



Medizinischer Dienst  
Sachsen

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorlese-Anwendungen für Blinde und Sehbehinderte (auch Screenreader genannt) vorlesen. Grafiken, Diagramme und Bilder sind davon ausgenommen.



# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen 2023

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>02</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	<b>06</b>
2. So führt der Medizinische Dienst 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>32</b>



# Wir übernehmen Verantwortung

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wir freuen uns, Ihnen den aktuellen Bericht der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung in Sachsen vorzulegen.

Mehr als 174.000 Pflegebegutachtungen führte der Medizinische Dienst Sachsen im Jahr 2023 durch, davon mehr als 98.000 im Rahmen eines Hausbesuches. Auch im Jahr 2023 wurden die Versicherten nach ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen auf Basis eines einheitlichen, von allen Medizinischen Diensten eingesetzten Fragebogens, gefragt.

Zentrale Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2023 sind:

- Von insgesamt 3.725 im Jahr 2023 versandten Fragebögen kamen 1.645 ausgefüllt zurück. Die Rücklaufquote von 44,2 Prozent gilt als sehr hoch und zeigt den hohen Stellenwert, den die Befragung für die Betroffenen hat.
- 84,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen zufrieden. 10,2 Prozent der Befragten sind teilweise mit der Pflegebegutachtung zufrieden; und 5,3 Prozent zeigen sich unzufrieden mit der Pflegebegutachtung.

Die Ergebnisse bestätigen einmal mehr, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der Begutachtungssituation umgehen.

Gleichwohl ist auch ein Potenzial für Verbesserungen erkennbar: Beispielsweise wünschen sich Versicherte, dass bei der Pflegebegutachtung noch intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird, dass mehr Zeit für die Besprechung ihnen wichtiger Punkte bleibt und sie insgesamt intensiver beraten werden.

Der Medizinische Dienst Sachsen nutzt diese Ergebnisse der Versichertenbefragung, um die Qualität der Pflegebegutachtung weiterzuentwickeln.

Die Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung erfolgt regelmäßig jedes Jahr.

Seit 2014 erhalten Versicherte, die durch den Medizinischen Dienst begutachtet wurden und in einer Zufallsstichprobe ausgewählt werden, einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie die Gutachterinnen und Gutachter sowie die Anmeldung und den Ablauf der Pflegebegutachtung bewerten können. Die Auswertung erfolgt durch eine externe wissenschaftliche Stelle, die nach einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt wurde. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Auswertung wissenschaftlich gestützt und neutral erfolgt.

Der Medizinische Dienst Sachsen veröffentlicht jährlich seinen Ergebnisbericht, hier vorliegend mit Darstellung von Ergebnissen im Einzelnen und Maßnahmen bei erkanntem Verbesserungspotential.

Ich danke allen sehr herzlich dafür, dass Sie sich an der Befragung beteiligt haben! Mit Ihren Antworten helfen Sie uns, Ihre Belange noch stärker in die Pflegebegutachtung aufzunehmen. Ihre große Zufriedenheit freut uns ganz besonders und zeigt, dass unsere pflegefachlichen Gutachterinnen und Gutachter eine sehr gute Arbeit leisten.



**Dr. Ulf Sengebusch**  
Vorstandsvorsitzender  
Medizinischer Dienst Sachsen



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

87,4 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,4 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

## Der Kontakt

89,1 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,1 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

88,2 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Sachsen gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,2 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

84,6 %

84,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen 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 Sachsen 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 Sachsen 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.

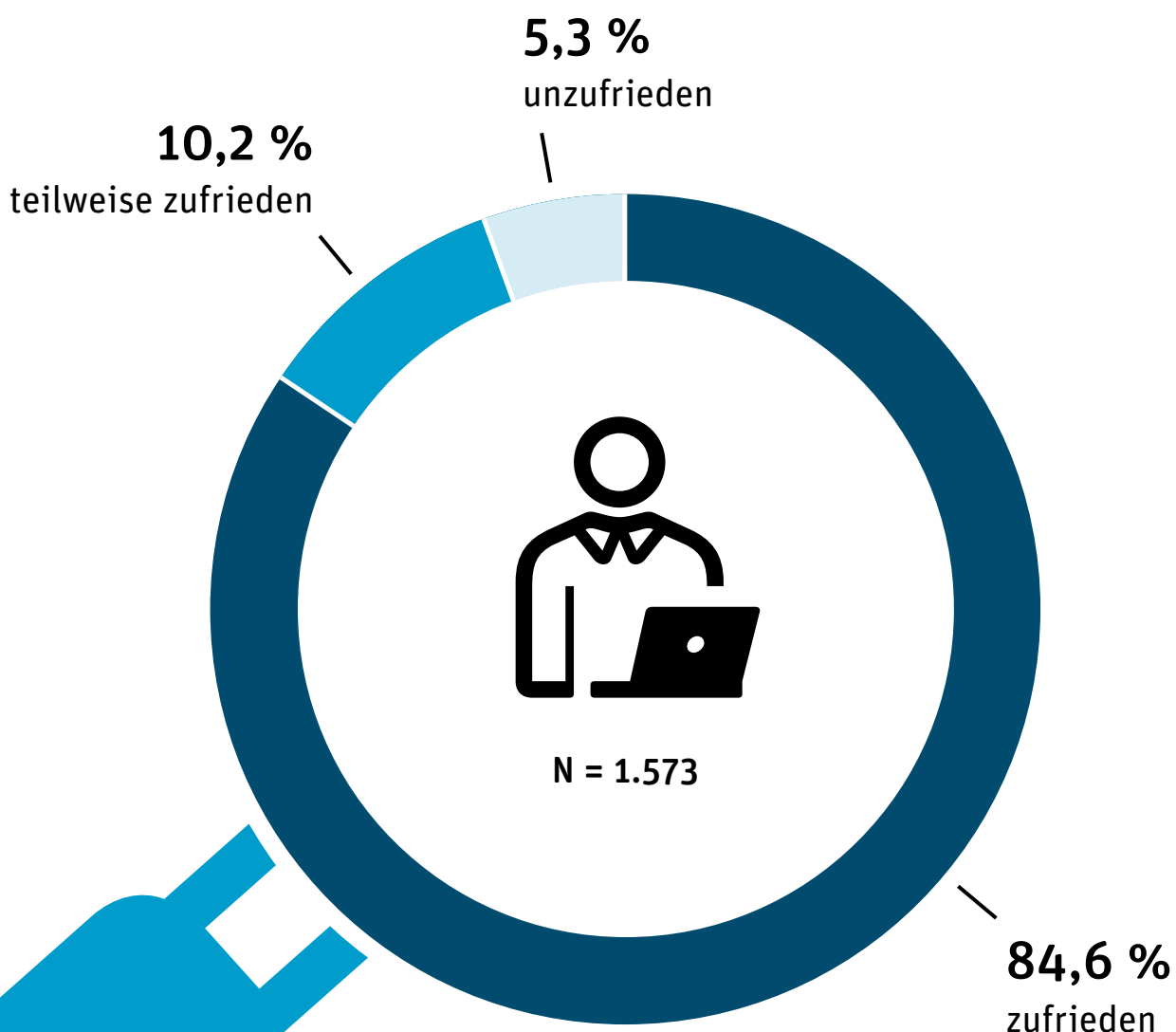
## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr begutachtet wurden (132.313 Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 3.308 zu versendenden Fragebögen entspricht.

Der Medizinische Dienst Sachsen hat insgesamt 3.725 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 1.645 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 44,2 Prozent.

## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 84,6 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen zufrieden. Teilweise zufrieden sind 10,2 Prozent und 5,3 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 36 und 37.

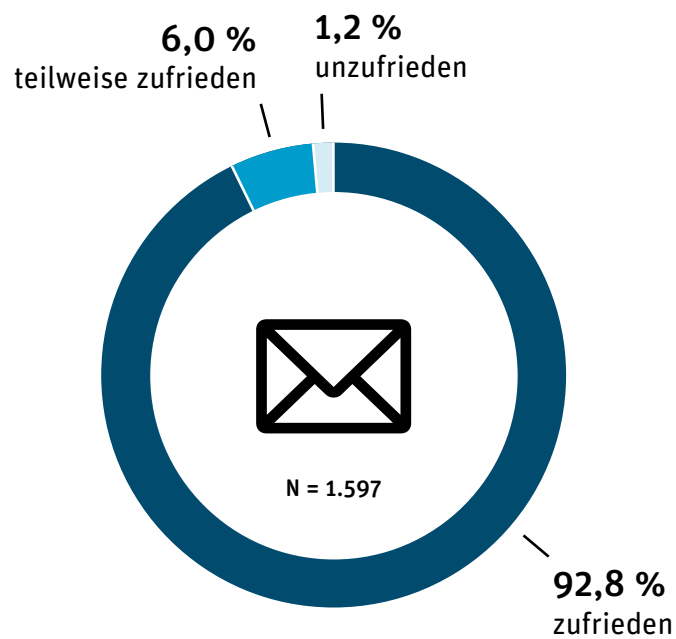
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 92,8 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 Sachsen bei Rückfragen sind 75,8 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

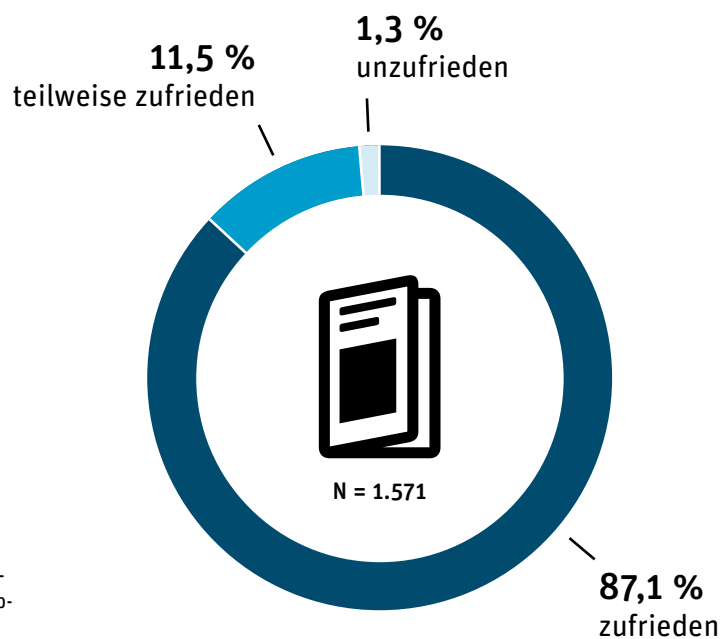
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 93,8 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 94,4 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



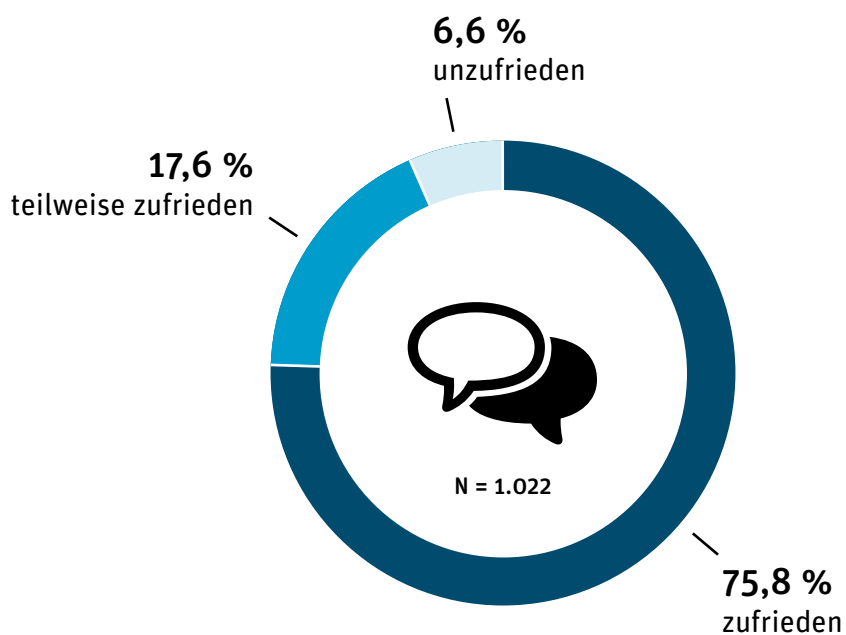
## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



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

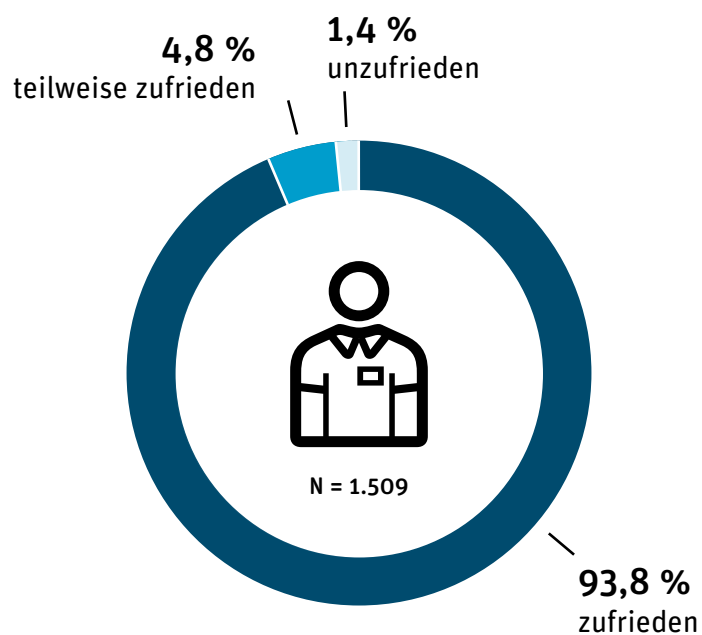
## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen

---



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

---



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 (96,8 bzw. 96,1 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,8 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (85,3 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (87,8 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 80,9 Prozent der Befragten zufrieden; 11,6 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,4 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 95 Prozent der Begutachteten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

A)



B)

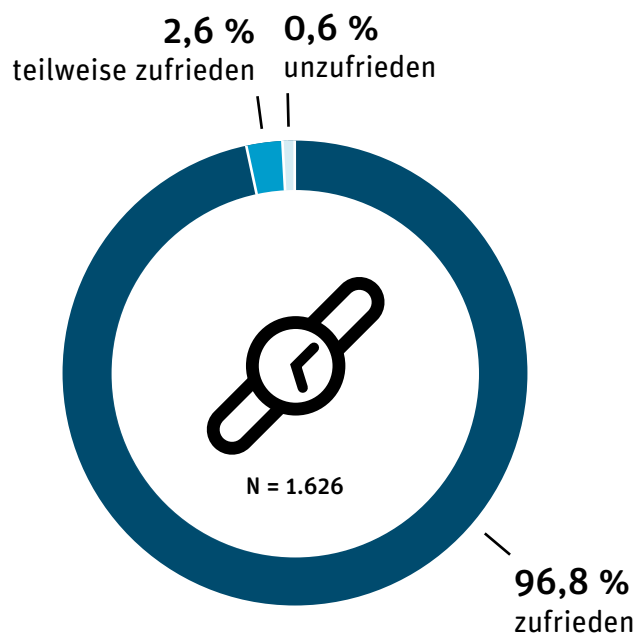


C)



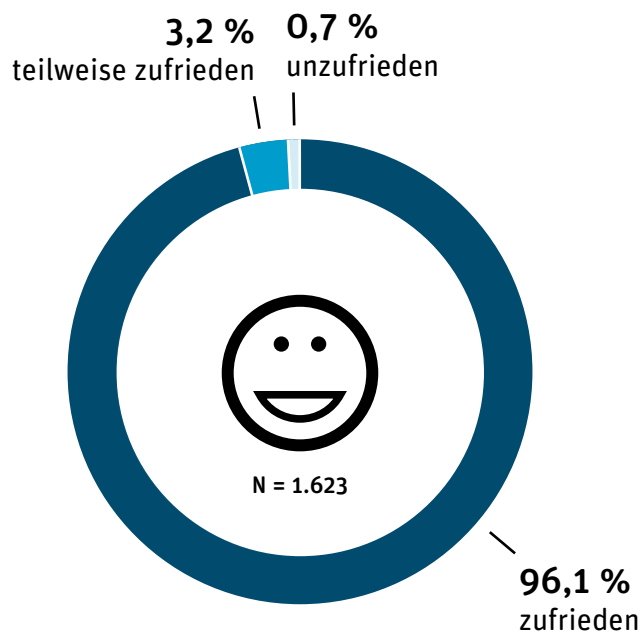
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

---



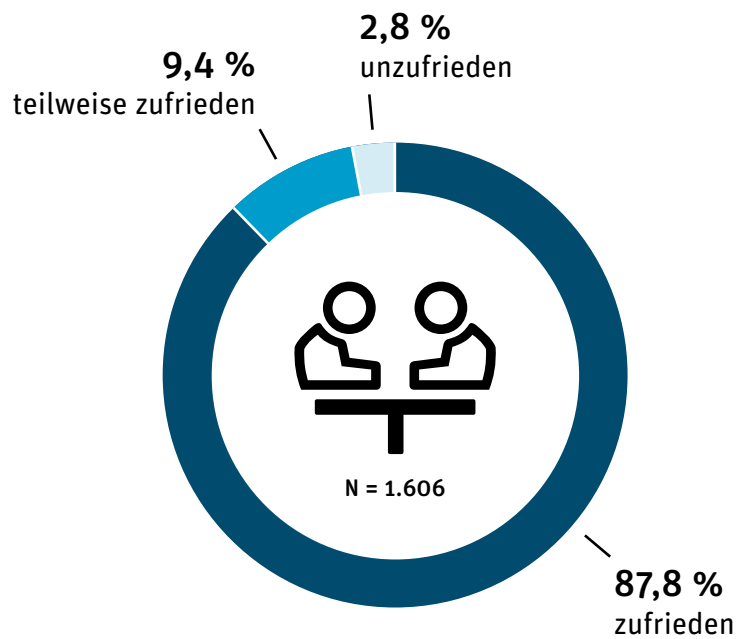
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

---

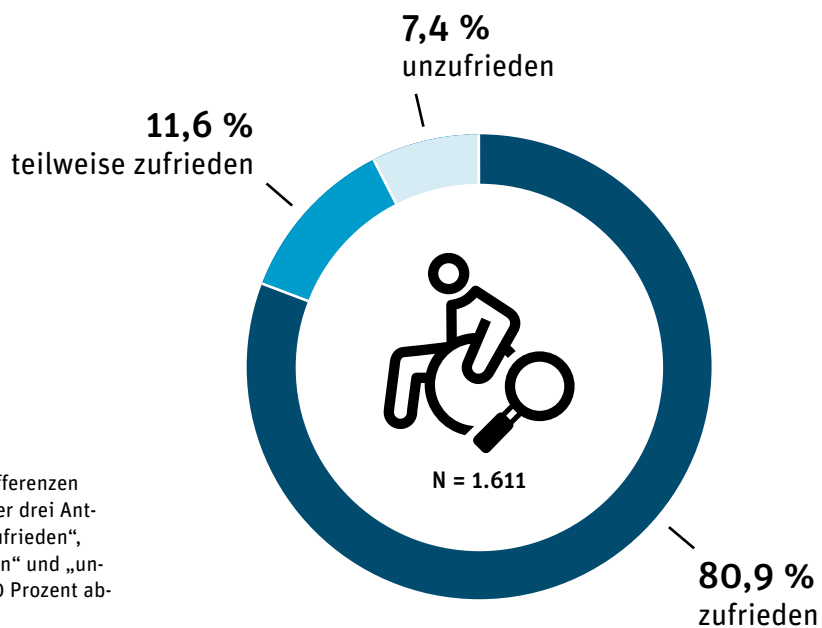


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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



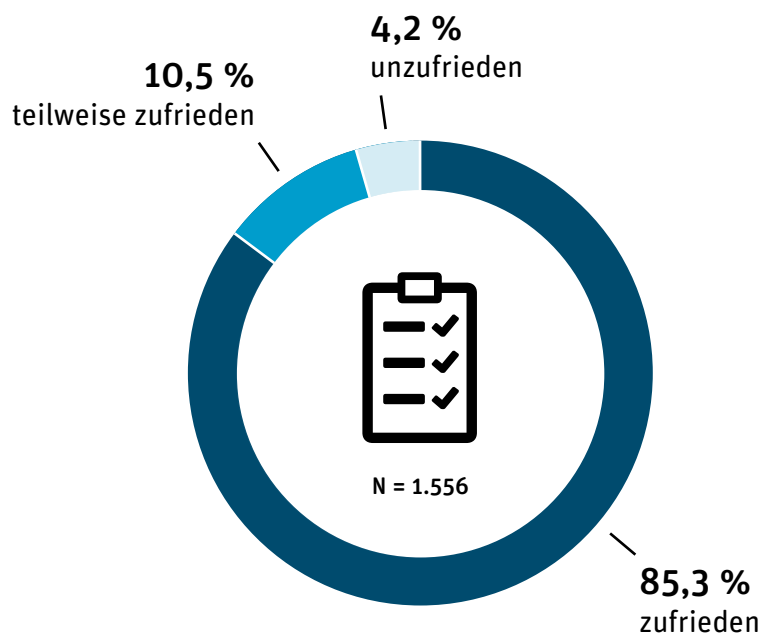
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

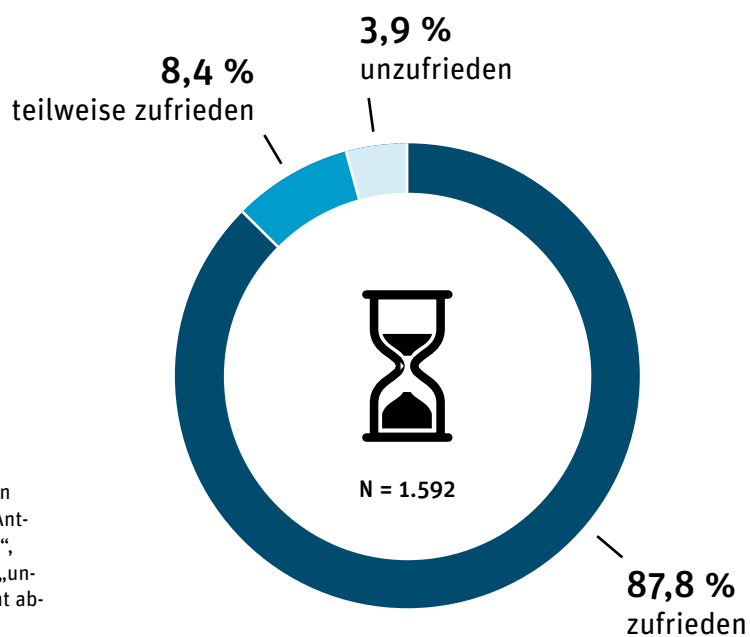
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten

---



### 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 (91,1 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. 7,3 Prozent sind hiermit unzufrieden und 14,4 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 93,3 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)

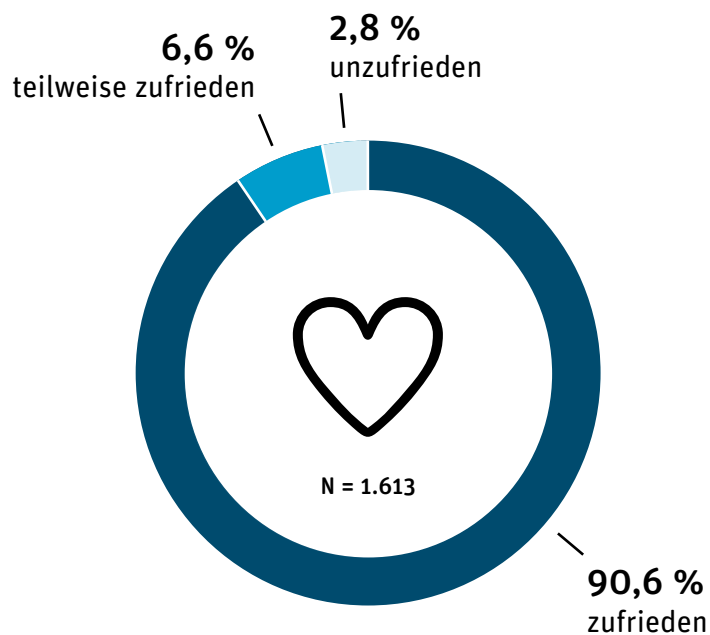


C)



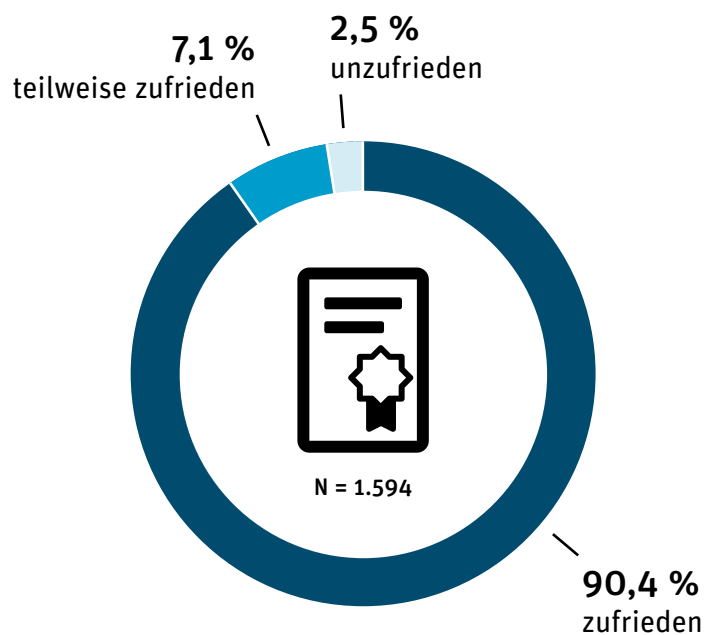
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



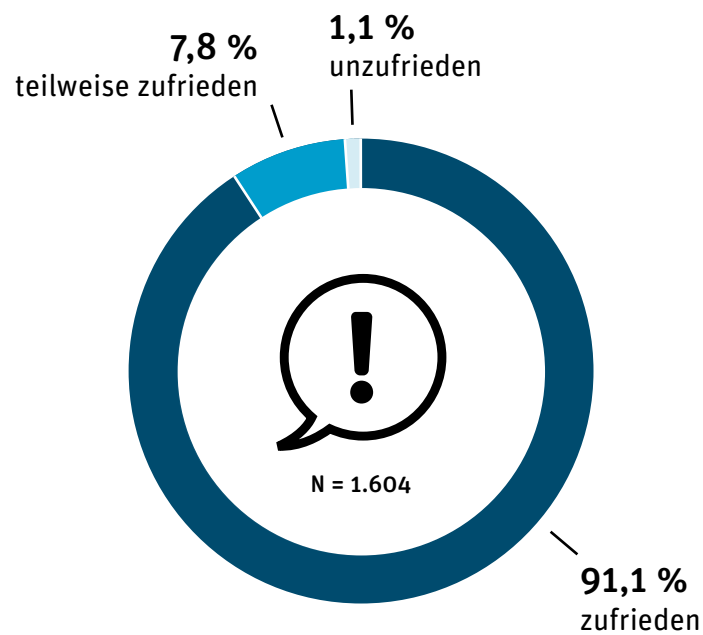
## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

---

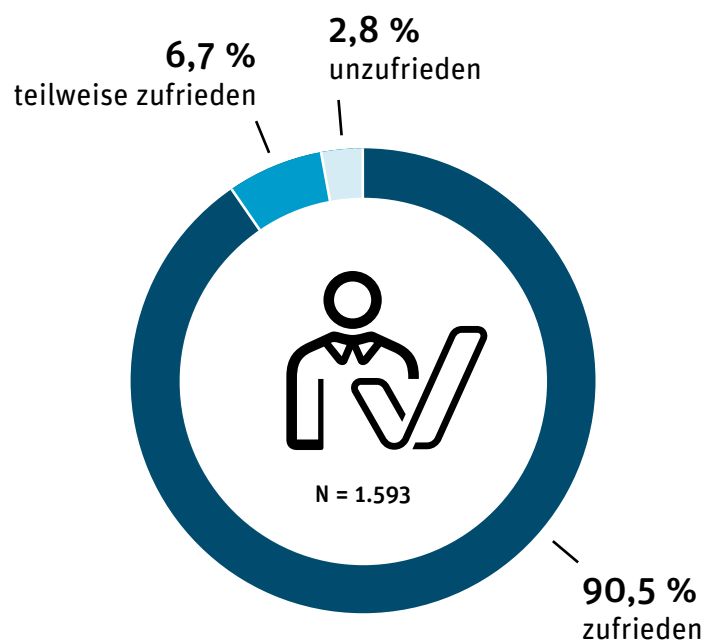


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



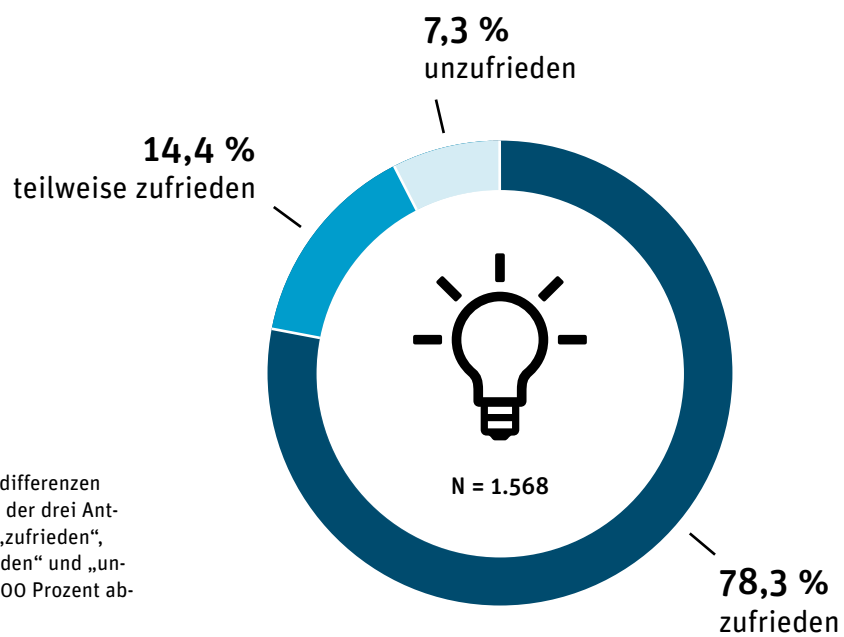
## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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?



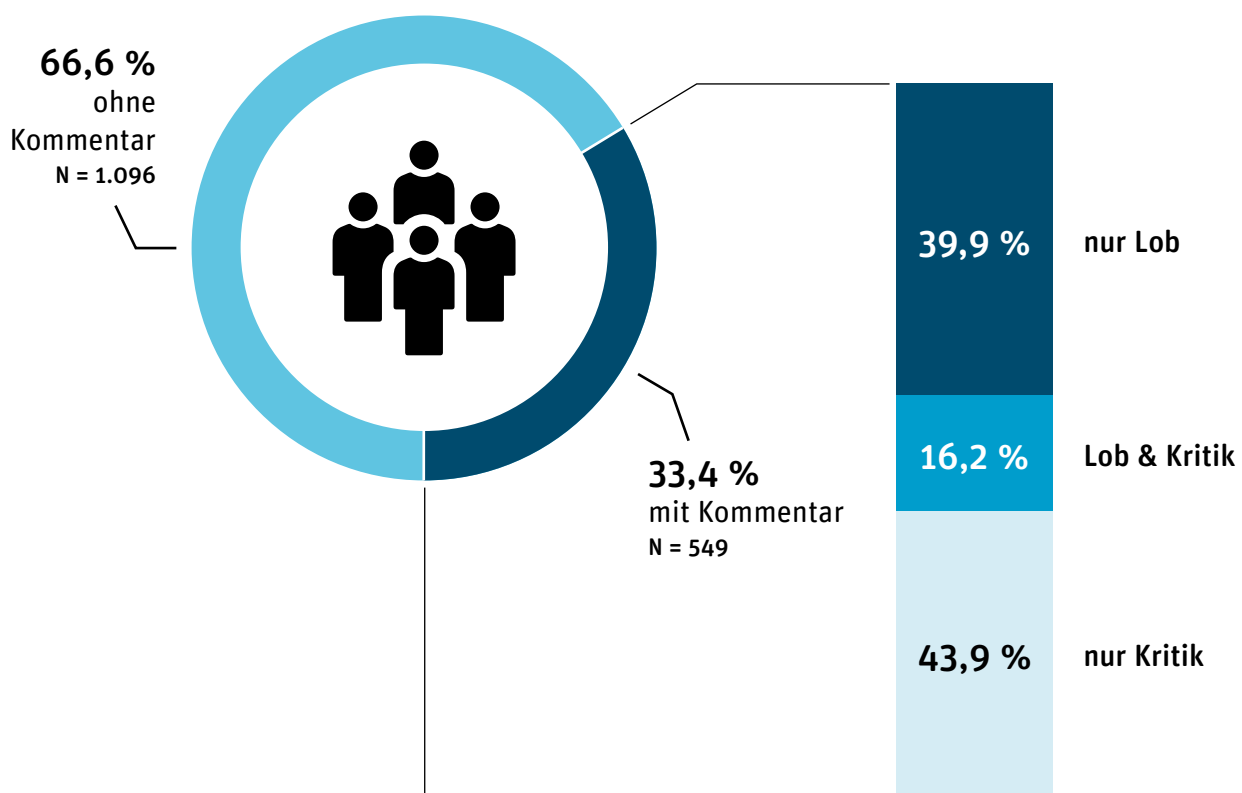
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



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 (549 Kommentare von 1.645 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 (823 Kommentare von 549 Befragten).



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von 44,2 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Sachsen 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 39,9 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: 7,4 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 11,6 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 80,9 Prozent sind zufrieden. Für etwa 95 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 37 oben).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 87,8 Prozent zufrieden. 3,9 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 8,4 Prozent sind teilweise zufrieden. 96,0 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

78,3 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 7,3 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 14,4 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 93,3 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. Während 75,8 Prozent damit zufrieden sind, teilen 6,6 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 17,6 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 82,1 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen wichtig.



## 7. Maßnahmen

### Verbesserungsmaßnahmen

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

### Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

#### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

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

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den

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

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Sachsen in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen. Des Weiteren wird das Tool der kollegialen Fallberatung genutzt, um im Team kritische Fälle zu rekonstruieren mit der Frage: Hätten die Kolleginnen und Kollegen ebenso entschieden oder beraten und welche nützlichen Hinweise können gegeben werden? Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

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

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Sachsen kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen.

Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Medizinischen Dienstes zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen. Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst Sachsen sein pflegfachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus. Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung kann nicht immer in dem Maße Personal gewonnen werden, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre.

Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung, die auch per Videotelefonie durchgeführt werden kann, trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.





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

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

Daher stellt er den Versicherten Informationen zur Verfügung und benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen. Er weist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegenetzwerken und Pflegekoordinatoren hin, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten umfassend zu beraten.

**Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes**

Ein Teil der Versicherten wünscht sich eine verbesserte Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen. Im dritten Quartal 2023 wurde mit dem Online-Terminabsageformular eine digitale Plattform geschaffen, über die Versicherte und deren Vertretungsberechtigte zeit- und ortsunabhängig mit dem Medizinischen Dienst Sachsen in Kontakt treten können. Darüber hinaus wurde ebenfalls im dritten Quartal 2023 das Service-Center Pflege personell weiter verstärkt, damit der Medizinische Dienst Sachsen Anrufenden bei allen Anliegen rund um die Begutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit schnell und persönlich am Telefon weiterhelfen kann.

# 8. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2023



Rücklauf (Stand 15.02.2024)

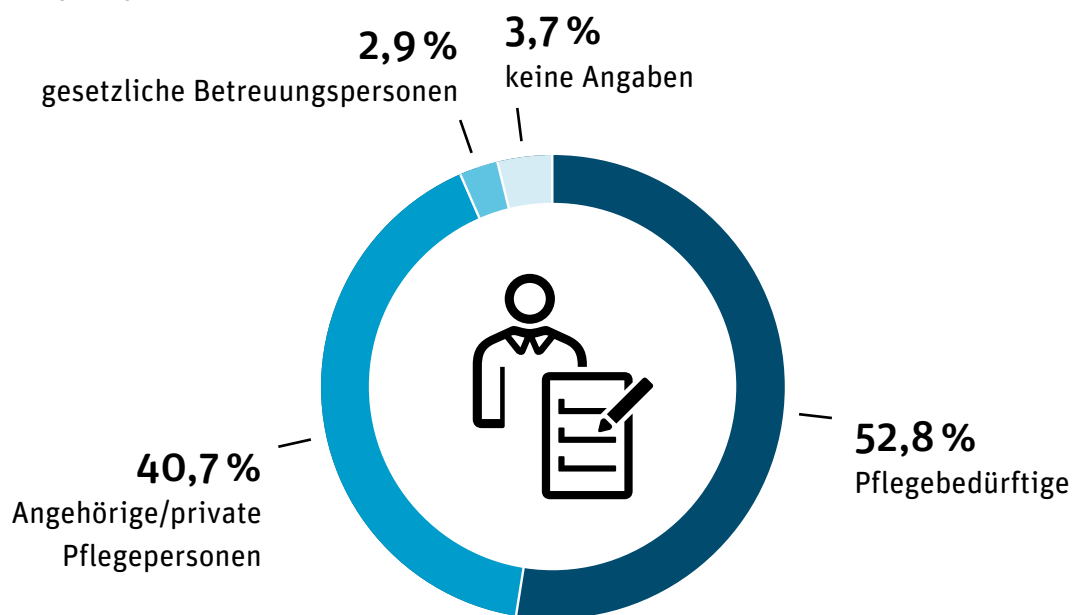


= 44,2%



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich







Medizinischer Dienst  
Sachsen

# 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

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 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"/>

**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 Sachsen bedankt sich für Ihre Teilnahme**

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

MD 0 • 2023

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.645)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen?	<b>84,6 %</b>	<b>10,2 %</b>	<b>5,3 %</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	92,8 %	6,0 %	1,2 %	81,6 %	15,7 %	2,7 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,1 %	11,5 %	1,3 %	80,7 %	17,6 %	1,7 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	75,8 %	17,6 %	6,6 %	82,1 %	12,5 %	5,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,8 %	4,8 %	1,4 %	94,4 %	4,6 %	1,0 %

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	96,8 %	2,6 %	0,6 %	88,2 %	10,7 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	96,1 %	3,2 %	0,7 %	87,3 %	11,8 %	0,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,8 %	9,4 %	2,8 %	93,2 %	6,2 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	80,9 %	11,6 %	7,4 %	95,3 %	4,4 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,3 %	10,5 %	4,2 %	89,9 %	9,0 %	1,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,8 %	8,4 %	3,9 %	96,0 %	3,7 %	0,3 %

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	90,6 %	6,6 %	2,8 %	95,2 %	4,6 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,4 %	7,1 %	2,5 %	96,3 %	3,3 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,1 %	7,8 %	1,1 %	96,0 %	4,0 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,5 %	6,7 %	2,8 %	95,7 %	3,9 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	78,3 %	14,4 %	7,3 %	93,3 %	6,2 %	0,5 %

## Impressum

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

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Sachsen K.d.ö.R.  
Am Schießhaus 1  
01067 Dresden

Telefon:        0351 80005 - 0  
Telefax:        0351 80005 - 2999  
E-Mail:         info@md-sachsen.de  
Internet:        www.md-sachsen.de

**Autoren:**

Silvia Bergmann, Medizinischer Dienst Sachsen  
Ines Weiser, Medizinischer Dienst Sachsen  
Ines Zeidler, Medizinischer Dienst Sachsen  
Corinna Thamm, Medizinischer Dienst Sachsen

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

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