Medizinischer Dienst
Niedersachsen

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.

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen 2024

Inhalt

02 Vorwort

04 Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

06 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

07 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

09 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

10 4. Ergebnisse

28 5. Erkenntnisse

30 6. Maßnahmen

34 7. Zahlen, Daten, Fakten

Dank Ihrer Rückmeldung werden wir immer besser

Wenn es darum geht, warum die Arbeit des Medizinischen Dienstes so unverzichtbar ist, dann fallen mir zahlreiche Dinge ein, die unsere Aufgabe so besonders machen. Zum Beispiel, dass wir einen Beitrag zur Verteilungsgerechtigkeit im Gesundheitswesen leisten dürfen – auch und gerade in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten. Und dass wir dies mit Expertise und Kompetenz machen, ist unser Anspruch und unverzichtbarer Bestandteil unserer täglichen Arbeit. Was mir noch am Herzen liegt: Menschlichkeit und Respekt. Warum mir dies so wichtig ist? Als Medizinischer Dienst begegnen wir Menschen oftmals in Situationen, in denen sie Hilfe benötigen, zum Beispiel, um Ihre Selbständigkeit nach einer Erkrankung oder im Alter zu erhalten oder zu verbessern. Gerade dann ist der kompetente und einfühlsame Umgang entscheidend, damit die Versicherten wissen: Ich bekomme die Unterstützung, die ich benötige.

Ein wesentliches Kriterium dafür ist Ihr Blickwinkel. Die Sicht der Versicherten, der Angehörigen, mit denen unserer Gutachterinnen und Gutachter in den Austausch gehen. Wir nehmen bei der Begutachtung Informationen auf, wir fragen nach und treten immer auch wieder in den Dialog, damit sich ein Bild ergibt, welche Hilfe benötigt wird. Und gleichzeitig gewinnen Sie ein Bild von uns.

Mit der Versichertenbefragung bitten wir Sie jedes Jahr darum, uns Ihren Eindruck, Ihr Bild vom Medizinischen Dienst Niedersachsen mitzuteilen. Auf diesem Weg wollen wir dort, wo wir gut sind, engagiert bleiben und dort wo Verbesserungsbedarf ist, genauer hinsehen. Für das Jahr 2024 freue ich mich, stellvertretend für alle Kolleginnen und Kollegen, über erneut hohe Zufriedenheitswerte während der Begutachtung. Und besonders in den wichtigen Themen Kompetenz und einem respektvollen und einfühlsamen Umgang haben Sie uns wieder ein besonders gutes Zeugnis ausgestellt. Dafür darf ich mich herzlich bedanken! Aber auch wenn das Zeugnis gut ist, so bleibt es unser Anspruch, immer besser zu werden. Das bedeutet, wir lernen auch aus dieser Versichertenbefragung und aus den direkten und persönlichen Rückmeldungen, die wir von Versicherten und Angehörigen erhalten. Nutzen auch Sie bitte die Gelegenheit und helfen Sie uns. Möglichkeiten dazu bietet zum Beispiel unsere Internetseite, www.md-niedersachsen.de, der Sie neben wertvollen Informationen auch Kontaktwege zur Aufnahme von Beschwerden oder zum Einreichen von Ideen oder Anregungen entnehmen können. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen und Hinweise.

Ihr
Carsten Cohrs,
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Niedersachsen

Hannover, den 21.03.2025

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde hier nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 88,0 Prozent der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 84,2 Prozent der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.

88,0 %

84,2 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Niedersachsen gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,9 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 89,2 Prozent der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.

89,9 %

89,2 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Niedersachsen das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 89,1 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch 86,6 Prozent der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.

89,1 %

86,6 %

Gesamtzufriedenheit

Die Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Niedersachsen über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass 87,2 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 82,0 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.

87,2 %

82,0 %

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder führen mit ihr ein Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien[1] sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung[2] im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienst 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 Dienstleistungs-Richtlinien.

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

[2] Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

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 waren und welche Aspekte 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 ausgewertet.

Etwa ein Monat 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 (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), 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.

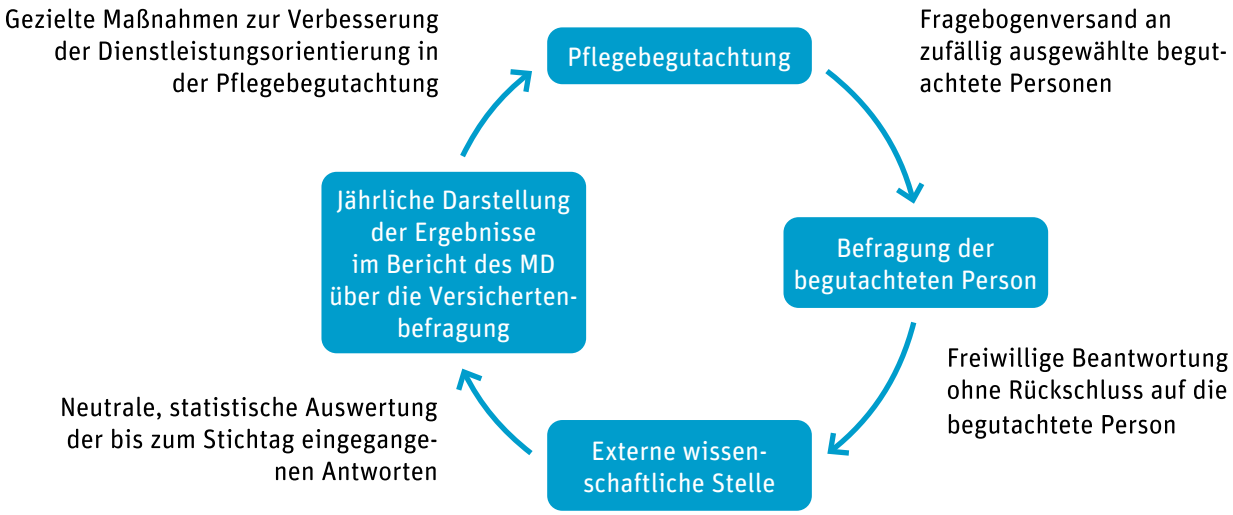
Die Fragen sind in drei Bereiche unterteilt und es ist auch Platz für persönliche Anmerkungen. Mithilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

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.

Ablauf der Versichertenbefragung



3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung ist in den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung festgelegt und umfasst 2,5 % der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 180.223 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens 4.506 begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

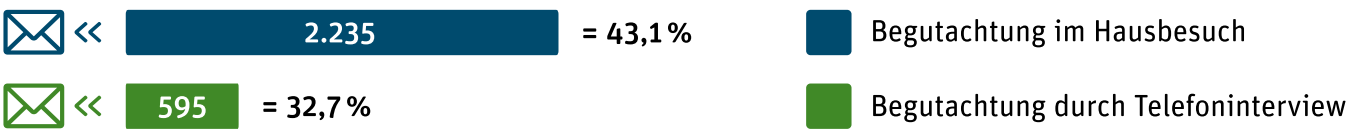
Der Medizinische Dienst Niedersachsen hat 5.183 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 **im Hausbesuch** begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Februar 2025 wurden davon 2.235 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,1 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein **strukturiertes Telefoninterview** begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Niedersachsen 1.820 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 595 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 32,7 Prozent entspricht.

Rücklauf

Verschickte Fragebögen 2024

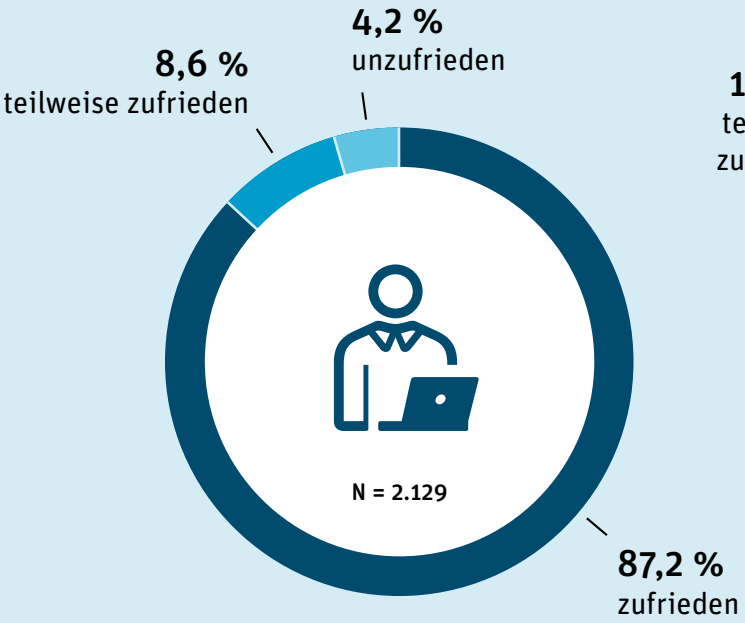
Rücklauf (Stand 15.02.2025)



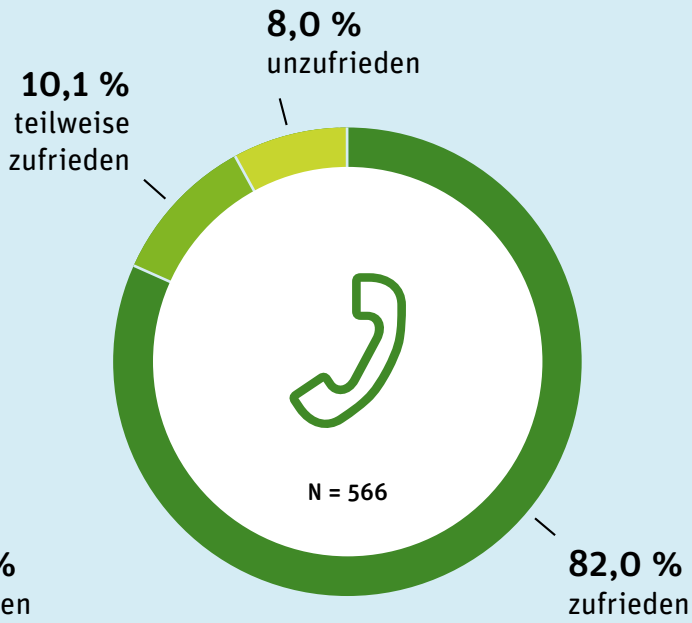
4. Ergebnisse

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

Begutachtung im Hausbesuch



Begutachtung durch Telefoninterview



Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (87,2 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (82,0 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 8,6 Prozent der im Hausbesuch und 10,1 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,2 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 8,0 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig der befragten Person die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt in Kapitel 7.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

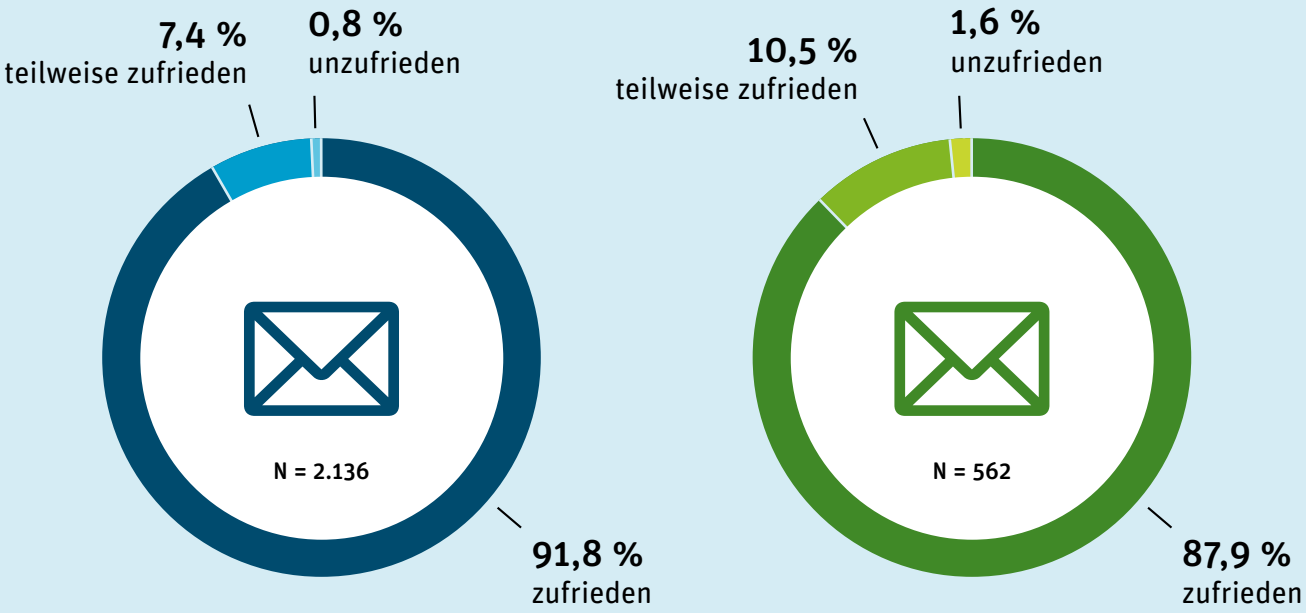
Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 94,1 Prozent der im Hausbesuch und 92,9 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 91,8 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 87,9 Prozent.

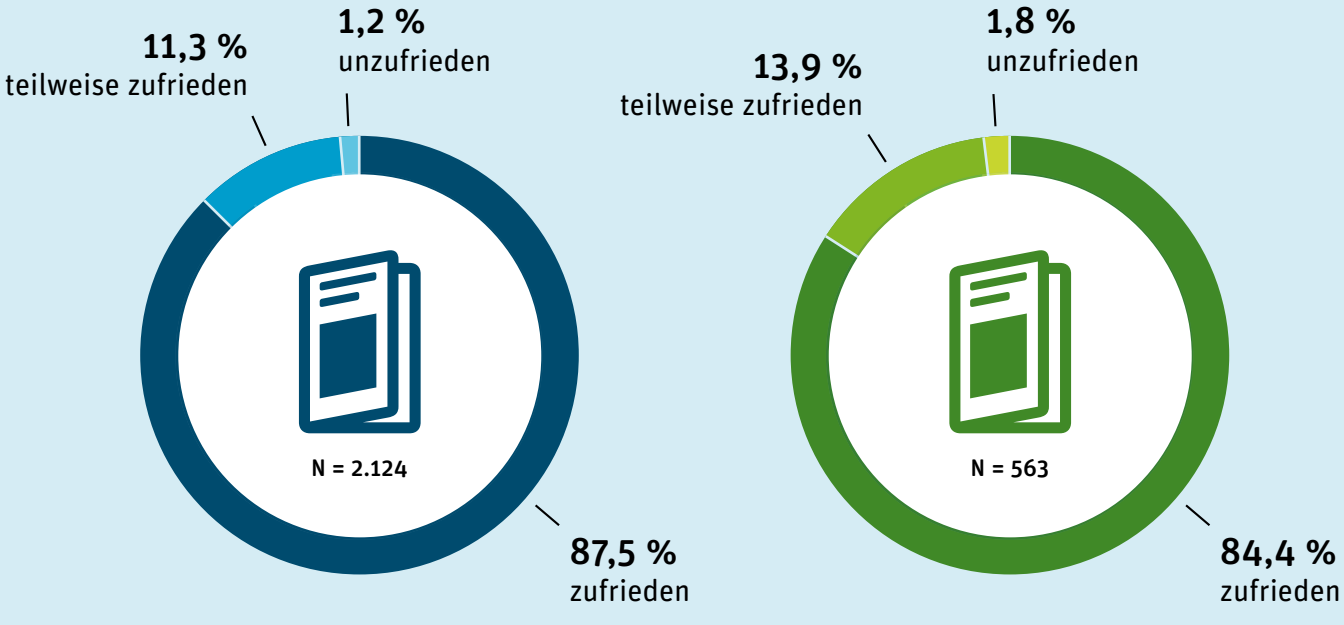
Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 87,5 Prozent (Hausbesuch) bzw. 84,4 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rückfragen waren 78,5 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 71,4 Prozent.

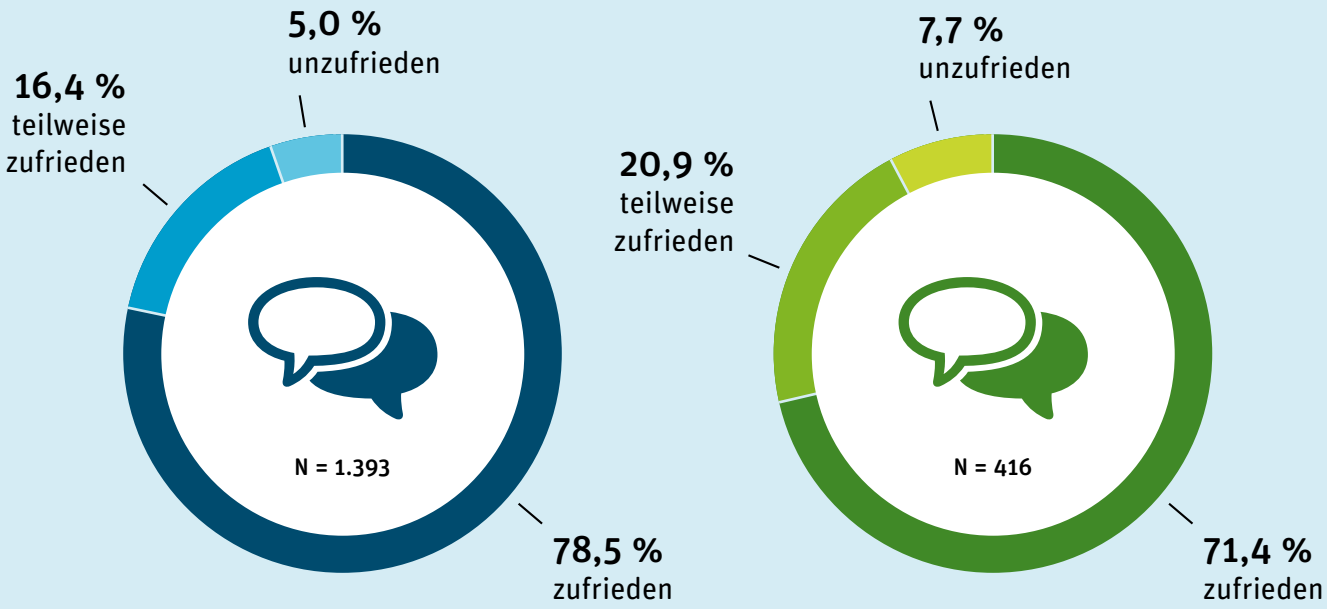
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



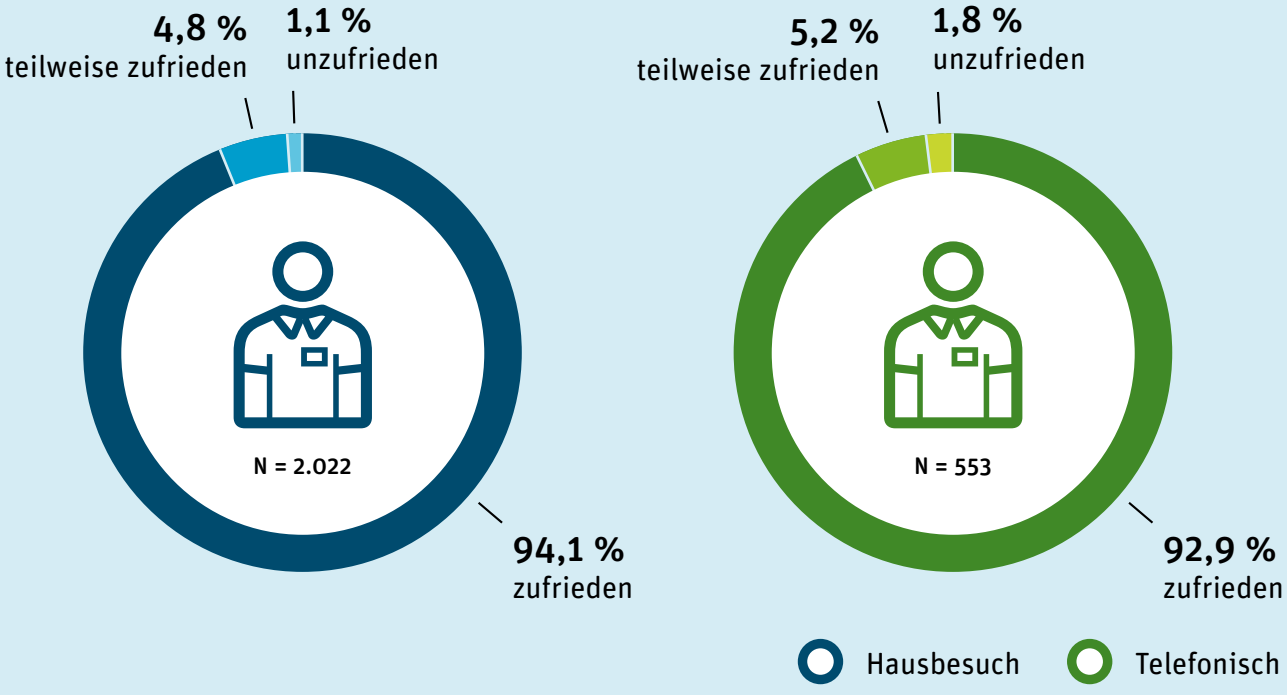
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Niedersachsen



Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent erreichten beim persönlichen Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (88,3 Prozent Hausbesuch, 88,4 Prozent Telefoninterview).

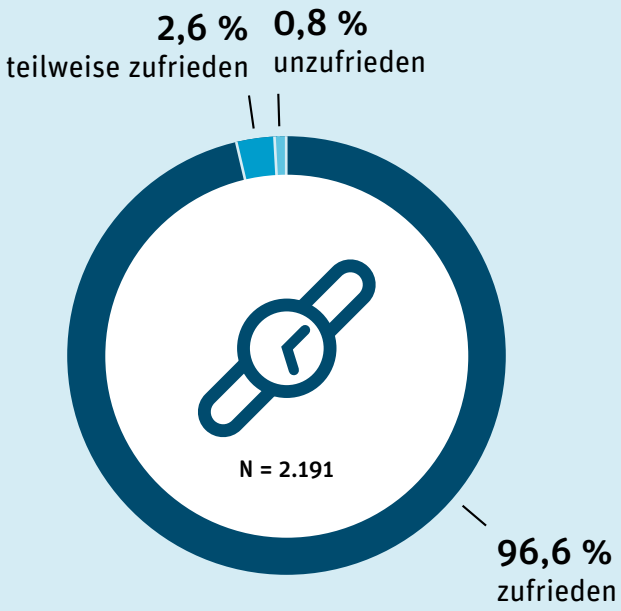
Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 85,8 Prozent der befragten Personen, 9,4 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,9 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt: „Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?“ Hier waren 89,5 Prozent zufrieden, 6,2 Prozent teilweise zufrieden und 4,4 Prozent unzufrieden.

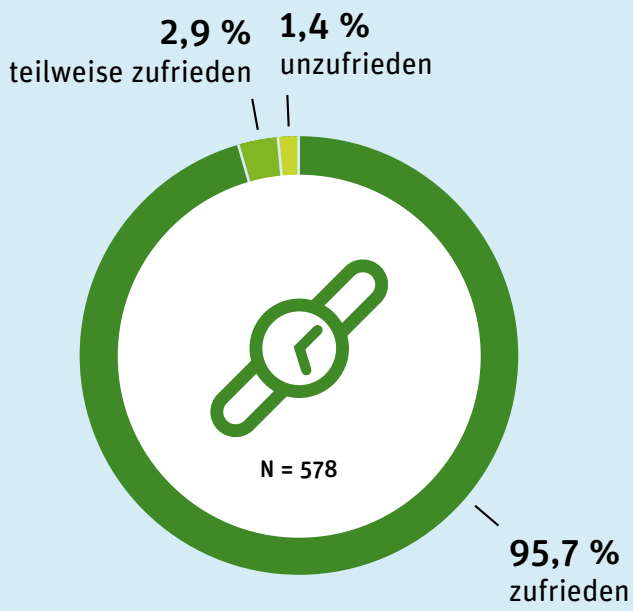
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 84,0 Prozent der Befragten zufrieden; 10,3 Prozent teilweise zufrieden und 5,7 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 79,9 Prozent zufrieden, 11,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,2 Prozent unzufrieden.

Bemerkenswert hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 88,4 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 86,6 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

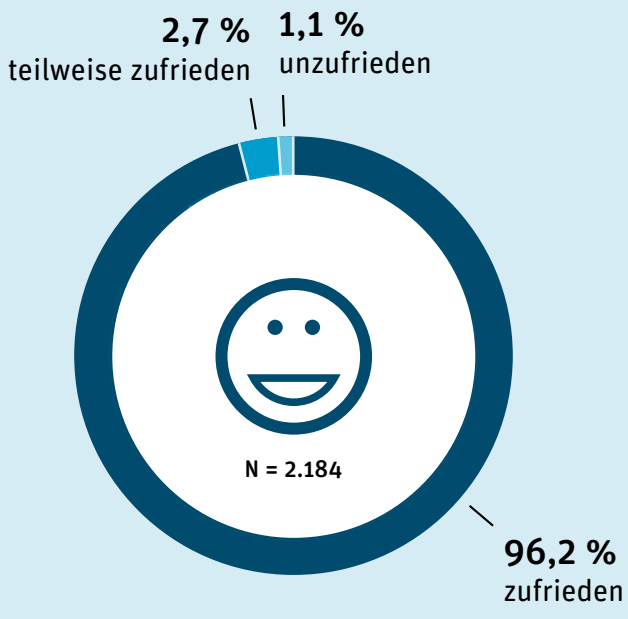
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

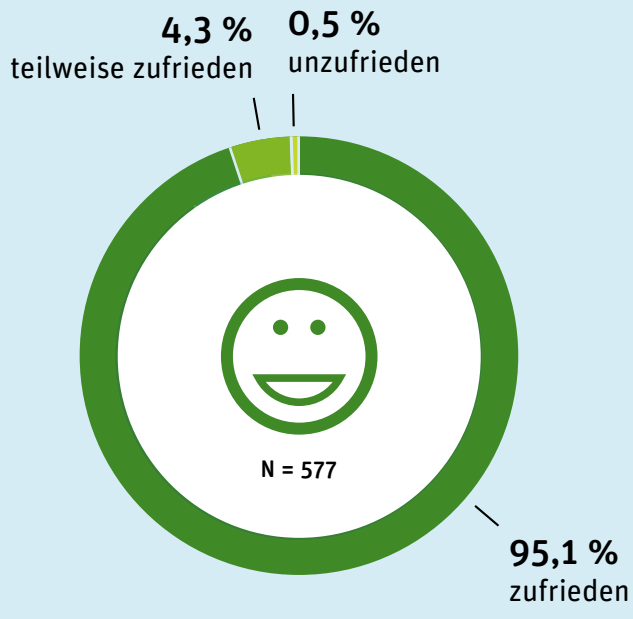


Telefonat im angekündigten Zeitraum



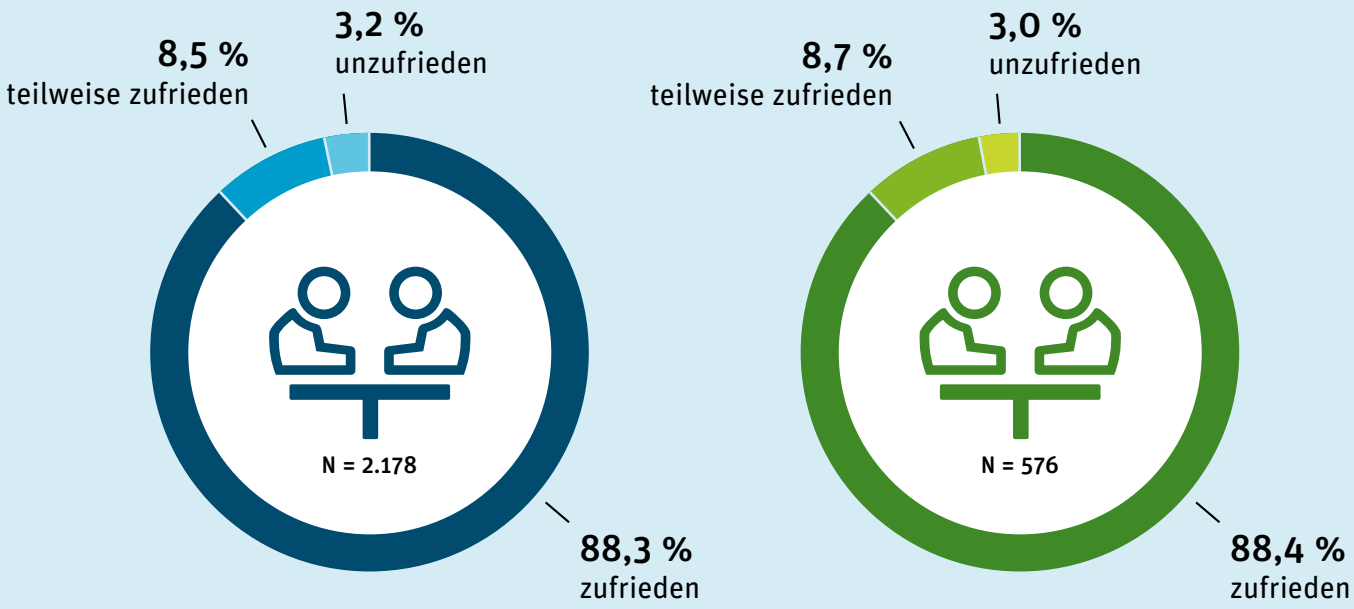
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



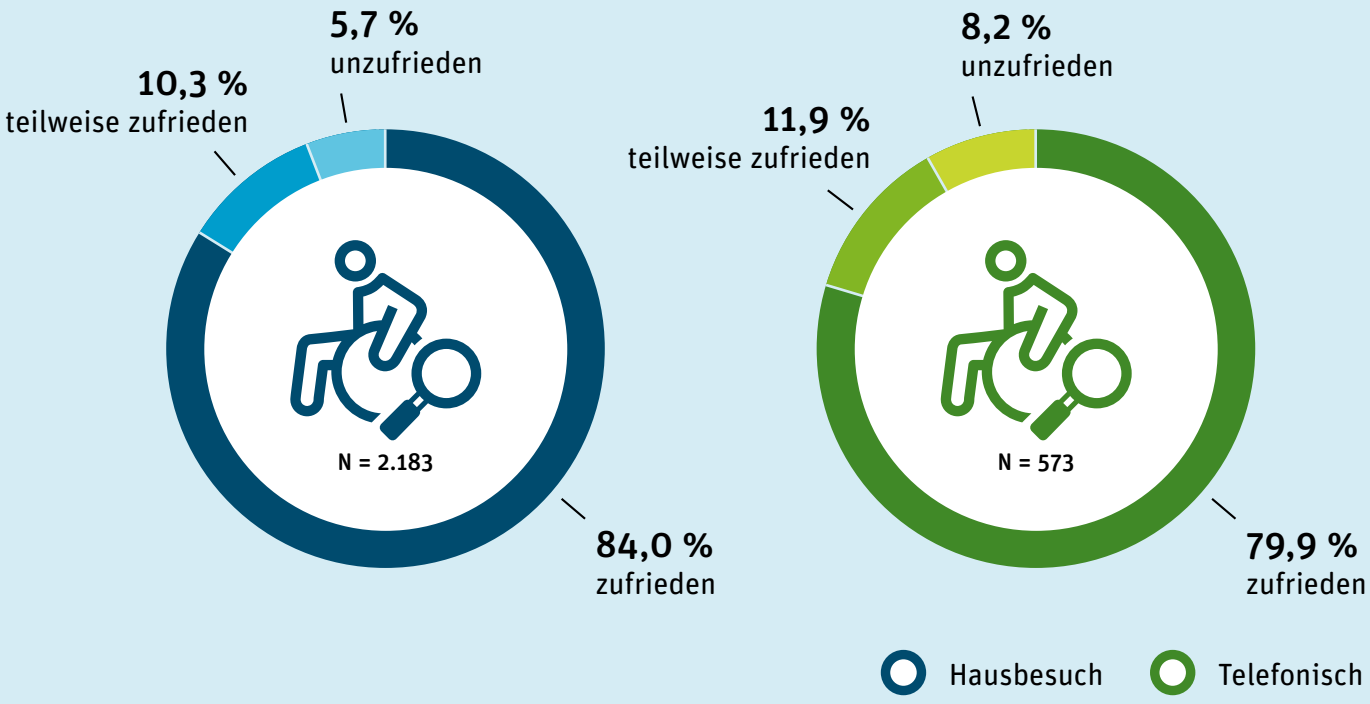


Hausbesuch Telefonisch

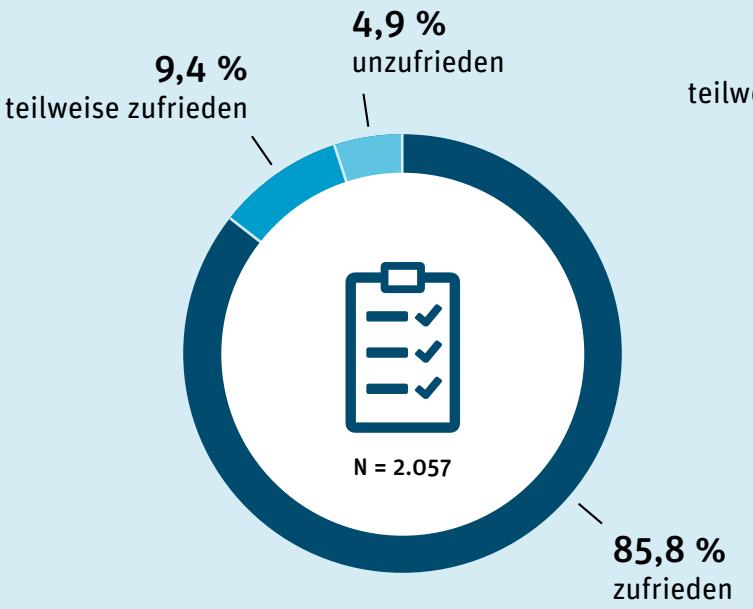
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



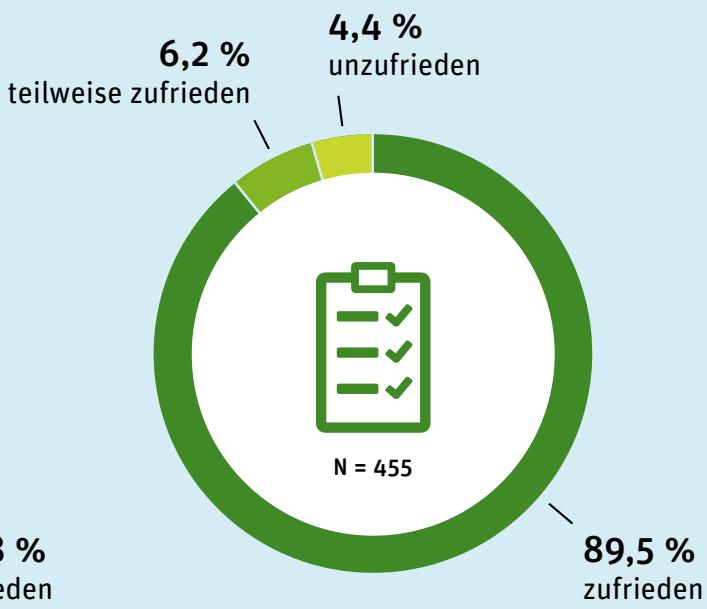
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



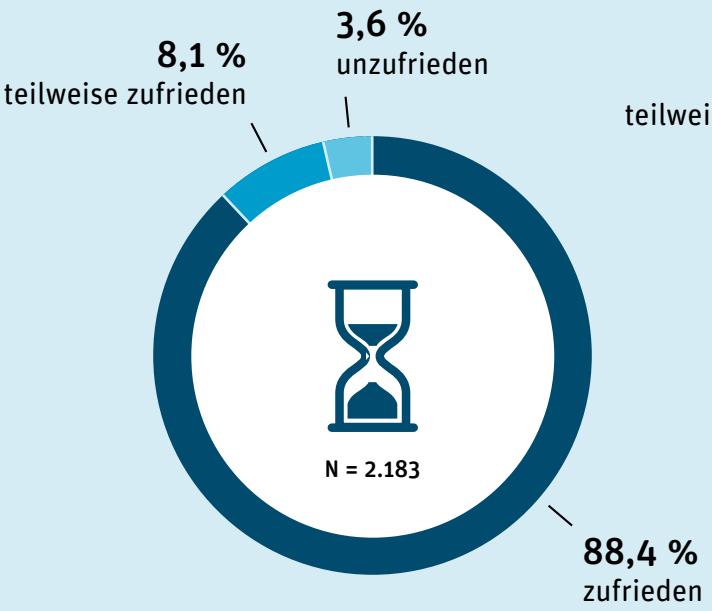
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten

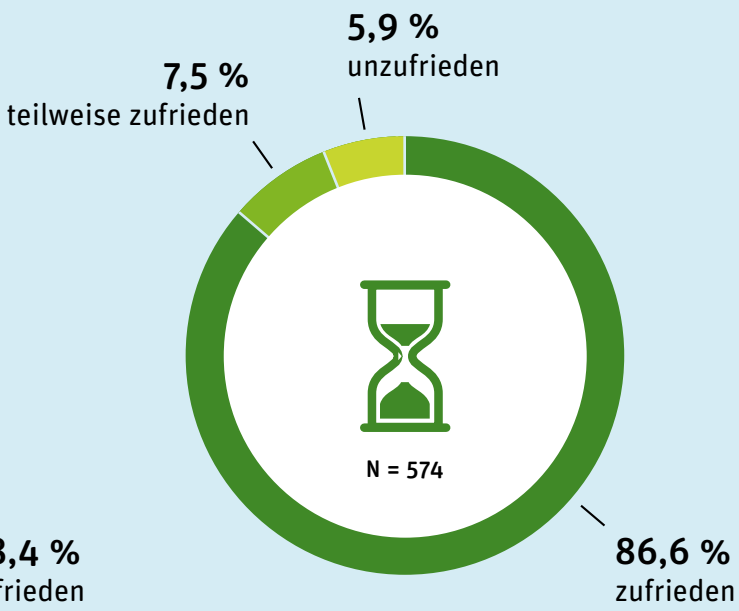


Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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





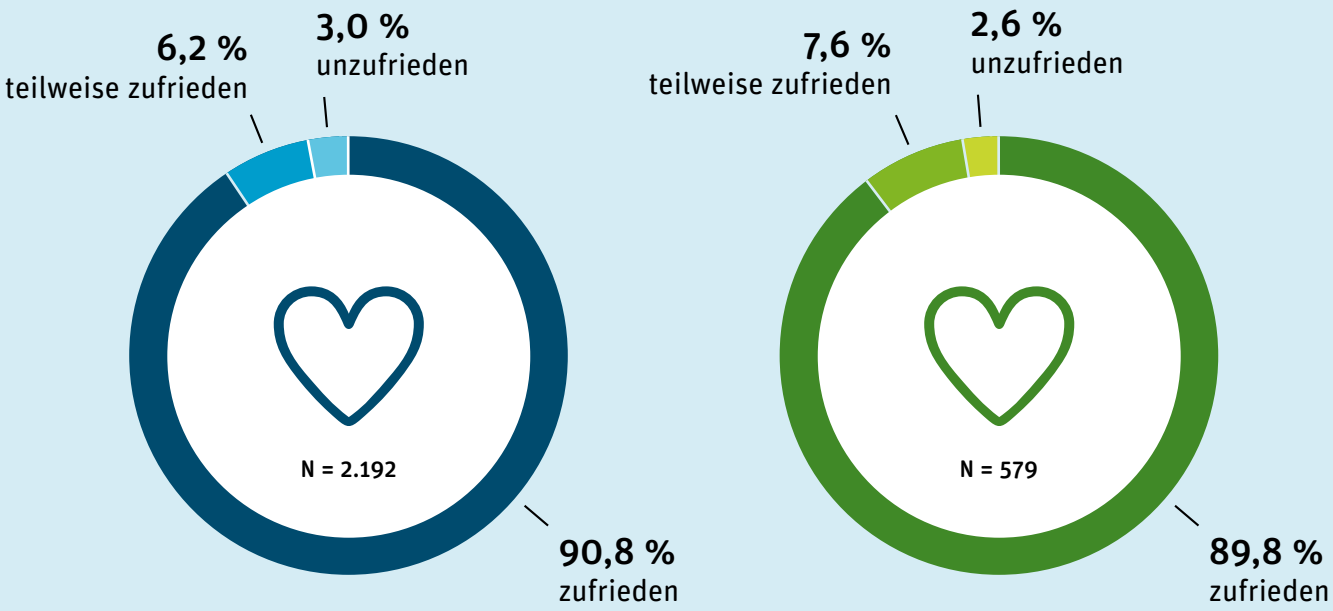
Hausbesuch Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

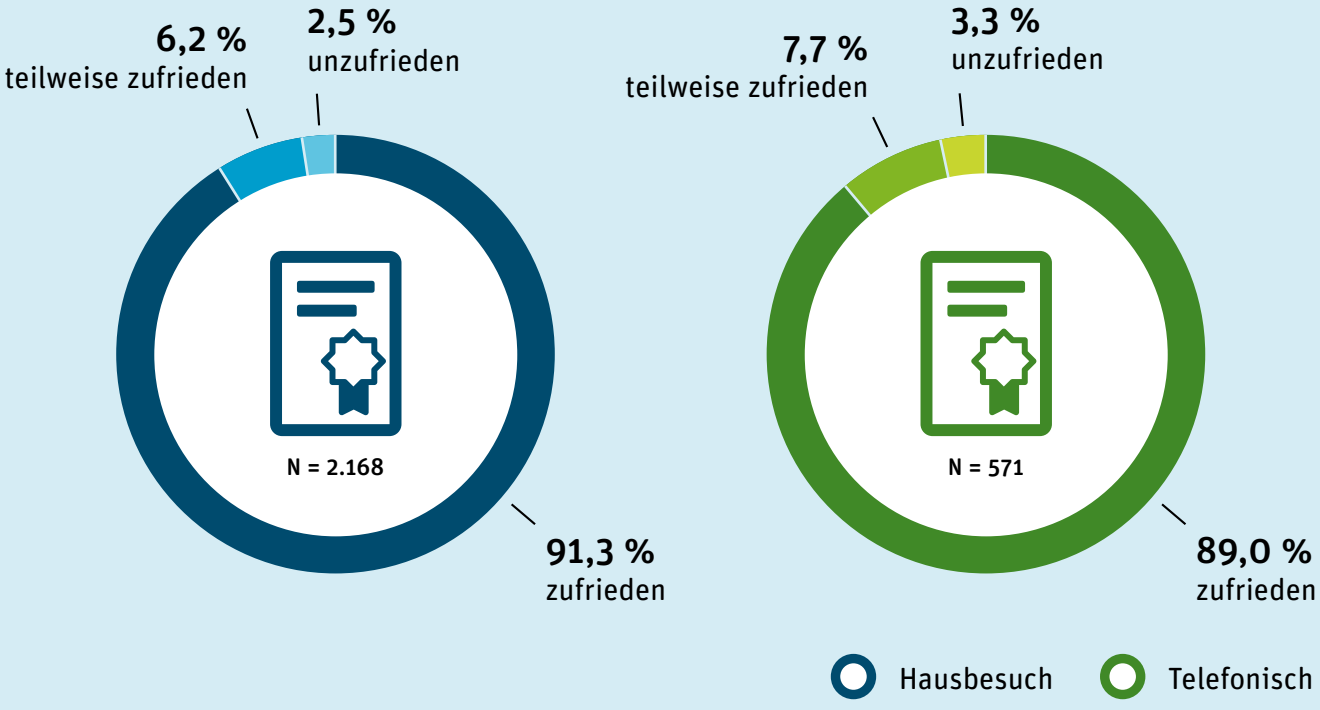
Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (91,7 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 89,8 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, und zur Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von ca. 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht. Die Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters wurde im Hausbesuch mit einer Zufriedenheit von 90,9 Prozent und im Telefoninterview mit 87,9 Prozent bewertet.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 80,7 Prozent zufrieden, 12,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,4 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 76,6 Prozent zufrieden, 13,5 Prozent teilweise zufrieden und 9,9 Prozent unzufrieden.

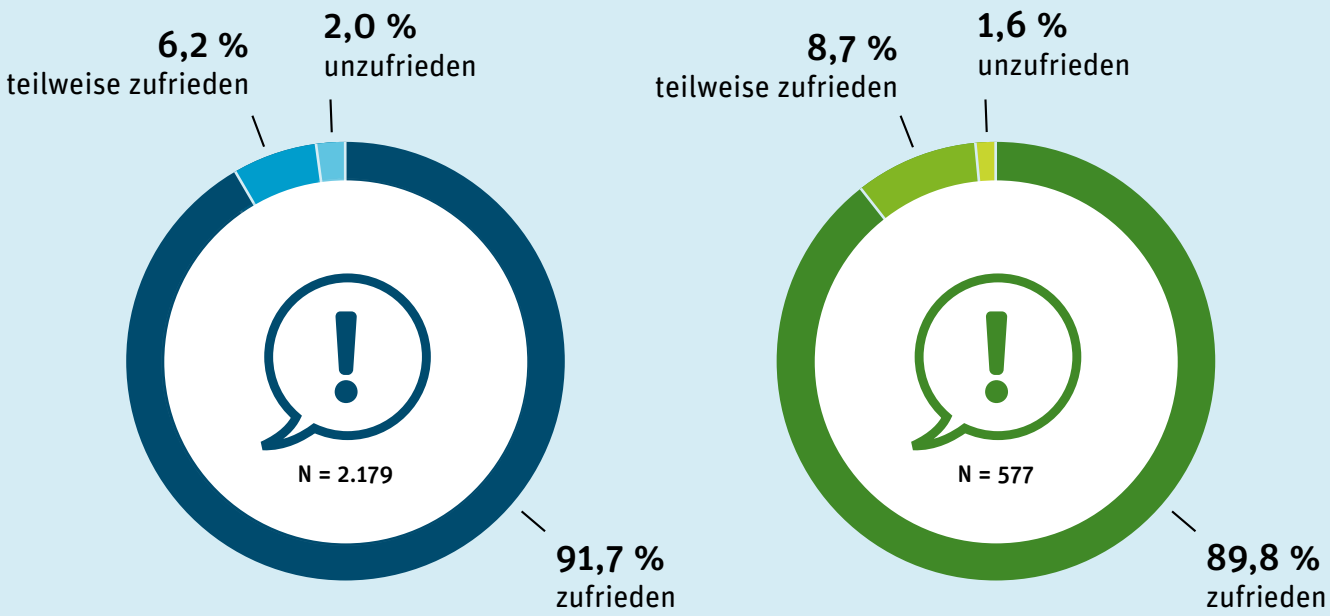
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



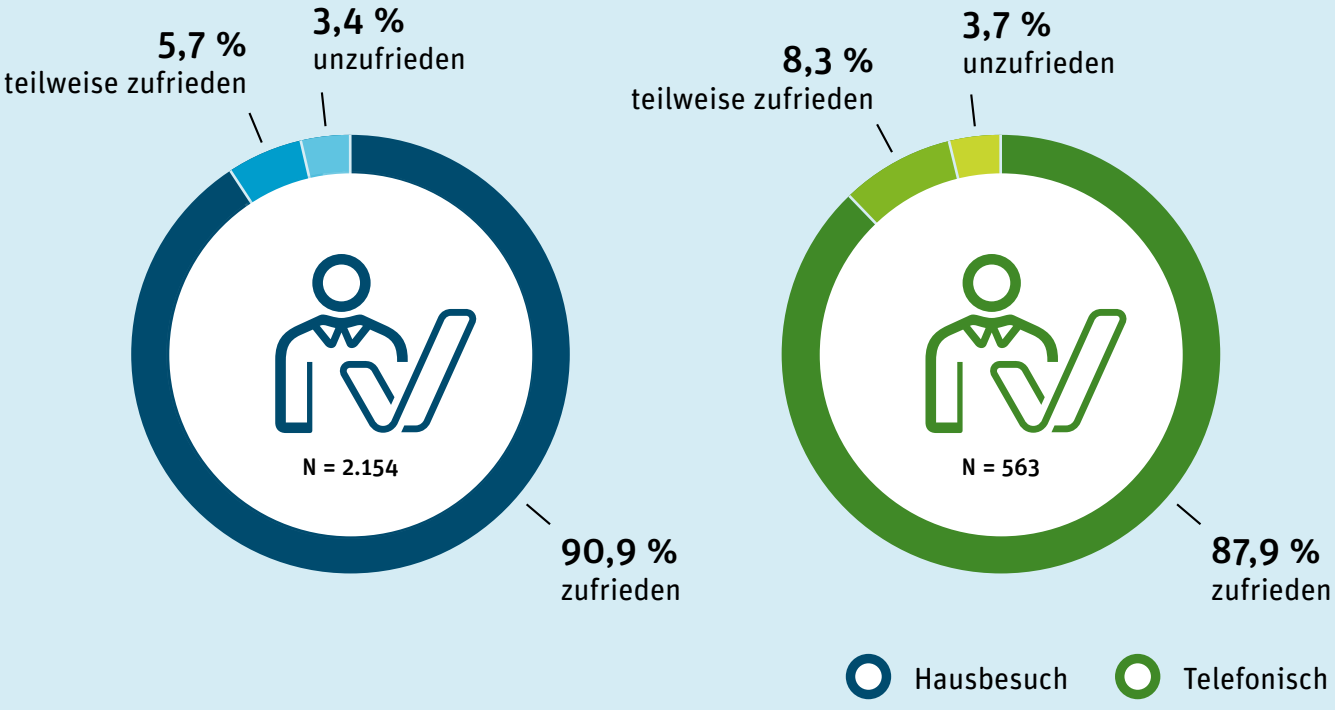
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



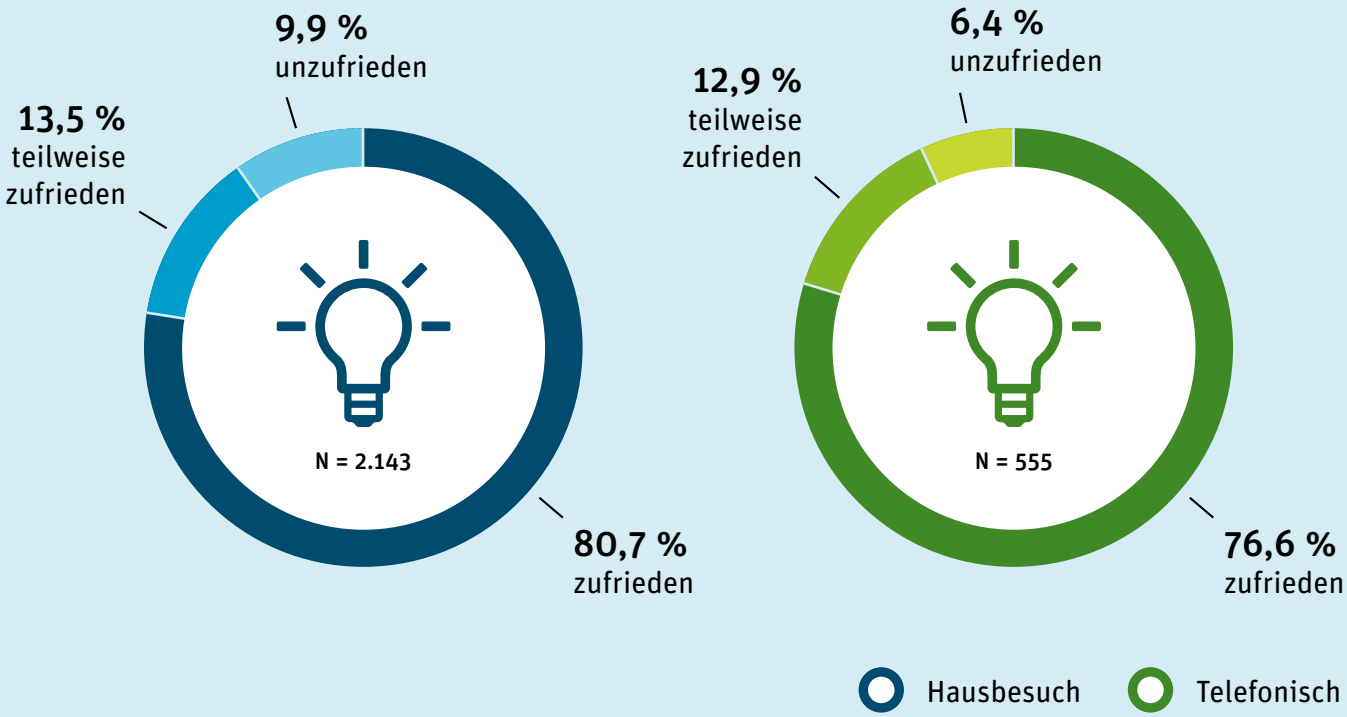
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

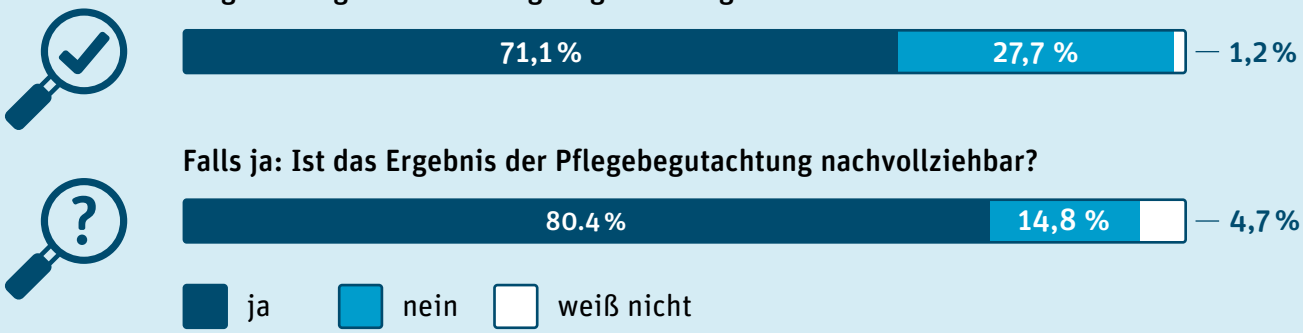


Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

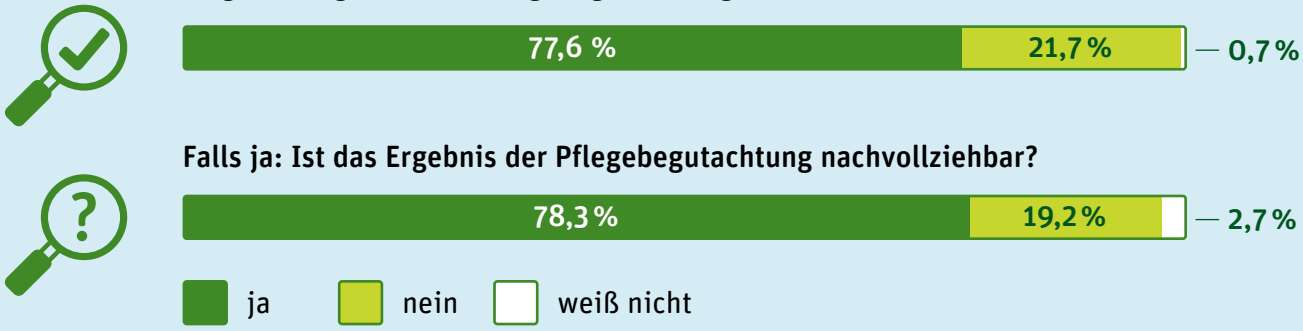


Am Ende des Fragebogens wurden die Befragten noch um allgemeine Angaben gebeten:

Begutachtung im Hausbesuch



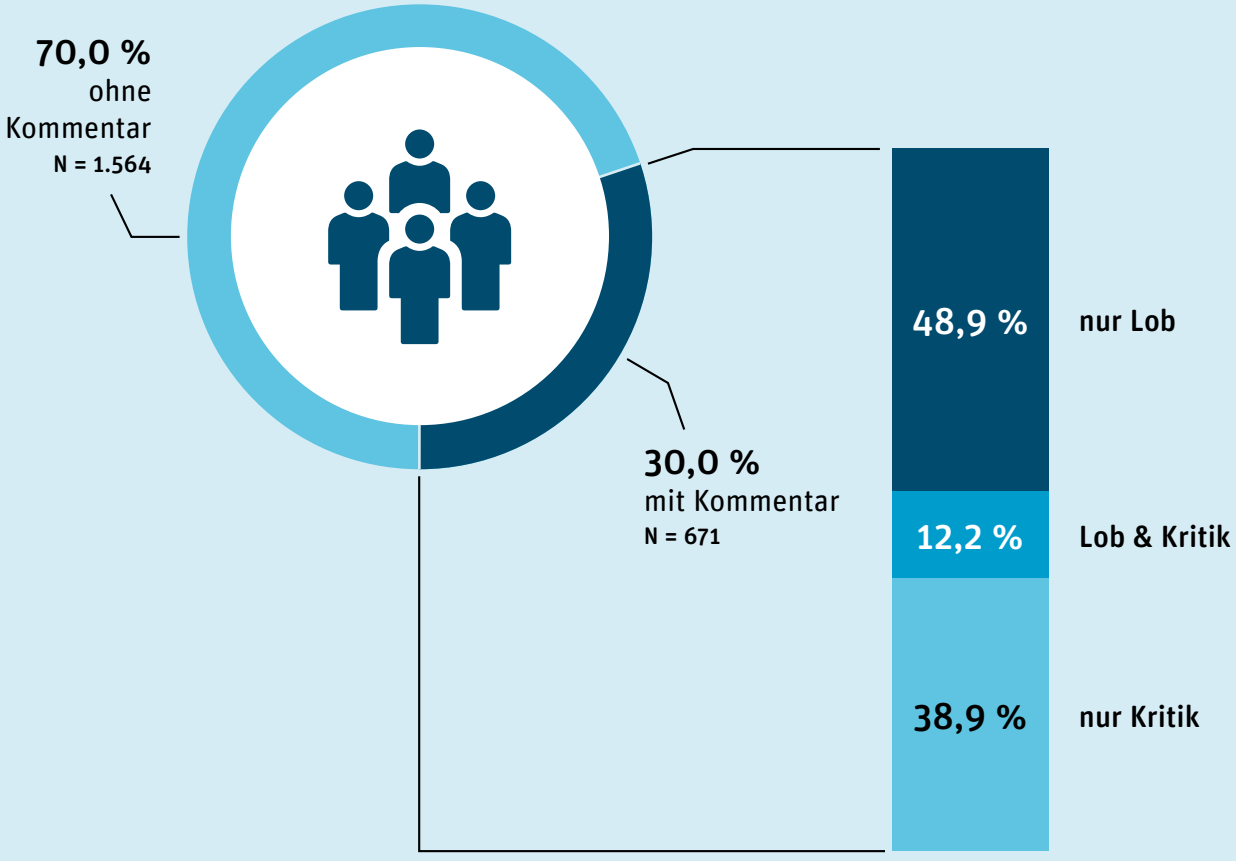
Begutachtung durch Telefoninterview



Begutachtung im Hausbesuch

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

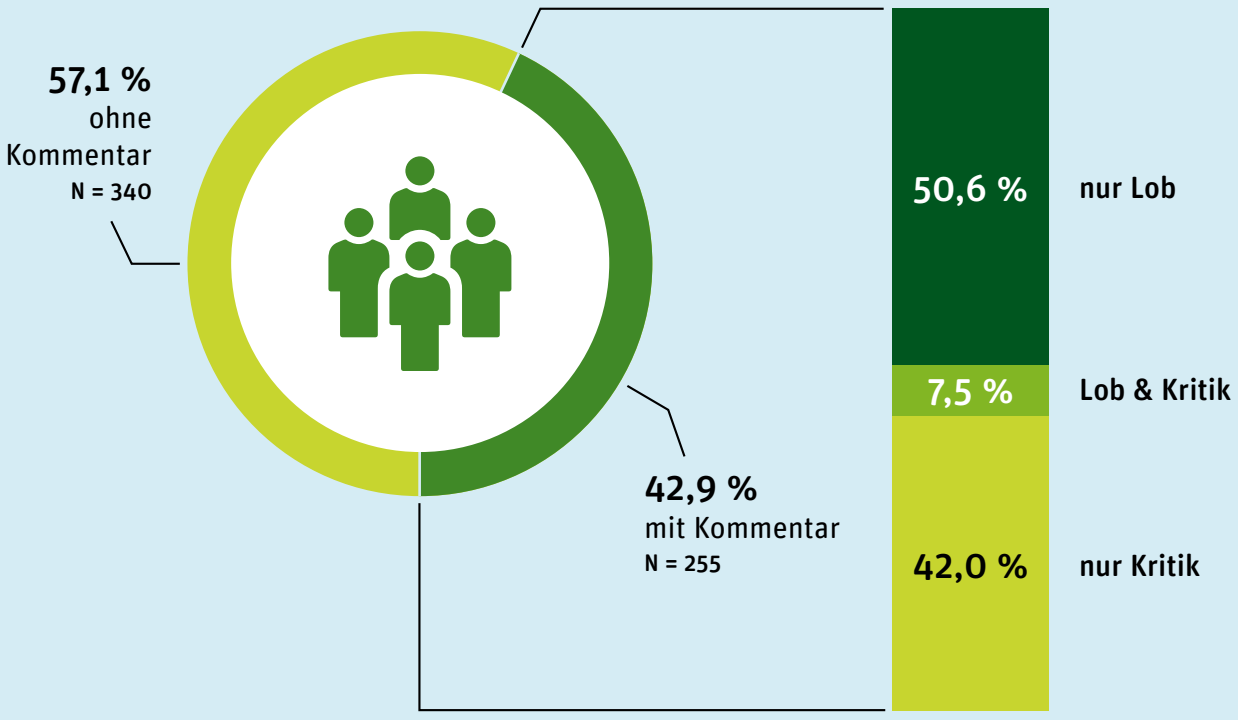
Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (671 Kommentare von 2.235 Befragten).



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 (255 Kommentare von 595 Befragten).



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 (822 Kommentare von 671 Befragten).

211	31,4 %	alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden
92	13,7 %	zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter
52	7,7 %	keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
48	7,2 %	detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis
34	5,1 %	Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar
31	4,6 %	Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt (v.a. psychische Aspekte, Demenz)
29	4,3 %	zu wenig/mangelhafte Informationen über die Pflegebegutachtung/ mehr Tipps/bessere Beratung gewünscht
24	3,6 %	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 (312 Kommentare von 255 Befragten).

98	38,4 %	alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden
37	14,5 %	Wunsch nach persönlicher Begutachtung
28	11,0 %	zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter
18	7,1 %	keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
11	4,3 %	detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen/alles umfassend berücksichtigen/mehr Verständnis
11	4,3 %	Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/nachvollziehbar
9	3,5 %	Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt (v.a. psychische Aspekte, Demenz)
8	3,1 %	unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung/falsche Einstufung

5. Erkenntnisse

Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials aufgrund einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) bringt repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Themen in der Pflegebegutachtung sind.

Die dargestellten Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte der begutachteten Personen, der An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie der gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen sind 48,9 Prozent der Rückmeldungen aus den Hausbesuchen und 50,6 % der Rückmeldungen aus den Telefoninterviews positiv und lobend. Insbesondere belegen die Ergebnisse das einfühlsame, wertschätzende und respektvolle Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter in der Begutachtung.

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 Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. 91,3 Prozent, derjenigen die persönlich begutachtet wurden waren mit der Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter zufrieden und 89,0 Prozent derjenigen die telefonisch begutachtet worden sind.

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 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 wichtig –

die Zufriedenheit fiel während der persönlichen Begutachtung im Vergleichzur telefonischen Begutachtung besser aus. Hier wird der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess auch während einer telefonischen Begutachtung deutlich.

4. **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 wichtig. Der Grad der Zufriedenheit ist mit einem Mittelwert von 92,4 hoch. Der Wunsch nach mehr Zeit innerhalb der Begutachtung ist ähnlich wie im Vorjahr zu erkennen.

5. **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. Die Erwartungen an eine gute Beratung sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – die Zufriedenheit damit fiel im Vergleich zur persönlichen Begutachtung in der telefonischen Begutachtung zu anderen Kriterien weniger hoch aus.

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

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen erhielt von den befragten Personen im Vergleich zu anderen Kriterien die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Obwohl dieses Kriterium gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier – wie auch im Vorjahr – ein Verbesserungspotenzial.

7. **Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?**

Ein respektvoller und einfühlsamer Umgang war vielen Befragten insbesondere während der persönlichen Begutachtung mit 96,3 Prozent besonders wichtig – die Zufriedenheit war hier mit 90.8 Prozent nach den persönlichen Begutachtungen und mit 89,9 Prozent nach den telefonischen Begutachtungen im Vergleich zu anderen Kriterien hoch.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen unter Berücksichtigung der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren auf, wie der Begutachtungsprozess weiterentwickelt werden kann, damit die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen steigt. Vier Schwerpunkte sind dabei zu betrachten:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation. In den Begutachtungs-Richtlinien finden sich dazu die Kriterien und die dafür relevanten Informationen, welche den Versicherten oft nicht bekannt oder von ihnen trotz diverser Aufklärungsangebote und Erläuterungen nicht einzuschätzen sind. Durch Unterlagen und Informationen, die den Versicherten persönlich wichtig erscheinen, die aber für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind und deshalb im Gutachten nicht berücksichtigt werden, entsteht häufig Unzufriedenheit: Die begutachtete Person sieht ihre individuelle Pflegesituation nicht gewürdigt

Es ist sinnvoll, die Versicherten innerhalb der Begutachtung bereits auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren Vorgaben hinzuweisen.

Den Gutachterinnen und Gutachter wird insbesondere während der Einarbeitungsschulungen deutlich gemacht, dass die Erfassung der individuellen Pflegesituation einen hohen Stellenwert im Medizinischen Dienst Niedersachen besitzt. Die eintretende Unzufriedenheit, aufgrund einer subjektiv wahrgenommenen nicht Berücksichtigung der Pflegesituation, fängt der Medizinische Dienst mit speziell ausgerichteten Kommunikationstrainings durch interne Trainer für die Gutachterinnen und Gutachter auf. Kommunikationstrainings bilden einen wesentlichen Teil innerhalb der Einarbeitung und mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot ausgebaut; das soll auch künftig fortgesetzt werden.

Händedesinfektion

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

Der Gesetzgeber hat für die Sicherstellung der Versorgung von pflegebedürftigen Personen festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse nach einem Pflegeantrag innerhalb von 25 Arbeitstagen den Versicherten mitgeteilt werden muss.

Dieser zeitliche Rahmen erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl ist es dem Medizinischen Dienst Niedersachsen ein wichtiges Anliegen, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen wichtige Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter in angemessenem Umfang besprechen können. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Niedersachsen kontinuierlich evaluiert und verbessert, um in der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen.

So nahm der Medizinische Dienst Niedersachsen bspw. strukturfördernde Änderungen an der Gutachtenerstellungssoftware vor, damit sich die Gutachterinnen und Gutachter vor Ort auf das wesentliche und somit auf den zu Begutachtenden fokussieren können.

Auch integriert der Medizinische Dienst Niedersachsen die kommunikative Komponente zur Sicherstellung einer empathischen und effizienten Kommunikation in den laufenden Einarbeitungs- und Fortbildungsangeboten. Ein gesondert ausgebildetes Trainerteam schult die Gutachterinnen und Gutachter, um die Einschätzung der individuellen Pflegesituation in der zur Verfügung stehenden Zeit entsprechend den Bedürfnissen der Versicherten vorzunehmen.

Die Zahl der Aufträge zur Pflegebegutachtung nimmt aufgrund des demografischen Wandels Jahr für Jahr zu. Der besonders ausgeprägte Fachkräftemangel beim pflegefachlichen Personal und die starke Konkurrenz bei der Gewinnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führen dazu, dass der Medizinische Dienst Personal nicht in dem Maße gewinnen kann, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre.

Zeitliche und personelle Ressourcen können eingespart werden durch den Einsatz des strukturierten Telefoninterviews, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann. Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass es – in Abhängigkeit vom Fall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein kann. Diese Begutachtungsart ermöglicht außerdem flexiblere Einsatzplanungen. Und auch den Gutachterinnen und Gutachtern bleibt mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen.

Der Medizinische Dienst Niedersachsen beteiligt sich gegenwärtig an einer Studie in Kooperation mit der Universität Bremen, dem Medizinischen Dienst Bund und dem Kompetenz-Centrum Geriatrie (KCG), um die Videotelefonie als festen Bestandteil in die Begutachtungspraxis implementieren zu können.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Für eine **umfassende** Beratung der Versicherten ist der Medizinische Dienst **derzeit** nicht zuständig.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen

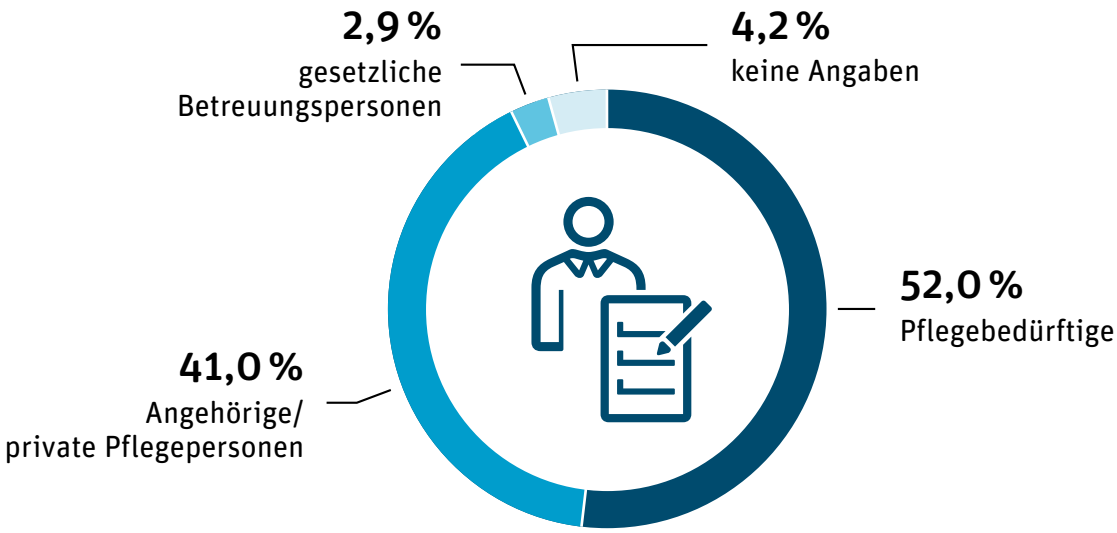
Der Medizinische Dienst sendet an die versicherten Personen nach Beauftragung durch die Pflegekasse eine Terminankündigung und seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Das sind Telefonnummer sowie die E-Mail-Adresse, mit der auch unabhängig von den Servicezeiten des Medizinischen Dienstes Niedersachsen jederzeit ein Kontakt möglich ist. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Auf die sonstigen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme wird aufmerksam gemacht und es wird auch mit Rückrufservice gearbeitet.

7. Zahlen, Daten, Fakten

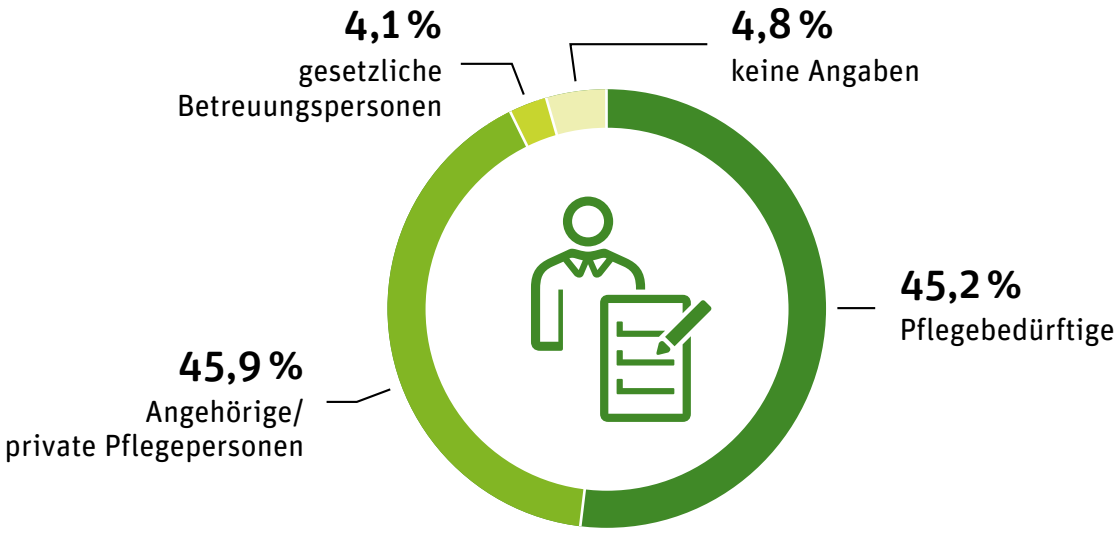
Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich

Begutachtung im Hausbesuch



Begutachtung durch Telefoninterview



Medizinischer Dienst
Niedersachsen

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2024

Angaben zur Person

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

☒ Pflegebedürftige Person ☐ Angehöriger / private Pflegeperson ☐ Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

☒ zufrieden ☐ teilweise zufrieden ☐ unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Anruf und Anschreiben gut informiert?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
5. Konnten Sie den Dienst bei Rückfragen erreichen?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

Der persönliche Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

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?	☒	☐	☐	☒	☐	

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?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	☒	☐	☐	☐	☒	☐

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 Niedersachsen bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuestra 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 = 2.235)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen?	87,2 %	8,6 %	4,2 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,8 %	7,4 %	0,8 %	81,8 %	16,0 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,5 %	11,3 %	1,2 %	83,8 %	15,1 %	1,1 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Niedersachsen bei Rück-fragen	78,5 %	16,4 %	5,0 %	80,6 %	13,0 %	6,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner	94,1 %	4,8 %	1,1 %	94,6 %	4,5 %	0,9 %

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

Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,6 %	2,6 %	0,8 %	86,2 %	12,4 %	1,4 %
Angemessene Vorstellung	96,2 %	2,7 %	1,1 %	88,5 %	10,4 %	1,2 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,3 %	8,5 %	3,2 %	94,9 %	4,7 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	84,0 %	10,3 %	5,7 %	95,2 %	4,5 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,8 %	9,4 %	4,9 %	88,9 %	10,0 %	1,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,4 %	8,1 %	3,6 %	96,3 %	3,4 %	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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	90,8 %	6,2 %	3,0 %	96,3 %	3,6 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,3 %	6,2 %	2,5 %	96,5 %	3,3 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,7 %	6,2 %	2,0 %	95,9 %	3,7 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	5,7 %	3,4 %	96,0 %	3,7 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,7 %	12,9 %	6,4 %	94,3 %	5,4 %	0,3 %

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 = 595)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Niedersachsen?	82,0 %	10,1 %	8,0 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	87,9 %	10,5 %	1,6 %	82,8 %	15,4 %	1,8 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,4 %	13,9 %	1,8 %	78,3 %	19,9 %	1,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Niedersachsenes Niedersach-sen bei Rückfragen	71,4 %	20,9 %	7,7 %	81,7 %	13,2 %	5,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner	92,9 %	5,2 %	1,8 %	95,1 %	4,0 %	0,8 %

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

Begutachtung durch Telefoninterview

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten …			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten …		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un-zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un-wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,7 %	2,9 %	1,4 %	91,7 %	8,0 %	0,4 %
Angemessene Vorstellung	95,1 %	4,3 %	0,5 %	87,8 %	11,4 %	0,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,4 %	8,7 %	3,0 %	94,5 %	5,3 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,9 %	11,9 %	8,2 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %
Hinzuziehen von weiteren anwesenden Personen	89,5 %	6,2 %	4,4 %	80,9 %	12,2 %	6,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,6 %	7,5 %	5,9 %	96,7 %	3,3 %	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	89,8 %	7,6 %	2,6 %	94,3 %	5,3 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,0 %	7,7 %	3,3 %	96,2 %	3,4 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,8 %	8,7 %	1,6 %	95,8 %	4,0 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	87,9 %	8,3 %	3,7 %	93,5 %	6,3 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	76,6 %	13,5 %	9,9 %	92,3 %	6,4 %	1,2 %

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

Impressum

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

Herausgeber:
MD Niedersachsen
Hildesheimer Str. 202
30519 Hannover

Telefon: 0511 8785-0
Telefax: 0511 8785-199
E-Mail: kontakt@md-niedersachsen.de
Internet: www.md-niedersachsen.de

Autoren:
Dr. Matthias Ernst, Geschäftsbereichsleitung Pflegeversicherung;
Jan-Hendrik Eickmeier, Unternehmenskommunikation
Dr. Vivien Weiß, Referat Einzelfallbegutachtung, komm. Leitung Referat Qualitätssicherung

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:
Tino Nitschke, www.einundalles.net