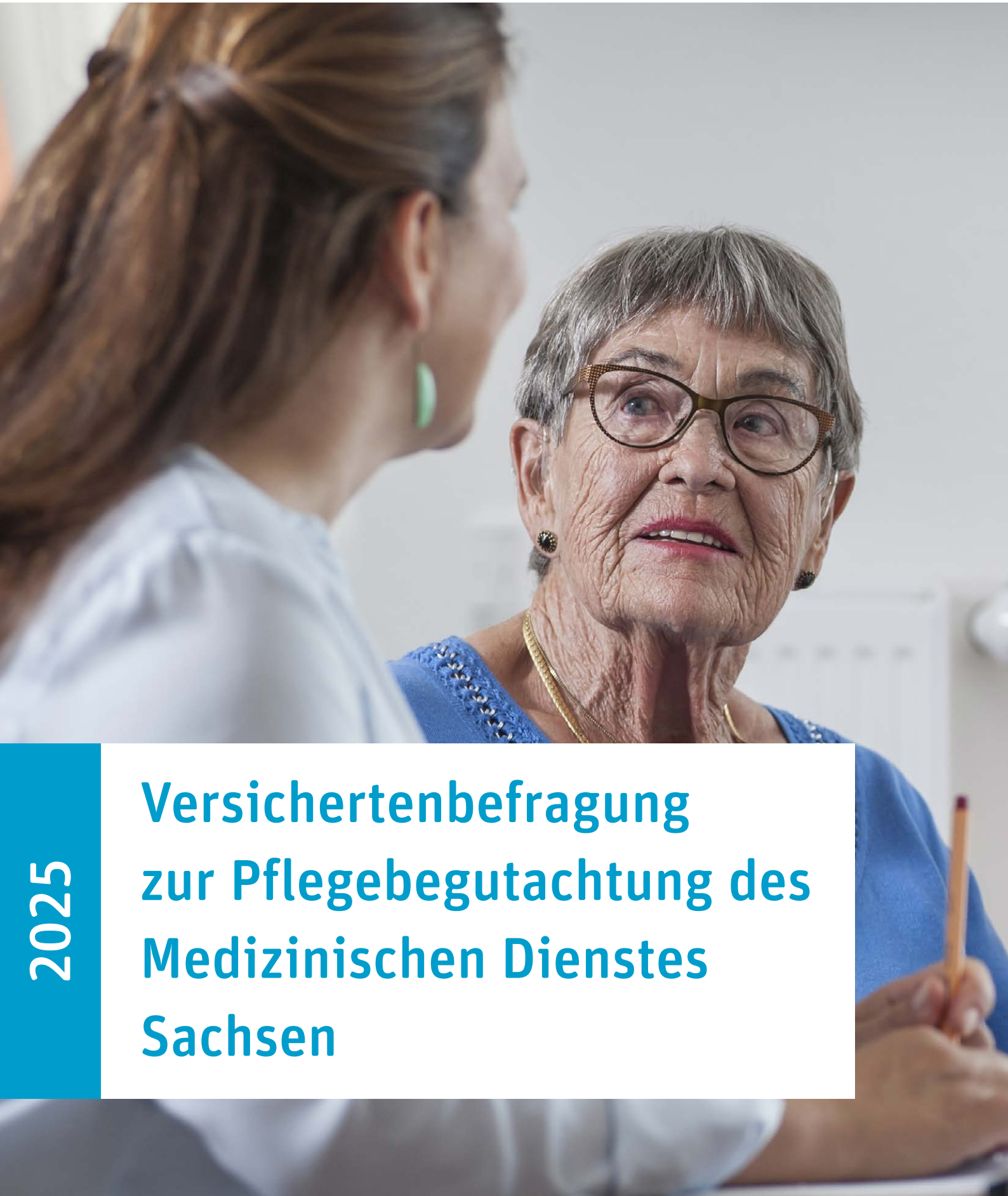




Medizinischer Dienst
Sachsen



2025

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen



Inhalt

02	Vorwort
04	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
06	1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung
07	2. Methodik und Zielsetzung
09	3. Stichprobengröße und Rücklauf
10	4. Ergebnisse
28	5. Erkenntnisse
30	6. Maßnahmen
33	7. Zahlen, Daten, Fakten

Kompetent. Wertschätzend. Verantwortungsvoll.

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

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

Mehr als 182.500 Pflegebegutachtungen führte der Medizinische Dienst Sachsen im Jahr 2025 durch, davon fast 120.000 im Rahmen eines Hausbesuchs und ca. 21.000 im Rahmen eines strukturierten Telefoninterviews. Auch im Jahr 2025 wurden die Versicherten nach ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen auf Basis einheitlicher, von allen Medizinischen Diensten eingesetzten Fragebögen, gefragt. Die Befragung und Ergebnisauswertung erfolgte dabei für die Begutachtungsarten Hausbesuch und Telefoninterview jeweils separat.

Ausgewählte Ergebnisse der Befragung sind:

Gute Beteiligung an der Befragung

Von insgesamt 3.027 im Jahr 2025 versandten Fragebögen nach einer Begutachtung im Hausbesuch kamen 1.267 ausgefüllt zurück. An der Befragung nach einer Begutachtung mit Telefoninterview beteiligten sich bei 1.449 versendeten Fragebögen 525 Personen. Beide Rücklaufquoten, 41,9 Prozent für die Hausbesuche und 36,2 Prozent für die Telefoninterviews, gelten als sehr hoch und zeigen den besonderen Stellenwert, den die Befragung für die Betroffenen hat.

Wer gut vorbereitet ist, hat bereits viel gewonnen

Eine gute Vorbereitung auf die Pflegebegutachtung kann einen positiven Einfluss auf das Erleben der Begutachtung haben. Deshalb unterstützen wir die Antragstellenden aktiv mit einem verständlichen Anmeldeschreiben, konkreten Informationen zum Begutachtungsablauf und gewährleisten unsere Ansprechbarkeit für Rückfragen. Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zum Hausbesuch waren die Befragten in 91,5 Prozent zufrieden. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen beurteilten die Befragten zum Hausbesuch als auch zum Telefoninterview mit sehr gut, mehr als 92 Prozent waren zufrieden. Die Erreichbarkeit unserer Ansprechpersonen bei Rückfragen konnte im Vergleich zum Vorjahr verbessert werden, jedoch sehen wir hier weiteres Optimierungspotential.

Begutachtung im Telefoninterview schneidet 2025 besser ab

Im Vergleich der Befragungsergebnisse zum Vorjahr liegt die Gesamtzufriedenheit über die Pflegebegutachtung im Telefoninterview mit 0,7 Prozent über dem Zufriedenheitswert von 2024. 80,7 Prozent waren mit der Begutachtung im Telefoninterview zufrieden und 11,8 Prozent teilweise zufrieden. Mit der Begutachtung im Hausbesuch waren 84,4 Prozent insgesamt zufrieden und 10,6 Prozent teilweise zufrieden.

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 95 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das für beide Begutachtungsarten.

Was wir verbessern können

Die Befragten wünschen sich mehr Zeit, individuelleres Eingehen auf ihre Pflegesituation und mehr Beratung.

In der Begutachtung informiert und berät der Medizinische Dienst Sachsen im Rahmen seines gesetzlichen Auftrags über Maßnahmen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation. Dabei werden geeignete Empfehlungen ausgesprochen und Ansprechpersonen benannt sowie Hinweise auf weiterführende Beratungsangebote, u. a. der Pflegekassen und landesspezifische Unterstützungsangebote, gegeben. Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung und des Beratungsangebotes werden gegenwärtig Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt.

Die Versicherten werden jährlich regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung befragt. Die Analyse wird von einer externen wissenschaftlichen Institution durchgeführt, die im Rahmen eines öffentlichen Ausschreibungsverfahrens ausgewählt wurde. Dadurch wird gewährleistet, dass die Auswertung objektiv ist und auf wissenschaftlichen Grundlagen basiert.



Ich danke allen herzlich, die an der Befragung teilgenommen haben. Ihre Antworten unterstützen uns dabei, Ihre Anliegen verstärkt in die Pflegebegutachtung zu integrieren. Es ist erfreulich zu sehen, dass Ihre Zufriedenheit hoch ist und bestätigt, dass unsere Gutachterinnen und Gutachter eine qualitativ sehr gute Arbeit leisten.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sengebusch'.

Dr. Ulf Sengebusch
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen

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 Sachsen. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 88,9 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 86,7 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 Sachsen gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,0 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 87,7 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 Sachsen das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,6 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 86,3 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



87,6 %



86,3 %

Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 84,4 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 80,7 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



84,4 %



80,7 %

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 stellt den Pflegegrad fest.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachpersonen die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder nutzen – je nach 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 Begutachtungsrichtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren². Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter 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 Dienstleistungsrichtlinien.

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

² 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.

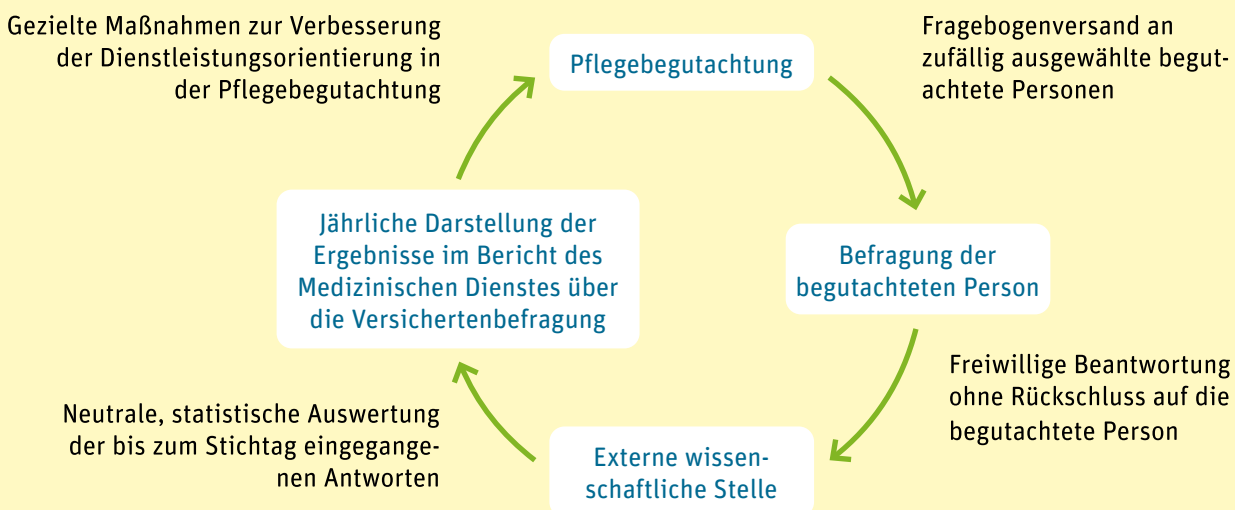
Innerhalb eines Monats nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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 Begutachtungsrichtlinien.

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 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 118.847 Begutachtungen im Hausbesuch und 18.086 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 2.971 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 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Sachsen hat 3.027 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 1.267 ausgefüllte Fragebögen an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,9 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Sachsen 1.449 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 525 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 36,2 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025

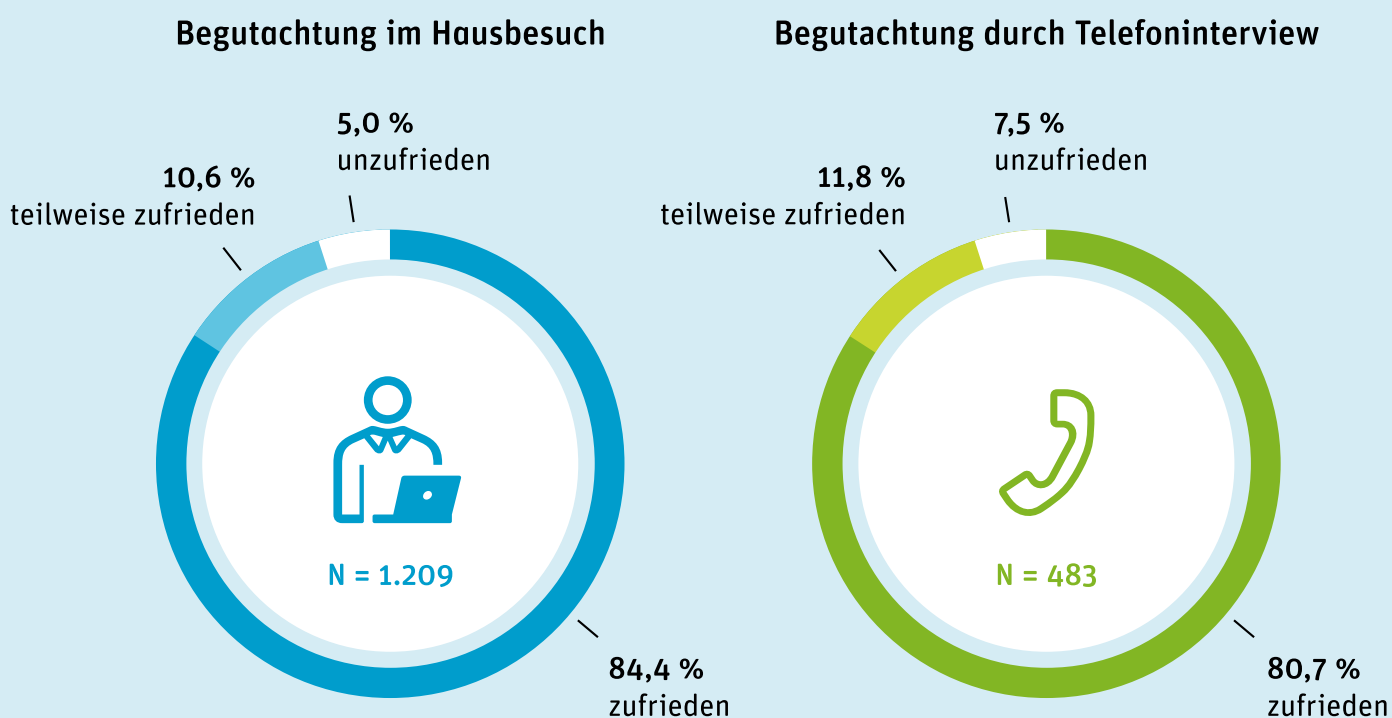


Rücklauf (Stand 15.01.2026)



4. Ergebnisse

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



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (84,4 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (80,7 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 10,6 Prozent der im Hausbesuch und 11,8 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,0 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 7,5 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 des Medizinischen Dienstes Sachsen waren 92,3 Prozent der zum Hausbesuch Befragten und 92,9 Prozent der zum Telefoninterview befragten Personen zufrieden.

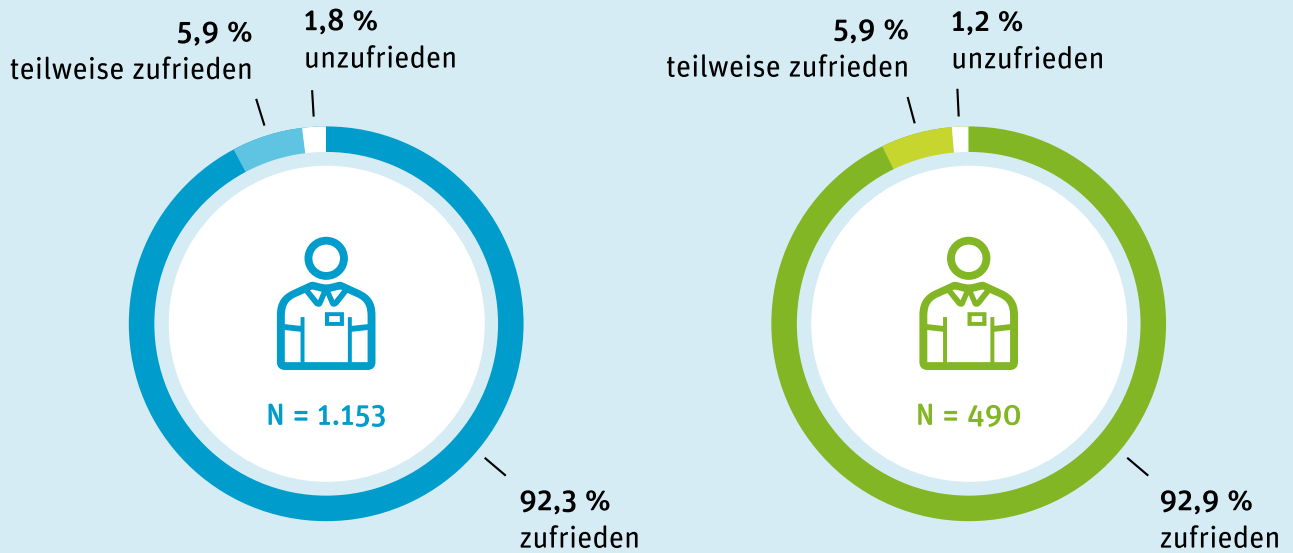
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 91,5 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden sind, bei Personen mit Telefoninterview waren es 89,0 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 87,2 Prozent (Hausbesuch) bzw. 86,8 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

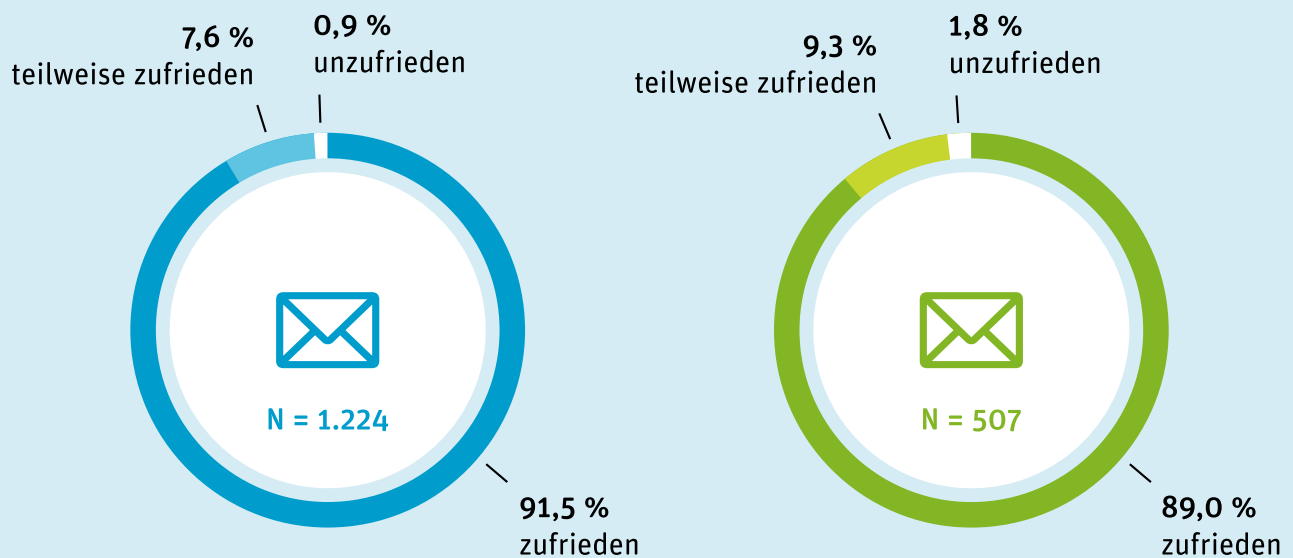
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen bei Rückfragen waren 84,7 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 78,3 Prozent.



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Sachsen



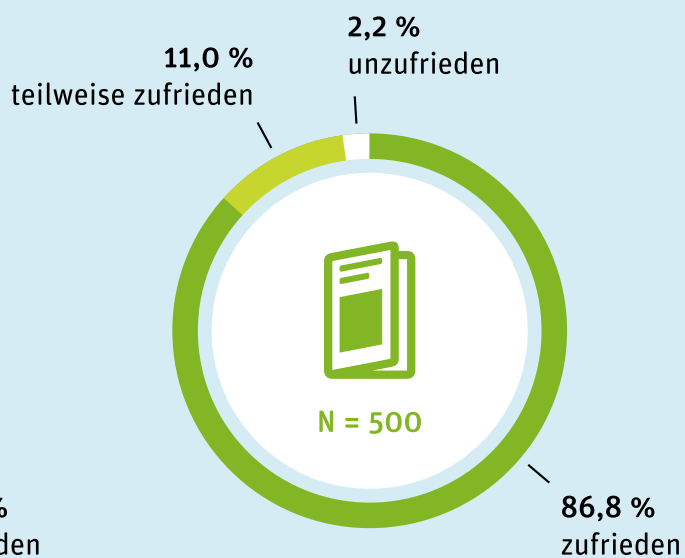
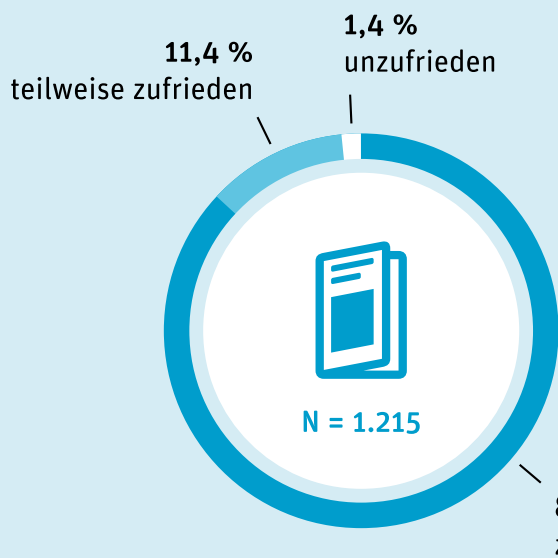
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



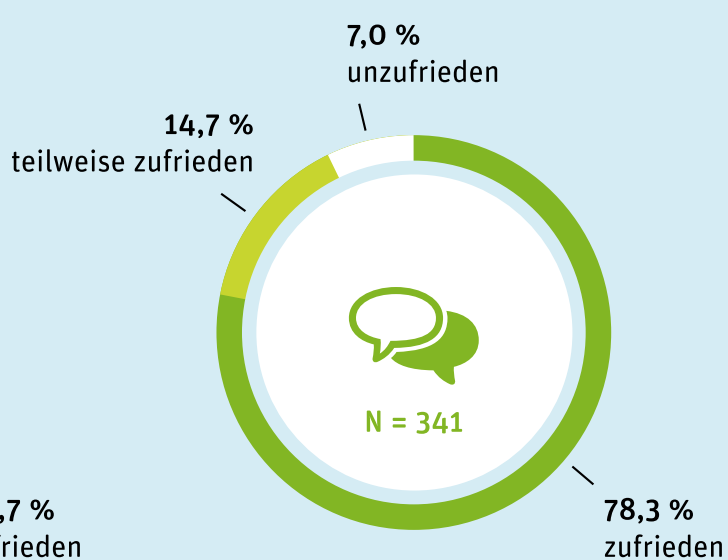
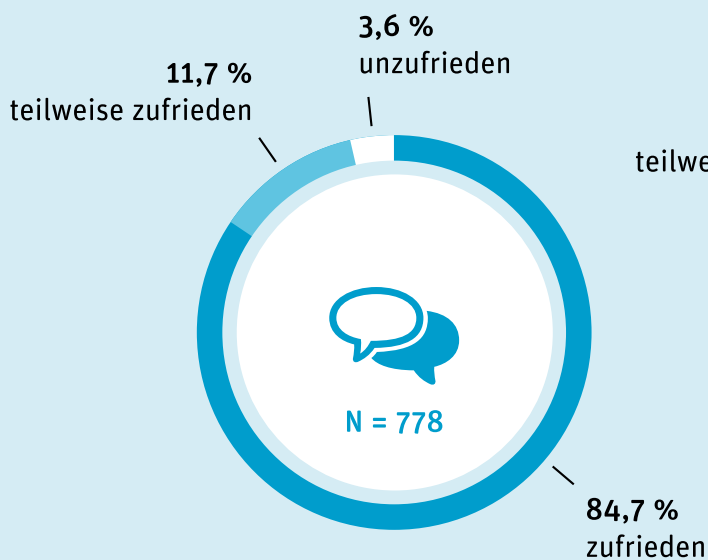
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen 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 für den Medizinischen Dienst Sachsen mit über 95 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das für beide Begutachtungsarten.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (88,5 Prozent Hausbesuch, 87,7 Prozent Telefoninterview).

Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 87,2 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden, 83,9 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 85,5 Prozent der befragten Personen, 9,8 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,7 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 79,9 Prozent der Befragten zufrieden, 12,5 Prozent teilweise zufrieden und 7,6 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 76,3 Prozent zufrieden, 15,3 Prozent teilweise zufrieden und 8,4 Prozent unzufrieden.

A)



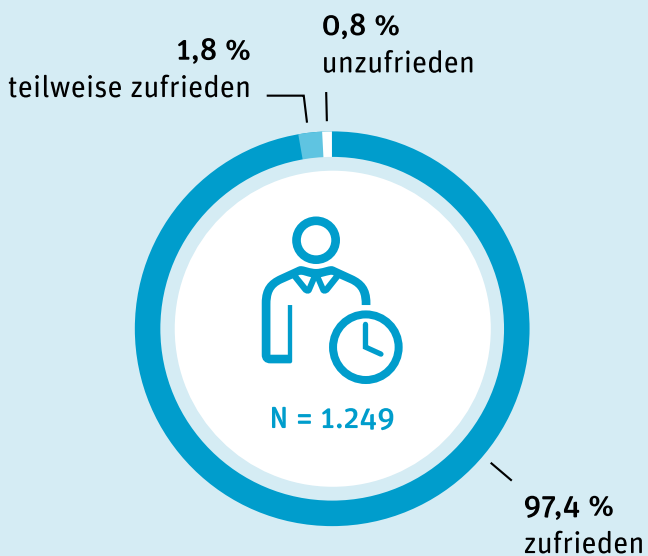
B)



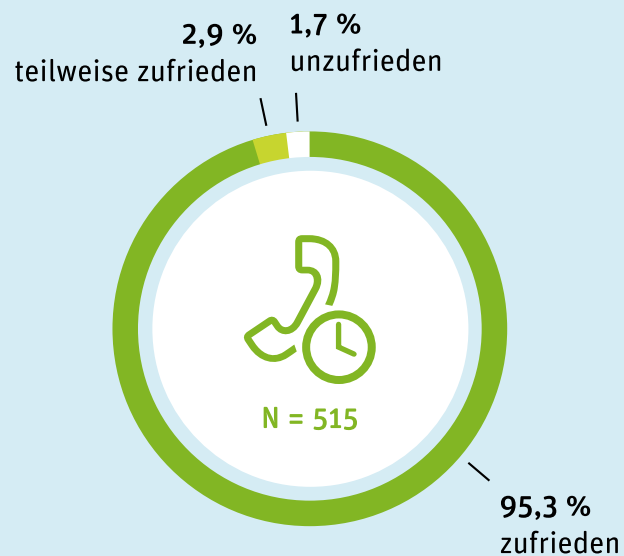
C)



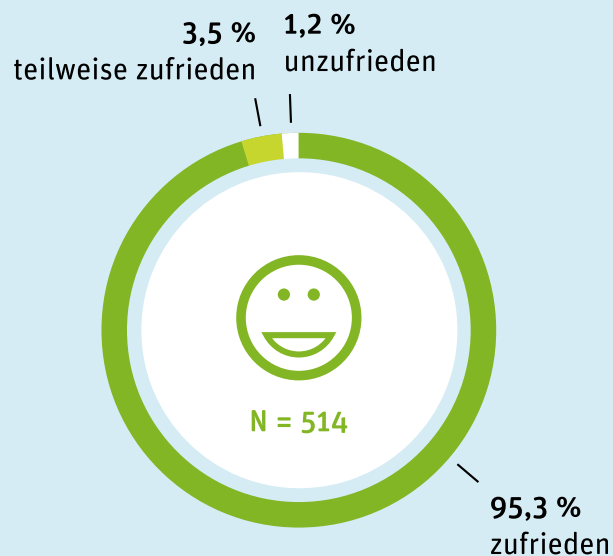
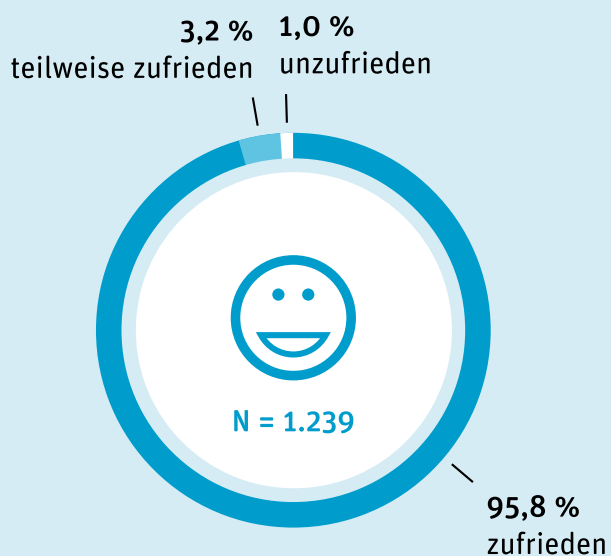
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



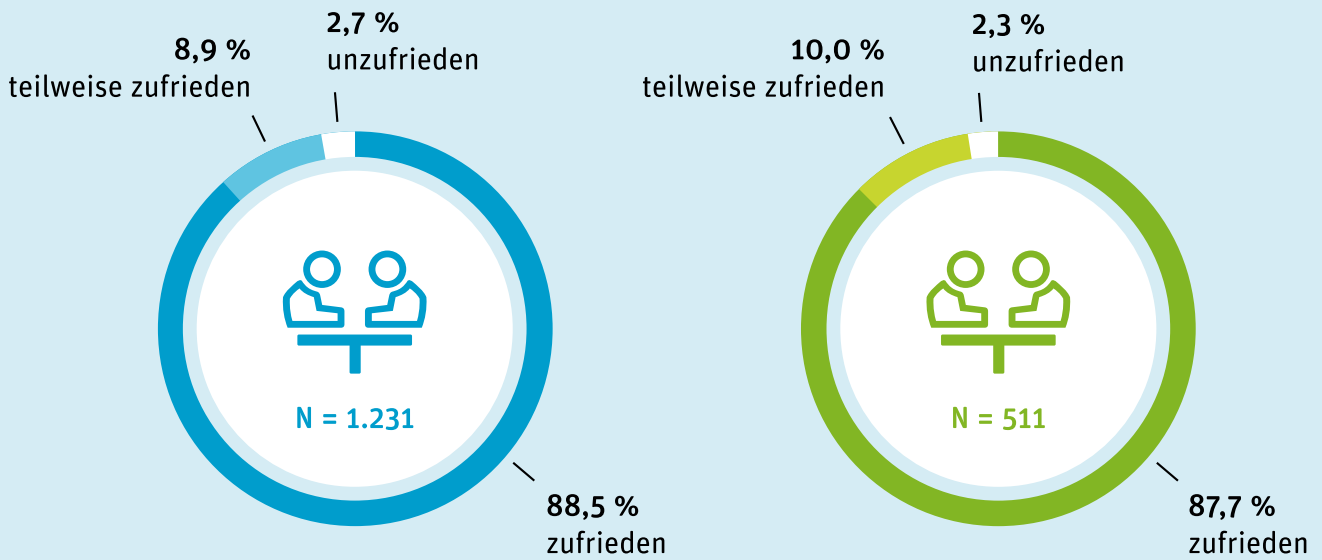
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



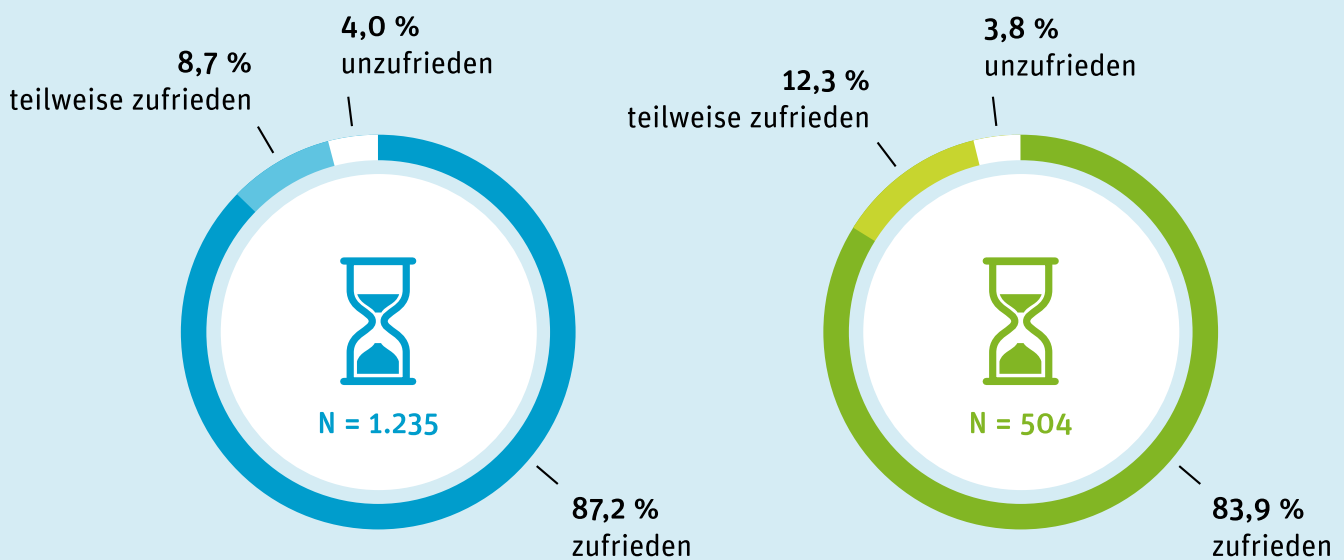
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



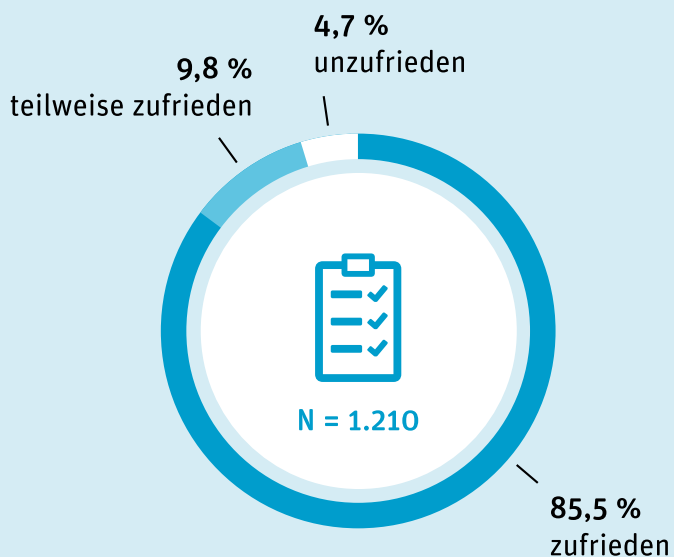
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



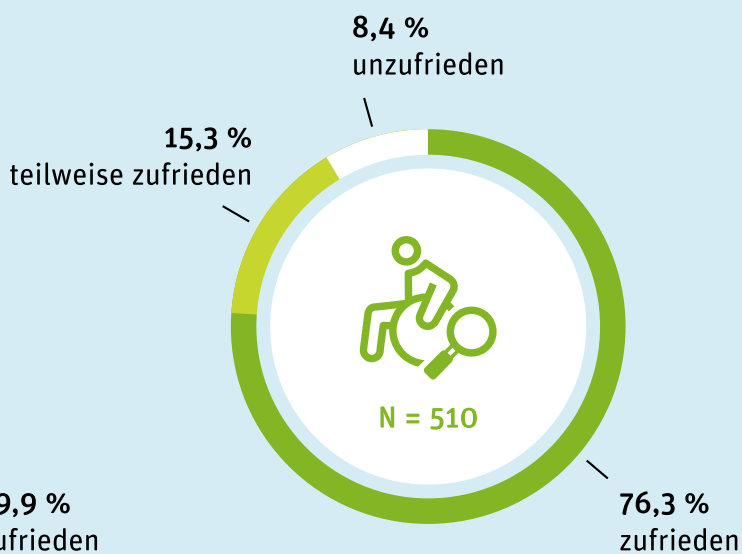
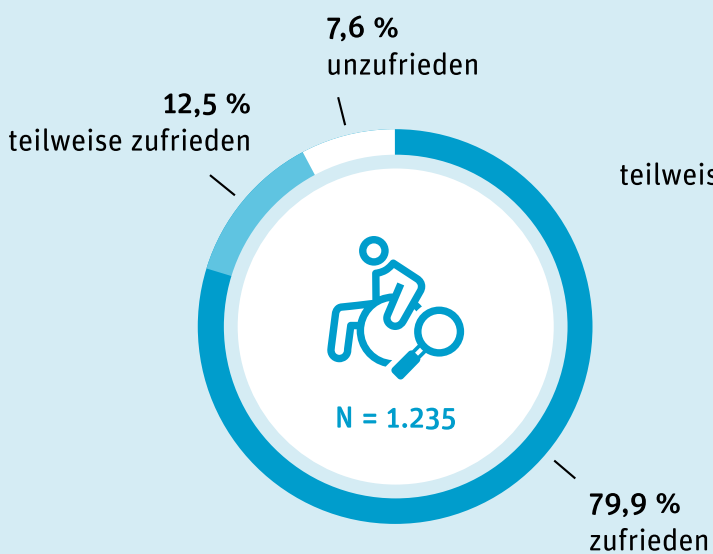
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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 jeweils eine Zufriedenheit von 91,4 Prozent bzw. 88,2 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch und 89,0 Prozent bzw. 90,0 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview erreicht.

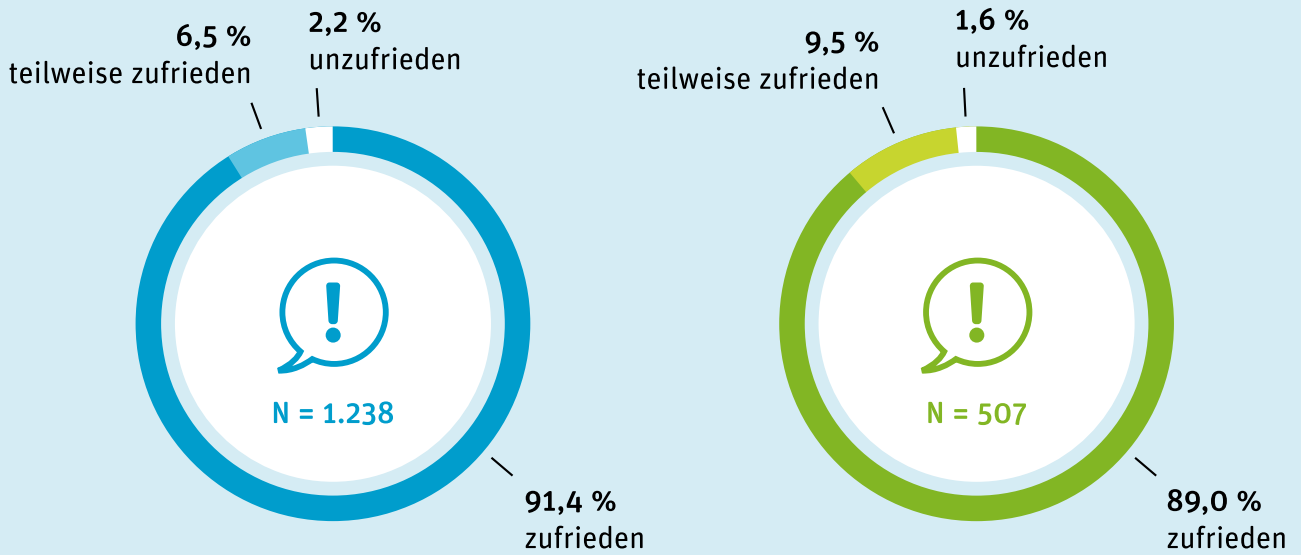
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (89,2 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie

zu der Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter (89,8 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnlich gute Ergebnisse hervor.

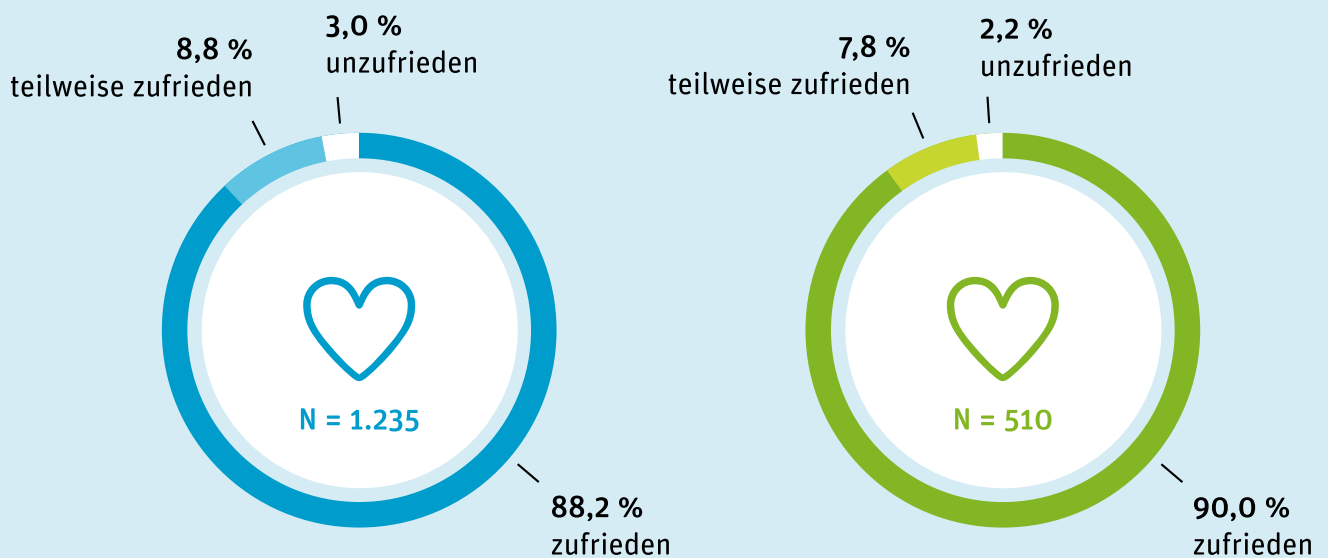
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 79,5 Prozent zufrieden, 13,4 Prozent teilweise zufrieden und 7,1 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 76,1 Prozent zufrieden, 16,7 Prozent teilweise zufrieden und 7,2 Prozent unzufrieden.



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



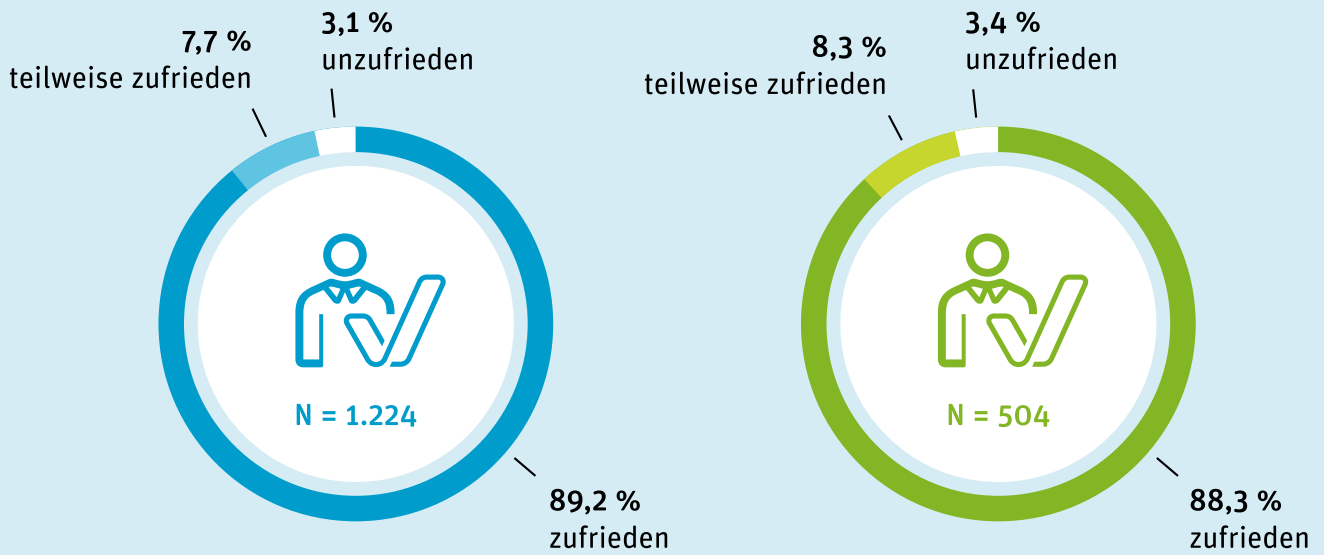
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



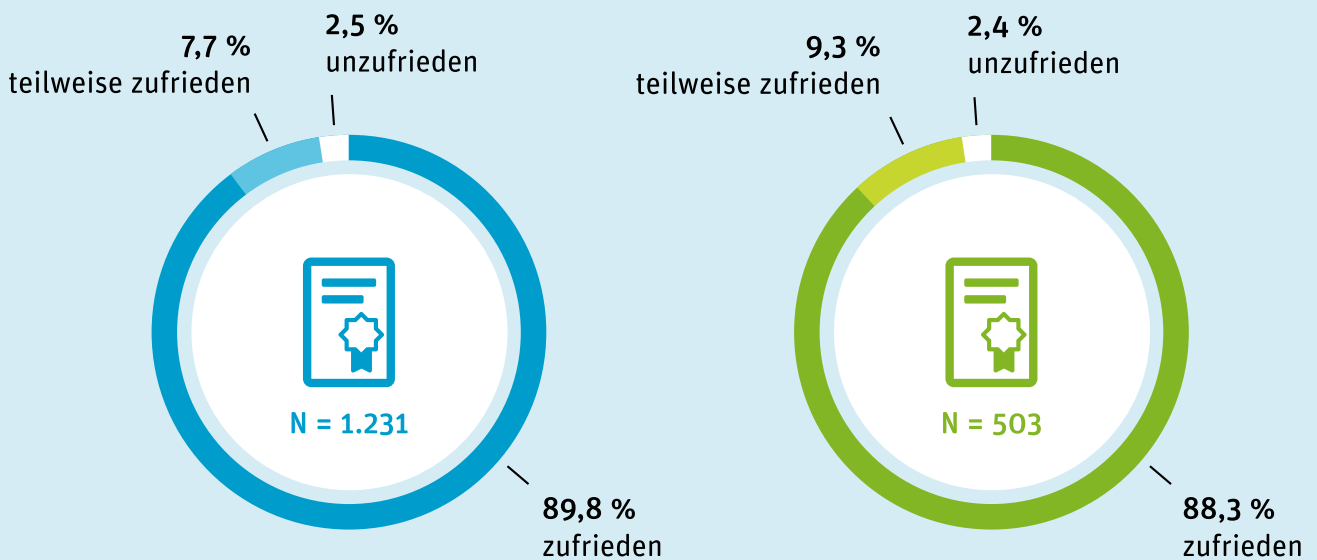
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



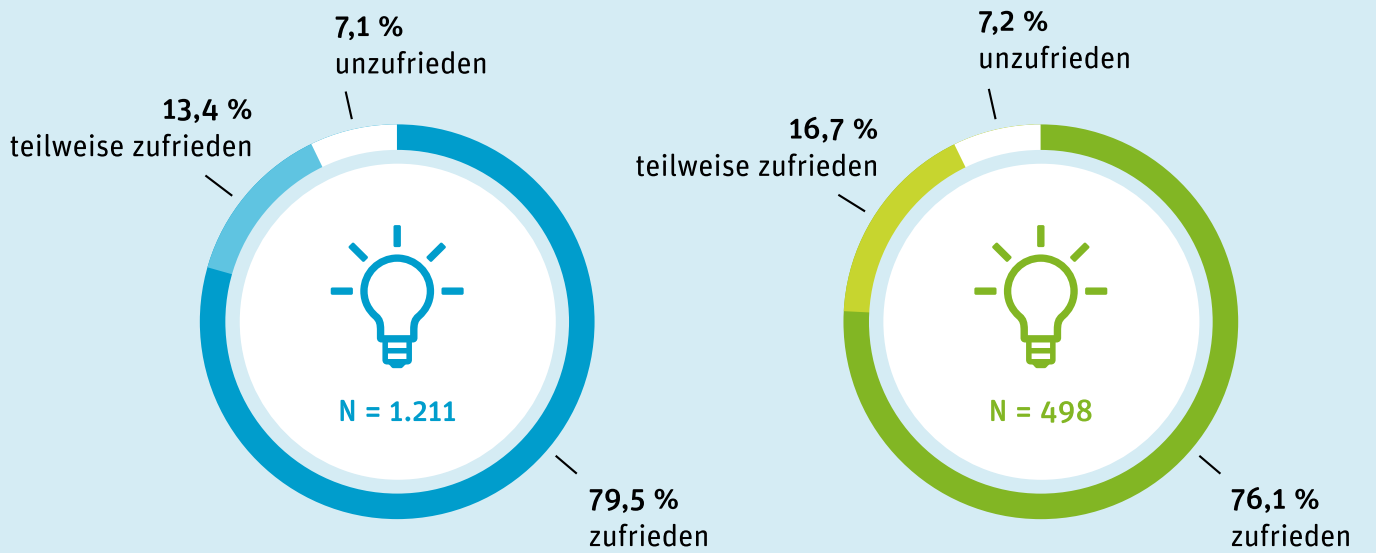
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters




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

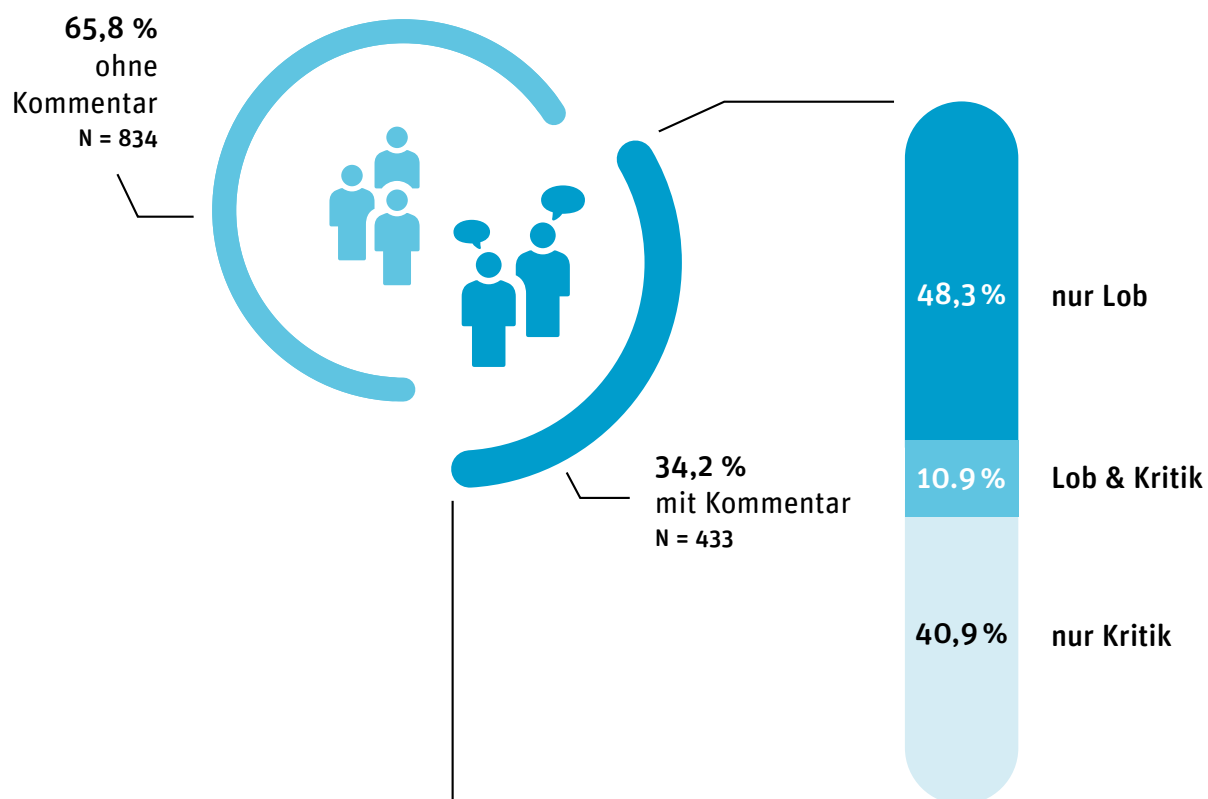
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (433 Kommentare von 1.267 Befragten).



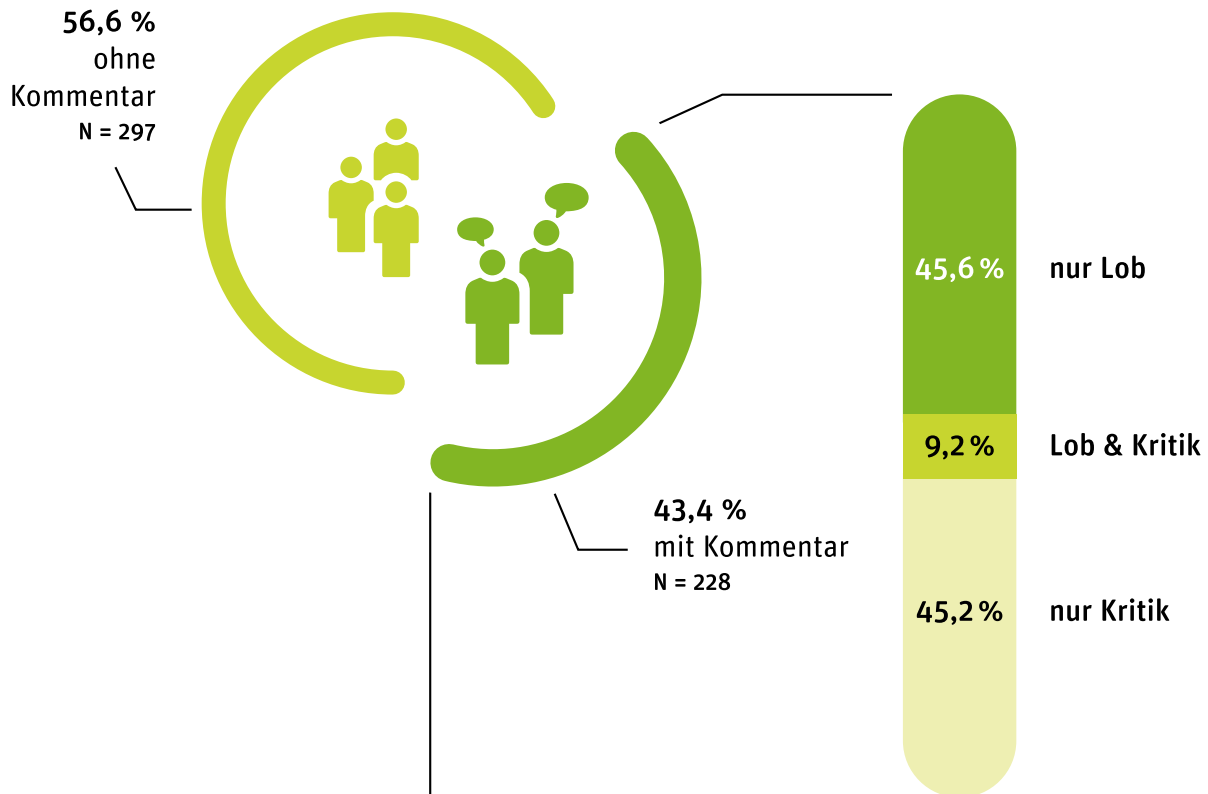
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (228 Kommentare von 525 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 (520 Kommentare von 433 Befragten).

129

29,8 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

68

15,7 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

51

11,8 %

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

25

5,8 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

21

4,8 %

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

19

4,4 %

Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung/falsche Einstufung

18

4,2 %

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

14

3,2 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung



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 (264 Kommentare von 228 Befragten).

84

36,8 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

74

32,5 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

20

8,8 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

11

4,8 %

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

8

3,5 %

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

8

3,5 %

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

7

3,1 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

4

1,8 %

Terminvereinbarung/-änderung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

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 Sachsen. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um 1,5 Prozent zurückgegangen, im Telefoninterview hat sie allerdings um 0,7 Prozent zugenommen, sodass sich die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten angenähert haben.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 48,3 Prozent (Telefoninterview 45,6 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 gingen im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch um 1,0 Prozent leicht zurück, während sie im Telefoninterview um 1,0 Prozent zunahm.

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 1,5 Prozent und im Telefoninterview um 0,9 Prozent verringert. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird 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 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. Dies wird auch in den freien Kommentaren mit Aussagen wie „Bessere Erklärung, was man machen und wie man alles beantragen kann.“ oder „Es wäre schön, wenn die Gutachterin die weiteren Schritte erklären könnte und dazu noch Hinweise gibt.“ sichtbar.

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 Personen – insbesondere im Hausbesuch – wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage

hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man bei Vergleich der Ergebnisse den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung, ähnlich wie im Vorjahr.

6. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Sachsen bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch über vier Prozent und im Telefoninterview mit einem Prozent deutlich verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiter niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

7. Rücklaufquote

Die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung ist im Vergleich zu anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Dennoch hat sie über die letzten Jahre gemessen abgenommen: So lag die Rücklaufquote 2022 bei den im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen über drei Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen hat sich um 5,7 Prozent im Vergleich zu 2022 verringert.

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 die ersten drei 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 Begutachtungsrichtlinien 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, die Versicherten bereits während der Begutachtung auf die Begutachtungsrichtlinien und deren verbindliche Vorgaben hinzuweisen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Dies ist wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung. Mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews, das auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot ausgebaut. Das soll auch künftig fortgesetzt werden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Sachsen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können und verweist auf weitergehende Beratungsangebote, u. a. von Pflegekassen, den regional ansässigen Pflegekoordinatoren sowie dem PflegeNetz Sachsen. Die umfassende Beratung der Versicherten ist aufgrund der Gesetzeslage aktuell kein Schwerpunkt innerhalb der Begutachtung des Medizinischen Dienstes.

Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Mitte des Jahres werden beispielsweise die Ergebnisse des GKV-SV Modellprojektes zur Videobegutachtung vorgelegt. Im März startet ein weiteres Forschungsprojekt auf Grundlage des §18e SGB XI, das die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens insgesamt zum Ziel hat. Dabei soll es insbesondere darum gehen, noch besser als bisher den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen gerecht werden zu können und wie der Beratungsmoment in der Begutachtungssituation gestärkt werden kann.

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 Sachsen großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Der Medizinische Dienst Sachsen optimiert den Prozess der Pflegebegutachtung fortlaufend mit dem Ziel, innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte zu schaffen. Zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche kann zudem gewonnen werden, wenn antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, etwa durch schriftliche Informationen wie einen vom Medizinischen Dienst bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder durch das Bereitlegen relevanter Unterlagen.

Durch den Einsatz von Begutachtungsarten wie dem strukturierten Telefoninterview, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, können zeitliche und personelle Ressourcen eingespart werden. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass sie – in Abhängigkeit vom Fall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein können. Diese Begutachtungsarten ermöglichen außerdem flexiblere Einsatzplanungen, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Diese Begutachtungsarten bieten daher zukünftig weiteres Potenzial für die Pflegebegutachtung.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen

Nach Beauftragung durch die Pflegekasse versendet der Medizinische Dienst Sachsen an die versicherten Personen eine Terminankündigung sowie seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Dazu gehören eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse, über die auch außerhalb der Servicezeiten jederzeit Kontakt aufgenommen werden kann. Eine telefonische Erreichbarkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Zusätzlich wird auf weitere Kontaktmöglichkeiten hingewiesen, unter anderem auf einen Rückrufservice.

Um den Bedürfnissen der antragstellenden Personen bei der Kontaktaufnahme besser gerecht zu werden, ist im Zuge der Digitalisierung bereits die Möglichkeit eingeführt worden, Termine online zu stornieren oder über ein digitales Kontaktformular individuelle Anliegen mitzuteilen.

Durch das Bündeln von personellen Ressourcen konnten bereits deutlich höhere Zufriedenheitswerte bei den befragten Personen in Bezug auf die Erreichbarkeit erzielt werden als im Vorjahr. Auch zukünftig werden entsprechend des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Maßnahmen etabliert, damit der Medizinische Dienst Sachsen gut erreichbar ist.

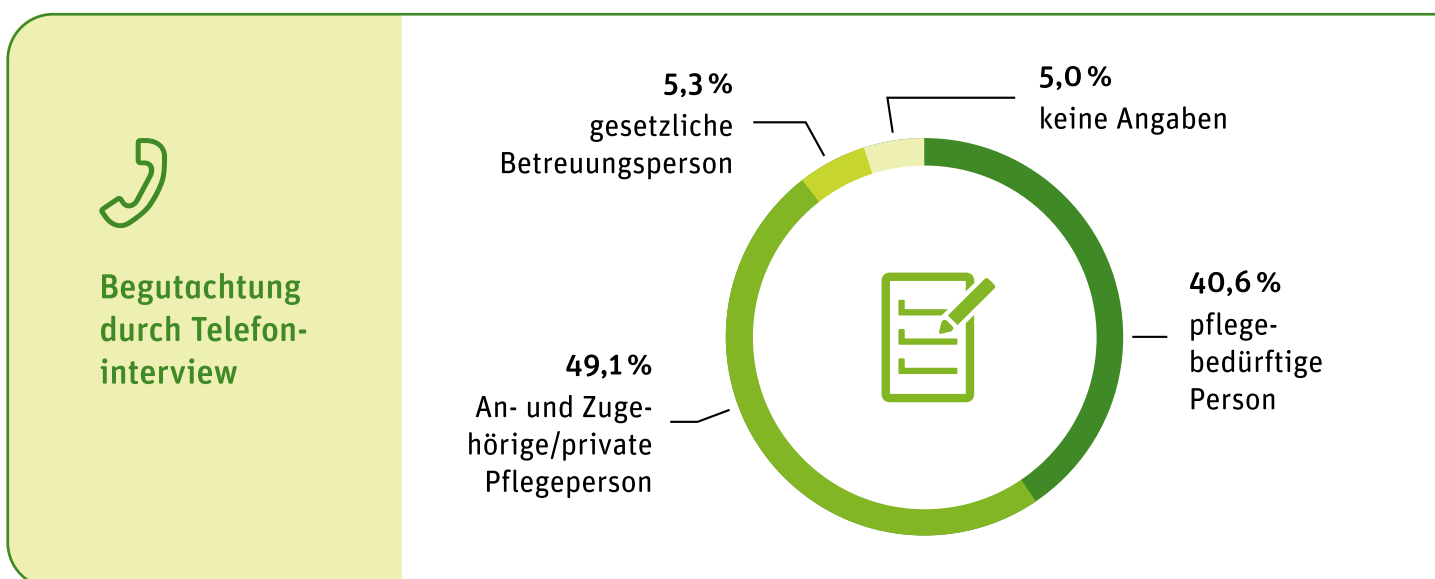
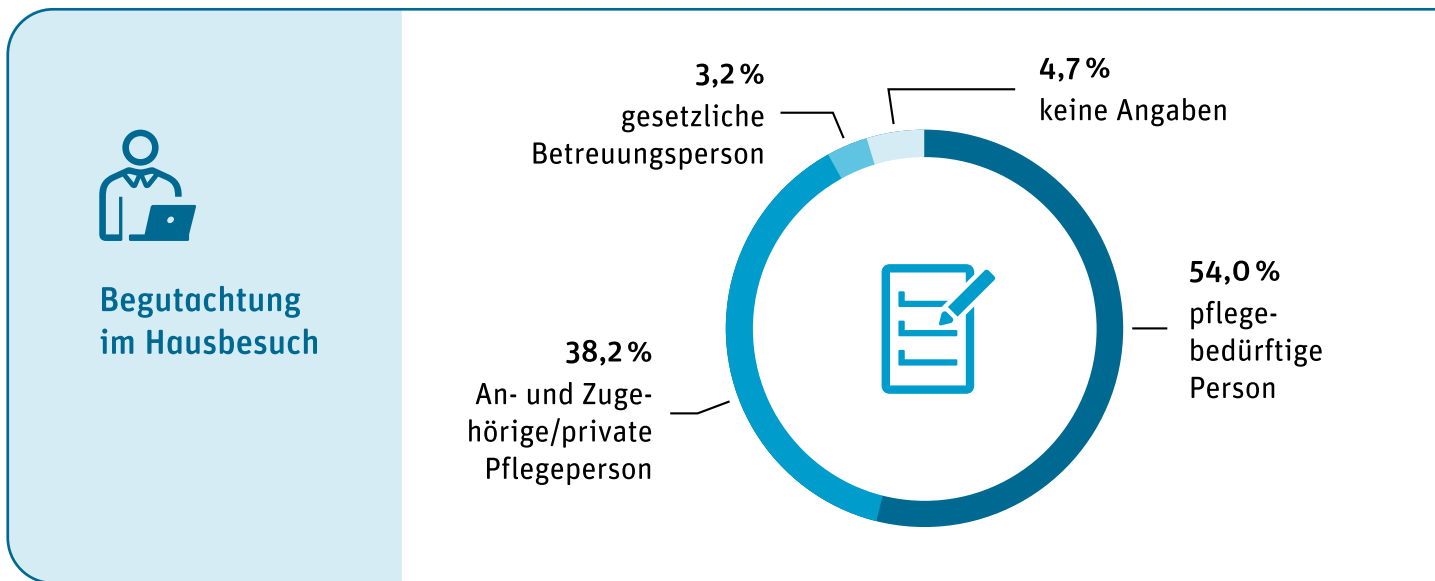
Rücklaufquote

Um die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung auch zukünftig auf einem hohen Niveau zu halten, soll den befragten Personen zukünftig die Möglichkeit gegeben werden, den Fragebogen auch digital auszufüllen. Das bisherige schriftliche Ausfüllen des Fragebogens in Verbindung mit dem postalischen Rückversand besteht neben der digitalen Teilnahme an der Befragung weiter. Der Medizinische Dienst arbeitet bereits an einer bundesweiten Umsetzung.

7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



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	un-zufrieden	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	un-zufrieden	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 Sachsen 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 = 1.267)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen	84,4 %	10,6 %	5,0 %

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 %	7,6 %	0,9 %	82,1 %	16,2 %	1,7 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,2 %	11,4 %	1,4 %	81,8 %	17,2 %	1,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	84,7 %	11,7 %	3,6 %	82,9 %	12,0 %	5,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,3 %	5,9 %	1,8 %	94,2 %	4,7 %	1,1 %

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	97,4 %	1,8 %	0,8 %	88,7 %	10,3 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	95,8 %	3,2 %	1,0 %	90,4 %	9,0 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,5 %	8,9 %	2,7 %	93,8 %	5,9 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,9 %	12,5 %	7,6 %	95,7 %	3,9 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,5 %	9,8 %	4,7 %	89,6 %	9,5 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,2 %	8,7 %	4,0 %	95,9 %	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	88,2 %	8,8 %	3,0 %	95,5 %	4,4 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,8 %	7,7 %	2,5 %	96,3 %	3,4 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	6,5 %	2,2 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,2 %	7,7 %	3,1 %	94,4 %	5,2 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,5 %	13,4 %	7,1 %	92,6 %	6,9 %	0,4 %

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 = 525)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen?	80,7 %	11,8 %	7,5 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,0 %	9,3 %	1,8 %	81,8 %	16,4 %	1,9 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,8 %	11,0 %	2,2 %	79,2 %	18,6 %	2,2 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,3 %	14,7 %	7,0 %	83,9 %	13,0 %	3,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,9 %	5,9 %	1,2 %	94,2 %	5,3 %	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	95,3 %	2,9 %	1,7 %	91,2 %	8,1 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	95,3 %	3,5 %	1,2 %	89,0 %	8,9 %	2,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,7 %	10,0 %	2,3 %	94,8 %	4,7 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	76,3 %	15,3 %	8,4 %	94,8 %	4,5 %	0,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,9 %	12,3 %	3,8 %	93,7 %	5,2 %	1,2 %

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	90,0 %	7,8 %	2,2 %	94,1 %	5,2 %	0,7 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,3 %	9,3 %	2,4 %	95,2 %	4,4 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,0 %	9,5 %	1,6 %	95,6 %	3,4 %	1,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,3 %	8,3 %	3,4 %	94,7 %	4,6 %	0,7 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,1 %	16,7 %	7,2 %	91,4 %	7,4 %	1,2 %

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 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