



Medizinischer Dienst  
Nordrhein



# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein 2023

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>03</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	<b>06</b>
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch .....	Seite	<b>07</b>
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	Seite	<b>08</b>
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>09</b>
5. Ergebnisse .....	Seite	<b>10</b>
6. Erkenntnisse .....	Seite	<b>26</b>
7. Maßnahmen .....	Seite	<b>28</b>
8. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>30</b>

# Vorwort

Über 395.000 Pflegegutachten haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2023 erstellt. Dies ist erneut ein Rekord. Und die Versicherten zeigen sich sehr zufrieden mit der Begutachtung. Dies spiegelt die vorliegende Versichertenbefragung wider. Darauf sind wir stolz. Denn unsere Ziele sind qualitativ hochwertige Gutachten und eine hohe Kundenzufriedenheit.

Zudem freuen wir uns über die im Vergleich zu anderen Befragungen überdurchschnittlich hohe Rücklaufquote von über 40 Prozent. Zum einen belegt dies ein großes Interesse, Erfahrungen und Zufriedenheit dem Medizinischen Dienst Nordrhein mitzuteilen. Zum anderen ermöglicht uns das umfassende Datenmaterial eine repräsentative Auswertung.

Diese Auswertung hat unter anderem auch ergeben: Die Versicherten legen großen Wert auf eine flexible Terminvereinbarung und möchten, dass ihre individuellen Terminwünsche berücksichtigt werden. Deshalb bauen wir unseren Service weiter aus. Bis zur Mitte des Jahres 2024 wird es für alle Antragstellerinnen und Antragsteller in Nordrhein möglich sein, ein Terminservice-Portal zu nutzen. Dann können sich Pflegebedürftige und deren Angehörige ihren Termin für eine Begutachtung online oder telefonisch auswählen. Für die Versicherten ist diese Möglichkeit ein großer Gewinn, denn sie können so den Begutachtungstermin individuell planen.

Wir hoffen, dass so die Zufriedenheit mit unserem Service weiter steigt.



**Andreas Hustadt**  
Vorstandsvorsitzender



**Dr. Petra Lohnstein**  
Stv. Vorstandsvorsitzende

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

88,9 %

In diesem Zusammenhang wurde nach der Zufriedenheit der oder des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

## Der Kontakt

90,3 %

An dieser Stelle wurde ermittelt, wie der direkte Kontakt mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein wahrgenommen wurde. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,3 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt sehr zufrieden.

## Die Gesprächsführung

89,6 %

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

## Gesamtzufriedenheit

88,2 %

88,2 Prozent der Pflegebedürftigen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Das ist das Ergebnis der bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für die Medizinischen Dienste 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 speziell ausgebildete Pflegefachkräfte 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 der Pflegebegutachtung zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben. Diese wurde vom Spitzenverband Bund der Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt. 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 die Medizinischen Dienste auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass die Medizinischen Dienste eine Versichertenbefragung durchführen, daraus Erkenntnisse ableiten und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formulieren. Die Medizinischen Dienste haben einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

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

## 2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch

Für die Versicherten und ihre Angehörigen bedeuten der Eintritt von Pflegebedürftigkeit und das Pflegebegutachtungsverfahren eine große Belastung. Die Medizinischen Dienste führen die Begutachtung in respektvoller und wertschätzender Weise durch, um die Belastungen für die Versicherten so gering wie möglich zu halten.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Mit der Versichertenbefragung wird die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst Nordrhein und organisatorischen Grundsätzen bei der Pflegebegutachtung (z. B. Erreichbarkeit für Rückfragen) erfragt. Zudem wird erhoben, 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 oder des 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 Nordrhein ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange 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 wurde ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

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

Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhielten 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 haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH gesendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.



## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

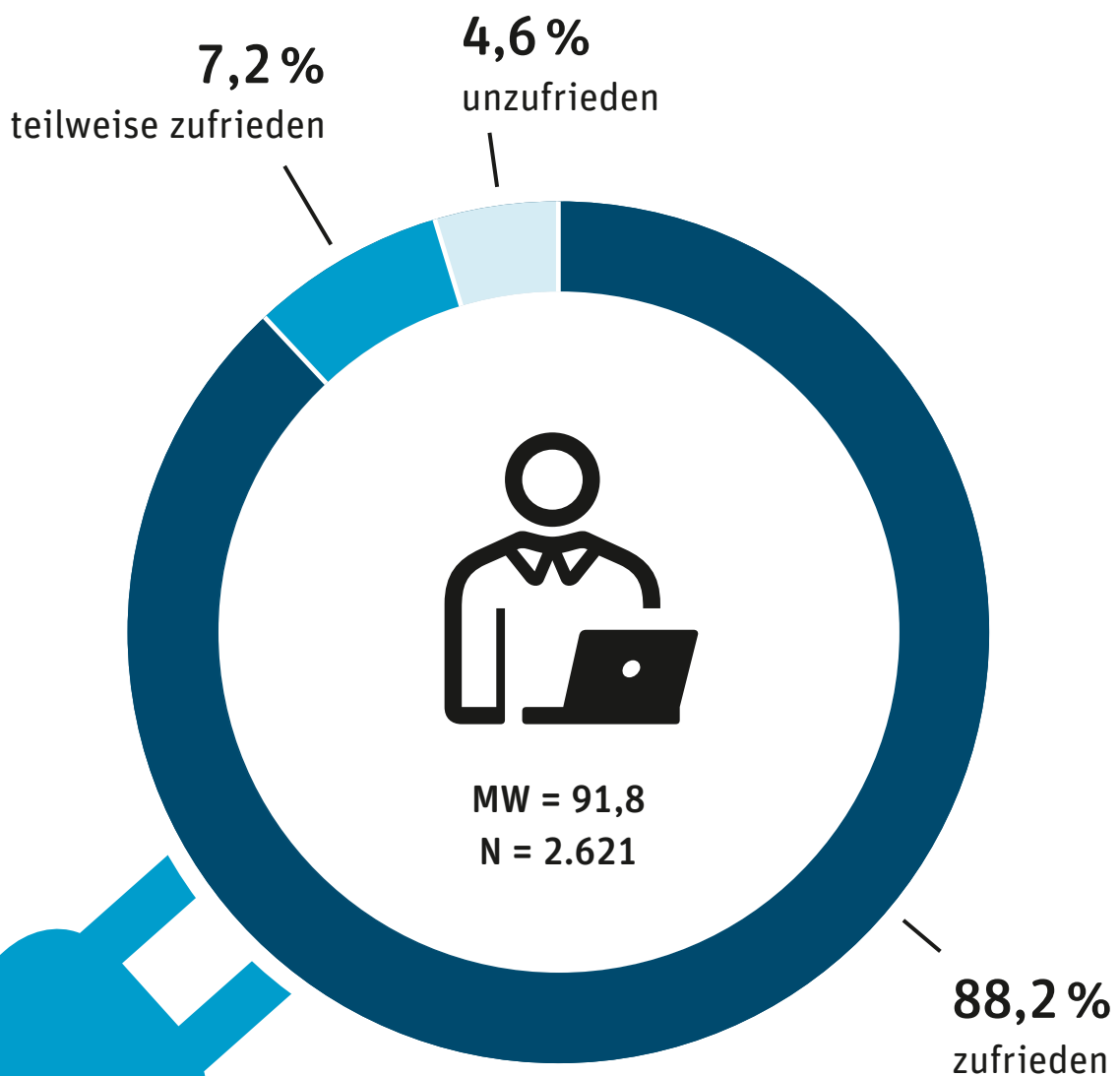
Im Jahr 2023 hat der Medizinische Dienst Nordrhein rund 260.000 Versicherte im Hausbesuch begutachtet.

Mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr begutachtet wurden (268.032 Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 6.701 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2023 entsprach.

Der Medizinische Dienst Nordrhein hat insgesamt 6.835 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 2.743 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 40,1 Prozent.

## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 88,2 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen durch den Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Teilweise zufrieden sind 7,2 Prozent und 4,6 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, die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Es wurde auch danach gefragt, wie wichtig die jeweiligen Aspekte den Befragten sind. 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.

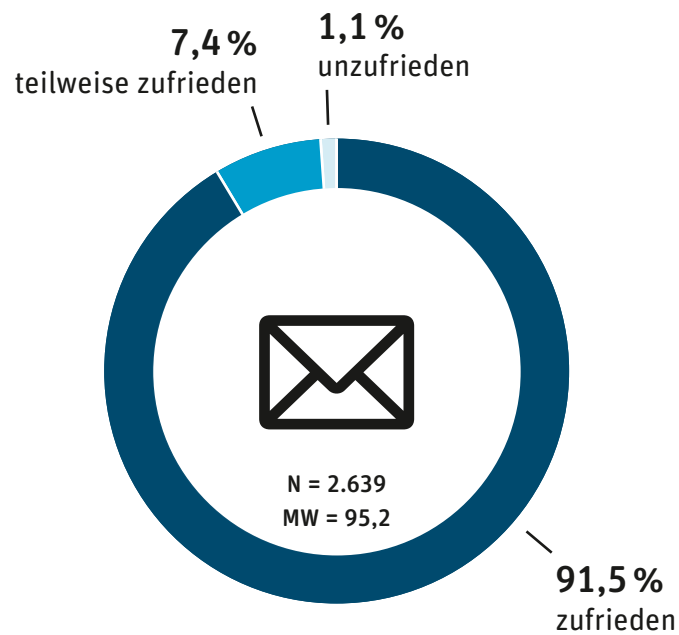
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 91,5 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (88,3 Prozent). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen sind 82,1 Prozent zufrieden.

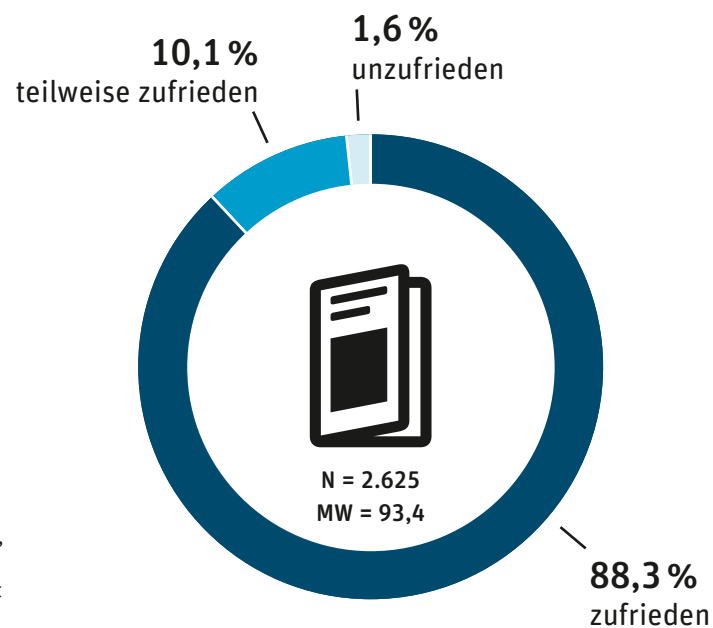
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner wird ein Zufriedenheitswert von 93,7 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,8 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft bei Rückfragen wichtig.



## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

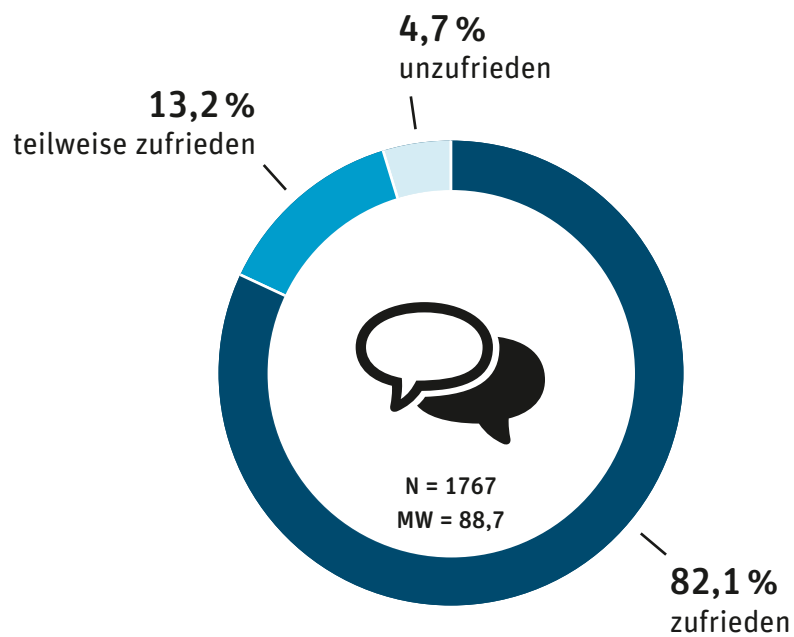


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.



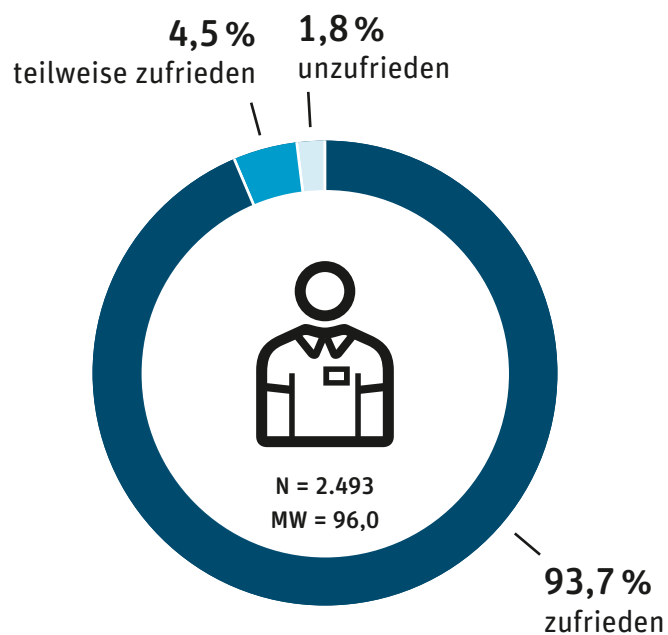
## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen

---



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

---



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

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

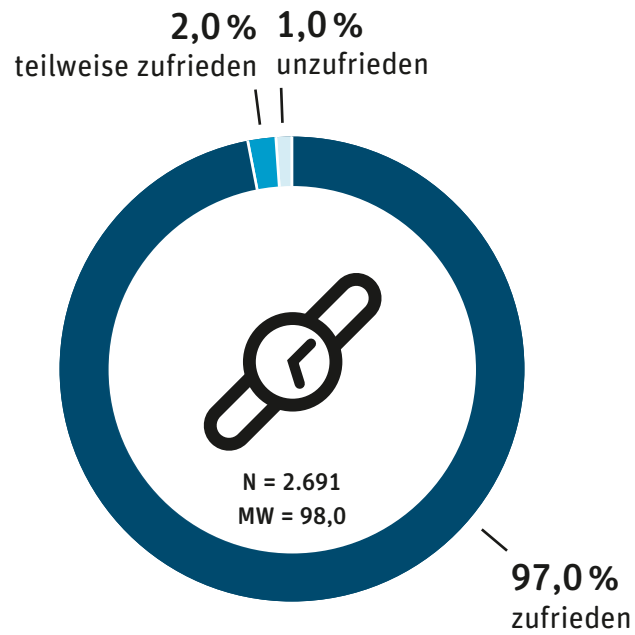
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (97,0 bzw. 96,0 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (89,1 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (86,1 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89,2 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind 84,3 Prozent der Befragten zufrieden; 9,3 Prozent sind teilweise zufrieden und 6,4 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 96,3 Prozent der Begutachteten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



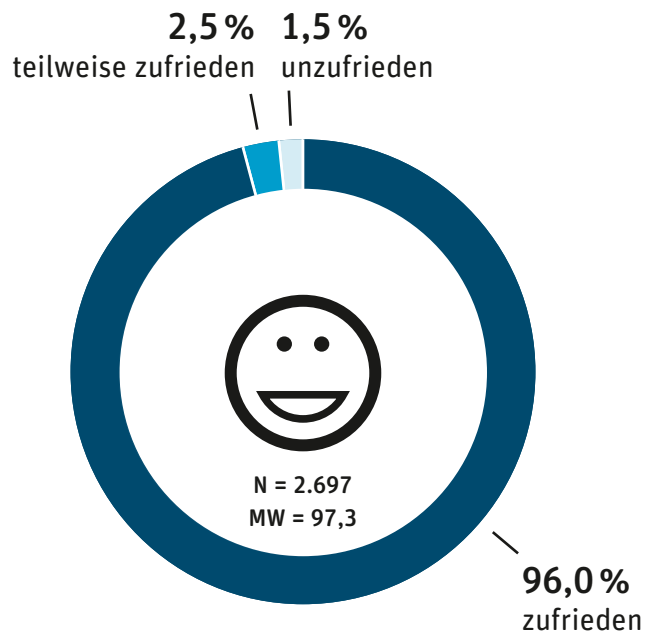
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

---



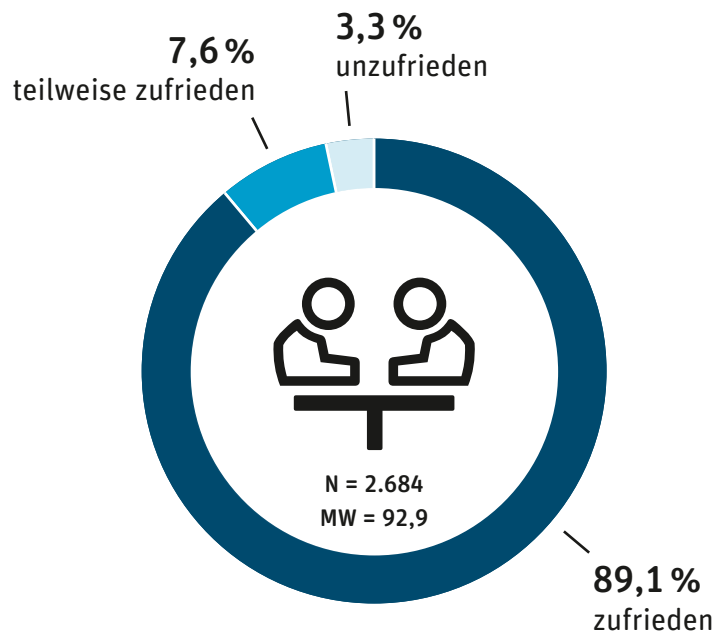
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

---

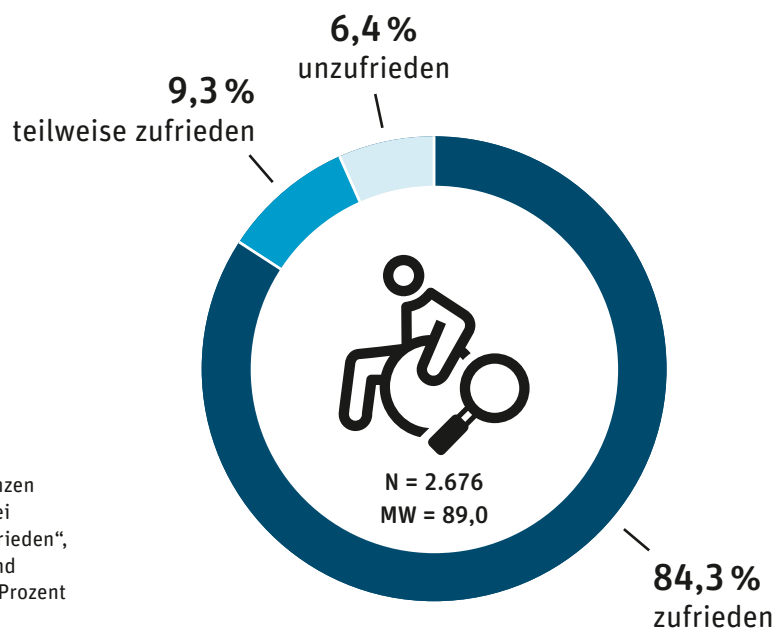


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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



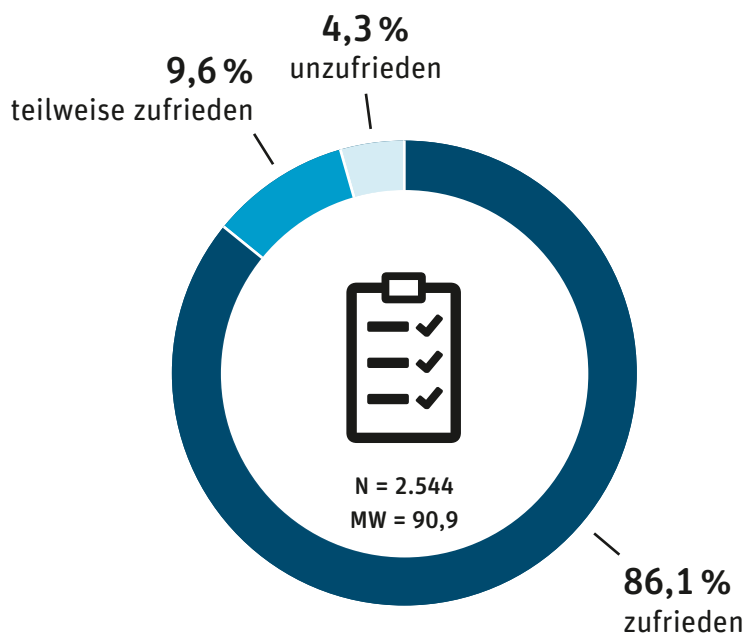
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

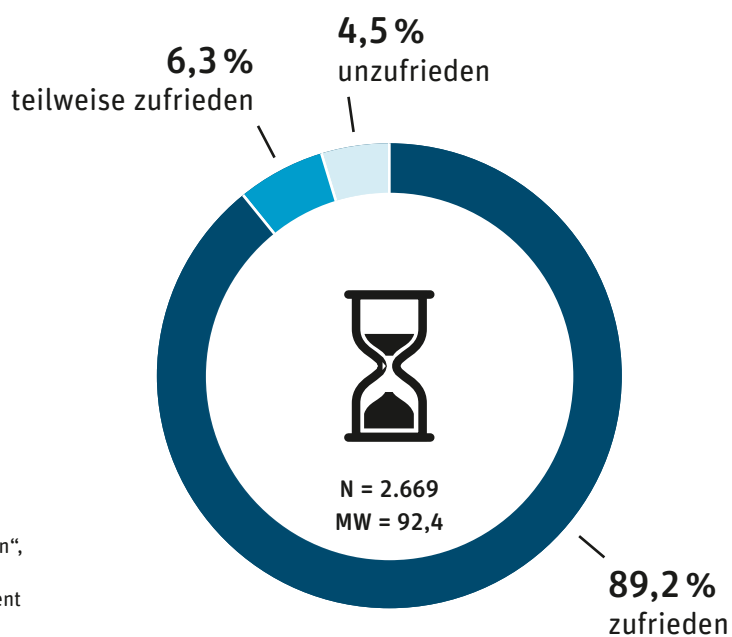
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten

---



### 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 zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (92,0 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. 6,4 Prozent sind mit der Beratung und den nützlichen Hinweisen unzufrieden und 11,5 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 94,4 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)

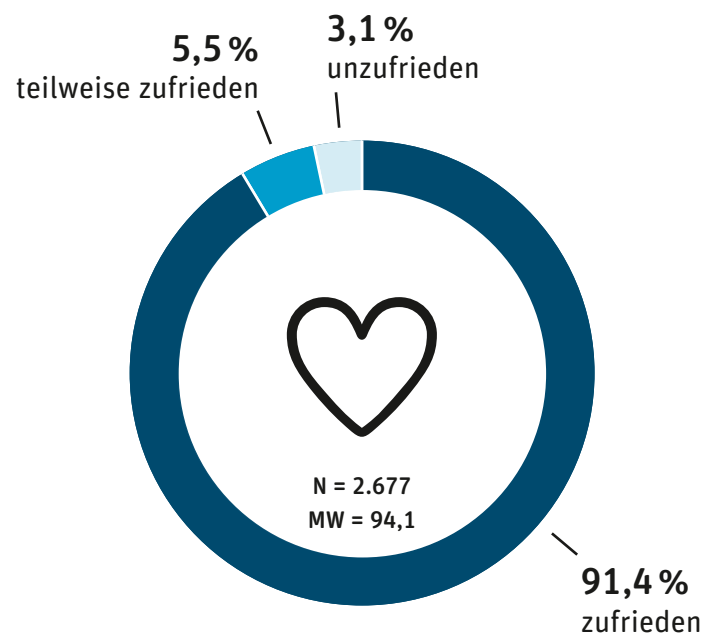


C)



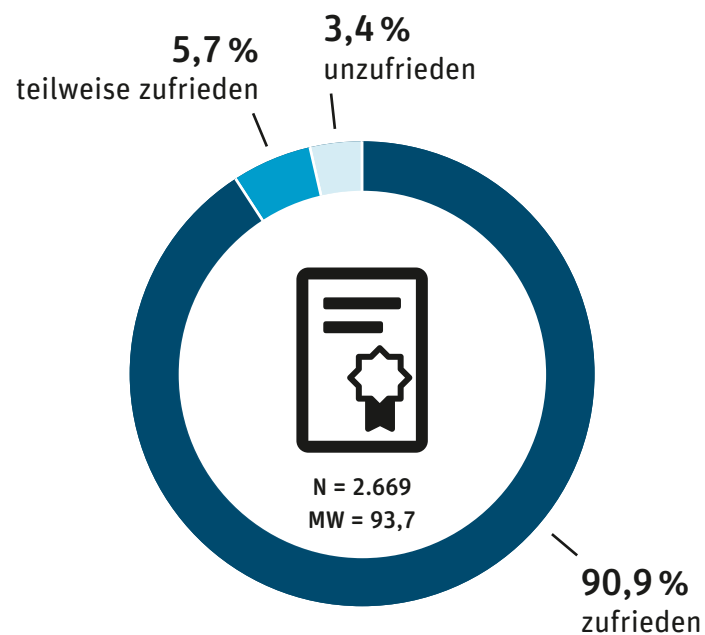
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

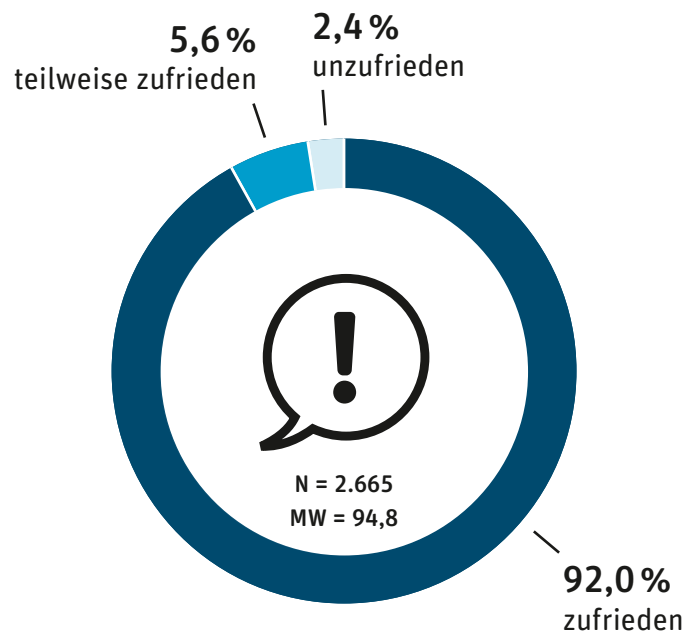
---



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

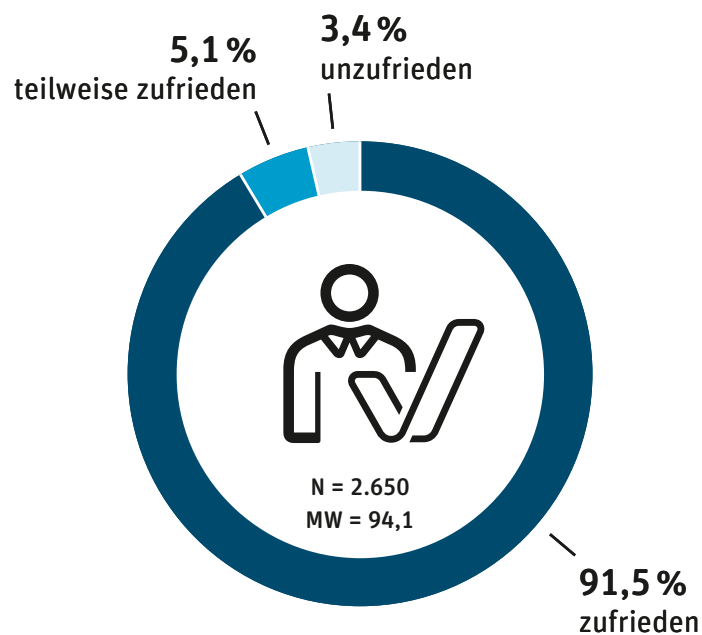
## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

---



## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

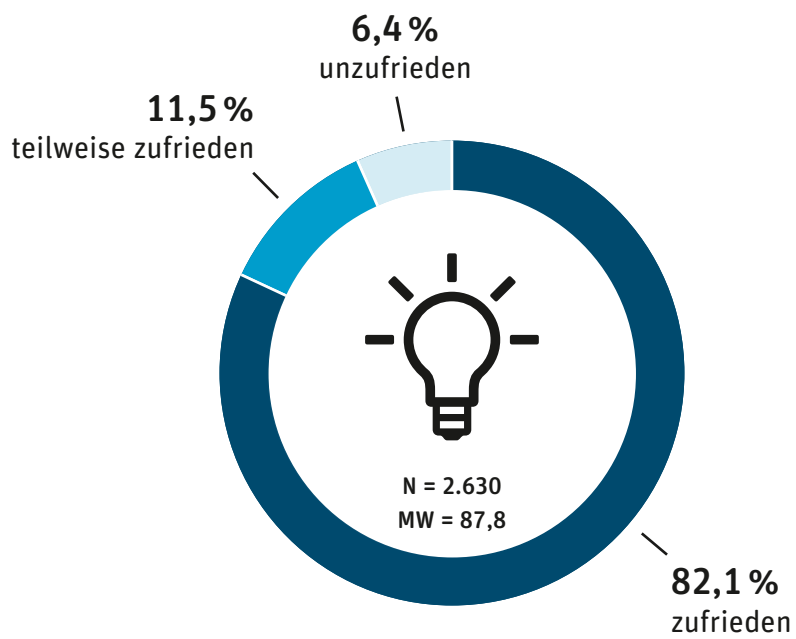
---



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

---



## Allgemeine Angaben der Befragten



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



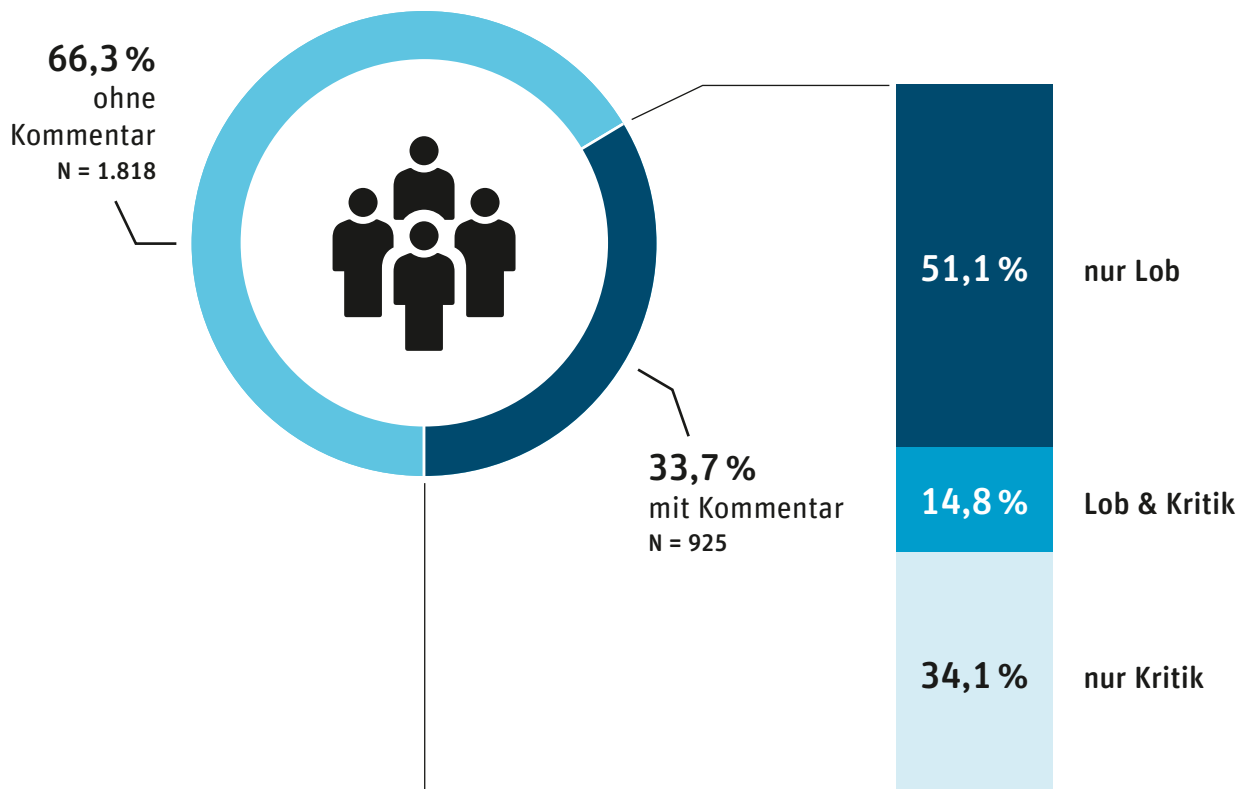
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja     nein     weiß nicht

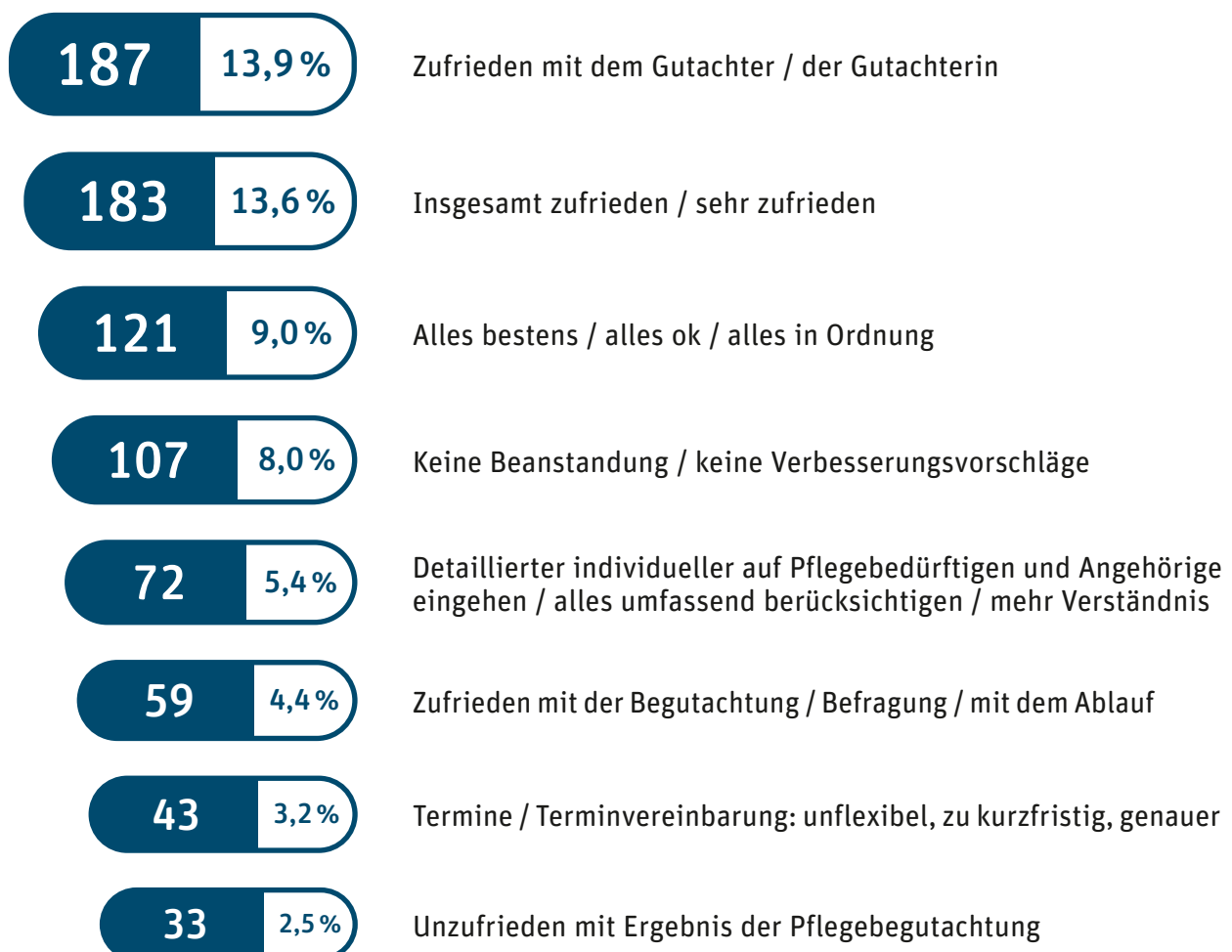


## Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“



## Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

925 Befragte haben einen Kommentar zur Begutachtung abgegeben. Darin enthalten sind 1.345 Aspekte. Im Folgenden ist die Anzahl der Nennungen sowie die Häufigkeit der Nennungen gemessen an den 1.345 genannten Aspekten aufgezeigt.



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 40 Prozent bei der Pflegebegutachtung belegt das Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Nordrhein mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein 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 51,1 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: 6,4 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 9,3 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden. Für etwa 96,3 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig.

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 89,2 Prozent zufrieden. 4,5 Prozent der Versicherten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst Nordrhein nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet, und sind unzufrieden; 6,3 Prozent der Begutachteten sind nur teilweise zufrieden. 96,0 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

82,1 Prozent der Versicherten fühlen sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 6,4 Prozent. 11,5 Prozent sind nur teilweise zufrieden. Für 94,4 Prozent der Befragten, die eine Begutachtung hatten, ist dieser Punkt wichtig.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen zur Begutachtung. 4,7 Prozent der Begutachteten sind unzufrieden mit der Erreichbarkeit; 13,2 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 82,5 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.



## 7. Maßnahmen

### Verbesserungsmaßnahmen und Umgang mit Erwartungen der Versicherten

Um Verbesserungspotenziale zu finden und entsprechende Maßnahmen daraus abzuleiten, wurde zunächst festgestellt, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen wir tun?).

**Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:**

- Aufarbeitung der Ergebnisse der Befragung
- Identifizierung von möglichen Ursachen und Einflussfaktoren
- Festlegung der möglichen Handlungsfelder
- Ableitung von konkreten Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen wurden die allgemeingültigen Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

### Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

#### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

Keine Pflegesituation ist wie die andere. Die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein sind sich dessen bewusst und werden kontinuierlich dafür sensibilisiert, sich ein umfassendes Bild von der individuellen Pflegesituation der antragstellenden Personen zu machen. Dazu werden eine Begutachtung und – im Falle von Hausbesuchen – Funktionsprüfungen durchgeführt. Medizinische sowie pflegerische Unterlagen werden gesichtet. Der Einbezug von Angehörigen, Bevollmächtigten und Betreuungspersonen bei der Begutachtung ist bedeutsam, um die individuelle Situation gut abbilden zu können. In der Qualitätssicherung der Begutachtungen wird ein Augenmerk darauf gelegt, wie die Gutachterinnen und Gutachter auf die individuelle Pflegesituation eingehen.

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

Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklungen nimmt die Anzahl an Aufträgen zur Pflegebegutachtung jährlich zu. Die Bearbeitung aller Begutachtungsaufträge innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist bei ausreichender Zeit für jede einzelne Begutachtung ist für den Medizinischen Dienst Nordrhein von großer Bedeutung. Für die Zufriedenheit der Versicherten ist es besonders wichtig, den begutachteten



Personen gegenüber wertschätzend aufzutreten. In regelmäßigen Schulungen werden die kommunikativen Kompetenzen der Gutachterinnen und Gutachter gestärkt und stetig weiterentwickelt. Der Personalbedarf des Medizinischen Dienstes Nordrhein wird kontinuierlich bewertet und bei Bedarf werden zusätzliche Gutachterinnen und Gutachter rekrutiert.

#### **Nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation**

Dem Medizinischen Dienst Nordrhein ist es wichtig, Hinweise zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation zu geben und hierzu erforderliche Maßnahmen auf den Weg zu bringen. Die Versicherten können sich auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Nordrhein umfangreich zum Ablauf einer Begutachtung informieren. Dort finden sie Antworten auf die meistgestellten Fragen zum Begutachtungsverfahren und es sind Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Mit der Terminvereinbarung erhalten die Versicherten einen Informations-Flyer des Medizinischen Dienstes, der auf der Webseite auch in unterschiedlichen Sprachen abgerufen werden kann. Im Rahmen der Begutachtungen weisen die Gutachterinnen und Gutachter auf Beratungsangebote von Pflegekassen und Pflegestützpunkten hin und empfehlen Hilfsmittel, sofern sie zur Verbesserung der Pflegesituation geeignet sind.

#### **Verbesserung des Service zur Terminvergabe**

Die Versicherten legen großen Wert auf eine flexible Terminvereinbarung unter Berücksichtigung

von individuellen Terminwünschen. Der Medizinische Dienst Nordrhein arbeitet daher kontinuierlich daran, den Service rund um die Terminvereinbarung zu verbessern. Im Jahr 2024 wird die Möglichkeit, über die Webseite oder per Telefon Termine vereinbaren zu können, weiter ausgebaut.

## 8. Zahlen, Daten, Fakten

### Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023

6.835

Rücklauf (Stand 15.02.2024)

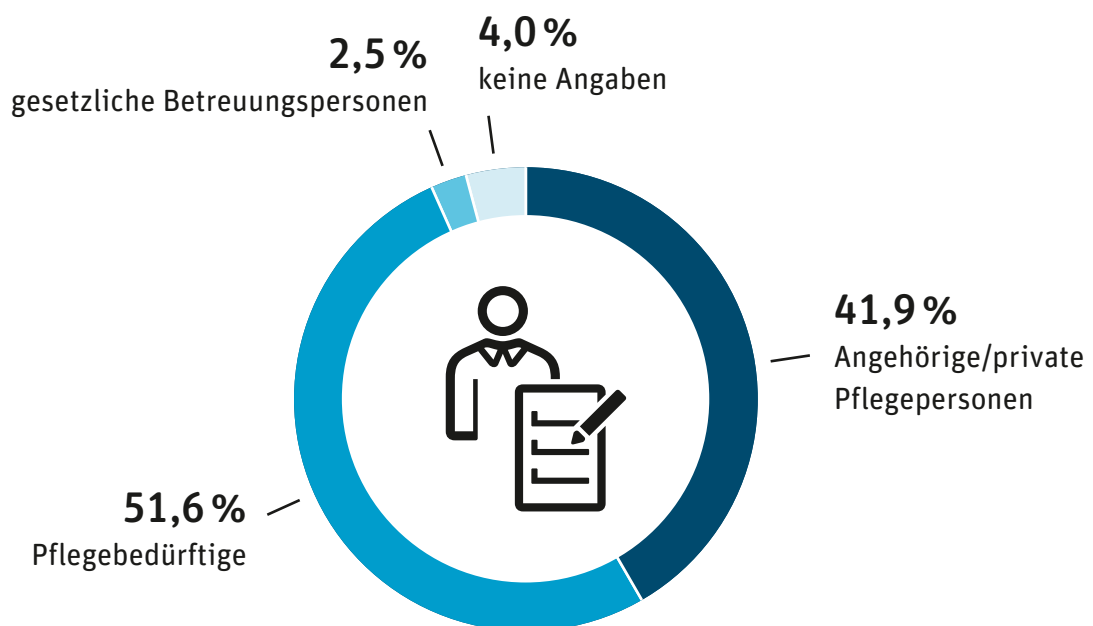
2.743

= 40,1 %



### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich









Medizinischer Dienst  
Nordrhein

# Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Angaben zur Person

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

- Pflegebedürftige Person
  Angehöriger / private Pflegeperson
  Gesetzliche Betreuungsperson

## Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

## Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

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

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

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

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

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

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

## Der persönliche Kontakt

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

Damit war ich...

zufrieden teilweise zufrieden unzufrieden

Dies ist für mich...

wichtig teilweise wichtig unwichtig

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

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

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

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

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

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

zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden

wichtig  teilweise wichtig  unwichtig

+

**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 Nordrhein bedankt sich für Ihre Teilnahme**

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

V1.0 • 2023

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 2.743)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	<b>88,2 %</b>	<b>7,2 %</b>	<b>4,6 %</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	91,5 %	7,4 %	1,1 %	82,9 %	14,8 %	2,3 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	88,3 %	10,1 %	1,6 %	81,9 %	16,5 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	82,1 %	13,2 %	4,7 %	82,5 %	11,3 %	6,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,7 %	4,5 %	1,8 %	94,8 %	4,2 %	1,0 %

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summer der drei 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	unwichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,0 %	2,0 %	1,0 %	87,1 %	11,6 %	1,2 %
Angemessene Vorstellung	96,0 %	2,5 %	1,5 %	89,3 %	9,8 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	89,1 %	7,6 %	3,3 %	95,1 %	4,5 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	84,3 %	9,3 %	6,4 %	96,3 %	3,4 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	86,1 %	9,6 %	4,3 %	90,5 %	8,7 %	0,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,2 %	6,3 %	4,5 %	96,0 %	3,8 %	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	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	91,4 %	5,5 %	3,1 %	95,9 %	3,7 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	5,7 %	3,4 %	96,5 %	3,1 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,0 %	5,6 %	2,4 %	96,6 %	3,0 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,5 %	5,1 %	3,4 %	96,1 %	3,5 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	82,1 %	11,5 %	6,4 %	94,4 %	5,1 %	0,5 %

## Impressum

Bericht gemäß der Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinie – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013, geändert durch den Beschluss vom 05.12.2016

### Herausgeber:

Medizinischer Dienst Nordrhein  
Berliner Allee 52  
40212 Düsseldorf

Telefon:     0211 1382-0  
E-Mail:     post@md-nordrhein.de  
Internet:    www.md-nordrhein.de

### Bearbeitung:

Anika Kümpel, Medizinischer Dienst Nordrhein  
Elena Wendt, Medizinischer Dienst Nordrhein

**Bilder:** Medizinischer Dienst

### Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net





Medizinischer Dienst Nordrhein

Berliner Allee 52  
40212 Düsseldorf  
Telefon: 0211 1382-0  
[post@md-nordrhein.de](mailto:post@md-nordrhein.de)  
[www.md-nordrhein.de](http://www.md-nordrhein.de)