



Medizinischer Dienst  
Niedersachsen



**Versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung des  
Medizinischen Dienstes  
Niedersachsen 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







# Ihre Rückmeldung ist Auszeichnung und Auftrag zugleich

Die Qualität der Arbeit des Medizinischen Dienstes bemisst sich an vielen Faktoren. Die zutreffende gutachterliche Tätigkeit unter Einbeziehung von gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien ist dabei die wesentliche Grundlage. Aber für uns ist da noch viel mehr. Wir haben uns selber zur Aufgabe gemacht, Menschlichkeit, Digitalisierung und Nachhaltigkeit im Medizinischen Dienst Niedersachsen in den Mittelpunkt unserer Arbeit zu stellen. Am Anfang steht „Menschlich“: Daher schätzen ich und schätzen wir alle im Medizinischen Dienst Niedersachsen die alljährliche Befragung der Versicherten ganz besonders. Diese Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2023 ist für mich ein besonderes Beispiel, welchen Einfluss Ihre Stimme hat. Denn im Vergleich zu den Vorjahren haben wir durch zahlreiche Maßnahmen die Zufriedenheit deutlich steigern können.

Ziel der Pflegebegutachtung ist es stets, aus vorliegenden Unterlagen, Angaben und einer Momentaufnahme, ein möglichst umfassendes Bild zu gewinnen. Dabei war und ist der Wunsch nach einer stärkeren Berücksichtigung der individuellen Situation an uns herangetragen worden.

Das haben wir zum Anlass genommen, uns intensiv mit den Beratungsaspekten in der Begutachtung auseinander zu setzen. So haben wir – ausgehend von einer Analyse der Kommunikationssituationen – ein Coaching-Angebot entwickelt und umgesetzt, das die Kolleginnen und Kollegen in die Lage versetzt, noch besser auf die Wünsche und Bedürfnisse der Versicherten eingehen zu können. Dazu zählt, noch besser zu erklären,

noch besser zuzuhören und damit noch bessere Arbeit für Sie zu leisten.

Lassen Sie mich kurz darauf eingehen, warum Digitalisierung ein weiterer wesentlicher Eckpfeiler ist, der mehr und mehr positiven Einfluss auf unsere Arbeit und Ihre Zufriedenheit haben wird.

Erreichbarkeit, zeitnahe Begutachtungen und der Schutz des Privaten der Versicherten – all das kann und wird sich durch Digitalisierung verbessern lassen. Angefangen beim Kontakt mit dem Medizinischen Dienst, zum Beispiel über unserer Internetseite, [www.md-niedersachsen.de](http://www.md-niedersachsen.de), wo Informationen und Checklisten zum Ablauf der Pflegebegutachtung zu finden sind. Indem Versicherte Informationen schon vor der Begutachtung mittels digitaler Fragebögen an uns übertragen, wird mehr Zeit frei für den persönlichen Austausch. Und auch fortschrittliche Formen der Begutachtung, die wir zusätzlich zum Hausbesuch, zum Beispiel per Telefon oder Video schaffen – all dies wird dabei helfen, Versicherten eine schnelle und niedrigschwellige Begutachtung zukommen zu lassen, damit die notwendigen Leistungen der Pflegeversicherung zur Verfügung stehen.

Nicht zuletzt, weil wir auch „Nachhaltigkeit“ in den Blick nehmen. Im Flächenland Niedersachsen bedeute das, dass wir stets den Einsatz unserer Kolleginnen und Kollegen optimieren, Fahrtzeiten und -wege reduzieren und insgesamt die Auswirkungen unseres Handelns unter wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Gesichtspunkten betrachten.



Der Anfang von alledem ist Hinschauen und Zuhören. Und damit danke ich allen, die uns auch für den Befragungszeitraum 2023 wieder so zahlreich ihren kritischen Blick geschenkt haben.

Anlass zur Freude gibt, dass wir uns in nahezu allen Bereichen klar verbessert haben und die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen überdurchschnittlich gestiegen ist. Das ist nur dank unserer engagierten Kolleginnen und Kollegen möglich, die tagtäglich in ganz Niedersachsen für die Versicherten unterwegs sind und arbeiten. Und wir verstehen das als Auszeichnung und gleichzeitig als Auftrag, hieran immer weiterzuarbeiten.

Als Medizinischer Dienst Niedersachsen sind wir uns der großen Verantwortung bewusst, die wir für jeden Einzelfall und die Gemeinschaft der Versicherten tragen.

Danke für Ihr Vertrauen!



Ihr  
Carsten Cohrs,  
Vorstandsvorsitzender  
Medizinischer Dienst Niedersachsen

Hannover, den 14. April 2023

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

88,1 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,1 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

## Der Kontakt

90,2 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,2 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

89,4 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,4 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

87,8 %

87,8 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen 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 Niedersachsen 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 Niedersachsen 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 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

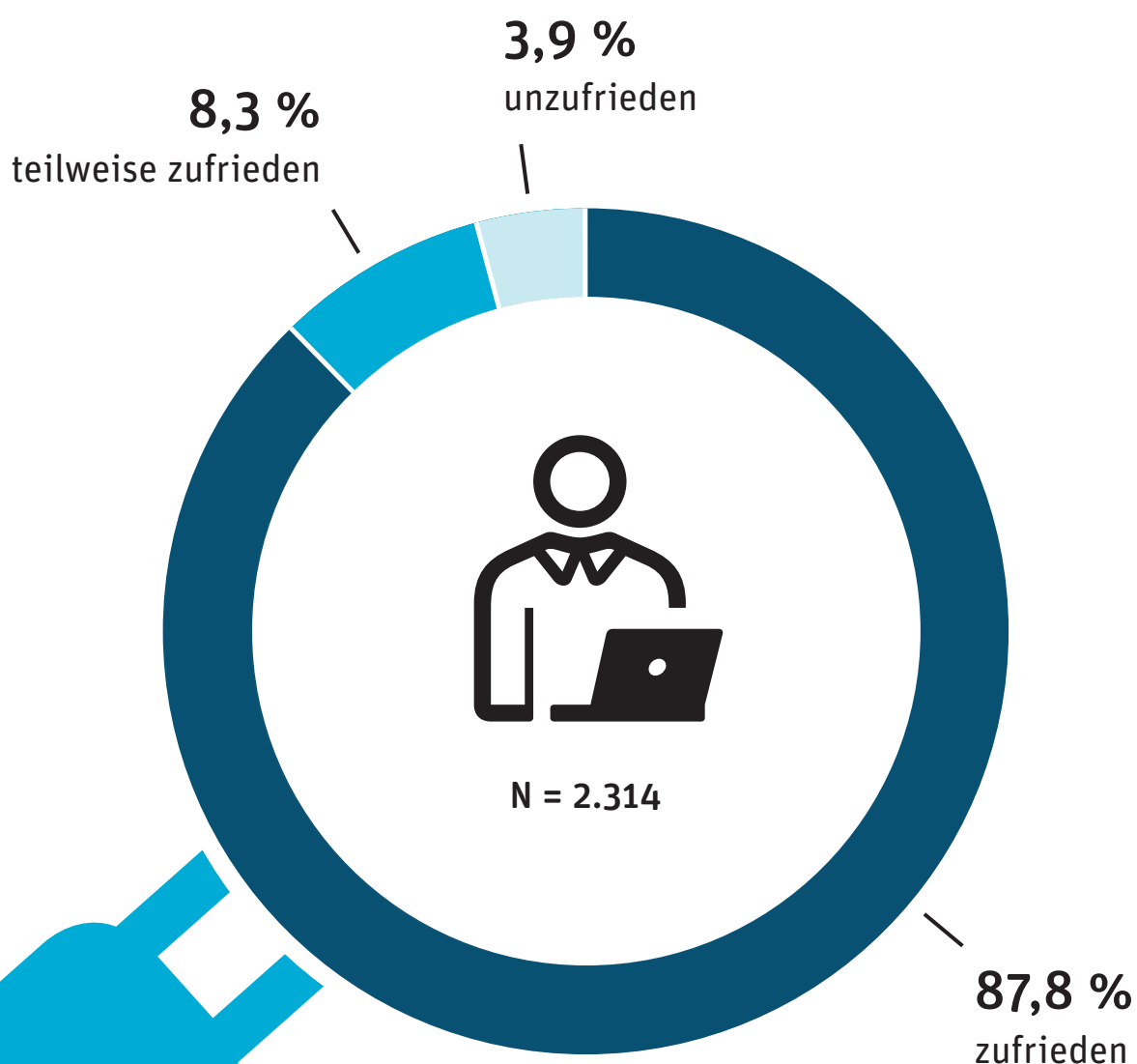
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (170.740 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 4.269 zu versendenden Fragebögen entspricht.

Der Medizinische Dienst Niedersachsen hat insgesamt 5.690 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 2.405 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,3 Prozent.



## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 87,8 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen zufrieden. Teilweise zufrieden sind 8,3 Prozent und 3,9 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 92,1 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 Niedersachsen bei Rückfragen sind 79,2 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

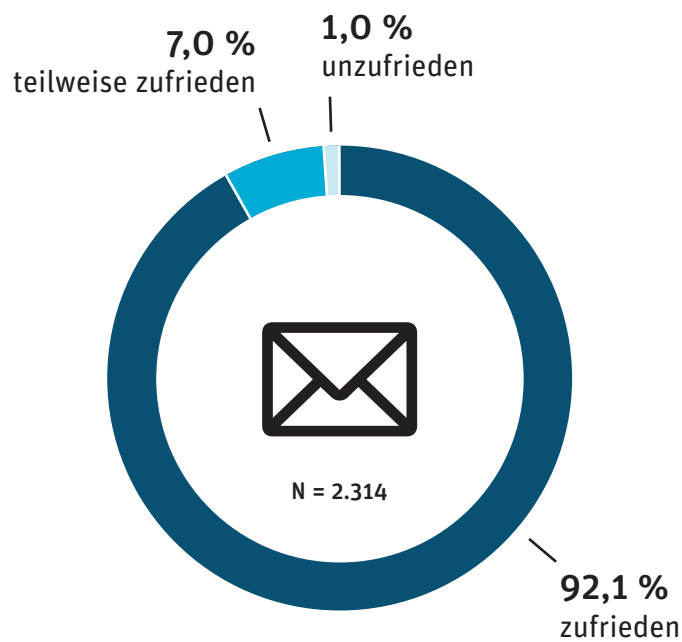
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 94,2 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 93,3 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.





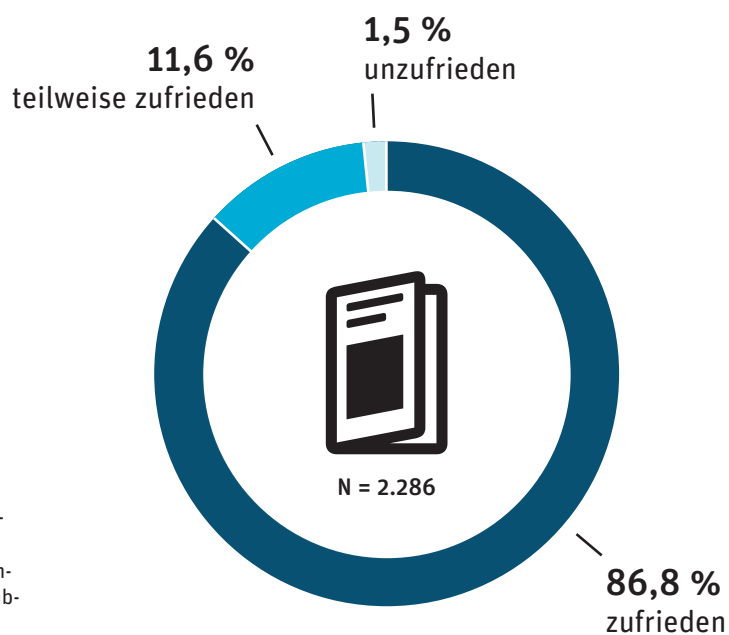
## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

---



## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

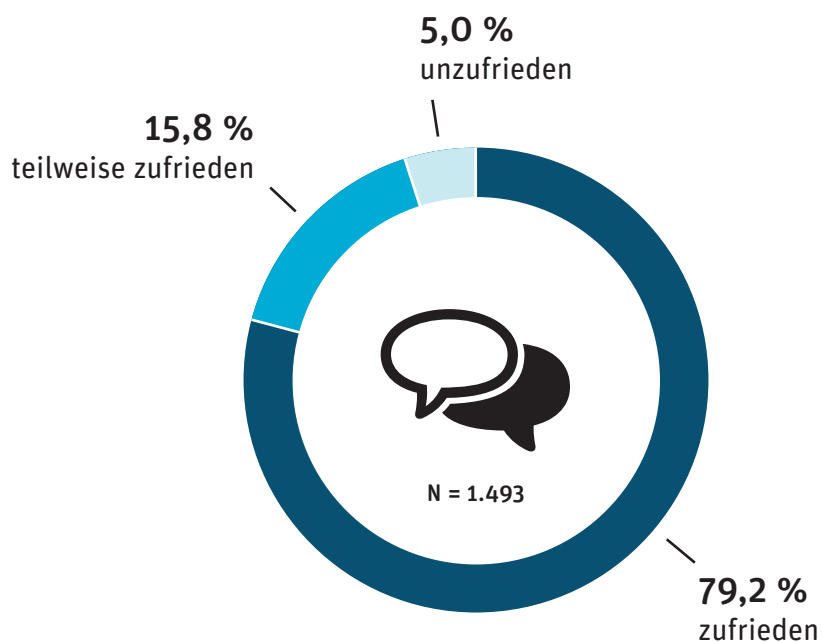
---



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

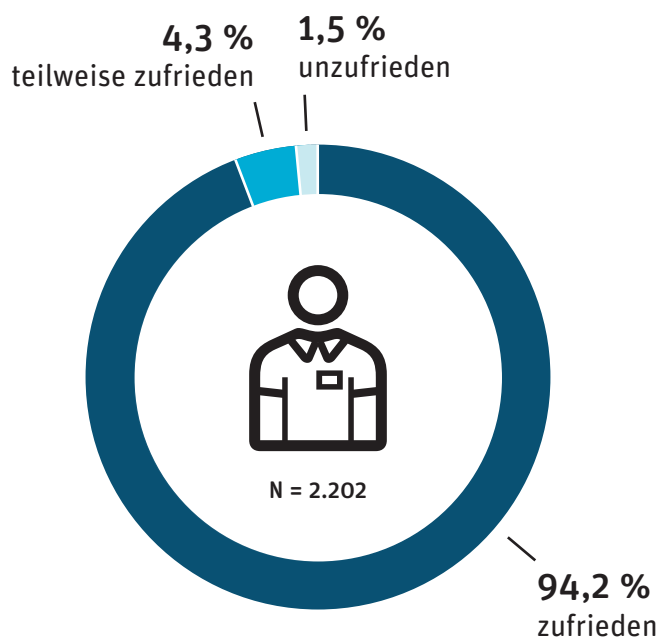
### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rückfragen

---



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

---



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 (97,4 bzw. 96,0 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (88,5 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (85,5 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89,5 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 84,1 Prozent der Befragten zufrieden; 10,2 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,7 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 95 Prozent der Begutachteten ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

A)



B)



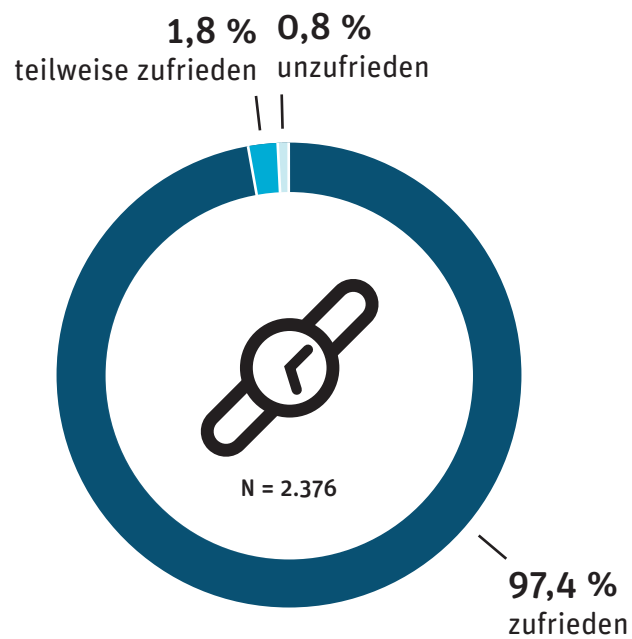
C)





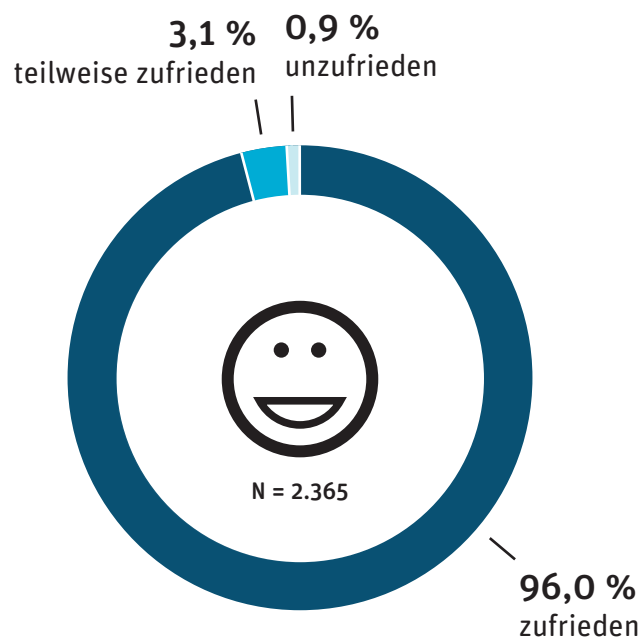
## Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

---



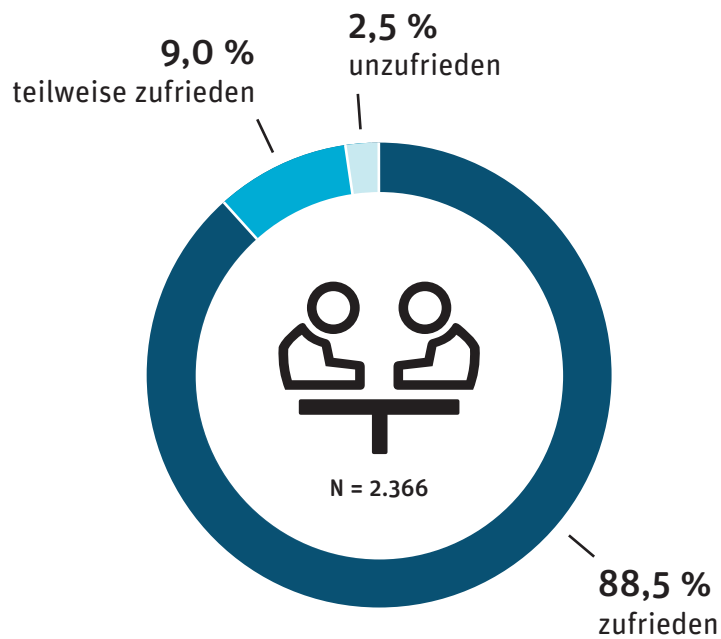
## Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

---

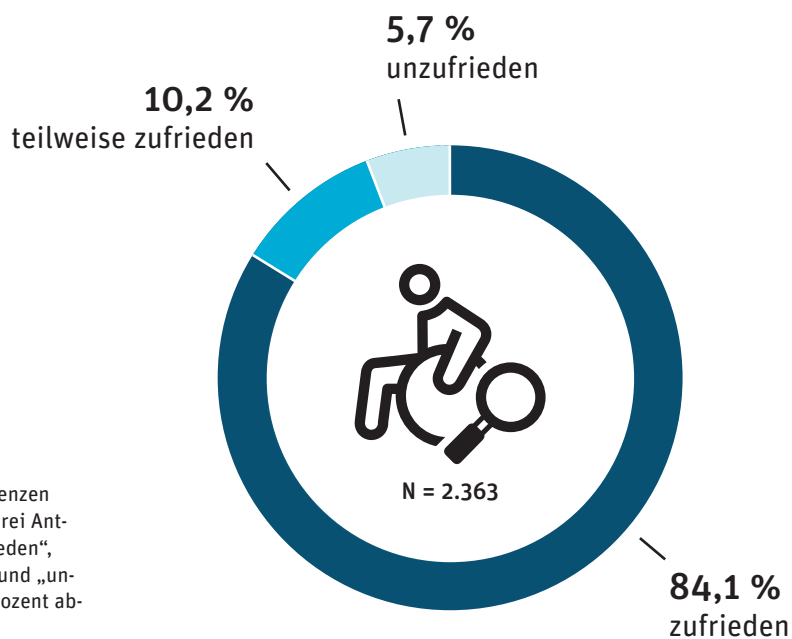


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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



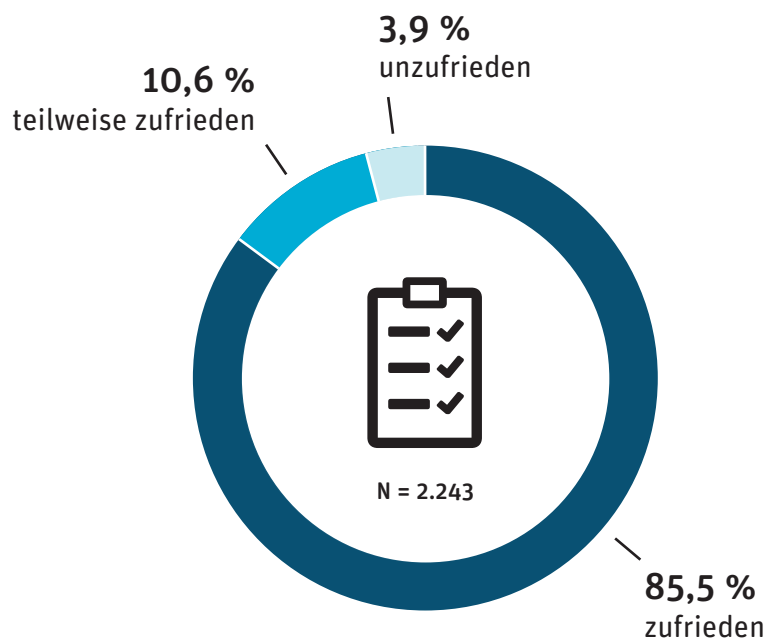
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

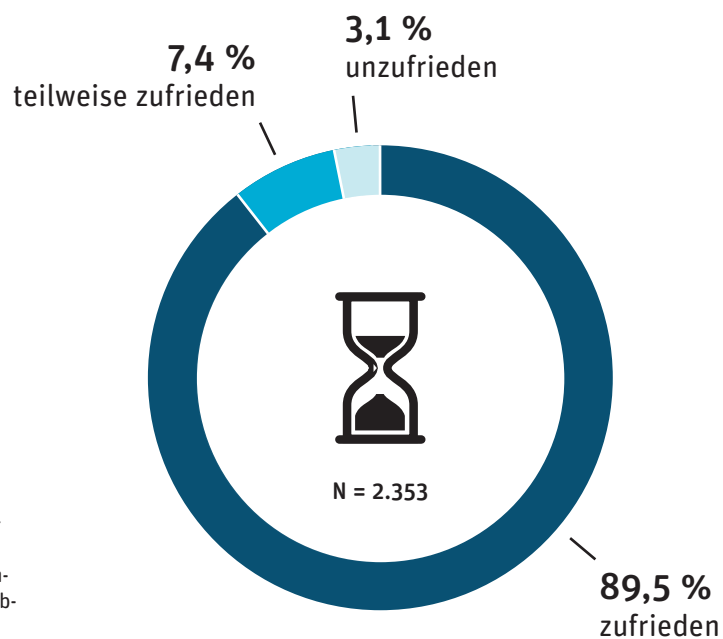
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten

---



### 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 (92,2 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. 5,7 Prozent sind hiermit unzufrieden und 13,9 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 93 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)

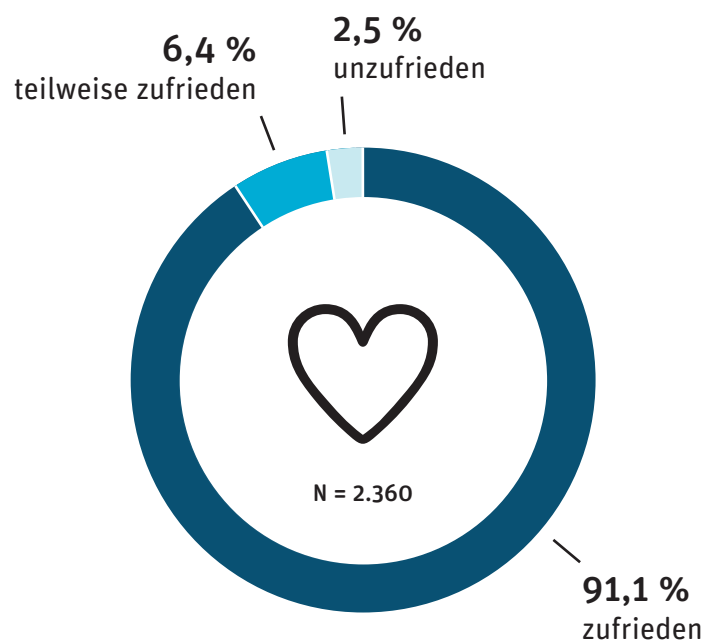


C)



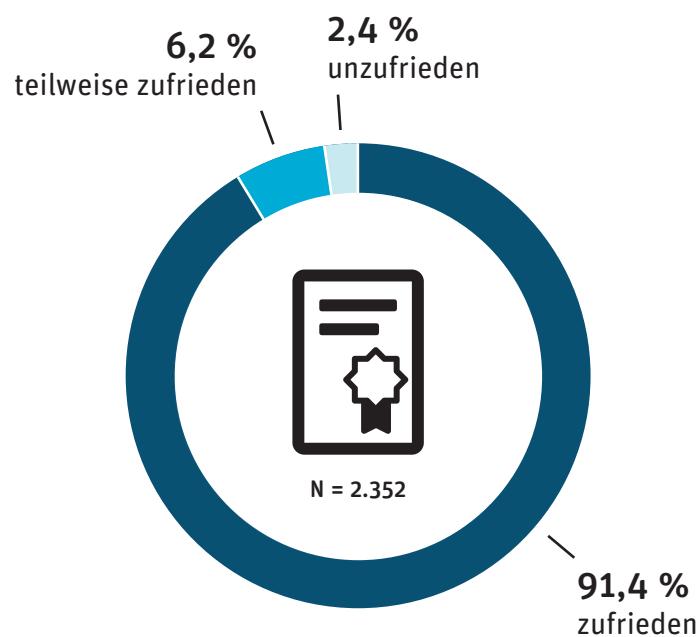
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

---

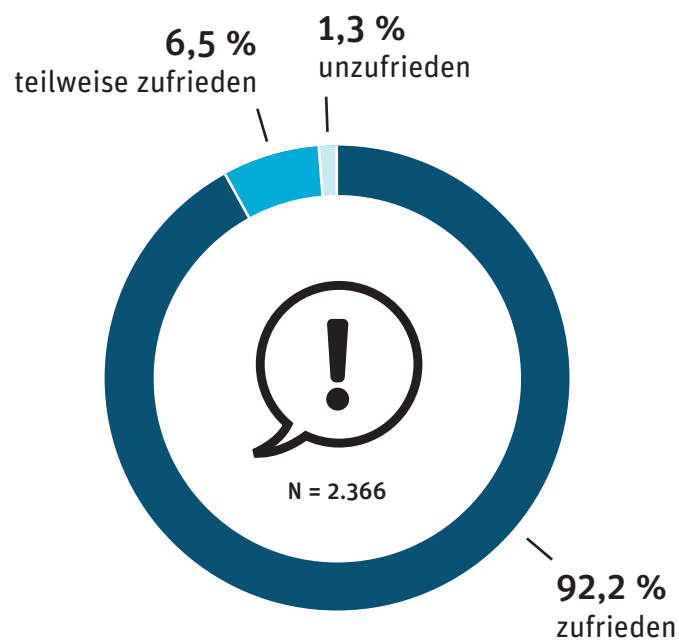


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.



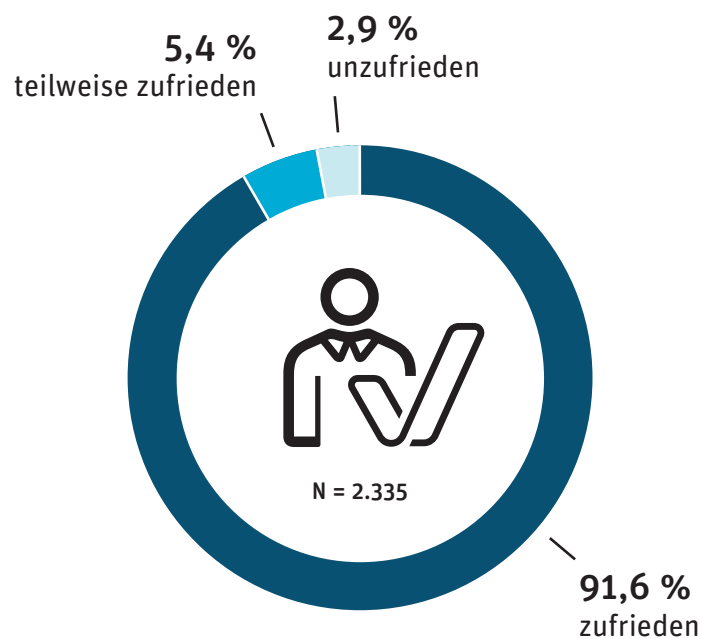
## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

---



## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

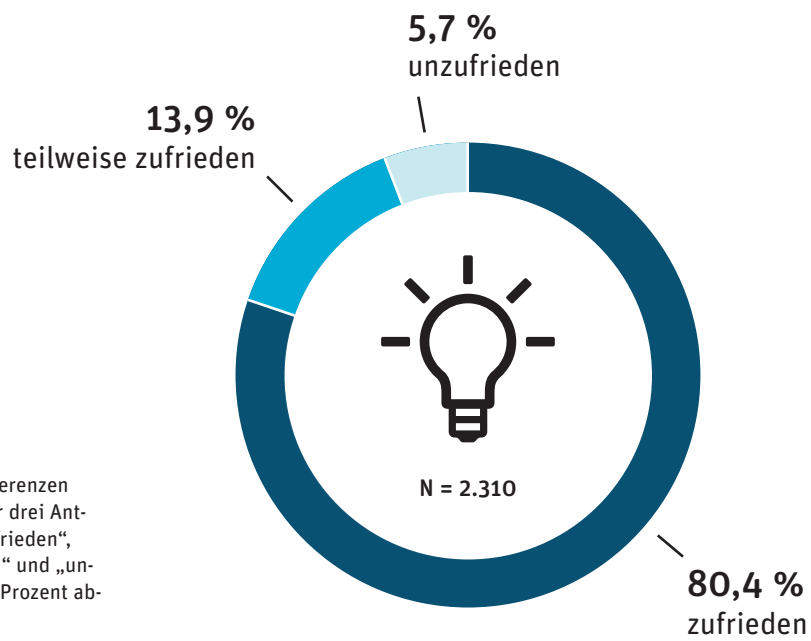
---



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?



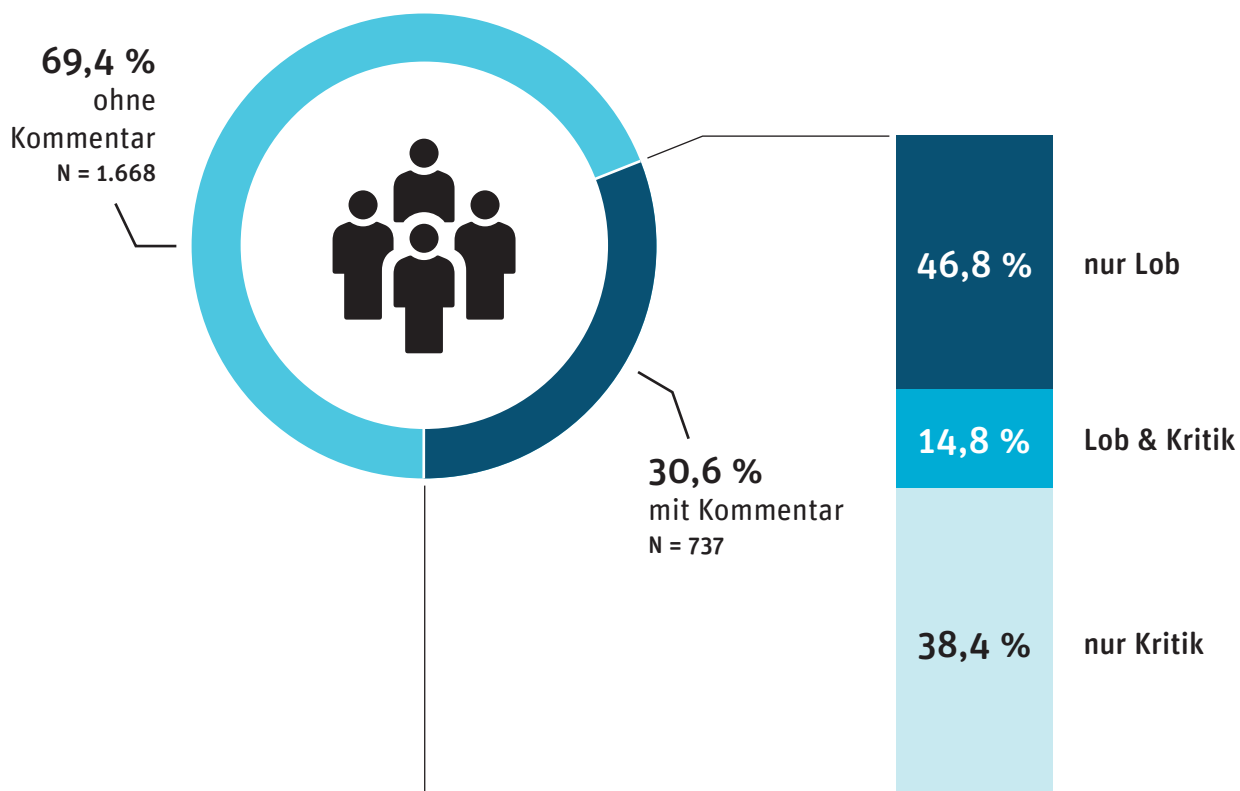
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



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 (737 Kommentare von 2.405 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 (1.058 Kommentare von 737 Befragten).





## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 42,3 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Niedersachsen 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 46,8 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: 5,7 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 10,2 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 84,1 Prozent sind zufrieden. Für 95,2 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 89,5 Prozent zufrieden. 3,1 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 7,4 Prozent sind teilweise zufrieden. 95,4 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

80,4 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 5,7 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 13,9 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 92,8 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 79,2 Prozent damit zufrieden sind, teilen 5,0 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 15,8 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 79,8 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

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

Hier hat sich der Medizinische Dienst Niedersachsen bereits stark verbessert. Dennoch nehmen wir die Rückmeldungen der Befragten zum Anlass, den Prozess der Pflegebegutachtung kontinuierlich zu verbessern. Ziel ist dabei u. a. die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung wichtiger Punkte des Versicherten zu schaffen. Um die Zeit vor Ort effektiver nutzen zu können, wurden die Anschreiben zur Terminankündigung evaluiert mit dem Ziel, eine bessere Vorbereitung auf die Begutachtung zu ermöglichen.

Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter 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 aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

#### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Der Medizinische Dienst Niedersachsen hat diesbezüglich seine Mitarbeitenden verstärkt geschult. In speziellen Workshops wurden sie in ihrer Rolle als Gutachterin/Gutachter sensibilisiert, um die Anliegen der antragstellenden Personen besser identifizieren und hieraus individuelle Beratungsinhalte abzuleiten. Neben regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen setzt der Medizinische Dienst auch individuelle Coaching-Maßnahmen ein.

#### 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 Niedersachsen bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert. Die Aufgabe besteht darin, den Pflegekassen einen individuellen Pflegeplan zu unterbreiten. Daher werden den Versicherten in der Begutachtung Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und –zentren hingewiesen.





## 8. Zahlen, Daten, Fakten

### Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023

5.690

Rücklauf (Stand 15.02.2024)

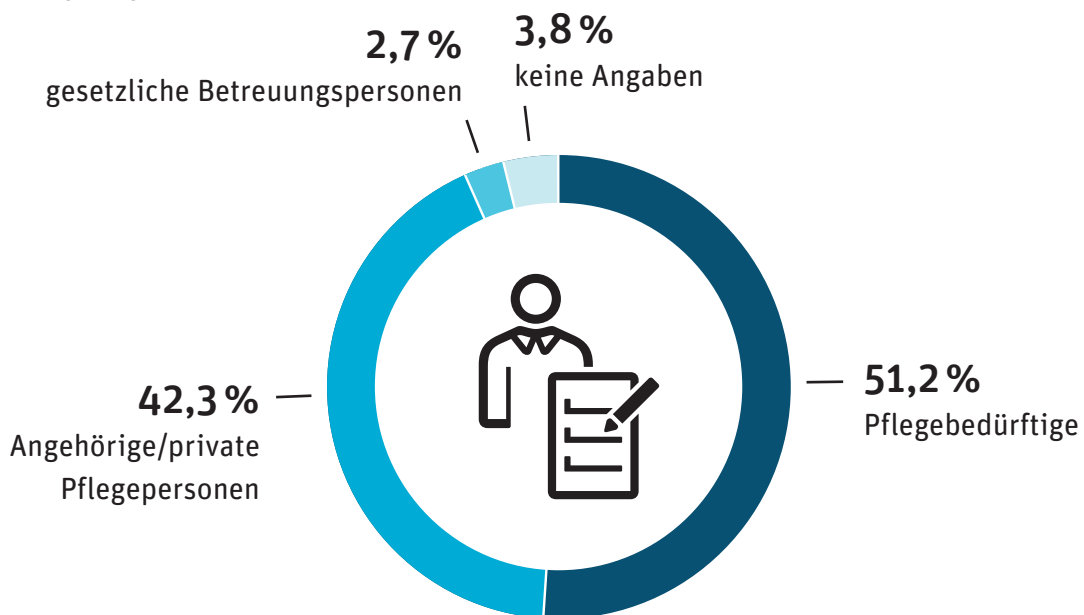
2.405

= 42,3%



### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich









Medizinischer Dienst  
Niedersachsen

# 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 Faltblatt 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 Faltblatt 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 Niedersachsen 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 = 2.405)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen?	87,8 %	8,3 %	3,9 %

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	92,1 %	7,0 %	1,0 %	81,4 %	17,0 %	1,7 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,8 %	11,6 %	1,5 %	81,3 %	16,7 %	2,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	79,2 %	15,8 %	5,0 %	79,8 %	13,2 %	7,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,2 %	4,3 %	1,5 %	93,3 %	5,3 %	1,4 %

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	97,4 %	1,8 %	0,8 %	86,2 %	12,8 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	96,0 %	3,1 %	0,9 %	88,1 %	11,0 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,5 %	9,0 %	2,5 %	93,1 %	6,4 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	84,1 %	10,2 %	5,7 %	95,2 %	4,5 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,5 %	10,6 %	3,9 %	88,1 %	10,4 %	1,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,5 %	7,4 %	3,1 %	95,4 %	4,2 %	0,4 %

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	91,1 %	6,4 %	2,5 %	95,2 %	4,5 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	6,2 %	2,4 %	95,2 %	4,4 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,2 %	6,5 %	1,3 %	94,9 %	4,8 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,6 %	5,4 %	2,9 %	94,8 %	4,7 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	80,4 %	13,9 %	5,7 %	92,8 %	6,4 %	0,8 %



## 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:**

MD Niedersachsen  
Hildesheimer Str. 202  
30519 Hannover

Telefon:     0511 8785-0  
Telefax:     0511 8785-199  
E-Mail:      kontakt@md-niedersachsen.de  
Internet:    www.md-niedersachsen.de

**Autoren:**

Dr. Matthias Ernst, Geschäftsbereichsleitung Pflegeversicherung;  
Jan-Hendrik Eickmeier, Unternehmenskommunikation

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

Tino Nitschke, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)