



Medizinischer Dienst  
Saarland



2025

# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Saarland



# Inhalt

<b>04</b>	Vorwort
<b>06</b>	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
<b>08</b>	1. Gesetzlicher Auftrag
<b>09</b>	2. Methodik und Zielsetzung
<b>11</b>	3. Stichprobengröße und Rücklauf
<b>12</b>	4. Ergebnisse
<b>30</b>	5. Erkenntnisse
<b>32</b>	6. Maßnahmen
<b>34</b>	7. Zahlen, Daten, Fakten

# Vertrauen als Basis einer kompetenten Begutachtung

Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und Erfüllung der Richtlinien des MD Bund zur Begutachtung von Pflegebedürftigkeit tragen die Medizinischen Dienste dazu bei, dass eine gerechte Einschätzung von Pflegebedürftigkeit erfolgt; ganz im Sinne der Versicherten tragen wir Verantwortung.

In herausfordernden Zeiten wie diesen stellt sich oft auch gesellschaftlich die Frage: „Worin können wir noch vertrauen?“

Es zeigt sich, dass Vertrauenswürdigkeit während der Begutachtungssituation im Hausbesuch einen hohen Stellenwert bei den Befragten einnimmt. Dass unsere Gutachterinnen und Gutachter in der Versichertenbefragung für das Begutachtungsjahr 2025 hohe Zufriedenheitswerte erzielt haben, ist zunächst sehr erfreulich für den Medizinischen Dienst Saarland und könnte dazu verleiten, sich auf diesen Lorbeeren auszuruhen.

Doch diese Einstellung würde deutlich zu kurz greifen.

Vertrauen heißt u.a. Förderung von Offenheit: Die Versicherten müssen sich in kurzer Zeit, ebenso wie die Begutachtenden, auf die Situation

einstellen und sich öffnen, damit alle relevanten, in der Regel auch sehr ernsten und kritischen Themen, angesprochen werden können. Hierzu bedarf es zunächst uneingeschränkter Transparenz, damit alle Beteiligten sich abgeholt fühlen und das Vorgehen für alle verständlich ist. Eine empathische, aber gleichzeitig professionelle Haltung der Gutachterinnen und Gutachter ist unabdingbar, um eine Vertrauensbasis zu schaffen, welche die Grundlage bildet für ein neutrales, unabhängiges und fachliches Gutachten.

Mit dem Wissen um die große Verantwortung, dass diese Begutachtung und letztlich das zu erstellende Gutachten wegweisend sein wird für die künftige Versorgung einer versicherten Person, ist selbsterklärend, welchen fachlichen und organisatorischen Rahmen eine Begutachtung einfordert. Die Qualifikation der Gutachterinnen und Gutachter ist nicht nur in der unabhängigen Gutachterrichtlinie beschrieben. Jeder Medizinische Dienst trägt auch die Verantwortung dafür, die Begutachtenden zu befähigen, den Versicherten mit Empathie, Fachwissen, Neutralität und vor allem auf Augenhöhe zu begegnen, um Vertrauen nachhaltig zu gewinnen. Im Gesetz wird von besonderer Sachkunde gesprochen.

Der Schutz der Privatsphäre ist hierbei obligatorisch; ebenso die Möglichkeit der Versicherten, eine Bezugsperson hinzuzuziehen. Letzteres verschafft auch ein Gefühl von Sicherheit in einer ungewohnten Situation. Eine gute Vorbereitung der Versicherten kann ebenfalls für eine vertrauensvolle Begutachtungssituation sorgen, wenn die versicherte Person sich sicher sein kann, dass keine Fragen oder Anliegen offen bleiben.

Vertrauen ist letztlich als Haltung des Medizinischen Dienstes zu sehen, die gelebt und gefördert werden muss.

Wir sind überzeugt, und das zeigen auch die Zufriedenheitswerte, einen angemessenen Weg eingeschlagen zu haben, der dieses Vertrauen fördert und schützt, dabei gleichzeitig aber die Professionalität und Kompetenz nicht aus dem Blick verliert.

In diesem Sinne danken wir Ihnen für Ihr Vertrauen.



**Tanja Brixius**  
Stabsstelle Pflegedialog

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Saarland. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 87,8 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 88,2 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



## Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Saarland gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,7 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 89,8 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



## Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Saarland das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 88,2 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



89,0 %



88,2 %

## Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 85,8 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 86 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



85,8 %



86,0 %

# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Er schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, bewertet die Pflegesituation und empfiehlt der Kasse einen Pflegegrad.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder nutzen – je Fallkonstellation – für die Begutachtung eine alternative Begutachtungsart, wie etwa das strukturierte Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Bei der Begutachtung gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien<sup>1</sup> sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren<sup>2</sup>. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht ist Teil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

<sup>1</sup> Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

<sup>2</sup> Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI

## 2. Methodik und Zielsetzung

Wenn Pflegebedürftigkeit eintritt oder zunimmt, ist das für die Betroffenen und ihre An- und Zugehörigen stets herausfordernd. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes sind sich ihrer besonderen Rolle in dieser Situation bewusst. Damit die Begutachtung nicht als zusätzliche Belastung empfunden wird, ist eine verständnisvolle, respektvolle und individuelle Vorgehensweise unabdingbar.

### Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

Wie zufrieden die Versicherten mit der Begutachtung sind und welche Kriterien dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen auch, an welchen Punkten – wenn möglich – stärker auf die Bedürfnisse der begutachteten Personen und ihrer An- und Zugehörigen eingegangen werden sollte und geben wertvolle Hinweise darauf, wie sich der Medizinische Dienst künftig noch dienstleistungsorientierter zeigen kann.

Ziel der jährlichen Befragung ist es nicht, die Zufriedenheit der Versicherten mit dem aus der Pflegebegutachtung resultierenden Pflegegrad und den entsprechenden Leistungen der Pflegeversicherung zu ermitteln. Allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich dieser Aspekt auch auf die Bewertung der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

### Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH) ausgewertet.

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

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die befragten Personen senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an die externe wissenschaftliche Stelle, die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für den vorliegenden Bericht.

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt.

Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

## Ablauf der Versichertenbefragung



Die Fragen sind in drei Bereiche unterteilt und es ist auch Platz für persönliche Anmerkungen. Mithilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

Die drei Fragebereiche umfassen:

1. **Informationen über die Pflegebegutachtung:** organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen)

2. **Persönlicher Kontakt** mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue)

3. **Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters:** Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang)

Nicht alle pflegebedürftigen Menschen sind in der Lage, aktiv an der Versichertenbefragung teilzunehmen. Deshalb können alternativ oder unterstützend auch An- und Zugehörige, private Pflegepersonen sowie gesetzliche Betreuungspersonen den Fragebogen ausfüllen.

## 3. Stichprobengröße und Rücklauf

### Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 umfasst mindestens 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung. Diese Vorgabe entspricht den für das Berichtsjahr geltenden Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 25.473 Begutachtungen im Hausbesuch und 2.253 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Da eine Mindestanzahl an versendeten Fragebögen verpflichtend ist (mindestens 1.400 Fragebögen je Begutachtungsart) und diese Mindestmenge beim Medizinischen Dienst Saarland nicht durch die vorgeschriebenen 2,5 Prozent zu erreichen ist, war die Stichprobe entsprechend anzupassen; auch, um ein repräsentatives Ergebnis zu erhalten. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 insgesamt 3.281 im Hausbesuch begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von mit Telefoninterview begutachteten

Personen wurde die Mindestversandvorgabe in Bezug auf die eigentlichen Stichprobengröße angepasst und auf 1.995 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

### Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Saarland hat 3.281 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Januar 2026 wurden davon 1.146 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von fast 35 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Saarland 1.995 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 788 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 39,5 Prozent entspricht.

### Rücklauf

#### Verschickte Fragebögen 2025

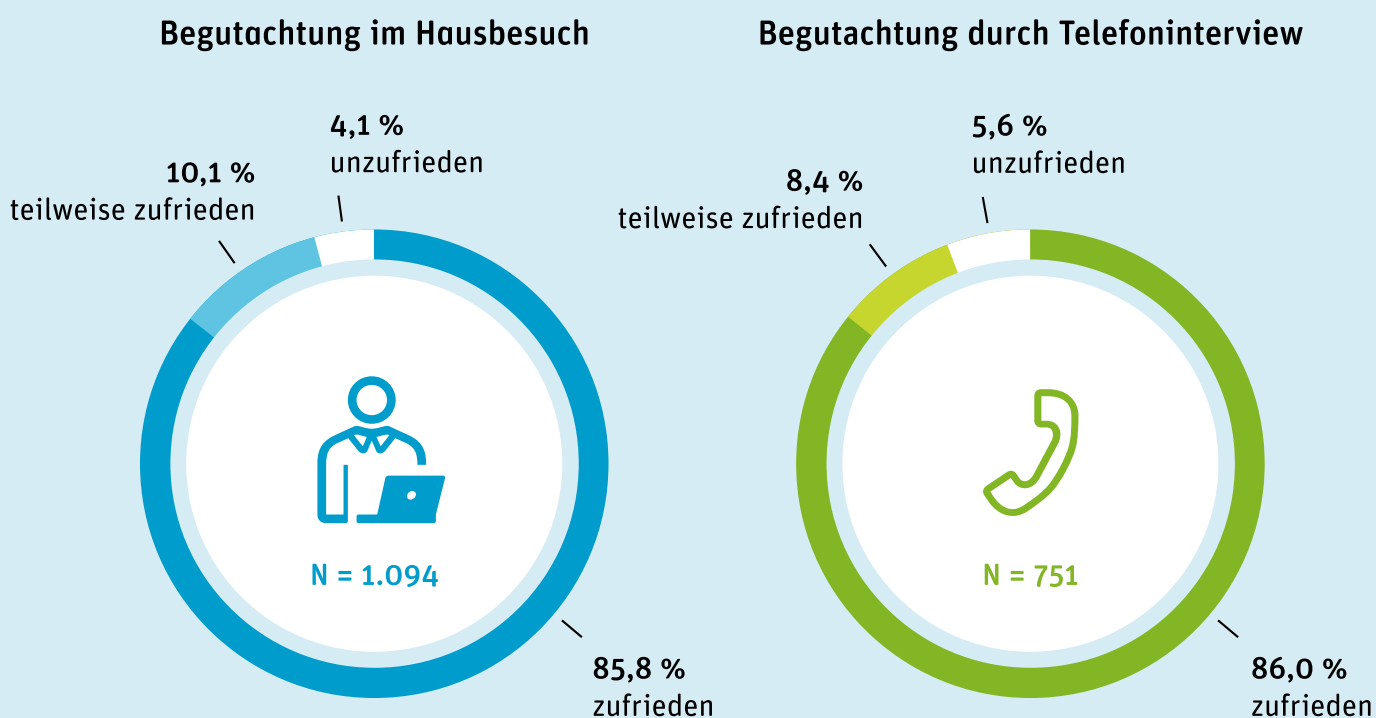


#### Rücklauf (Stand 15.01.2026)



## 4. Ergebnisse

### Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland



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

## Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (85,8 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (86 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 10,1 Prozent der im Hausbesuch und 8,4 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,1 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 5,6 Prozent.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig den befragten Personen die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt zusammenfassend am Ende des Berichtes.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner waren 94,5 Prozent der im Hausbesuch und 95,1 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

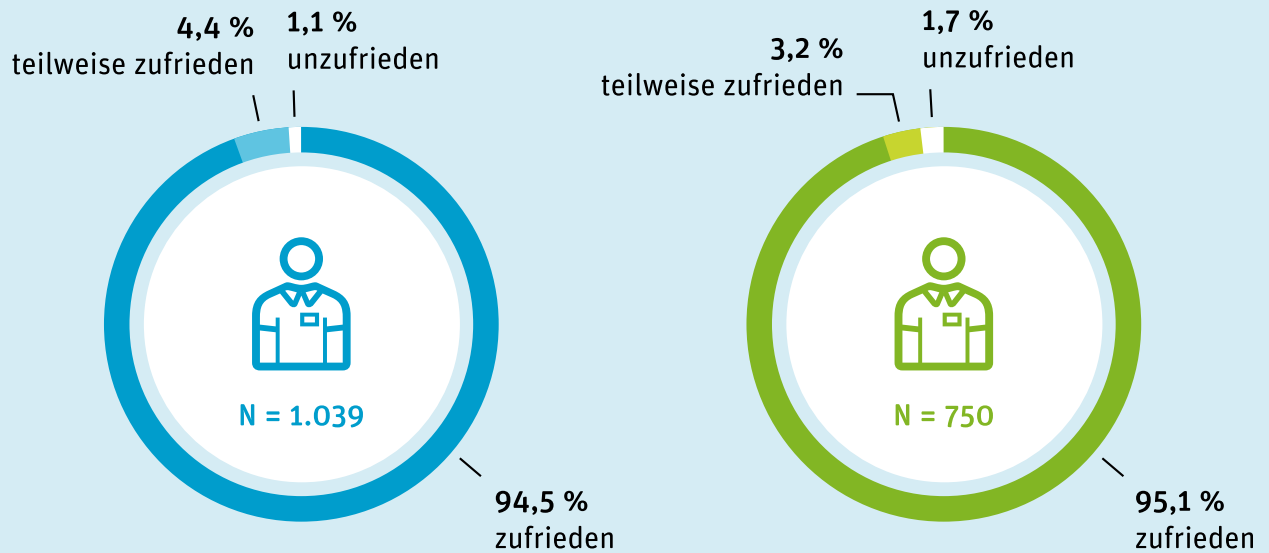
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 90,4 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 90,6 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 86,1 Prozent (Hausbesuch) bzw. 86,5 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

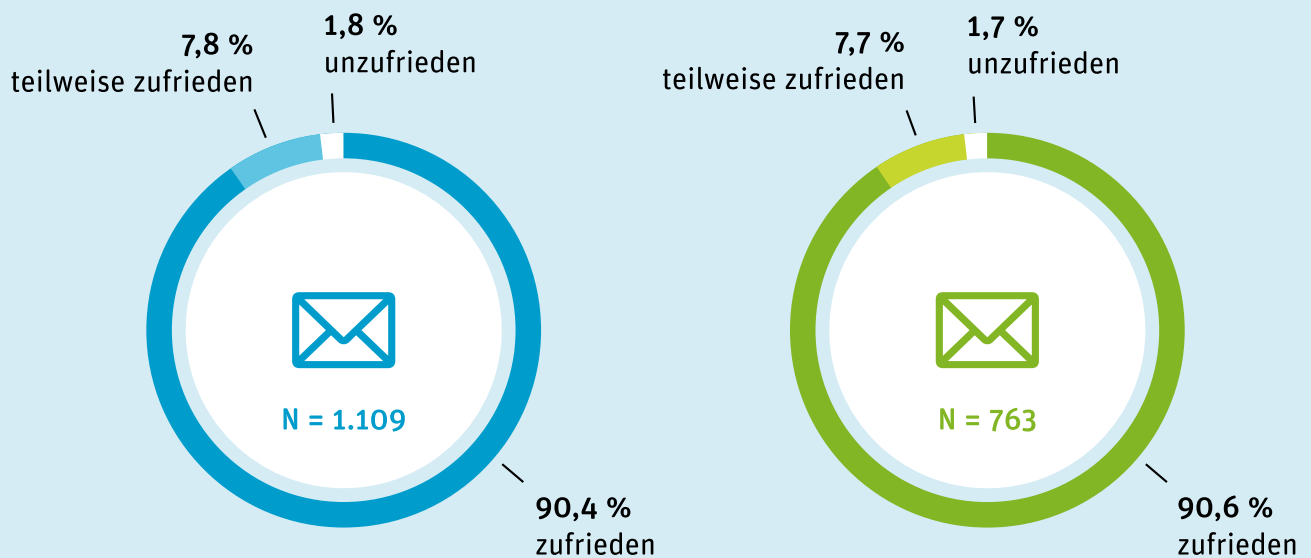
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Saarland bei Rückfragen waren 80,4 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 80,7 Prozent.



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



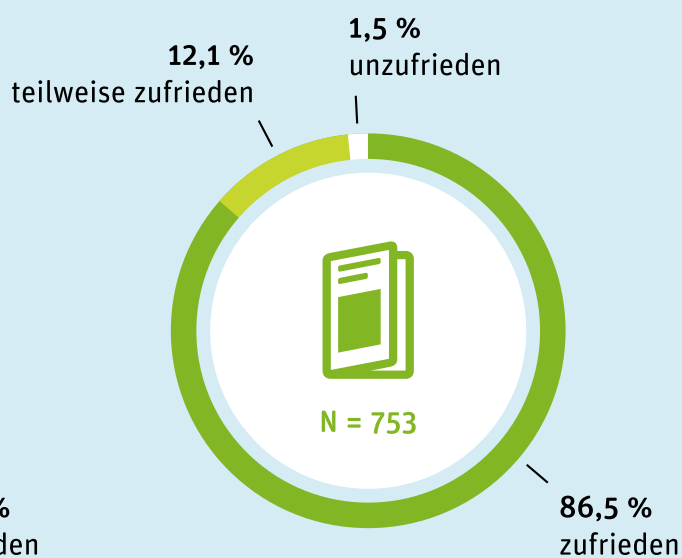
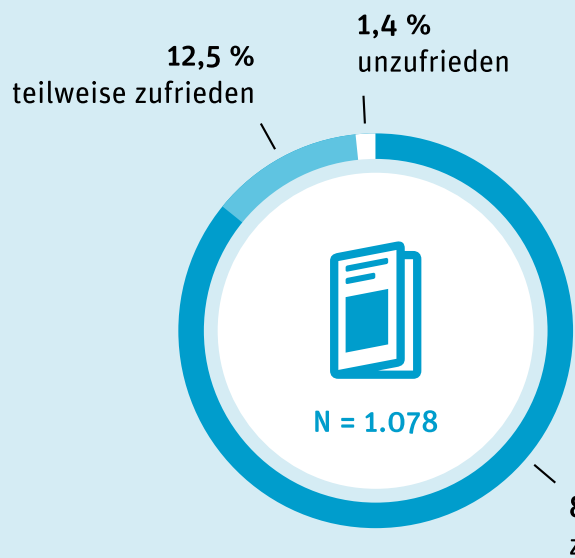
## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



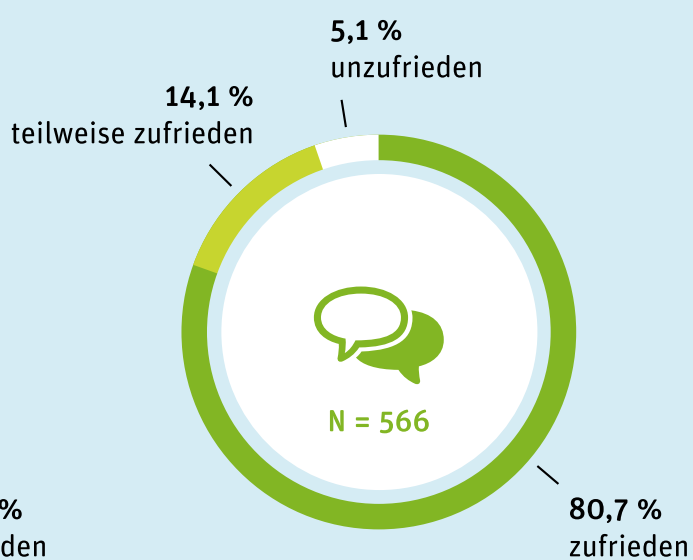
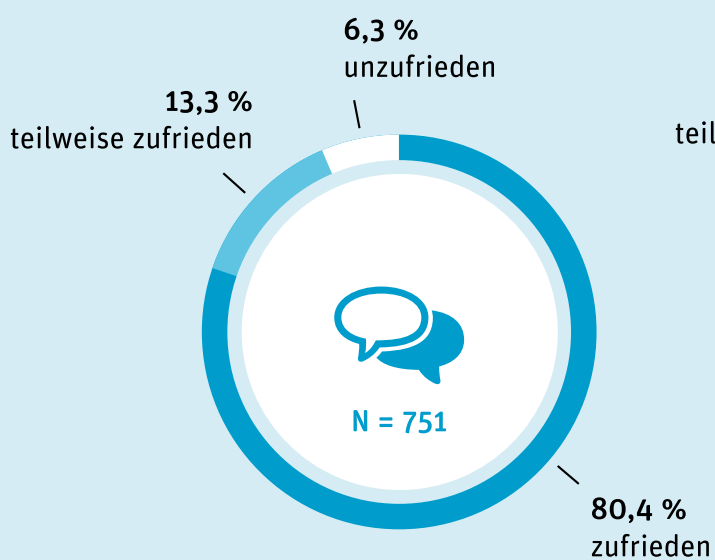
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 96 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters bei den Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es knapp über bzw. unter 96 Prozent.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (87,6 Prozent Hausbesuch, 89,9 Prozent Telefoninterview).

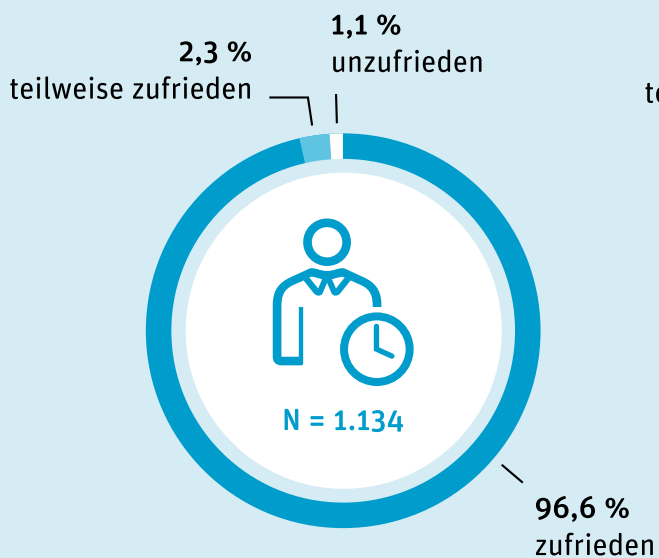
Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 86,3 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 85,4 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 84,7 Prozent der befragten Personen, 10,1 Prozent waren teilweise zufrieden und 5,1 Prozent unzufrieden.

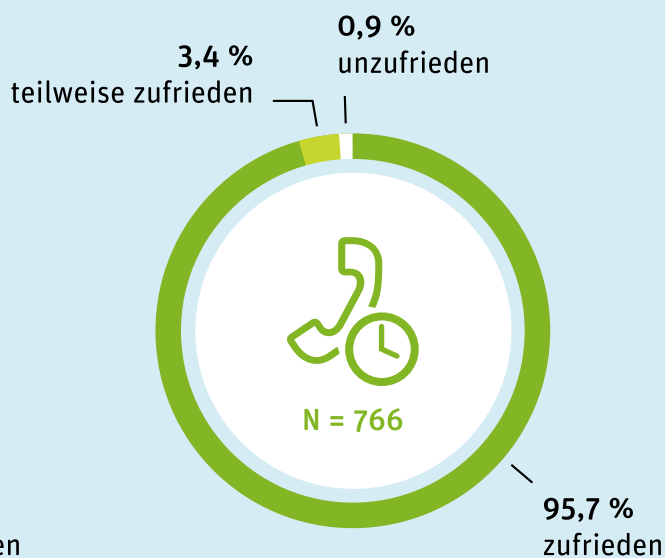
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 81,2 Prozent der Befragten zufrieden, 12,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,6 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 81,5 Prozent zufrieden, 12,6 Prozent teilweise zufrieden und 5,9 Prozent unzufrieden.



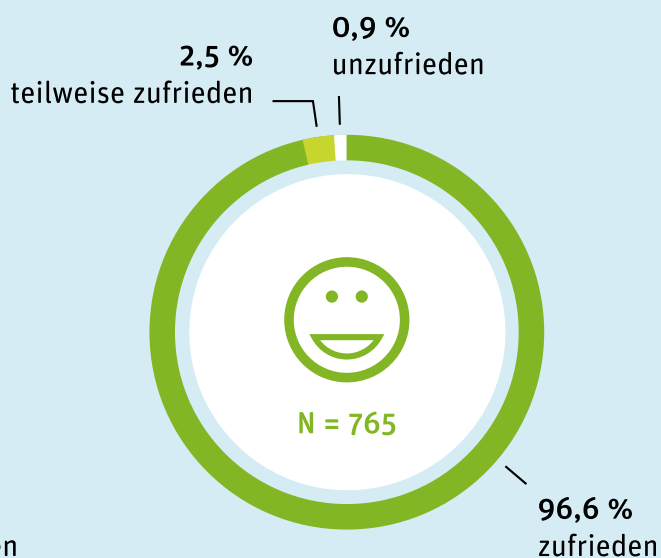
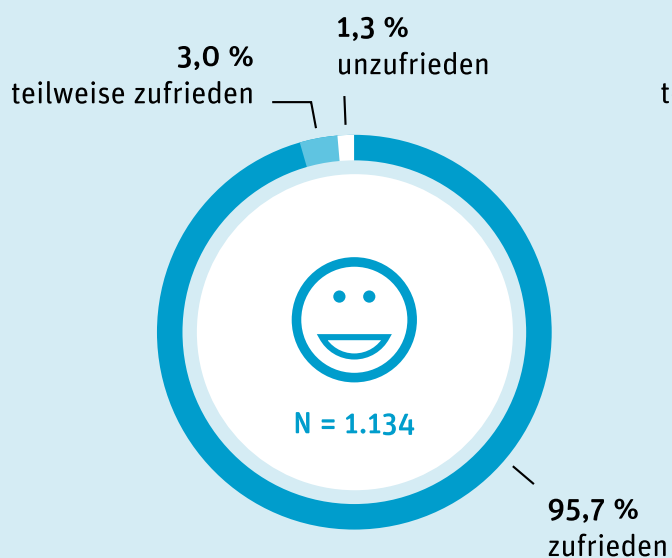
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



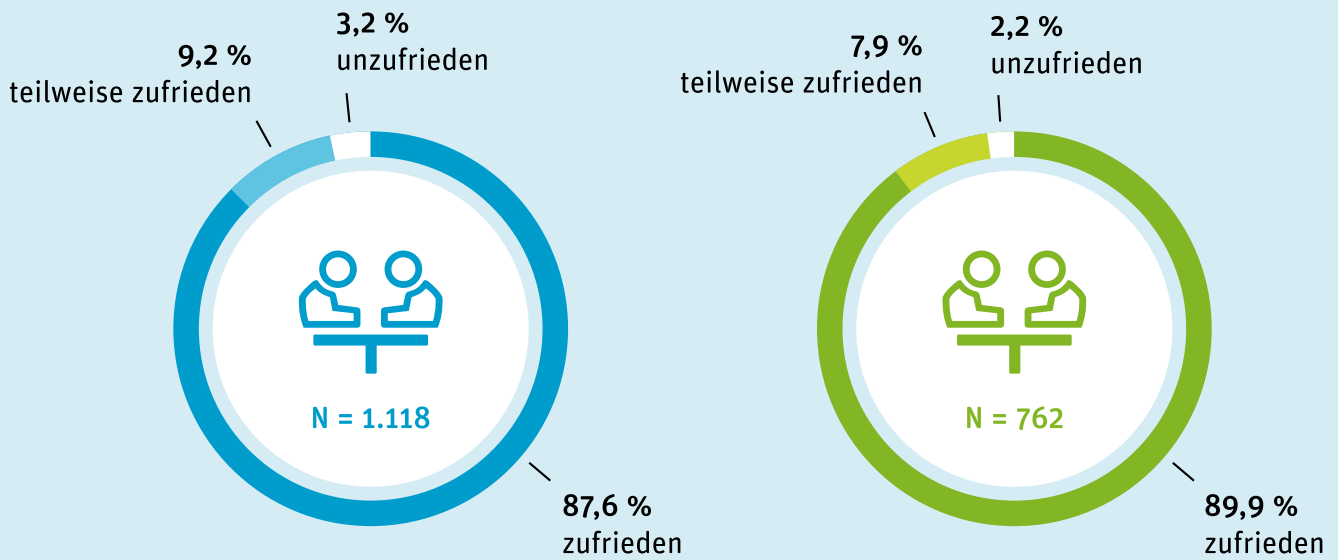
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



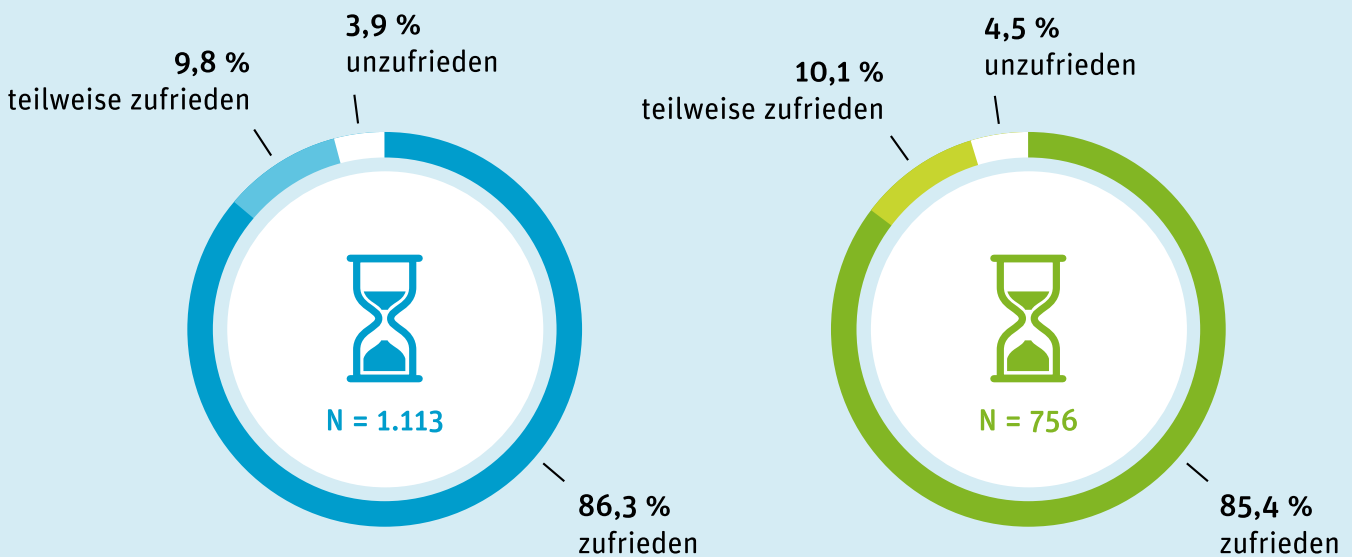
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch    
 ○ Telefonisch

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



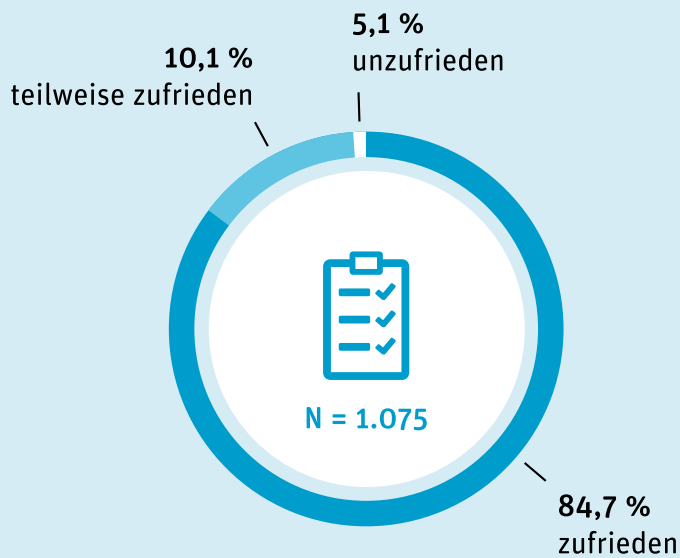
### Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



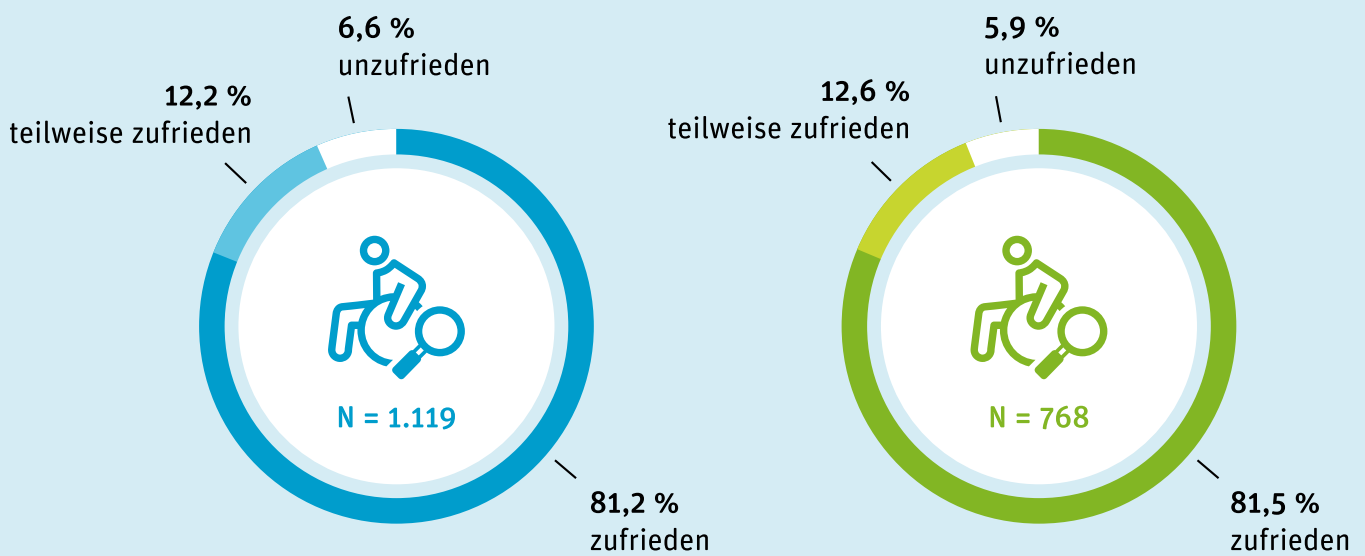
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch


### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden. Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang: Hier wurde eine Zufriedenheit von 90,4 bzw. 92,2 Prozent (Hausbesuch) erreicht; im Telefoninterview waren es 89,0 und 91,2 Prozent.

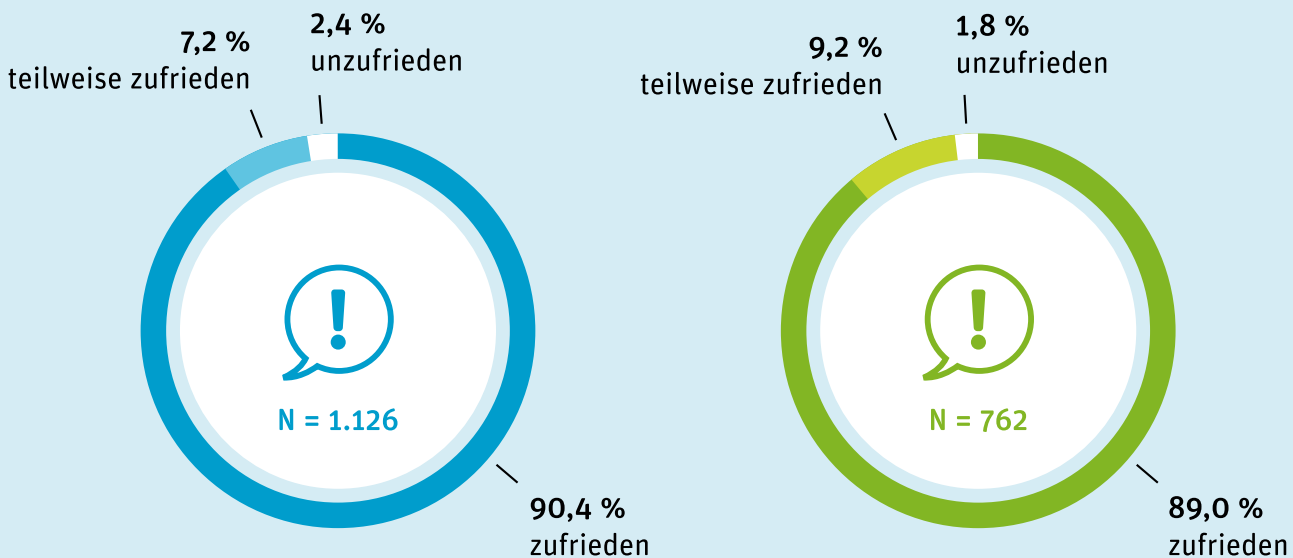
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (91,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,5 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und

Gutachter (90,8 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 89,9 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

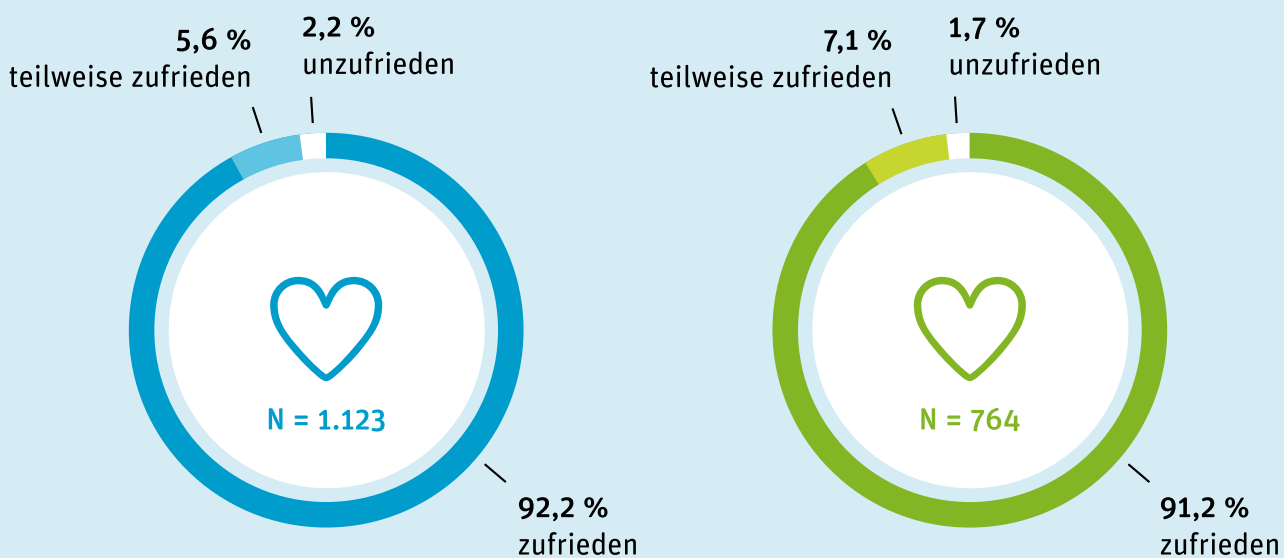
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 80,8 Prozent zufrieden, 11,8 Prozent teilweise zufrieden und 7,4 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 79,3 Prozent zufrieden, 14,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,6 Prozent unzufrieden.



### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



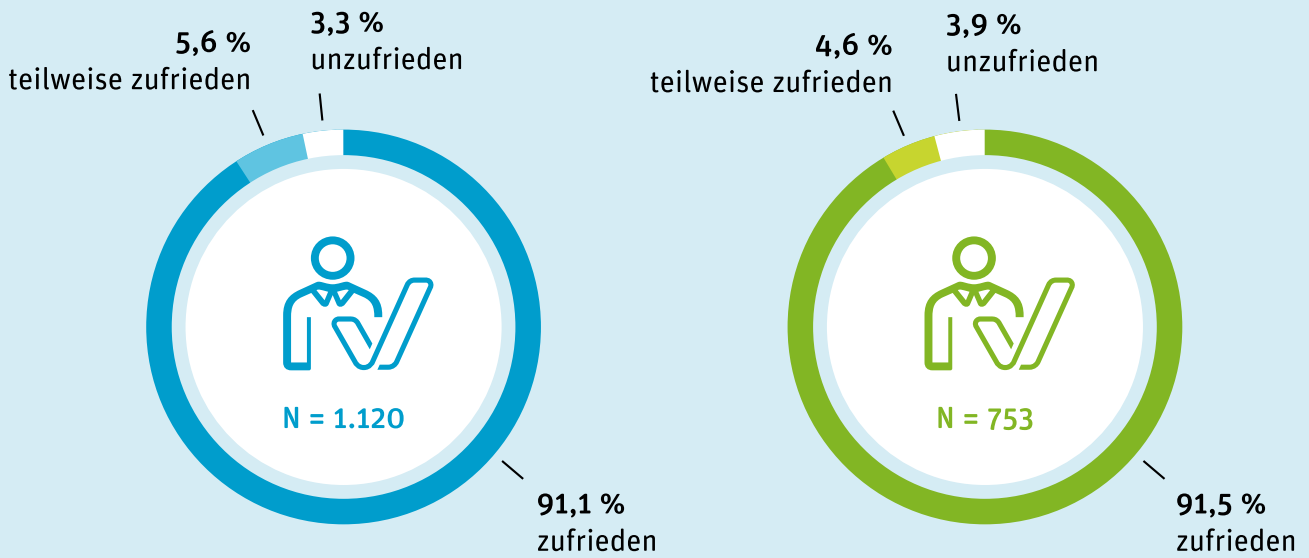
### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



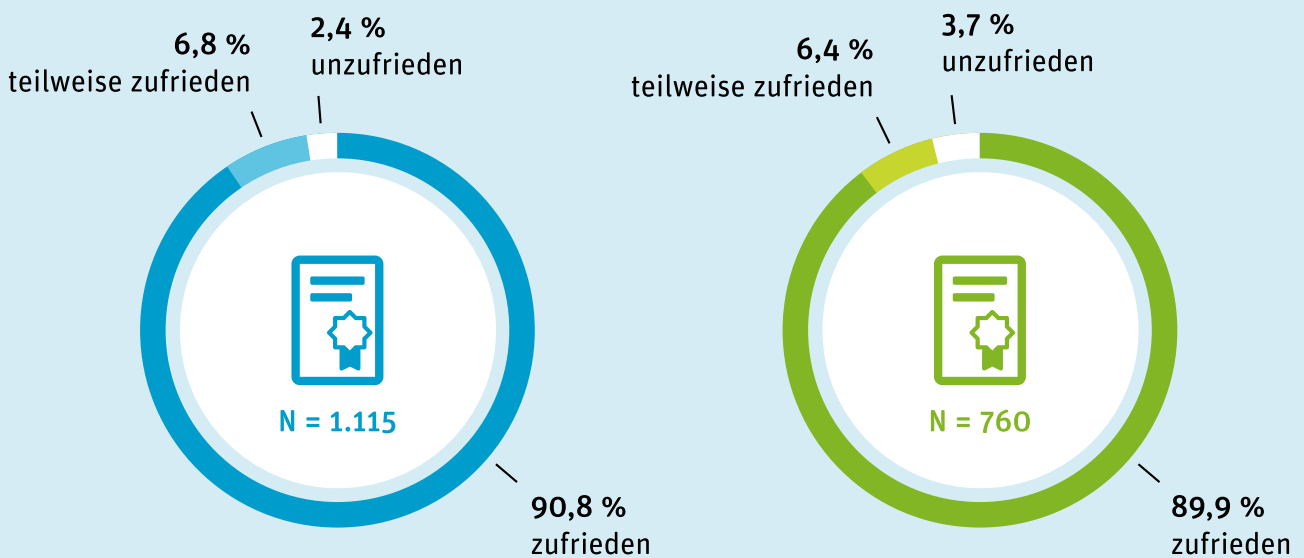
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



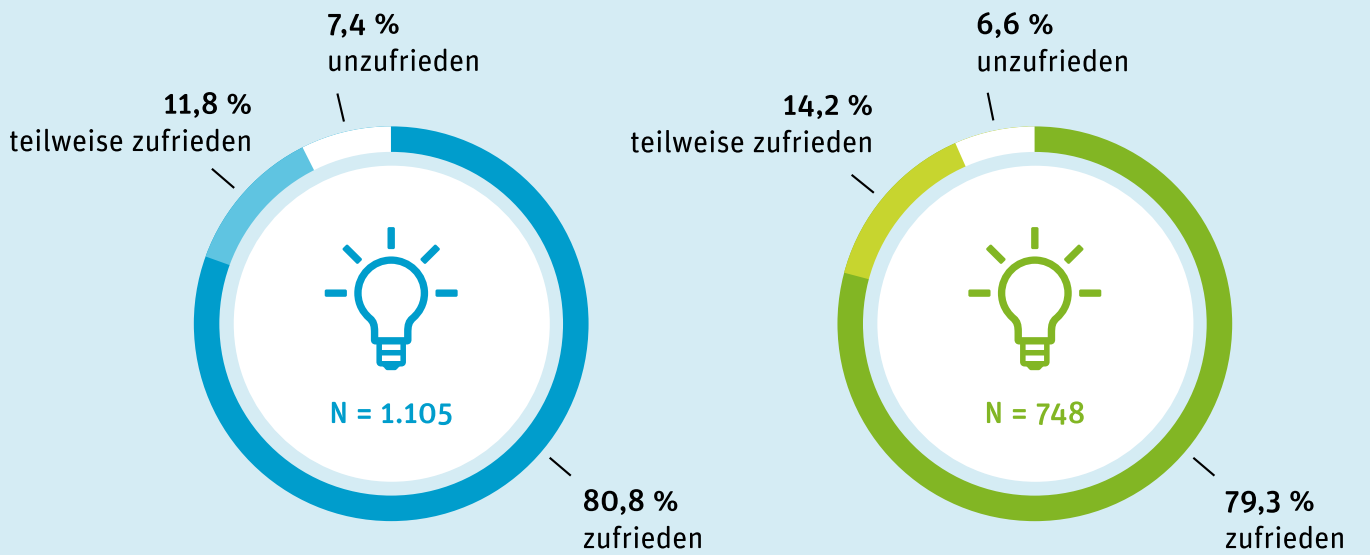
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters




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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

## Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



### Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht



### Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht

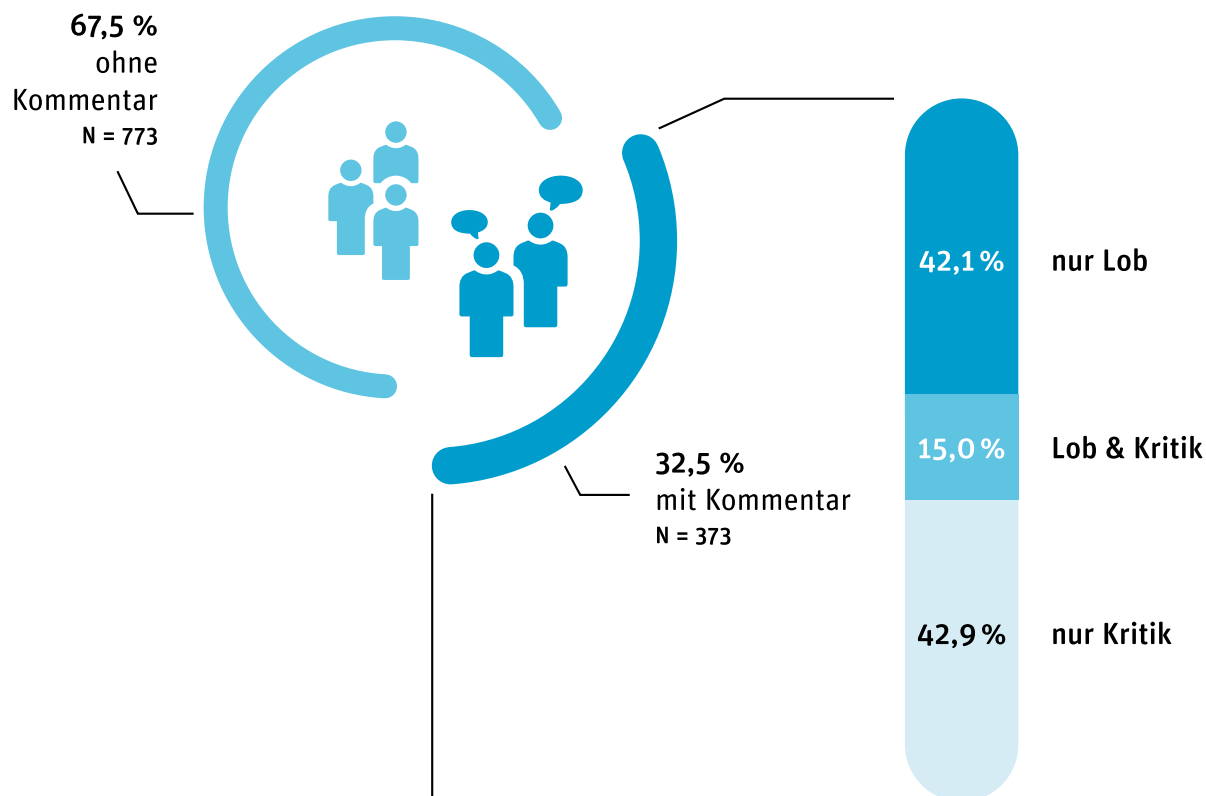
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (373 Kommentare von 1.146 Befragten).

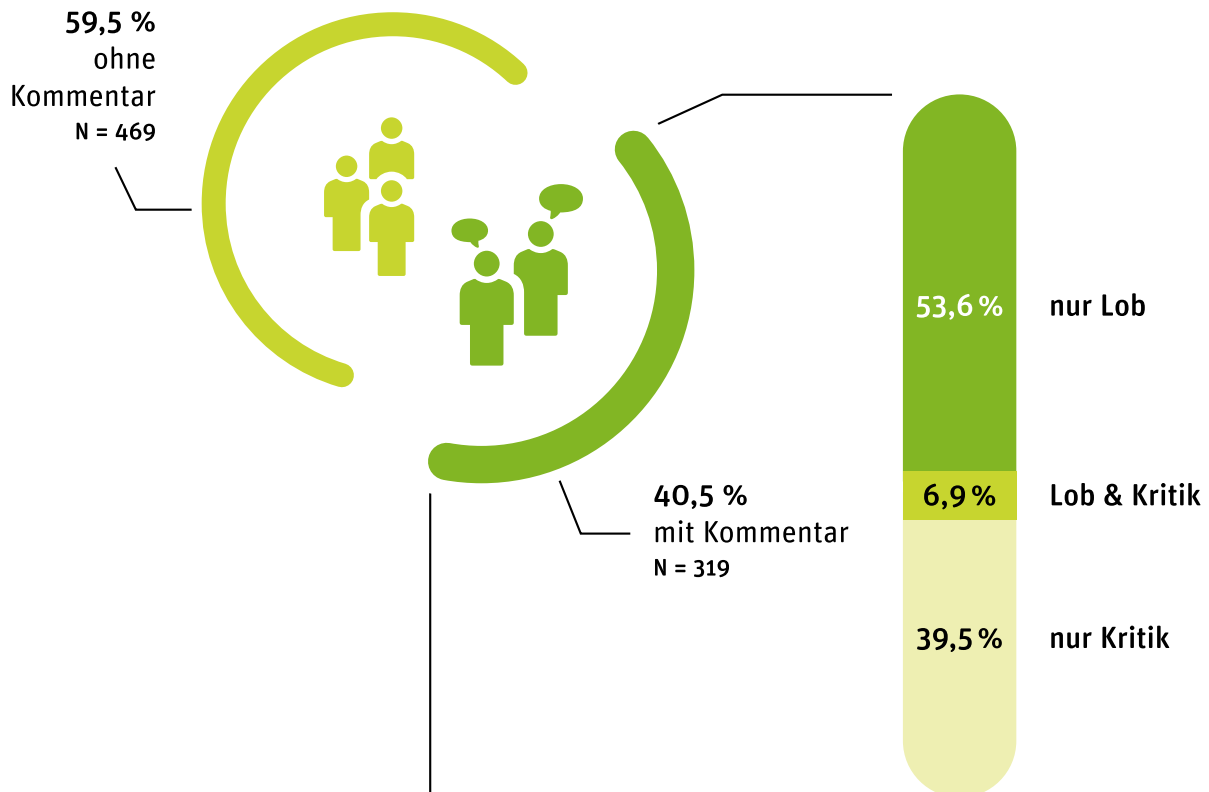


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (319 Kommentare von 788 Befragten).



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



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (436 Kommentare von 373 Befragten).

104

27,9 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

38

10,2 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

32

8,6 %

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

24

6,4 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

20

5,4 %

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

19

5,1 %

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

15

4,0 %

Bereitgelegte Unterlagen nicht berücksichtigt

15

4,0 %

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



## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (350 Kommentare von 319 Befragten).

122

38,2 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

59

18,5 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

24

7,5 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

23

7,2 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

19

6,0 %

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

15

4,7 %

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

11

3,4 %

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

9

2,8 %

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

## 5. Erkenntnisse

Aufgrund der hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) ermöglicht die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials repräsentative Aussagen zur Zufriedenheit der befragten Personen und zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Kriterien in der Pflegebegutachtung sind.

Die Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte seitens der befragten Personen, An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch mit 85,8 Prozent Zufriedenheit diskret höher ausgefallen als im Vorjahr (plus 0,2 Prozent). Bei Personen, die per strukturiertem Telefoninterview begutachtet wurden, war die Zufriedenheit gegenüber dem Vorjahr um 1,8 Prozent höher mit einer Gesamtzufriedenheit von 86 Prozent.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 42,1 Prozent (Telefoninterview 53,6 Prozent) positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit dem Ablauf der Begutachtung sehr zufrieden sind.

Eine Betrachtung allein der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen

und Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Ergebnissen der Befragung lassen sich unter anderem folgende Erkenntnisse gewinnen:

### 1. **Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?**

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde sowohl von den im Hausbesuch als auch von den mit Telefoninterview begutachteten und im Anschluss befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. Die Zufriedenheitswerte in diesem Kriterium blieben im Vergleich zum Vorjahr ähnlich hoch; bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch nahm die Zufriedenheit um 0,2 Prozent zu, während sie im Telefoninterview gleich blieb.

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

Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten wiederholt in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte. Bei den begutachteten Personen mit Telefoninterview lautete die Frage: Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen unabhängig von der Begutachtungsart wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus und hat sich im Vergleich zum letzten Jahr im Hausbesuch um 0,4 Prozent verringert, im Telefoninterview um 0,5 Prozent. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird weiterhin deutlich.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen mittelgradig wichtig. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien mit die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Die Erwartungen an eine gute Beratung innerhalb der Pflegebegutachtung sind seitens der begutachteten Personen – über den gesetzlichen Auftrag hinaus – hoch.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war

vielen Befragten wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man bei Vergleich der Ergebnisse deutlich den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung. Hier waren die Zufriedenheitswerte in beiden Begutachtungsarten leicht rückläufig; im Hausbesuch fiel die Zufriedenheit um 1,1 Prozent geringer aus, im Telefoninterview waren es 1,2 Prozent weniger zufriedene Befragte als im Vorjahr.

**6. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?**

Die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Saarland waren den Befragten, die im Hausbesuch und per Telefoninterview begutachtet wurden, sehr wichtig. Die Zufriedenheitswerte zeigten sich im Vergleich zur letzten Befragung positiver. Im Hausbesuch fiel die Zufriedenheit um 0,9 Prozent besser aus; im Telefoninterview war es ein Plus von 1,5 Prozent.

**7. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?**

Die verständliche Ausdrucksweise während der Begutachtung war vielen befragten Personen wichtig. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien weniger hohe Zufriedenheitswerte. So war die Zufriedenheit der Befragten, die im Hausbesuch begutachtet wurden, 0,9 Prozent geringer ausgefallen als im Vorjahr. Beim Telefoninterview waren es 1,7 Prozent weniger als im Vorjahr.

## 6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2025 verdeutlichen – unter Berücksichtigung möglicher Ursachen und Einflussfaktoren – Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des Begutachtungsprozesses mit dem Ziel, die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen zu erhöhen. Dabei lassen sich fünf Schwerpunkte identifizieren, wobei alle Punkte direkt miteinander zusammenhängen und nicht unabhängig voneinander zu betrachten sind:

### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist ein zentraler Bestandteil des Gutachtens. In den Begutachtungs-Richtlinien sind die maßgeblichen Kriterien zur Erstellung des Gutachtens sowie die hierfür relevanten Informationen festgelegt. Diese sind den Versicherten häufig nicht bekannt oder können von ihnen trotz vielfältiger Informations- und Beratungsangebote nur schwer eingeschätzt werden. Werden im Rahmen der Begutachtung Unterlagen oder Angaben eingebracht, die den Versicherten bedeutsam erscheinen, für die Ermittlung des Pflegegrades und die Erstellung des Gutachtens jedoch nicht relevant sind und daher unberücksichtigt bleiben, führt dies oftmals zu Unzufriedenheit. Die begutachtete Person hat dann das Gefühl, dass ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt wurde.

Daher ist es sinnvoll, während der Begutachtung transparent die Vorgehens- und Herangehensweise zu erläutern.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Bereits im Rahmen der Einarbeitung und fortlaufend erfolgen umfassende interne und externe Qualitätssicherungsmaßnahmen, um die jeweilige Lebenssituation der Versicherten zu erfassen, zu reflektieren und letztlich das Begutachtungsverfahren zu verbessern.

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

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Saarland über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und weiteren unabhängigen Beratungsstellen. Der Medizinische Dienst Saarland schult bereits in der Einarbeitung das Thema Beratung, wobei der gesetzliche Auftrag die Beratung aktuell nur eingeschränkt zulässt, die Erwartungen der Versicherten mutmaßlich höher sind.

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

Der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen für die Organisation und Durchführung der Pflegebegutachtung erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst Saarland großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Die Optimierung der Prozesse steht weiterhin im Fokus, um zum einen den vorgeschriebenen Fristen, zum anderen auch den Anforderungen der Versicherten gerecht zu werden.

Eine gute Vorbereitung auf die Begutachtung kann hier sehr hilfreich sein und sich positiv auf den zeitlichen Ablauf auswirken. Online verfügbare Selbstauskunftsbögen wirken sich bereits jetzt schon begünstigend aus.

Ebenso förderlich wirkt sich das mittlerweile im Gesetz verankerte strukturierte Telefoninterview aus. Dadurch können zeitliche und personelle Ressourcen eingespart werden. Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen deutlich, dass diese Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch als gleichwertig anzuerkennen ist.

## **Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters**

Bereits während der Einarbeitung wird die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter durch umfassende Schulungsmaßnahmen gefördert.

Nach einem umfassenden Einarbeitungskonzept, das eine Einarbeitungsdauer von vier bis sechs Monaten vorsieht, werden die neuen Mitarbeitenden fachlich ausgebildet, u.a. in multiplen Krankheitsbildern, Beratung, Rehabilitation. Auch Softskills wie Deeskalation oder dringliche Handlungsbedarfe werden frühzeitig geschult, damit die Gutachterinnen und Gutachter frühestmöglich den Versicherten und ihren An- und Zugehörigen kompetent zur Seite stehen können.

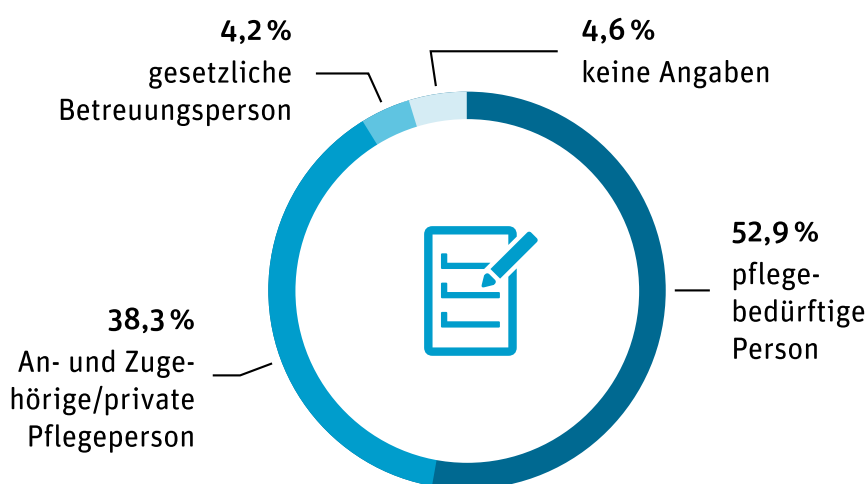
## **Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters**

Dem Medizinischen Dienst Saarland ist es ein besonderes Anliegen, dass das Begutachtungsverfahren transparent gestaltet wird. Dazu gehört auch eine verständliche Ausdrucksweise. Frühzeitig, während der Einarbeitung, wird eine Kommunikationsschulung durchgeführt, die ein Gespräch auf Augenhöhe ermöglicht. Individuelle Begleitungen erfolgen bei Bedarf, um die Ausdrucksweise und die Gesprächsführung insgesamt zu fördern.

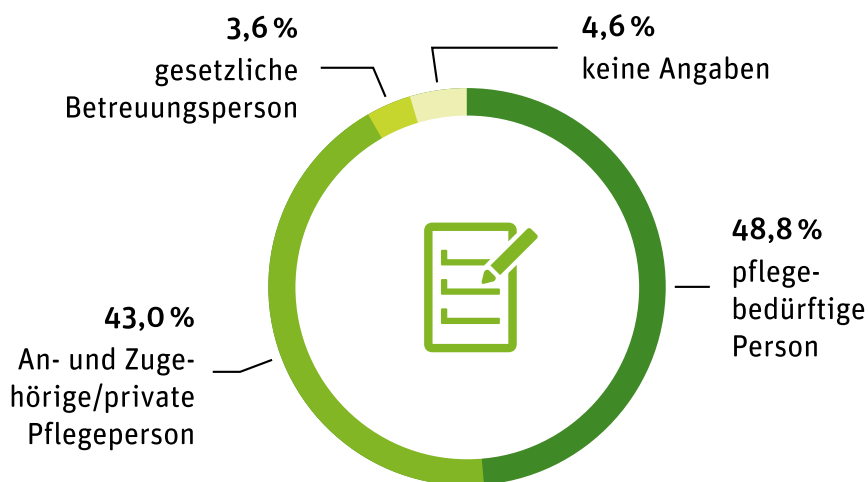
## 7. Zahlen, Daten, Fakten

### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



**Begutachtung  
im Hausbesuch**



**Begutachtung  
durch Telefon-  
interview**

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



## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2025

+

+

### Angaben zur Person

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

- pflegebedürftige Person       An- und Zugehörige / private Pflegeperson       gesetzliche Betreuungsperson

### Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden       teilweise zufrieden       unzufrieden

### Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das 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

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

Bitte wenden >

+

+

+

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

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

**Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters**

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

**Allgemeine Fragen**

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein  weiß nicht
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein  weiß nicht

20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

.....

.....

.....

.....

**Der Medizinische Dienst Saarland bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

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

+

+



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 1.146)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland	<b>85,8 %</b>	<b>10,1 %</b>	<b>4,1 %</b>

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,4 %	7,8 %	1,8 %	82,1 %	15,4 %	2,5 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,1 %	12,5 %	1,4 %	83,8 %	14,5 %	1,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	80,4 %	13,3 %	6,3 %	82,7 %	12,6 %	4,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,5 %	4,4 %	1,1 %	94,5 %	4,5 %	0,9 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,6 %	2,3 %	1,1 %	87,2 %	12,1 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	95,7 %	3,0 %	1,3 %	88,5 %	10,6 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,6 %	9,2 %	3,2 %	93,8 %	5,7 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81,2 %	12,2 %	6,6 %	95,9 %	3,5 %	0,5 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,7 %	10,1 %	5,1 %	92,0 %	7,1 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,3 %	9,8 %	3,9 %	96,5 %	3,3 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	92,2 %	5,6 %	2,2 %	96,6 %	3,2 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,8 %	6,8 %	2,4 %	97,3 %	2,6 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,4 %	7,2 %	2,4 %	96,6 %	3,3 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,1 %	5,6 %	3,3 %	97,3 %	2,5 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,8 %	11,8 %	7,4 %	93,8 %	5,6 %	0,6 %

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



## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 788)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Saarland?	86,0 %	8,4 %	5,6 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,6 %	7,7 %	1,7 %	84,5 %	14,1 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,5 %	12,1 %	1,5 %	85,5 %	13,9 %	0,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	80,7 %	14,1 %	5,1 %	86,8 %	9,8 %	3,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,1 %	3,2 %	1,7 %	96,0 %	3,5 %	0,5 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,7 %	3,4 %	0,9 %	90,4 %	8,8 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	96,6 %	2,5 %	0,9 %	89,6 %	9,4 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	89,9 %	7,9 %	2,2 %	95,3 %	4,3 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81,5 %	12,6 %	5,9 %	96,1 %	3,1 %	0,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,4 %	10,1 %	4,5 %	96,0 %	3,9 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	91,2 %	7,1 %	1,7 %	96,7 %	3,3 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,9 %	6,4 %	3,7 %	97,0 %	2,8 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,0 %	9,2 %	1,8 %	96,4 %	3,6 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,5 %	4,6 %	3,9 %	95,5 %	4,0 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,3 %	14,2 %	6,6 %	92,3 %	7,5 %	0,2 %

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

# Impressum

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

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Saarland  
Dudweiler Landstraße 151  
66123 Saarbrücken

Telefon: 0681 93667-0  
E-Mail: [pflagedialog@md-saarland.de](mailto:pflagedialog@md-saarland.de)  
Internet: [www.md-saarland.de](http://www.md-saarland.de)

**Autorin:**

Tanja Brixius

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

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