,8 %	17,0 %	6,2 %	83,6 %	12,0 %	4,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,8 %	5,6 %	1,7 %	95,7 %	4,0 %	0,3 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ 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	97,6 %	1,7 %	0,7 %	89,7 %	9,3 %	0,9 %
Angemessene Vorstellung	95,3 %	3,7 %	1,0 %	90,0 %	9,7 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,6 %	8,5 %	2,9 %	94,6 %	5,2 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	84,7 %	10,2 %	5,0 %	96,2 %	3,6 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,7 %	8,6 %	3,7 %	91,4 %	8,0 %	0,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,7 %	7,5 %	2,9 %	96,8 %	3,1 %	0,1 %

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 dem Versicherten	92,0 %	5,5 %	2,5 %	96,0 %	3,8 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,1 %	6,9 %	2,0 %	96,3 %	3,5 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,5 %	6,0 %	1,6 %	95,9 %	3,9 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	92,1 %	5,5 %	2,4 %	95,5 %	4,2 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	80,2 %	13,8 %	6,0 %	91,8 %	7,6 %	0,6 %