

Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorlese-Anwendungen (auch Screenreader genannt) für blinde und sehbehinderte Personen vorlesen. Ebenso Grafiken, Diagramme und Bilder, die nicht im Text erläutert werden.



2025

# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe



# Inhalt

Vorwort	04
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	06
1. Gesetzlicher Auftrag	08
2. Methodik und Zielsetzung	09
3. Stichprobengröße und Rücklauf	11
4. Ergebnisse	12
5. Erkenntnisse	30
6. Maßnahmen	32
7. Zahlen, Daten, Fakten	35

# Versicherte wünschen sich einen neutralen Lotsen



Dr. Martin Rieger, Vorstandsvorsitzender Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe (links), Dr. Peter Dinse, Ärztlicher Direktor und stv. Vorstandsvorsitzender (rechts)

Die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst ist für viele pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen ein wichtiger Schritt. Sie schafft nicht nur die fachliche Grundlage für eine sachgerechte Einstufung des Unterstützungsbedarfs, sondern ist häufig auch eine der ersten intensiven Begegnungen mit dem System der pflegerischen Versorgung. Umso wichtiger ist es, die Perspektive der Versicherten selbst in den Blick zu nehmen. Der vorliegende Bericht stellt einmal mehr die Ergebnisse der jährlichen Befragung von Versicherten vor, die der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe im vergangenen Jahr begutachtet hat. Ziel der Befragung ist es, die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten unserer Begutachtung zu erfassen – von der Terminorganisation und

Einladung über die Gesprächssituation bis hin zur Verständlichkeit der Erläuterungen und der wahrgenommenen Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter.

Die Ergebnisse zeigen erneut ein sehr positives Gesamtbild: Die Gesamtzufriedenheit liegt stabil bei über 85 Prozent. Dieses hohe Vertrauen bestätigt die Qualität der Arbeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe und unterstreicht die große Bedeutung einer respektvollen, fachlich fundierten und transparenten Begutachtung und Beratung. Auffällig ist, dass die Zufriedenheitswerte bei der telefonischen Begutachtung tendenziell höher ausfallen. Dies dürfte unter anderem damit zusammenhängen, dass diese Form der Begutachtung nur bei Höherstufungsanträgen oder Wiederholungsbegutachtungen eingesetzt wird. Die befragten Versicherten verfügen daher meist bereits über Erfahrungen mit dem Begutachtungsverfahren und sind mit dessen Ablauf vertrauter.

Wir wollen aber nicht nur Daten erheben, wir wollen daraus auch Schlüsse ziehen. Denn wir wollen in unserem Dienst für die Versichertengemeinschaft immer besser werden. Neben der hohen Zufriedenheit lässt sich aus den Rückmeldungen der Versicherten seit Jahren immer ein deutlicher Wunsch herauslesen: Viele Menschen erwarten vom Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe nicht nur eine fachlich fundierte und empathische Begutachtung, sondern auch Orientierung und Beratung im komplexen System der Pflege, das gerade für Menschen schwer zu durchdringen ist, die erstmals mit Pflegebedürftigkeit konfrontiert sind. Besonders für sie sind verständliche Informationen,

Hinweise auf Unterstützungsmöglichkeiten sowie praktische Ratschläge von großer Bedeutung. Sie wünschen sich aber im Grunde mehr als das. Sie wünschen sich einen neutralen, unabhängigen Lotsen. Im Rahmen der Begutachtung geben unsere pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter selbstverständlich Tipps und Ratschläge. Gesetzlich vorgesehen ist dies nicht und für eine wirkliche Lotsen-Tätigkeit ist unser gesetzlicher Auftrag leider nicht weit genug gefasst.

In einer älter werdenden Gesellschaft, rücken alle Fragen rund um das Thema Pflegebedürftigkeit mehr und mehr in den Fokus einer breiten Öffentlichkeit. Mit unserer Versichertenbefragung sowie unserem Report Pflegebegutachtung (Können Sie

auf unserer Webseite herunterladen.) wollen wir die Perspektive der Pflegebedürftigen sichtbar machen. Die Erkenntnisse daraus helfen uns, unsere Arbeit besser zu machen, sie bereichern aber hoffentlich auch die öffentlichen Diskussionen mit Fakten und Einblicken, die nur wir zur Verfügung stellen können. Denn unsere Gutachterinnen und Gutachter sind häufig die ersten pflegfachlichen Profis vor Ort, mit denen Menschen in Berührung kommen, die erstmals mit Pflegebedürftigkeit konfrontiert sind. Die Erkenntnisse, die wir hier mitnehmen, machen wir mit dieser Broschüre der Öffentlichkeit zugänglich.

Wir wünschen Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre.



**Dr. Martin Rieger**  
(Vorstandsvorsitzender)



**Dr. Peter Dinse**  
(stv. Vorstandsvorsitzender/  
Ärztlicher Direktor)

# 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 Westfalen-Lippe. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 85,7 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 86,3 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 Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,4 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 90,8 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 Westfalen-Lippe das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 85,8 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 88,3 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



## Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 85,2 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 86,7 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



# 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 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.

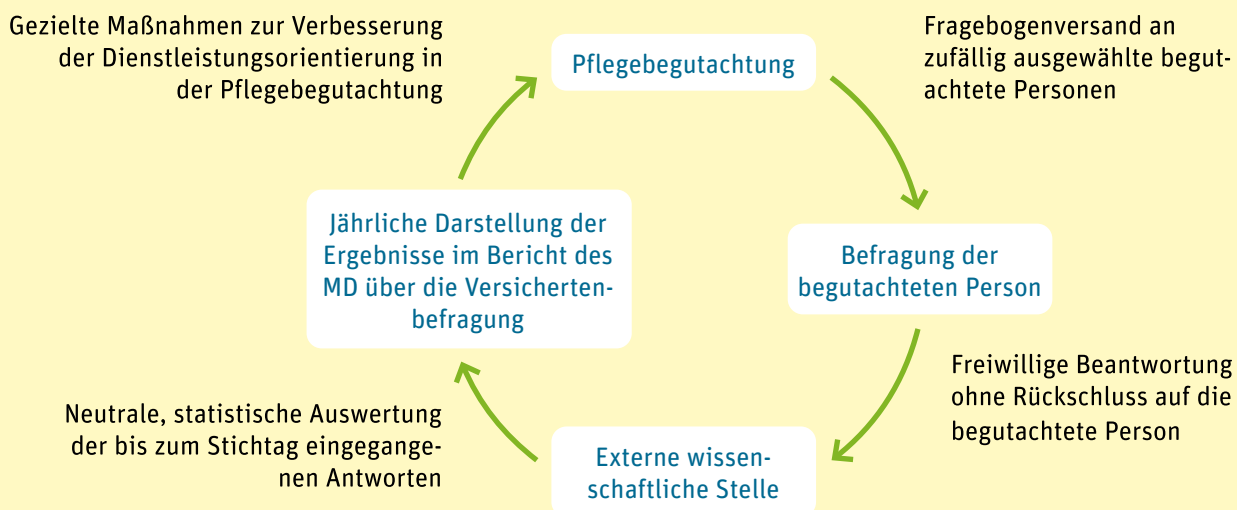
Innerhalb eines Monats nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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 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 211.382 Begutachtungen im Hausbesuch und 24.497 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 5.285 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.

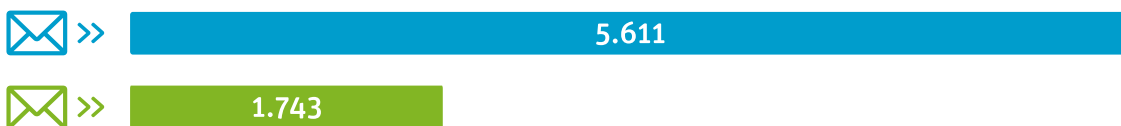
### Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe hat 5.611 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 1.912 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 34,1 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe 1.743 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 682 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 39,1 Prozent entspricht.

### Rücklauf

#### Versendete Fragebögen 2025

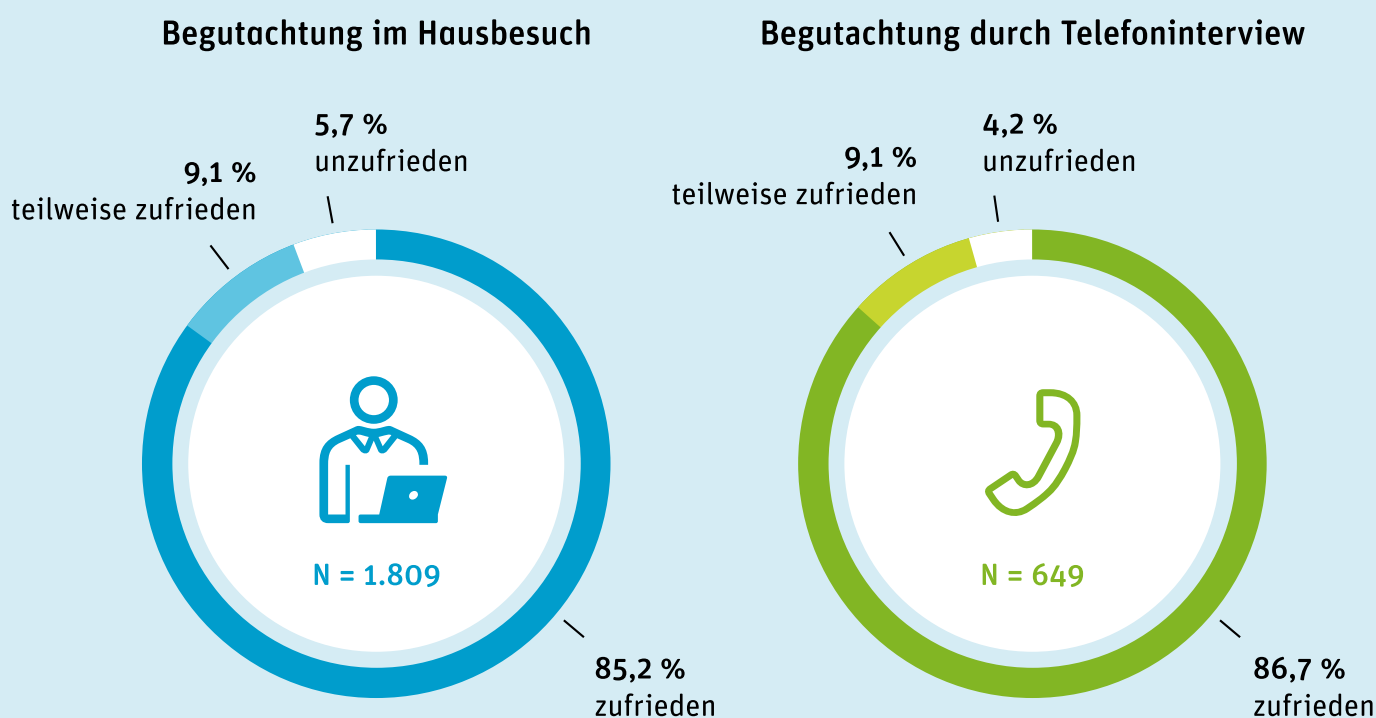


#### Rücklauf (Stand 15.01.2026)



## 4. Ergebnisse

### Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe



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

## Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (85,2 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (86,7 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 9,1 Prozent der im Hausbesuch und 9,1 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,7 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,2 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 90,9 Prozent der im Hausbesuch und 93,0 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

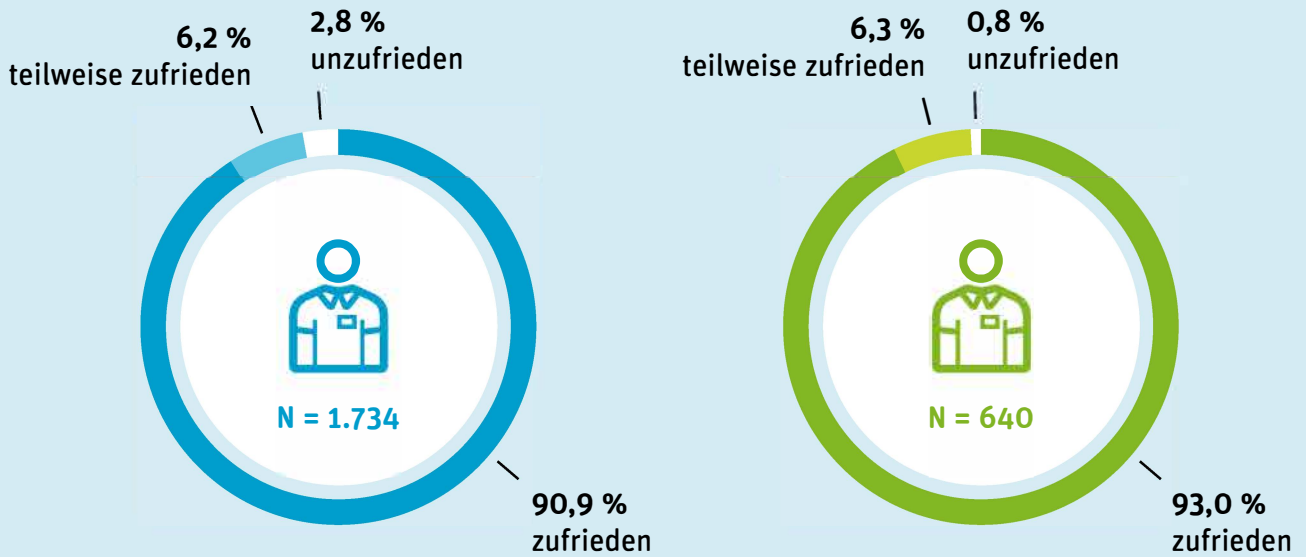
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 91,2 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 89,0 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 85,2 Prozent (Hausbesuch) bzw. 88,1 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

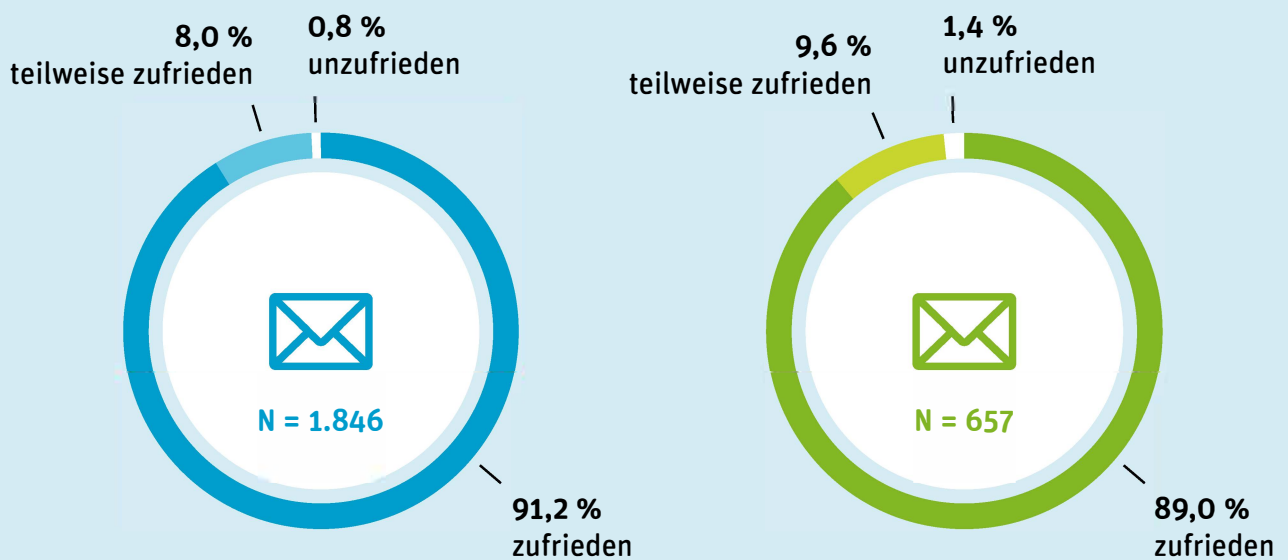
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen waren 75,4 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 75,2 Prozent.



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



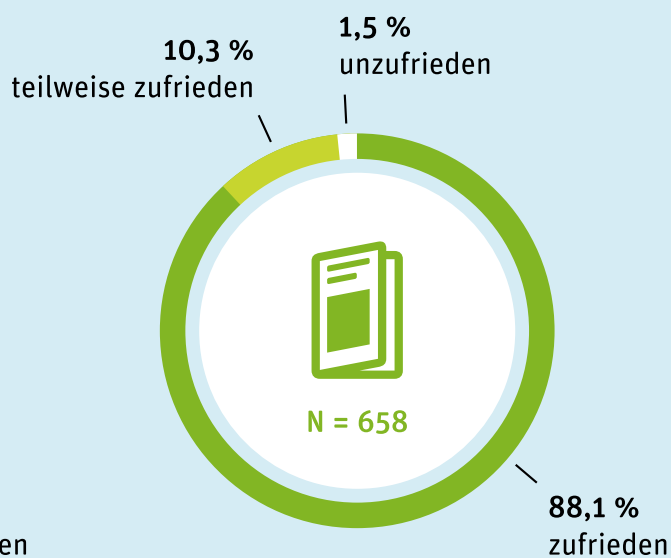
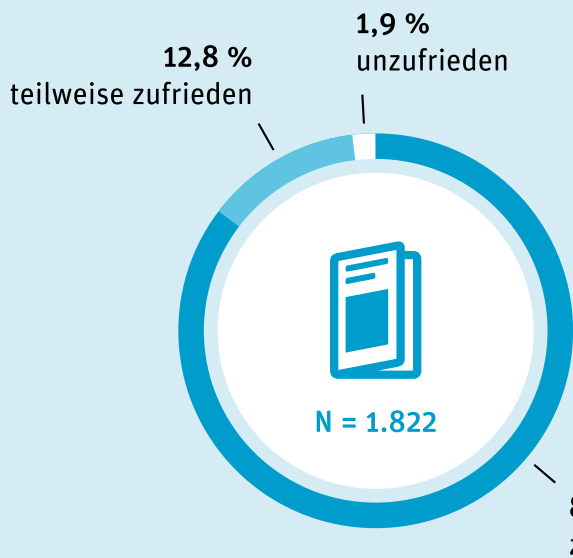
### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



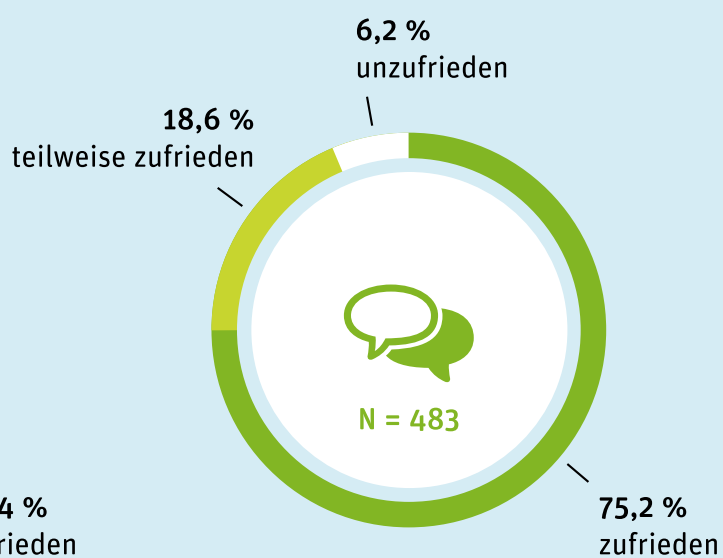
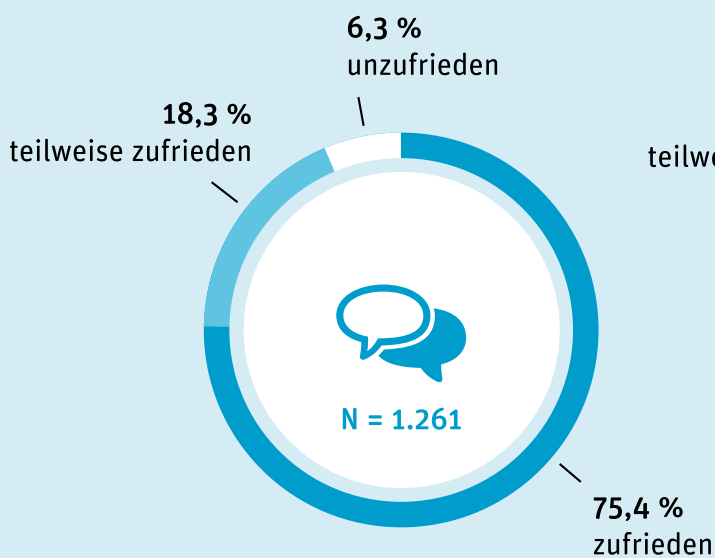
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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

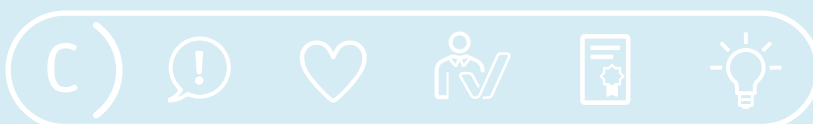
Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung erreichten die Termintreue (95,9 Prozent Hausbesuch, 96,1 Prozent Telefoninterview) und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters (94,5 Prozent Hausbesuch, 96,1 Prozent Telefoninterview).

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (86,0 Prozent Hausbesuch, 91,2 Prozent Telefoninterview).

Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 84,6 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 87,9 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

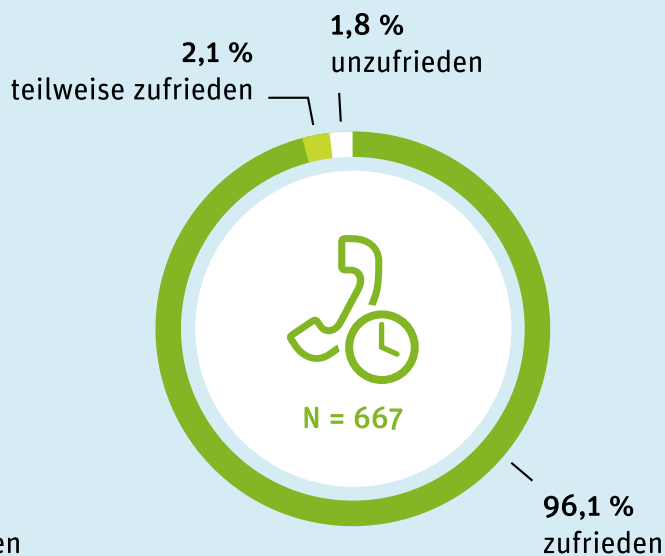
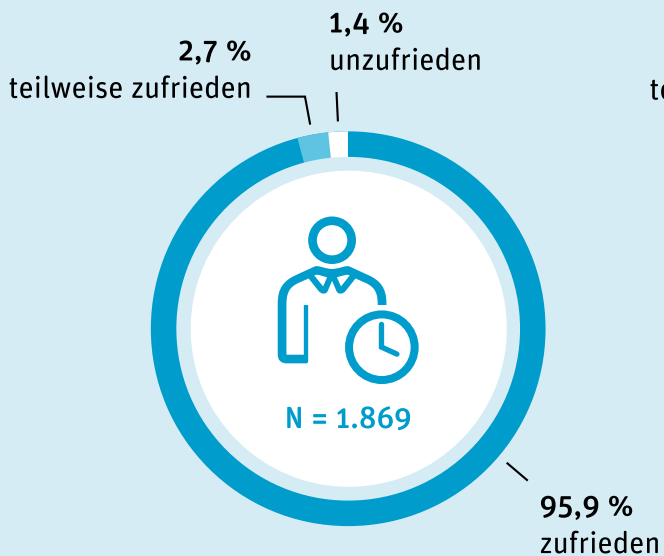
Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 83,4 Prozent der befragten Personen, 10,8 Prozent waren teilweise zufrieden und 5,8 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 79,7 Prozent der Befragten zufrieden, 12,7 Prozent teilweise zufrieden und 7,5 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 82,5 Prozent zufrieden, 11,6 Prozent teilweise zufrieden und 5,9 Prozent unzufrieden.

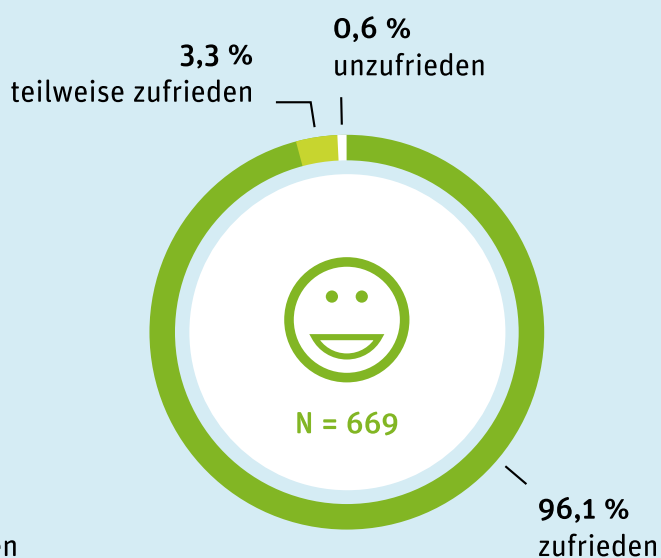
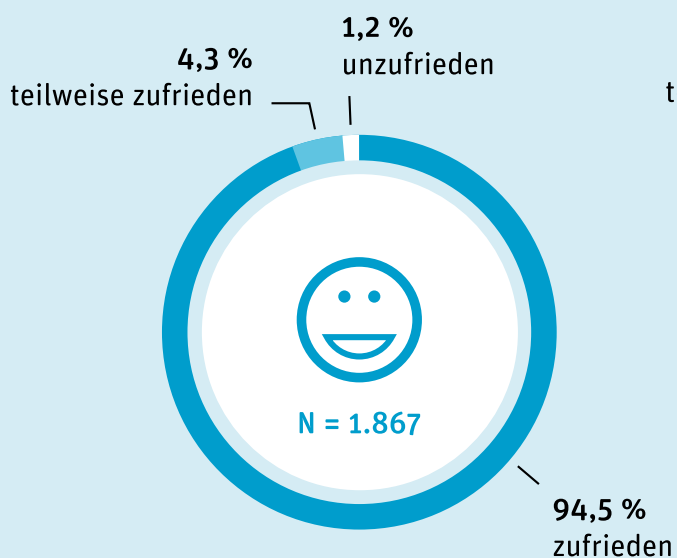


### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

### Telefonat im angekündigten Zeitraum



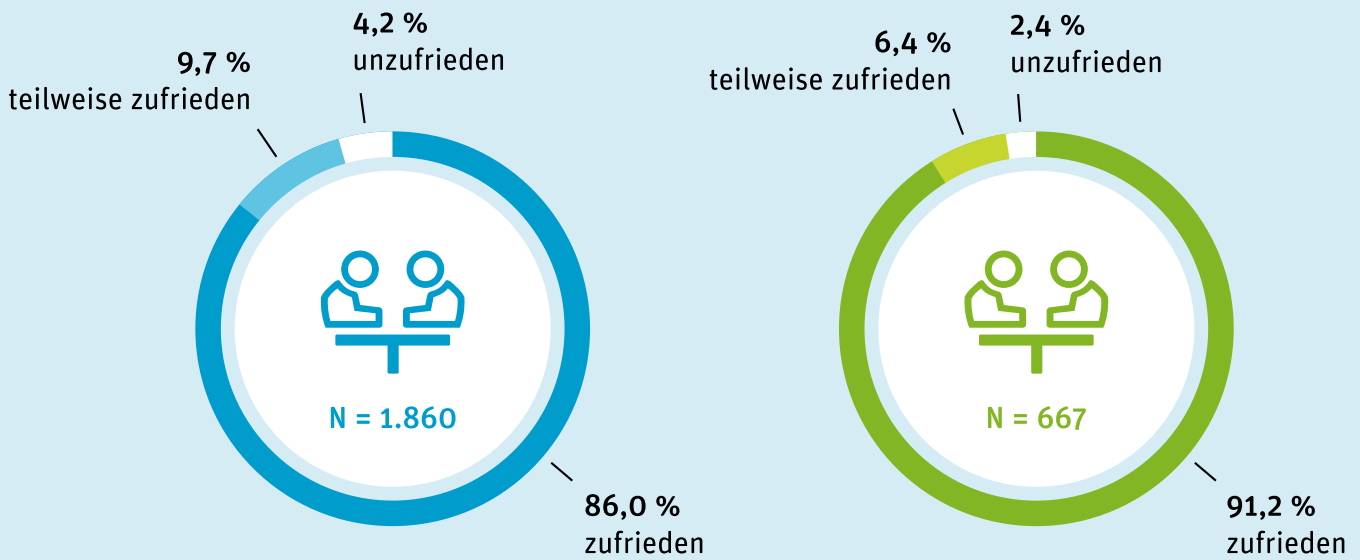
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



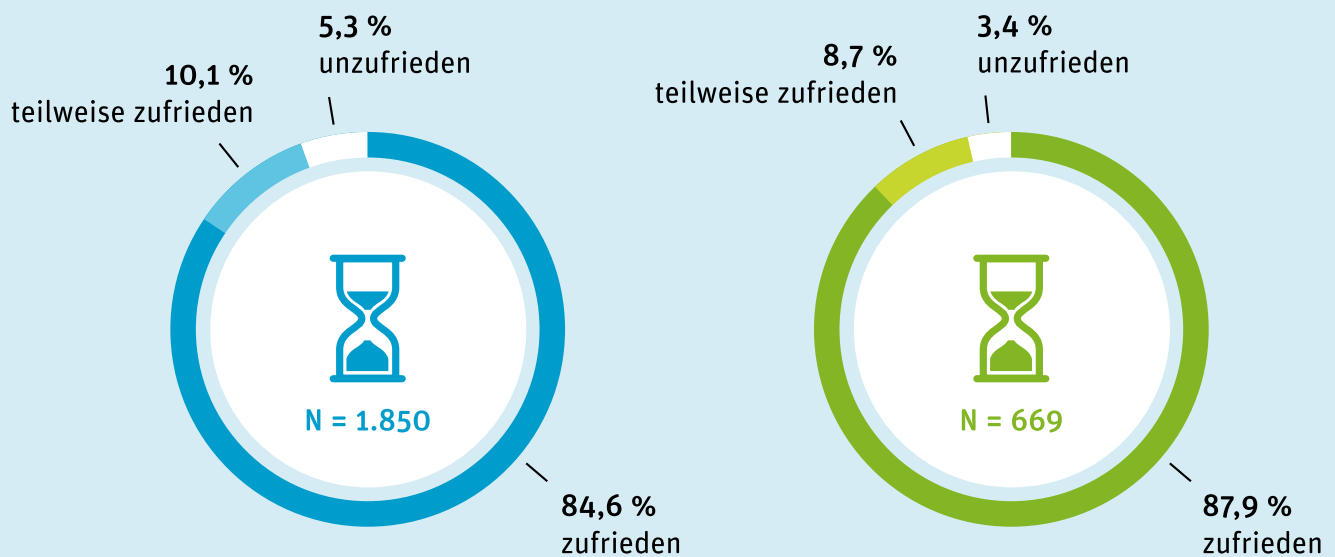
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

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



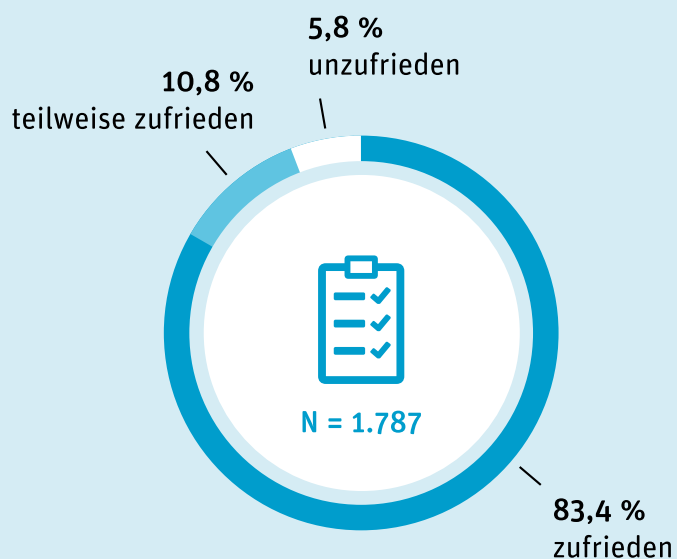
### Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



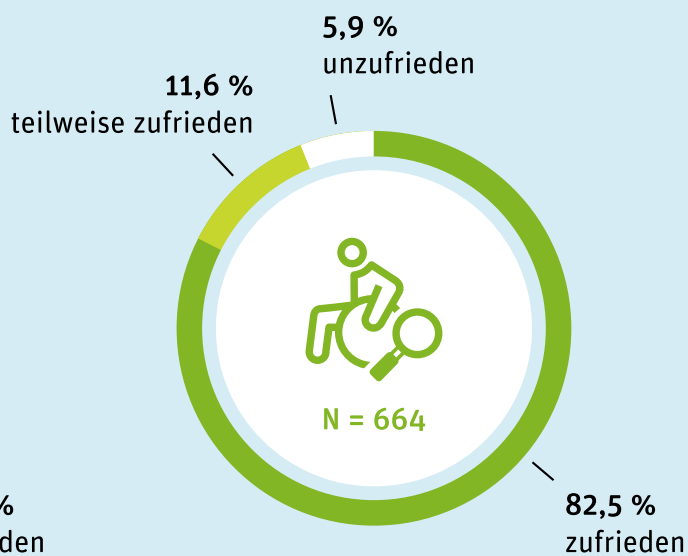
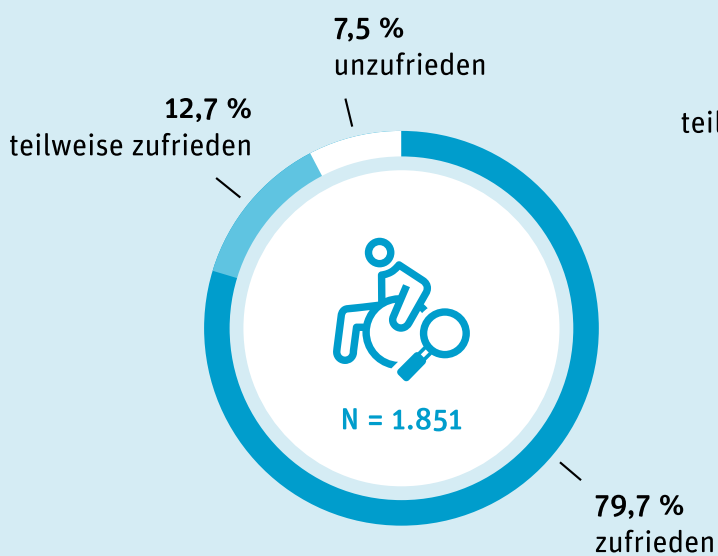
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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 (90,5 Prozent Hausbesuch, 91,0 Prozent Telefoninterview) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang (88,3 Prozent Hausbesuch, 90,4 Prozent Telefoninterview).

Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (88,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,4 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und

Gutachter (88,0 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,1 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 74,2 Prozent zufrieden, 16,6 Prozent teilweise zufrieden und 9,2 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 77,7 Prozent zufrieden, 14,8 Prozent teilweise zufrieden und 7,5 Prozent unzufrieden.

A)



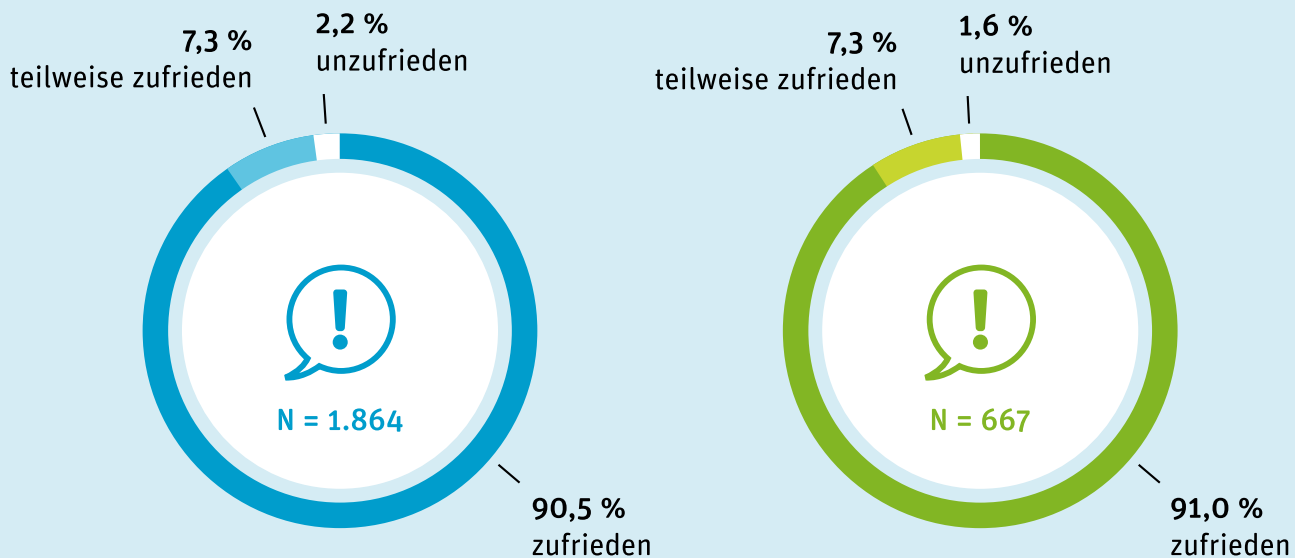
B)



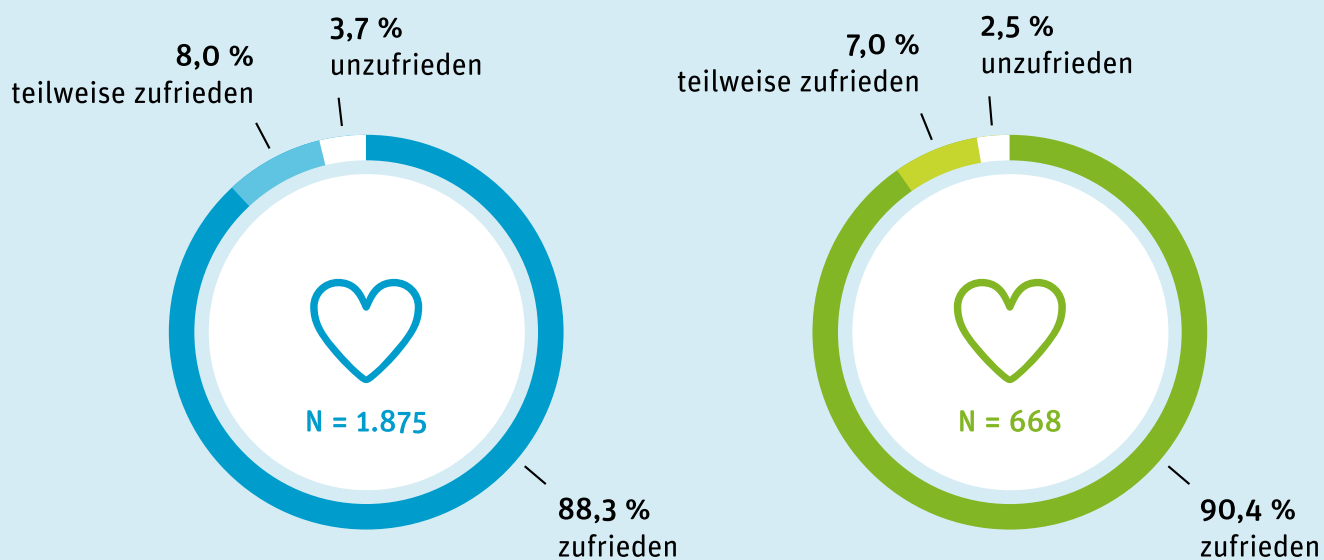
C)



### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



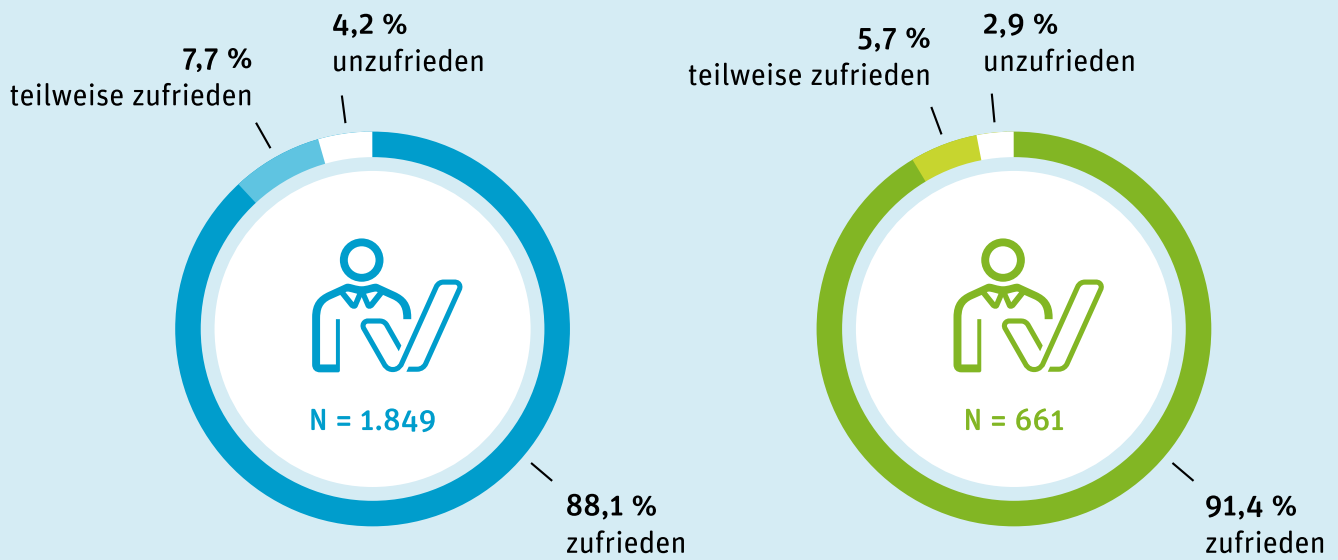
### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



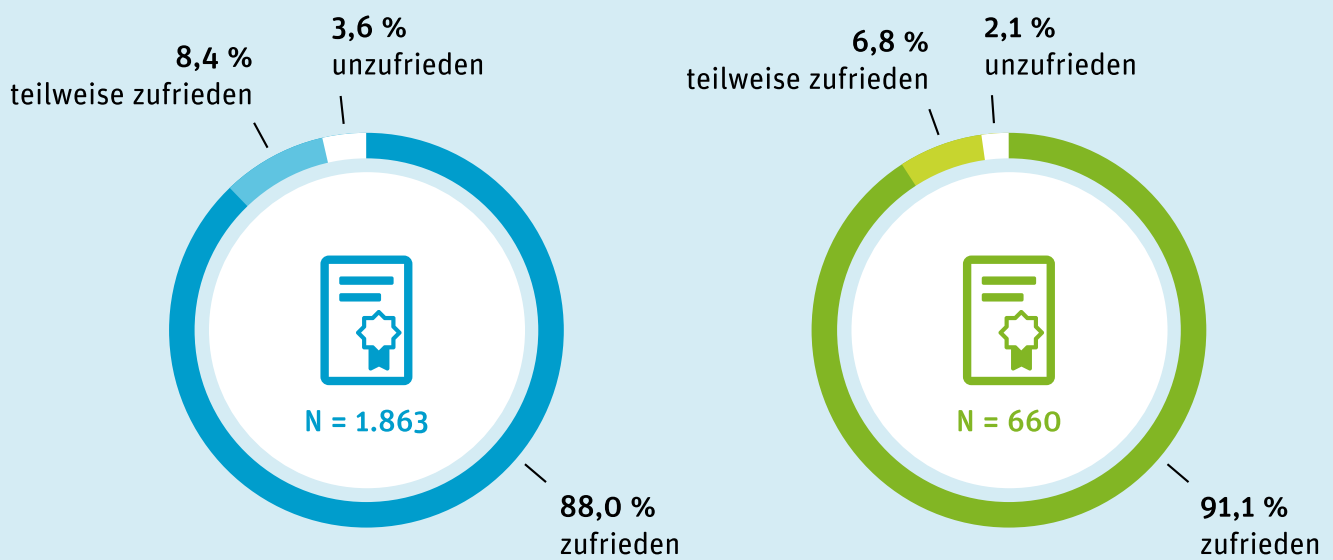
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



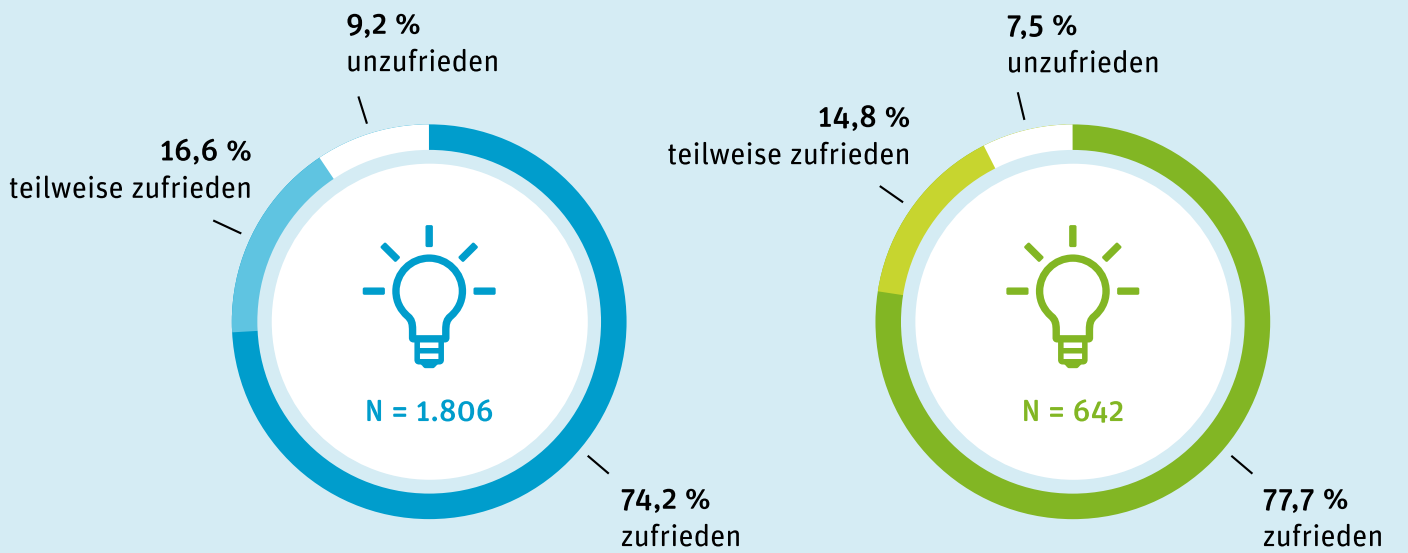
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters




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

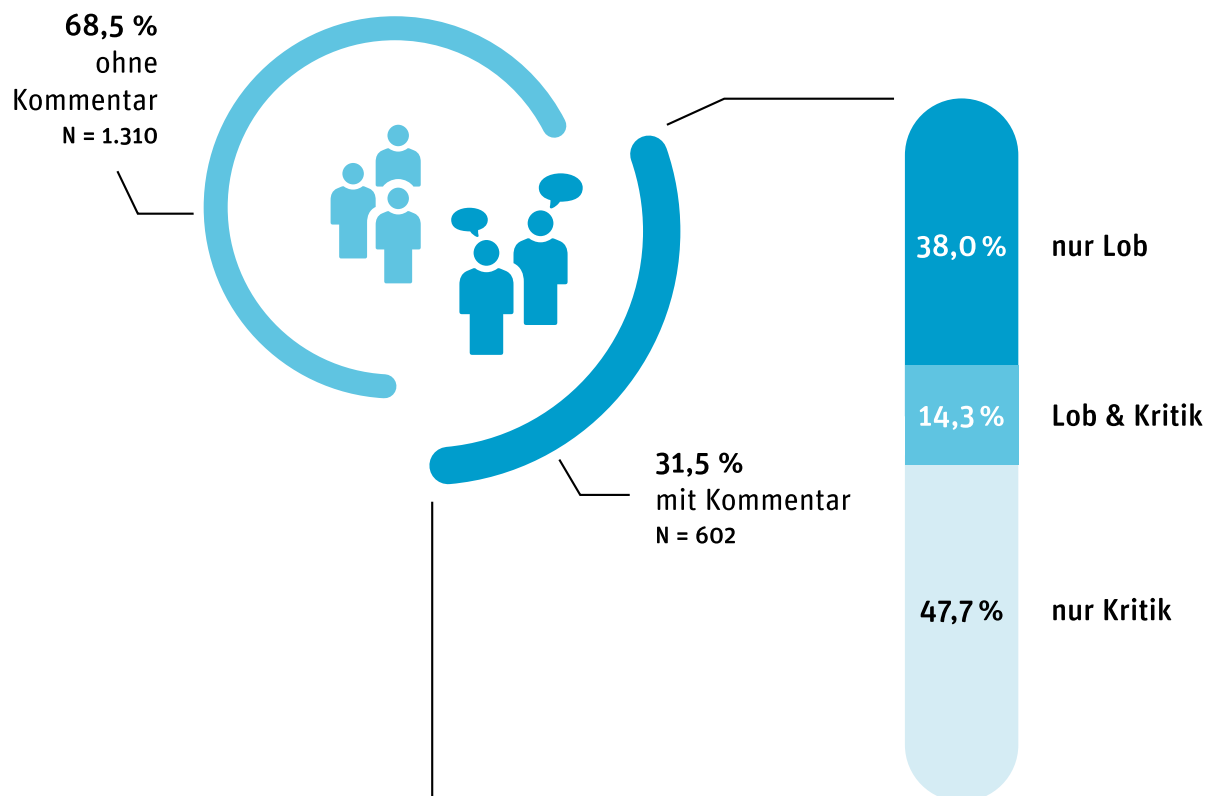
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## 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 (602 Kommentare von 1.912 Befragten).

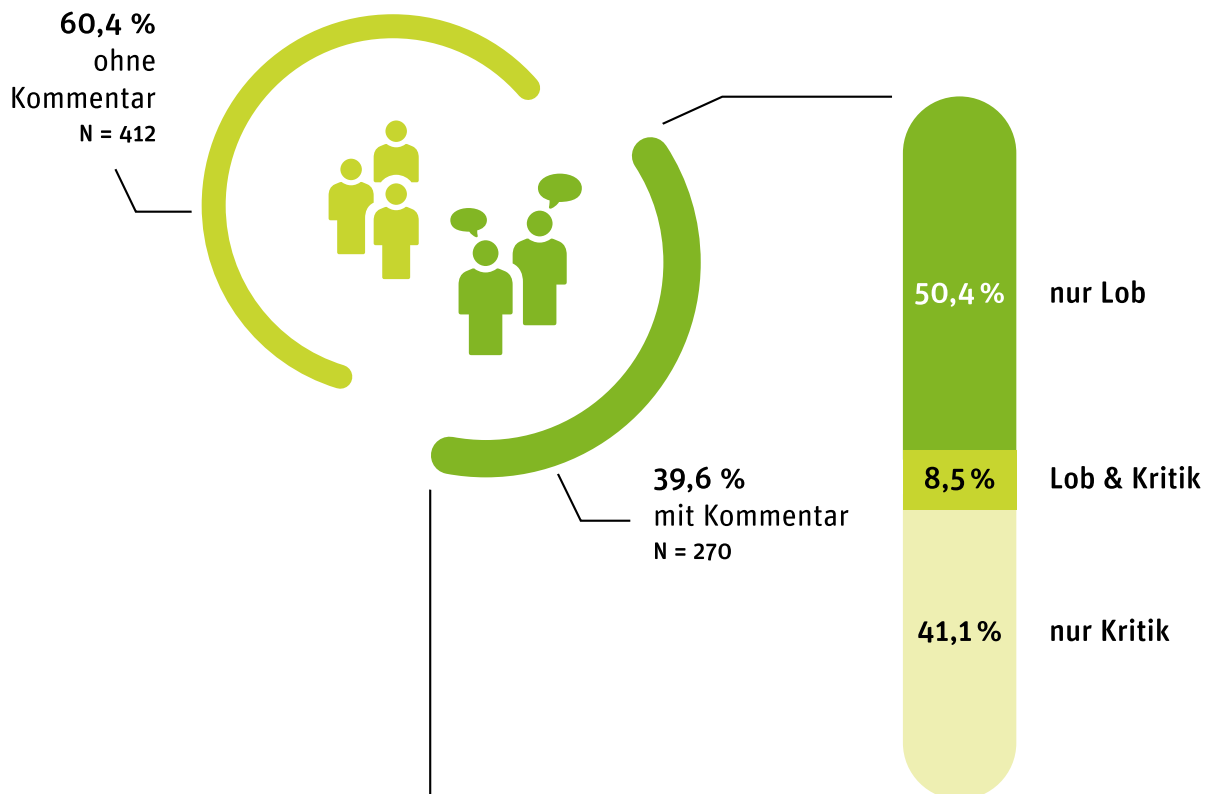


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

## 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 (270 Kommentare von 682 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 (720 Kommentare von 602 Befragten).

160

26,6 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

56

9,3 %

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

55

9,1 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

32

5,3 %

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

32

5,3 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung

31

5,1 %

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

22

3,7 %

Unaufmerksamkeit/besser zuhören/nicht nur in PC/Laptop tippen

21

3,5 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge



## 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 (300 Kommentare von 270 Befragten).

98

36,3 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

52

19,3 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

24

8,9 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

16

5,9 %

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

14

5,2 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

11

4,1 %

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

9

3,3 %

Terminvereinbarung/-änderung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

8

3,0 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung

## 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 Gesamtzufriedenheit ist in beiden Begutachtungsarten stabil auf einem hohen Niveau: Im Hausbesuch liegt sie bei 85,2 Prozent, in der telefonischen Begutachtung bei 86,7 Prozent, leicht unter den Werten vom letzten Jahr. Das sind auch weiterhin hohe Zufriedenheitswerte seitens der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe.

Gute Ergebnisse werden auch in den individuellen Rückmeldungen erzielt: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 38,0 Prozent positiv und lobend, im Telefoninterview sind dies sogar 50,4 Prozent. 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 und 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 1,9 Prozent leicht zurück, im Telefoninterview um 2,0 Prozent.

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

Ein professioneller und strukturierter Einstieg in die Begutachtung leistet einen wesentlichen Beitrag zur Zufriedenheit der begutachteten Personen: Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten wiederholt in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte.

### 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 2,3 Prozent verringert, im Telefoninterview um 1,4 Prozent. 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 Westfalen-Lippe bei Rückfragen einfach erreichen?**

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch über ein Prozent und im Telefoninterview mit fast drei 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 stetig abgenommen: So lag die Rücklaufquote 2022 bei den in Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen über fünf Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen hat sich um weniger als zwei Prozent im Vergleich zu 2022 verringert und liegt aktuell höher, als die der Befragung nach Hausbesuch.

## 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 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, die Versicherten bereits während der Begutachtung auf die Begutachtungs-Richtlinien 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. Es ist wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung und mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews 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 Westfalen-Lippe über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. 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 Westfalen-Lippe 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 Westfalen-Lippe 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 flexiblere Einsatzplanungen, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Damit eröffnen sich künftig weitere Potenziale für die Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung.

## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe

Nach Beauftragung durch die Pflegekasse versendet der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe 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 zum Teil bereits die Möglichkeit eingeführt worden, Termine online zu buchen oder über ein digitales Kontaktformular individuelle Anliegen mitzuteilen.

Durch die Bündelung von personellen Ressourcen, wie zum Beispiel der Einführung einer zentralen Kundenbetreuung, 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 Westfalen-Lippe für die Versicherten gut erreichbar ist.

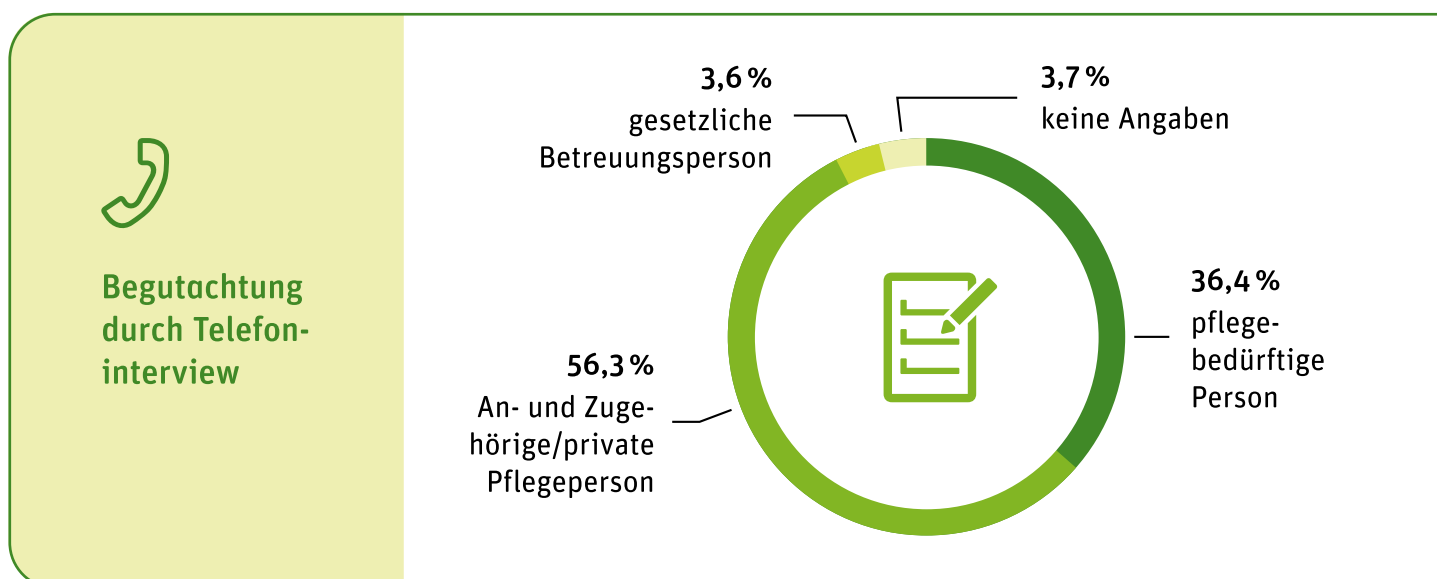
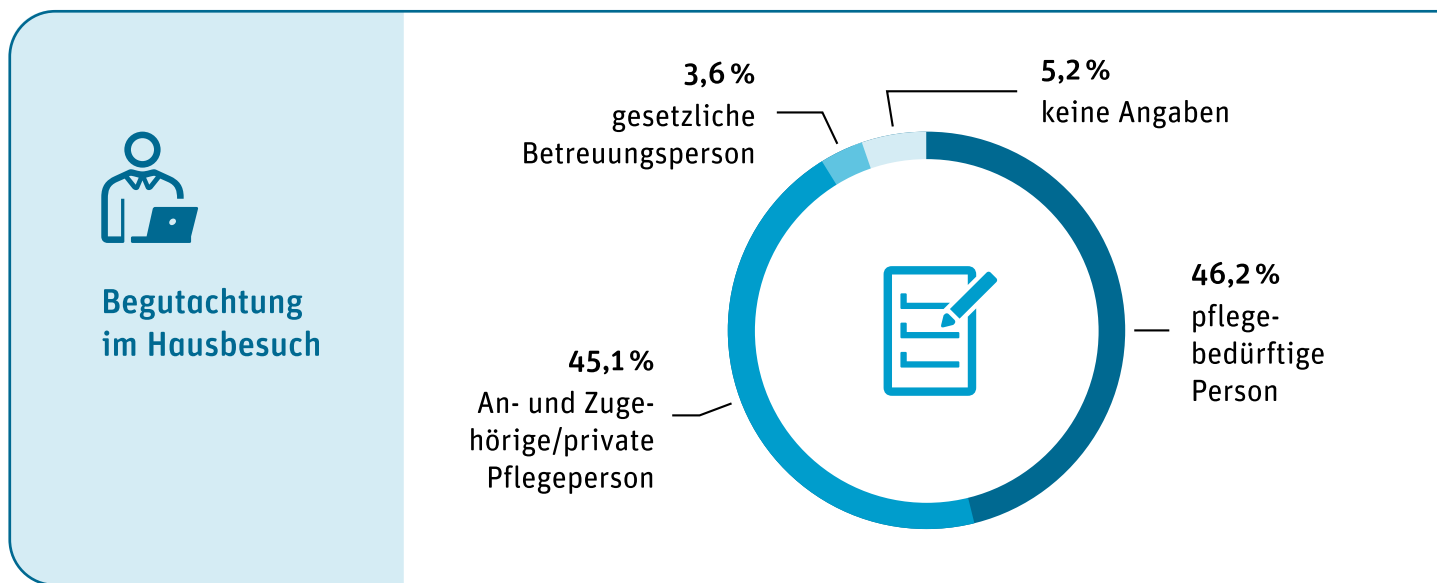
## Rücklaufquote

Um die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung auch zukünftig auf einem hohen Niveau zu halten, soll den befragten Personen 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 &gt;

+

+

+

**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 Westfalen-Lippe 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 = 1.912)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe	85,2 %	9,1 %	5,7 %

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	91,2 %	8,0 %	0,8 %	80,2 %	17,6 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,2 %	12,8 %	1,9 %	79,8 %	18,6 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	75,4 %	18,3 %	6,3 %	81,6 %	12,6 %	5,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	90,9 %	6,2 %	2,8 %	94,5 %	5,0 %	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
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	95,9 %	2,7 %	1,4 %	87,8 %	11,4 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	94,5 %	4,3 %	1,2 %	89,1 %	9,9 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,0 %	9,7 %	4,2 %	94,1 %	5,8 %	0,1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,7 %	12,7 %	7,5 %	95,8 %	3,8 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,4 %	10,8 %	5,8 %	89,4 %	9,5 %	1,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	84,6 %	10,1 %	5,3 %	95,1 %	4,7 %	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 den Versicherten	88,3 %	8,0 %	3,7 %	95,0 %	4,8 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,0 %	8,4 %	3,6 %	95,9 %	3,8 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,5 %	7,3 %	2,2 %	95,9 %	3,8 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,1 %	7,7 %	4,2 %	95,4 %	4,2 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74,2 %	16,6 %	9,2 %	93,6 %	5,7 %	0,7 %

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 = 682)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe?	86,7 %	9,1 %	4,2 %

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 %	9,6 %	1,4 %	82,1 %	15,9 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	88,1 %	10,3 %	1,5 %	80,9 %	17,8 %	1,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	75,2 %	18,6 %	6,2 %	82,4 %	13,3 %	4,3 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,0 %	6,3 %	0,8 %	96,5 %	2,4 %	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
Telefonat im angekündigten Zeitraum	96,1 %	2,1 %	1,8 %	94,1 %	5,7 %	0,2 %
Angemessene Vorstellung	96,1 %	3,3 %	0,6 %	88,0 %	11,5 %	0,5 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,2 %	6,4 %	2,4 %	93,6 %	6,2 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,5 %	11,6 %	5,9 %	96,2 %	3,4 %	0,4 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,9 %	8,7 %	3,4 %	97,2 %	2,8 %	0,0 %

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	90,4 %	7,0 %	2,5 %	97,4 %	2,2 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,1 %	6,8 %	2,1 %	97,5 %	2,4 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,0 %	7,3 %	1,6 %	98,0 %	1,6 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,4 %	5,7 %	2,9 %	95,7 %	4,3 %	0,0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77,7 %	14,8 %	7,5 %	91,9 %	7,4 %	0,8 %

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 Westfalen-Lippe  
Roddestraße 12  
48153 Münster

Telefon: 0251/6930-0  
E-Mail: [info@md-wl.de](mailto:info@md-wl.de)  
Internet: [www.md-wl.de](http://www.md-wl.de)

**Verantwortlich für den Inhalt:**

Dr. Martin Rieger  
Vorstandsvorsitzender

**Autoren:**

Dr. Martin Rieger, Dr. Peter Dinse,  
Bastian Ortmeier, Klaus Haasen,  
Nathalie Englert, Olaf Plotke,  
Dr. Paul-Ulrich Menz

**Bilder:**

Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

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