



Medizinischer Dienst
Baden-Württemberg

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg 2024



Inhalt

Den Menschen im Blick ...	03
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	06
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch	07
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	09
4. Ergebnisse	10
5. Erkenntnisse	28
6. Maßnahmen	30
7. Zahlen, Daten, Fakten	36

Den Menschen im Blick ...

... beschreibt für uns kurz und knapp die Haltung, die bei allem was wir tun, im Vordergrund steht.

Wir wissen, wie belastend der Eintritt oder die Zunahme von Pflegebedürftigkeit für die Versicherten und deren Angehörige ist. Deshalb setzen wir alles daran, die Begutachtungssituation so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung in dieser herausfordernden Situation wahrgenommen wird.

Die aktuellen Ergebnisse der Versichertenbefragung bestätigen uns erneut in unserem Handeln. Denn besonders hohe Zufriedenheitswerte konnten wir wiederholt in den Bereichen erzielen, in denen es um den direkten Kontakt von Versicherten und deren An- oder Zugehörigen mit unseren Mitarbeitenden geht: Sei es bei der Bewertung der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Ansprechpersonen in den Pflgeteams (Zufriedenheit von 91,9 % bei den im Hausbesuch begutachteten Personen bzw. von 92,2 % bei Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattgefunden hat), dem respektvollen und einfühlsamen Umgang mit den Versicherten (Zufriedenheit von 89,2 % bzw. 90 %) oder der Bewertung der Vertrauenswürdigkeit unserer Gutachterinnen und Gutachter (90,1 % bzw. 89,4 %).

Vor allem in den ersten Monaten des Jahres 2024 hat uns die enorme Steigerung der Auftragseingänge zur Pflegeversicherung erneut sehr umgetrieben: Im Vergleich zum Vorjahr haben uns 2024 rund 18.000 Aufträge mehr erreicht.

Auch in Zeiten steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel ist eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen – denn Antragstellende benötigen schnelle Hilfe und Unterstützung. Dass sich auch in diesen herausfordernden Zeiten im Jahr 2024 insgesamt 83,6 Prozent der Befragten zufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch geäußert haben und 79,3 Prozent der Befragten, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattgefunden hat, freut uns sehr.

Wir danken allen Personen, die sich an der Befragung beteiligt und uns hierdurch wichtiges und sehr wertschätzendes Feedback übermittelt haben.

Die Erkenntnisse nutzen wir als wichtiges Instrument, um unsere Abläufe auf den Prüfstand zu stellen und weiter zu optimieren. Einige Maßnahmen wurden bereits im Laufe des Jahres 2024 umgesetzt, weitere Themen werden aktuell angegangen – mehr hierzu finden Sie in den Kapiteln 5 und 6 unseres Berichts.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

Lahr/Schwarzwald, den 15. April 2025

Andreas Klein
Vorstandsvorsitzender des
Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg

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 Baden-Württemberg. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **82,7 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **80,4 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



82,7 %



80,4 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **87,3 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden.

87,3 Prozent der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



87,3 %



87,3 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86,7 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **86,1 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



86,7 %



86,1 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **83,6 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **79,3 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



83,6 %



79,3 %

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-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung² 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 einen 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. Mit Hilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

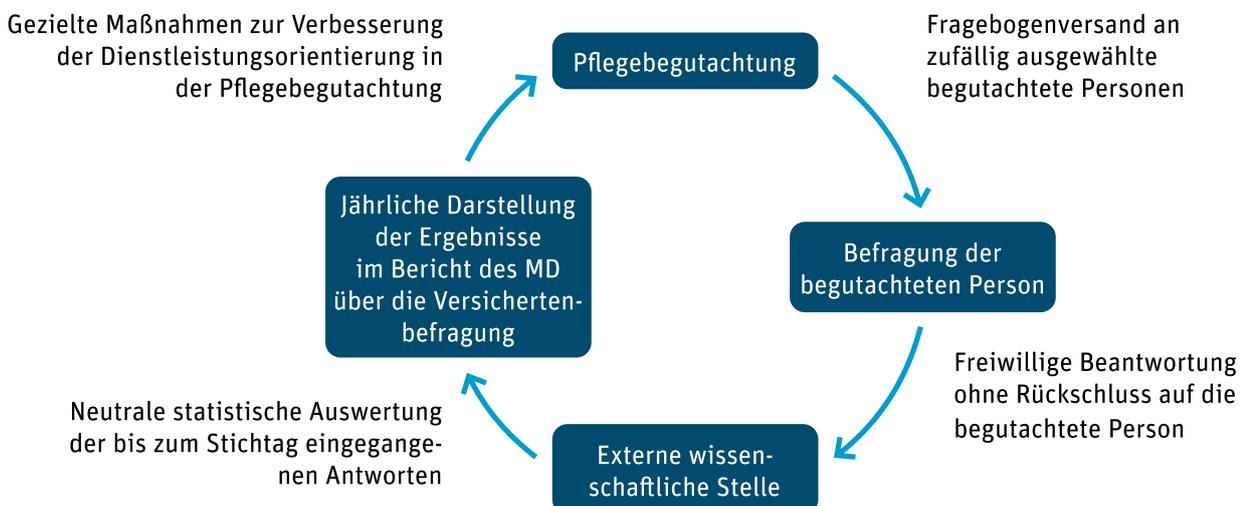
Die drei Fragebereiche umfassen:

- 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 195.543 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024

mindestens 4.889 begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg hat 5.665 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 2.299 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 40,6 Prozent.

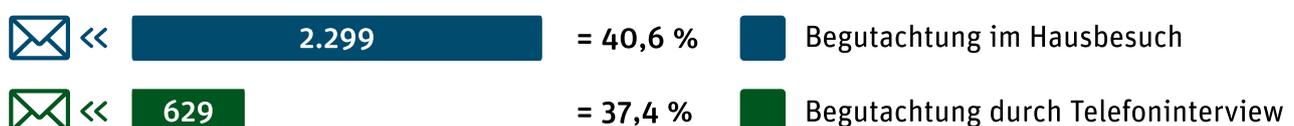
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein **strukturiertes Telefoninterview** begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Baden-Württemberg 1.683 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 629 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 37,4 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024



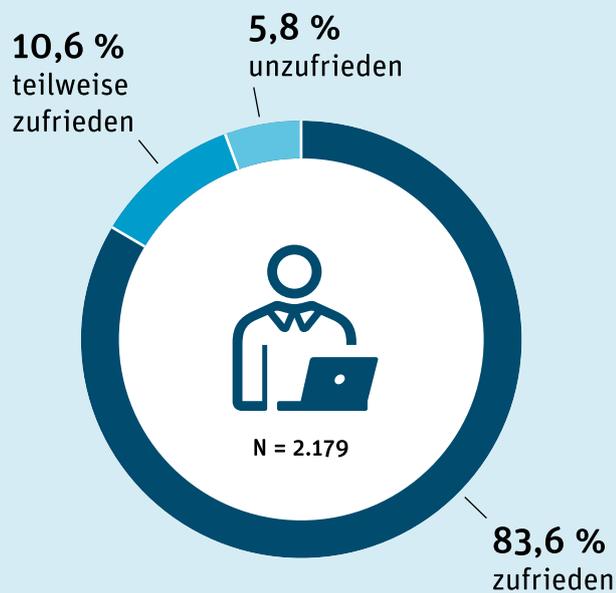
Rücklauf (Stand 15.02.2025)



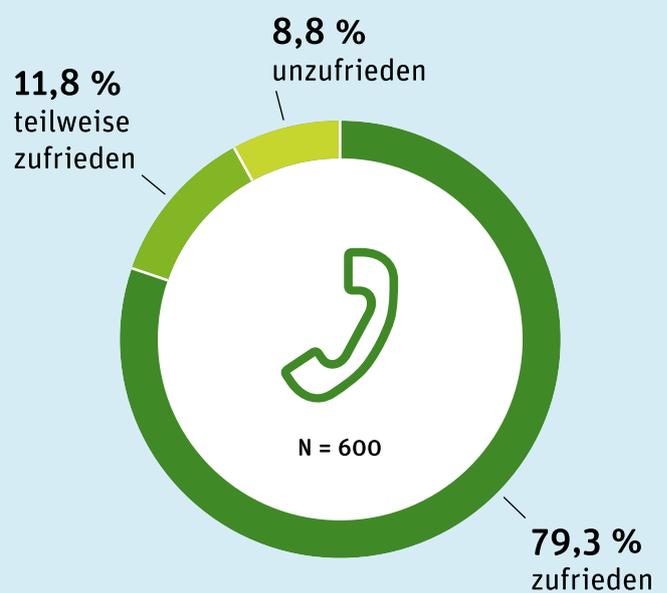
4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg

Begutachtung im Hausbesuch



Begutachtung durch Telefoninterview



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (83,6 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (79,3 Prozent zufrieden) insgesamt hoch. Teilweise zufrieden waren 10,6 Prozent der im Hausbesuch und 11,8 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,8 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 8,8 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 91,9 Prozent der im Hausbesuch und 92,2 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

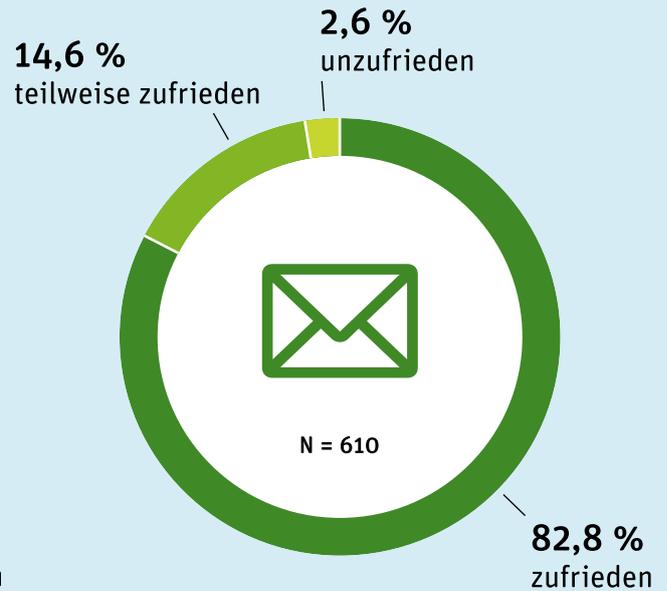
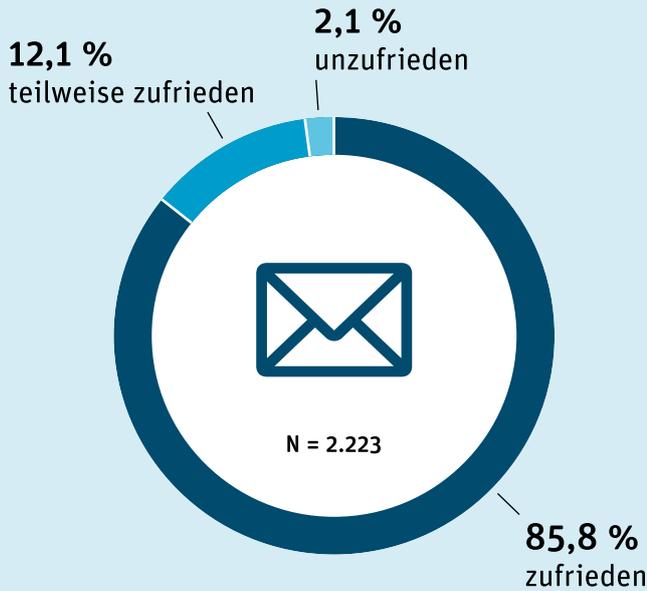
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 85,8 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 82,8 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 83,6 Prozent (Hausbesuch) bzw. 81,1 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

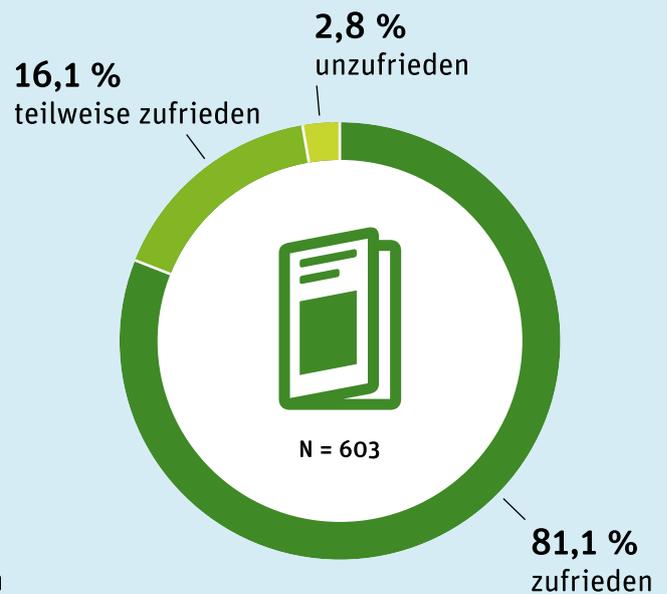
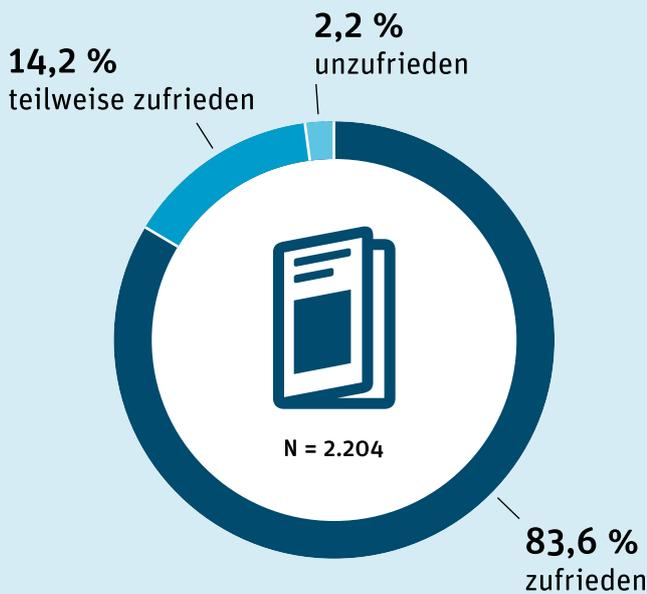
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen waren 69,5 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 65,3 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



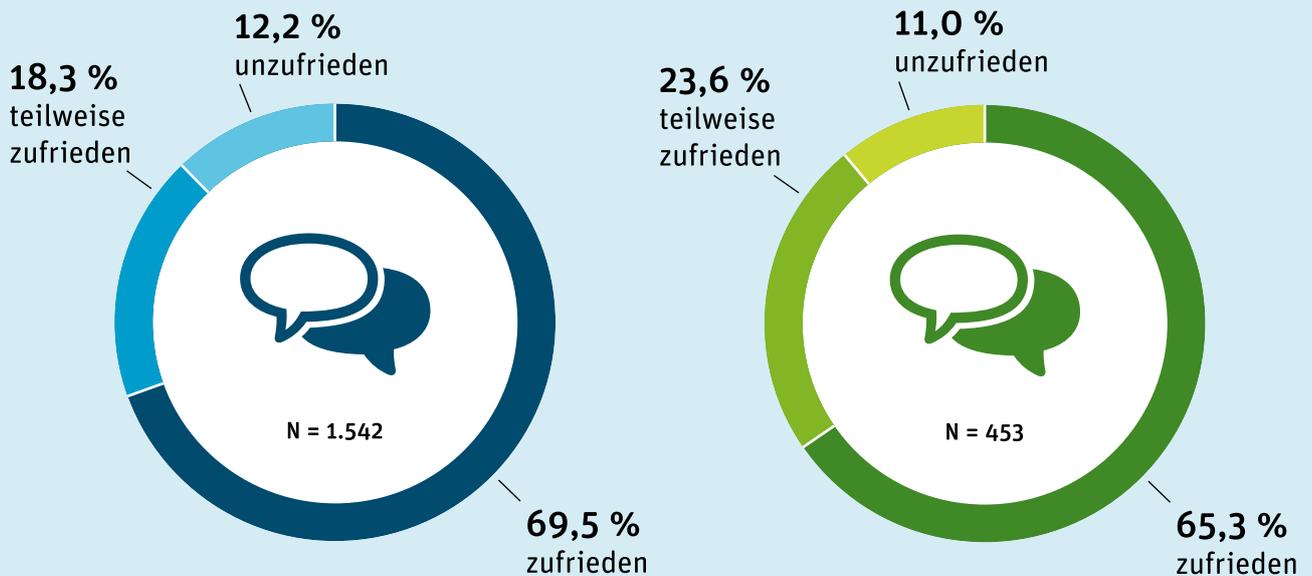
Informationen durch Falblatt und Anschreiben



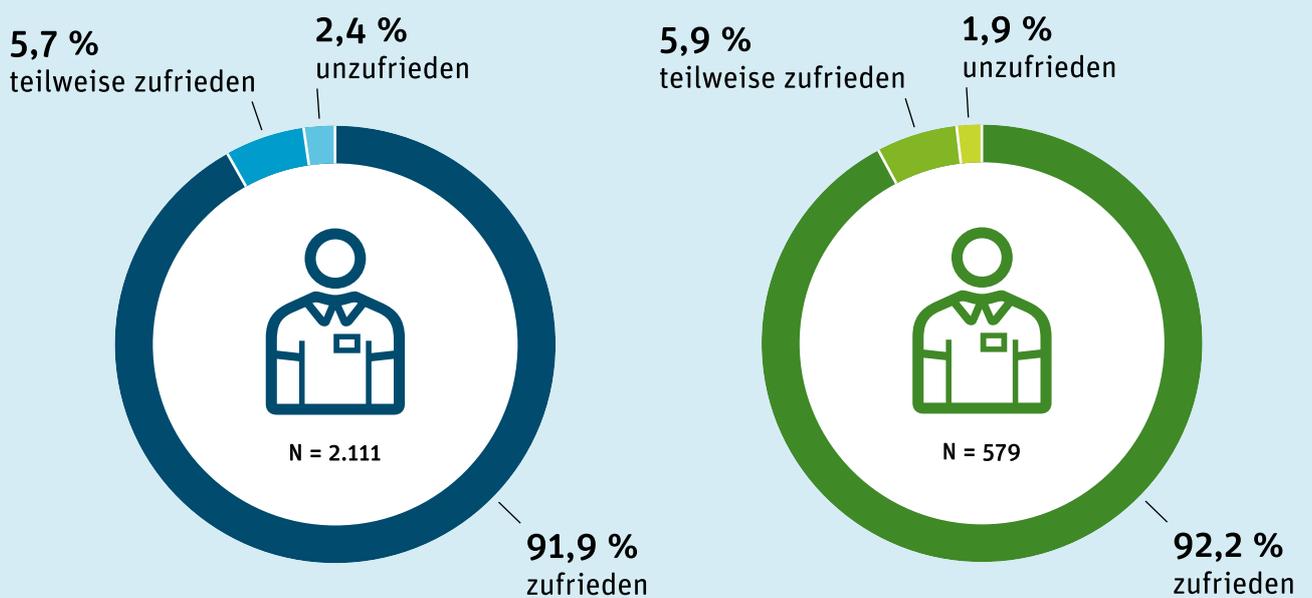
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 94 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 (86,2 Prozent Hausbesuch, 86,8 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 81,6 Prozent der befragten Personen, 11,7 Prozent waren teilweise zufrieden und 6,7 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt: „Konnten weitere

anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?“ Hier waren 87,7 Prozent zufrieden, 7,8 Prozent teilweise zufrieden und 4,6 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 79,1 Prozent der Befragten zufrieden; 12,5 Prozent teilweise zufrieden und 8,3 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 77,4 Prozent zufrieden, 12,9 Prozent teilweise zufrieden und 9,6 Prozent unzufrieden.

Eine höhere Zufriedenheit bestand bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 85,0 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 83,6 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

A)



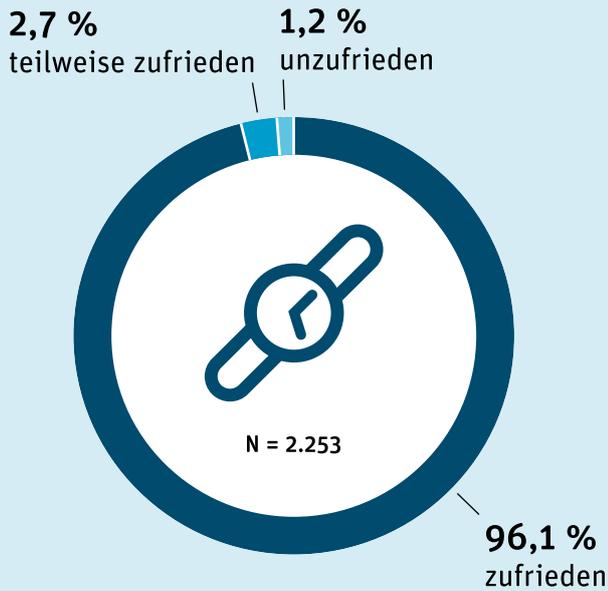
B)



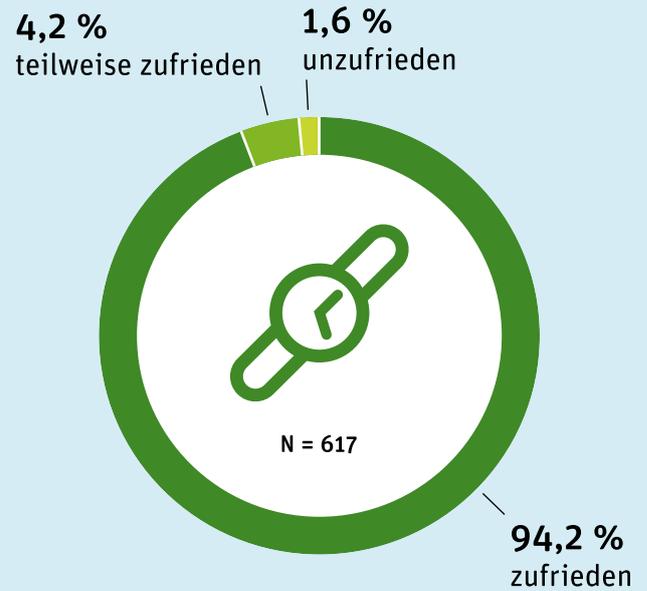
C)



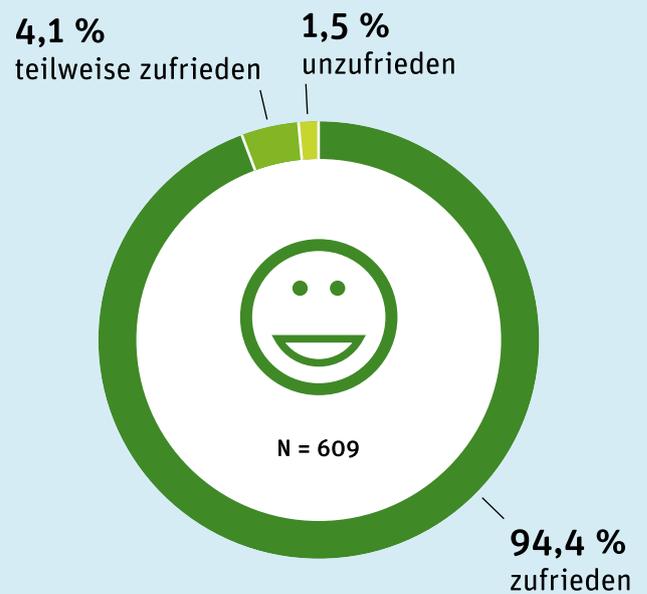
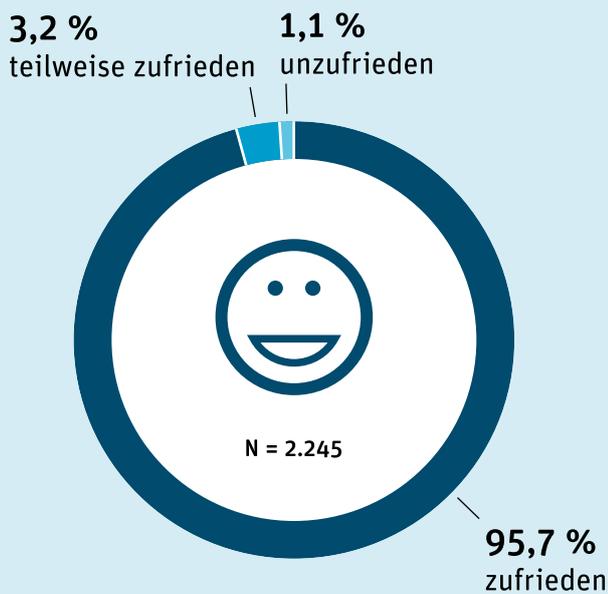
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



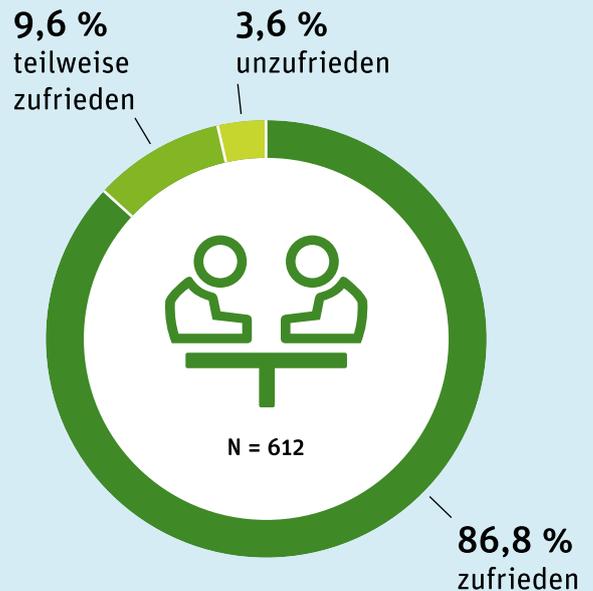
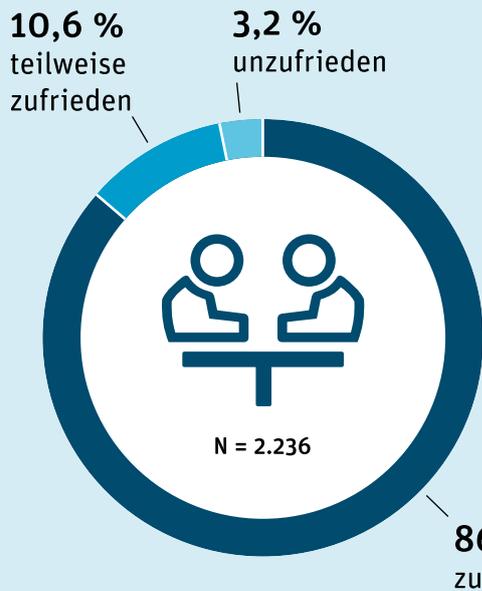
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



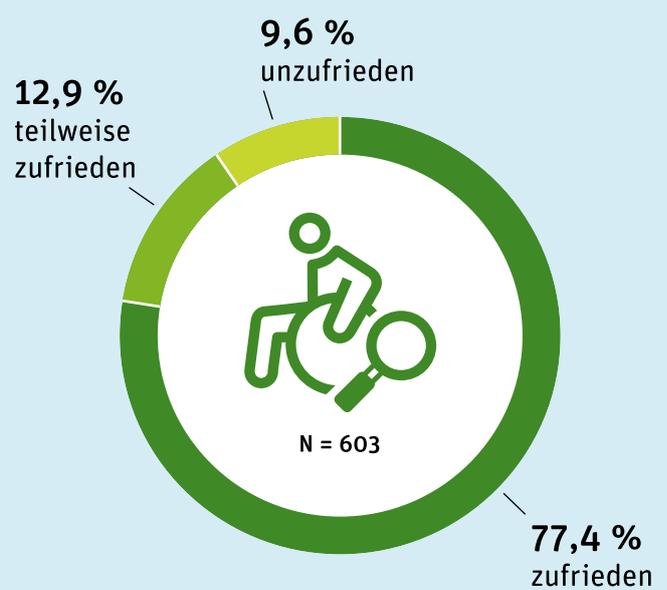
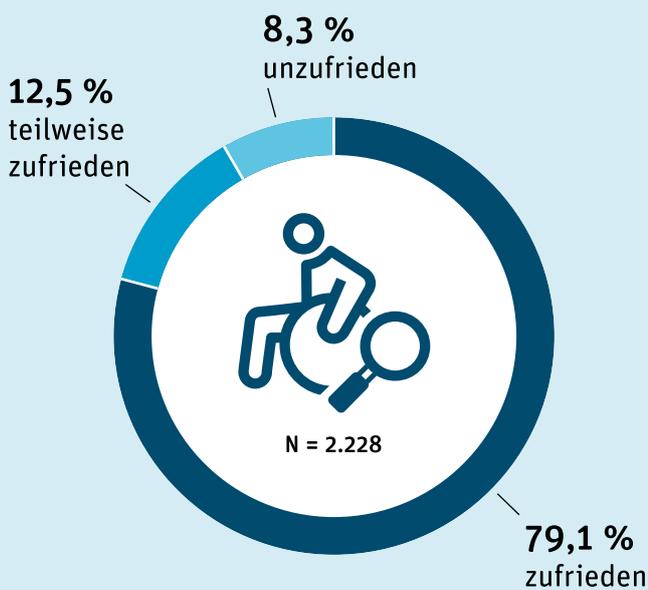
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



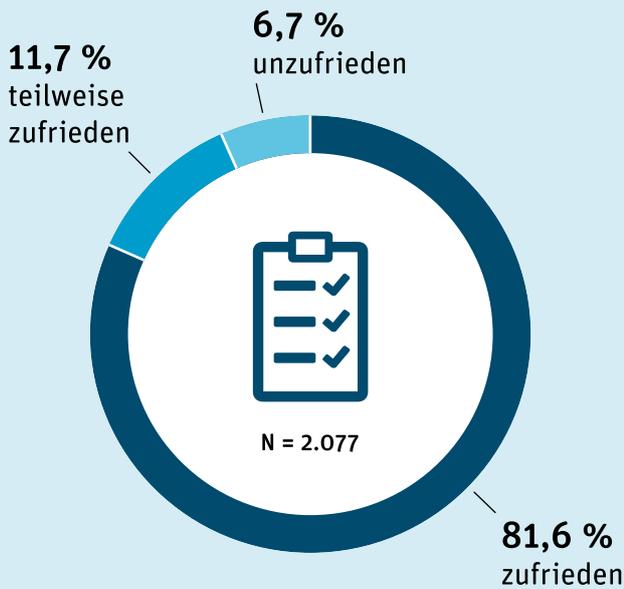
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



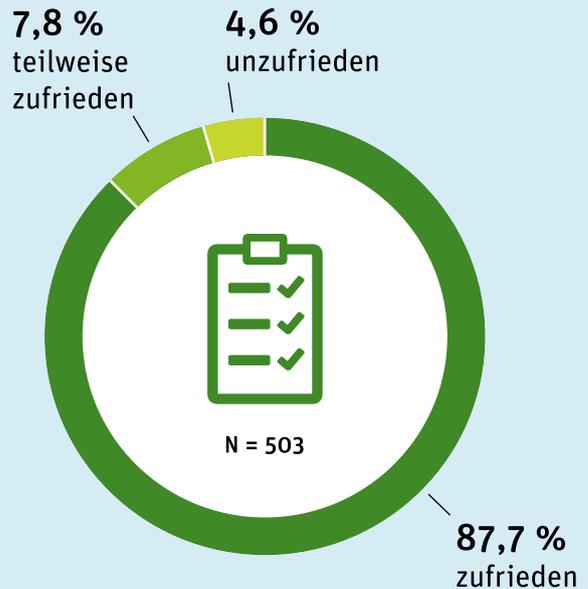
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

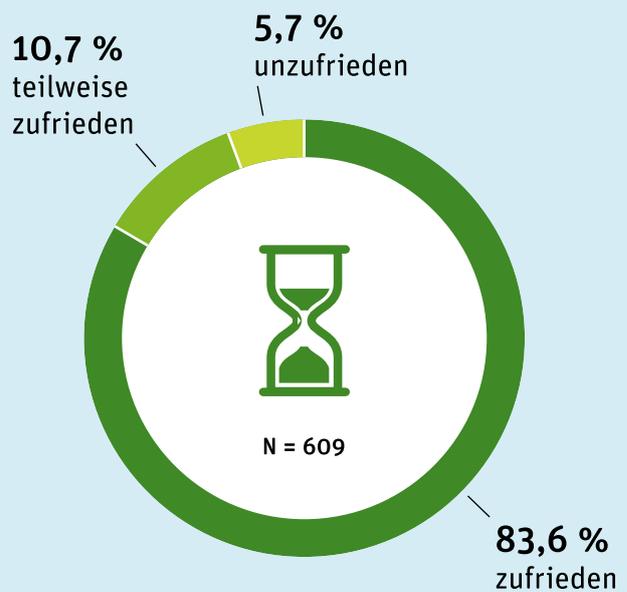
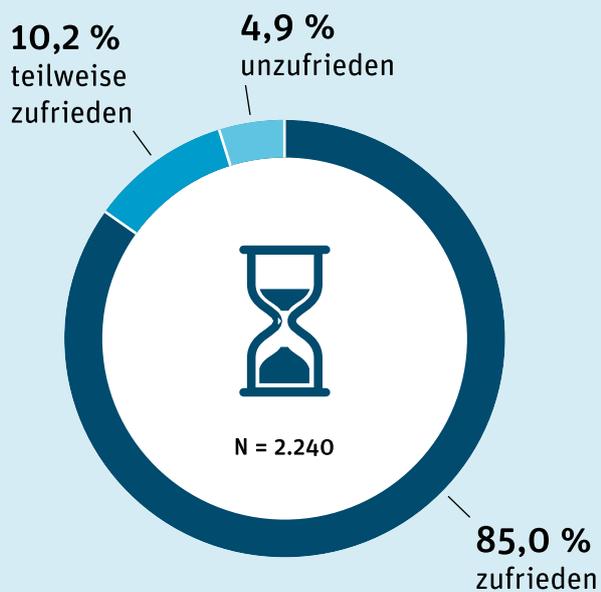
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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



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 (90,2 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 89,5 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit zwischen 88,6 und 90,1 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 75,5 Prozent zufrieden, 16,2 Prozent teilweise zufrieden und 8,4 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 72,6 Prozent zufrieden, 17,0 Prozent teilweise zufrieden und 10,4 Prozent unzufrieden.

A)



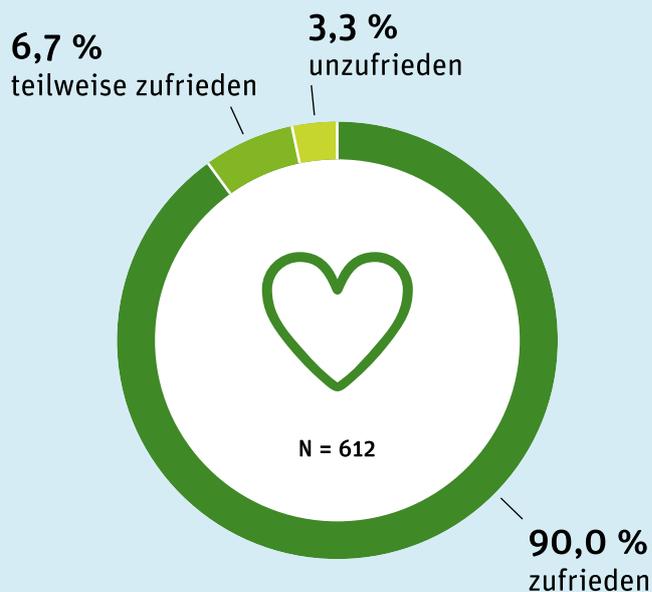
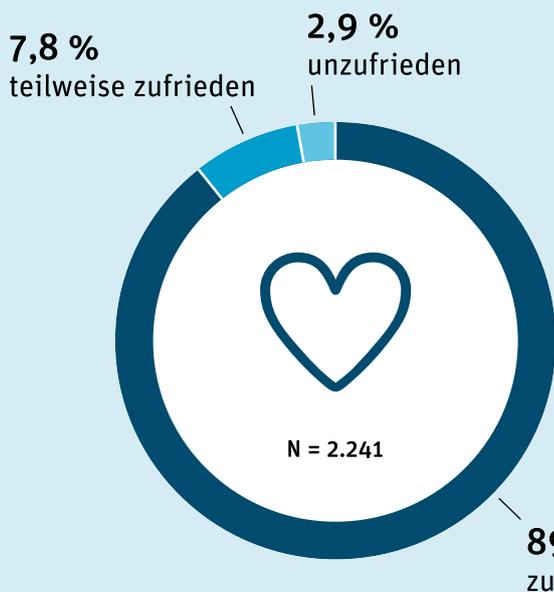
B)



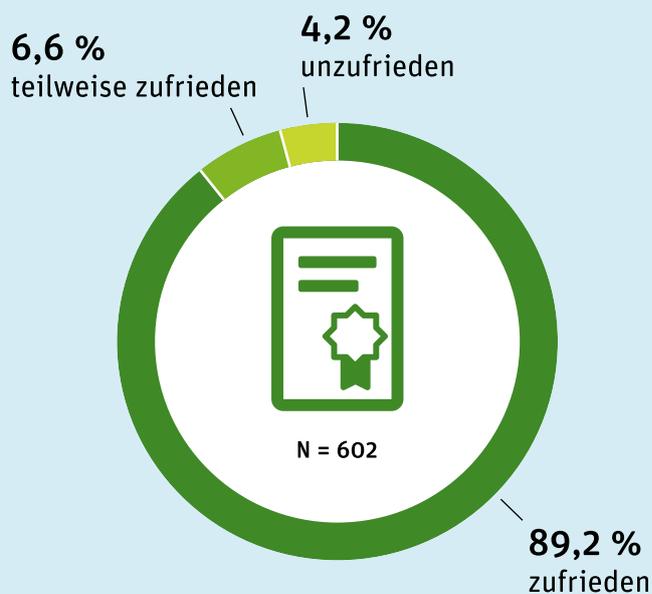
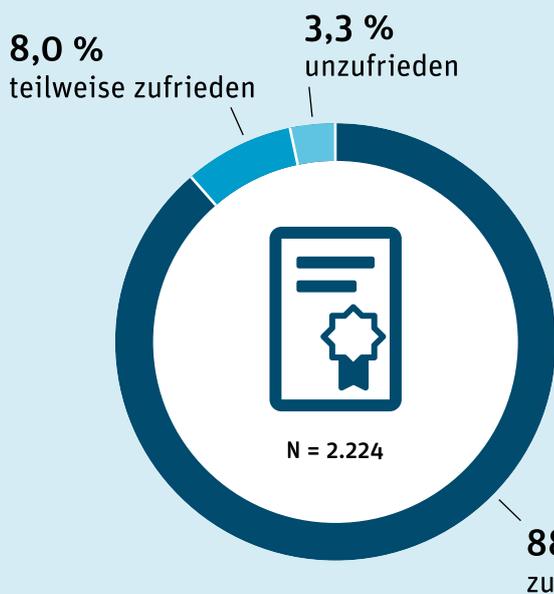
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



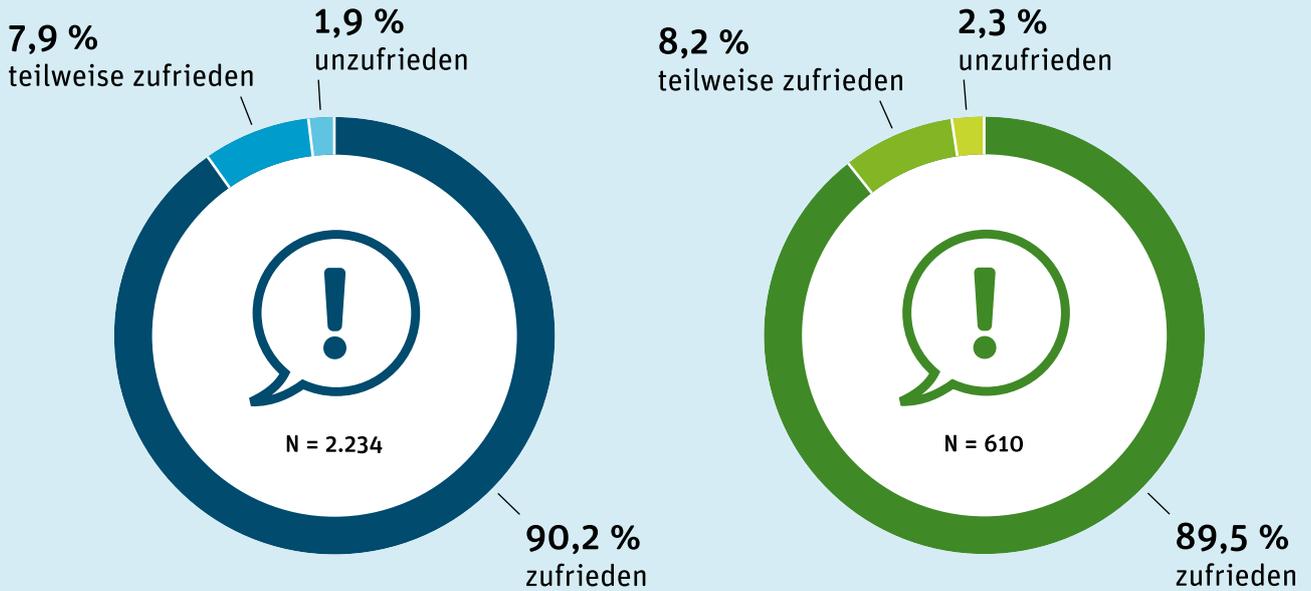
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



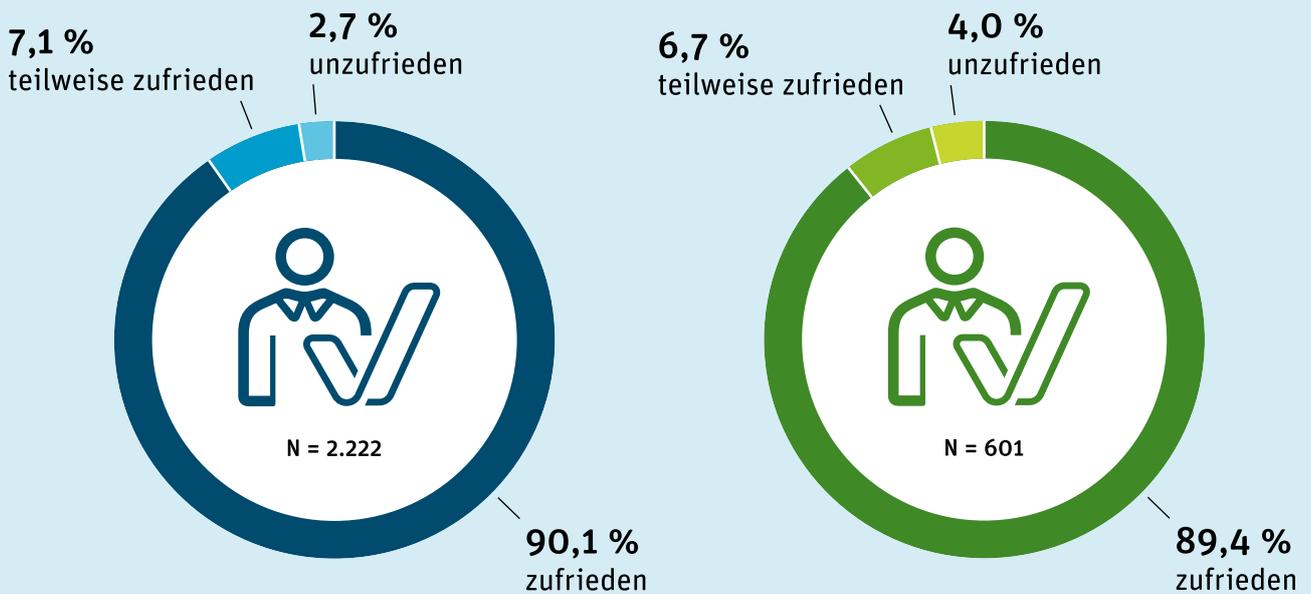
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



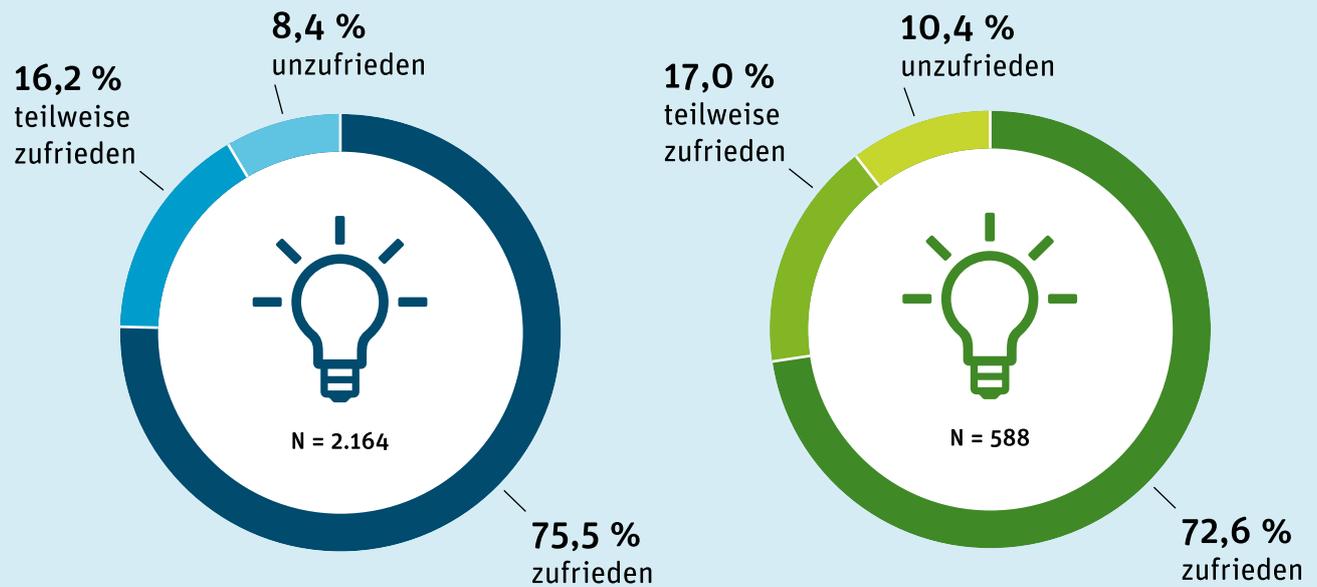
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

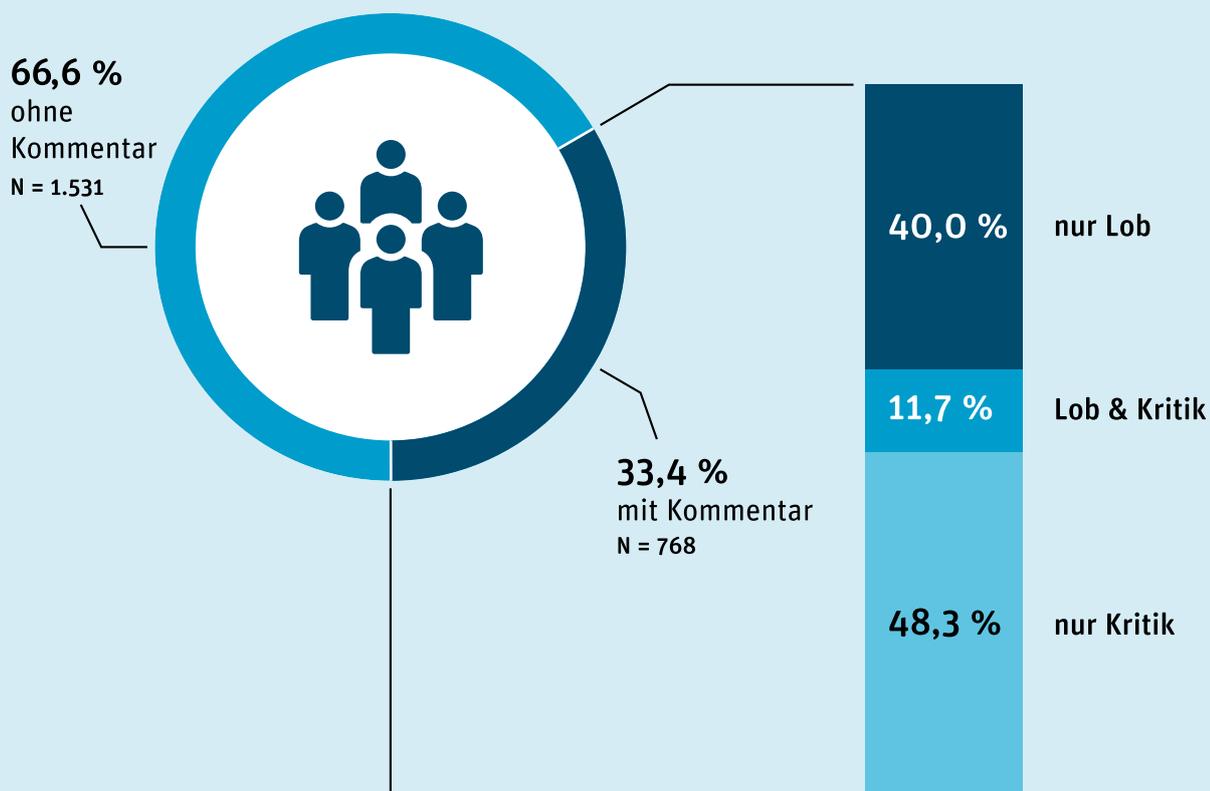
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 & Kritik geäußert haben (973 Kommentare von 768 Befragten).



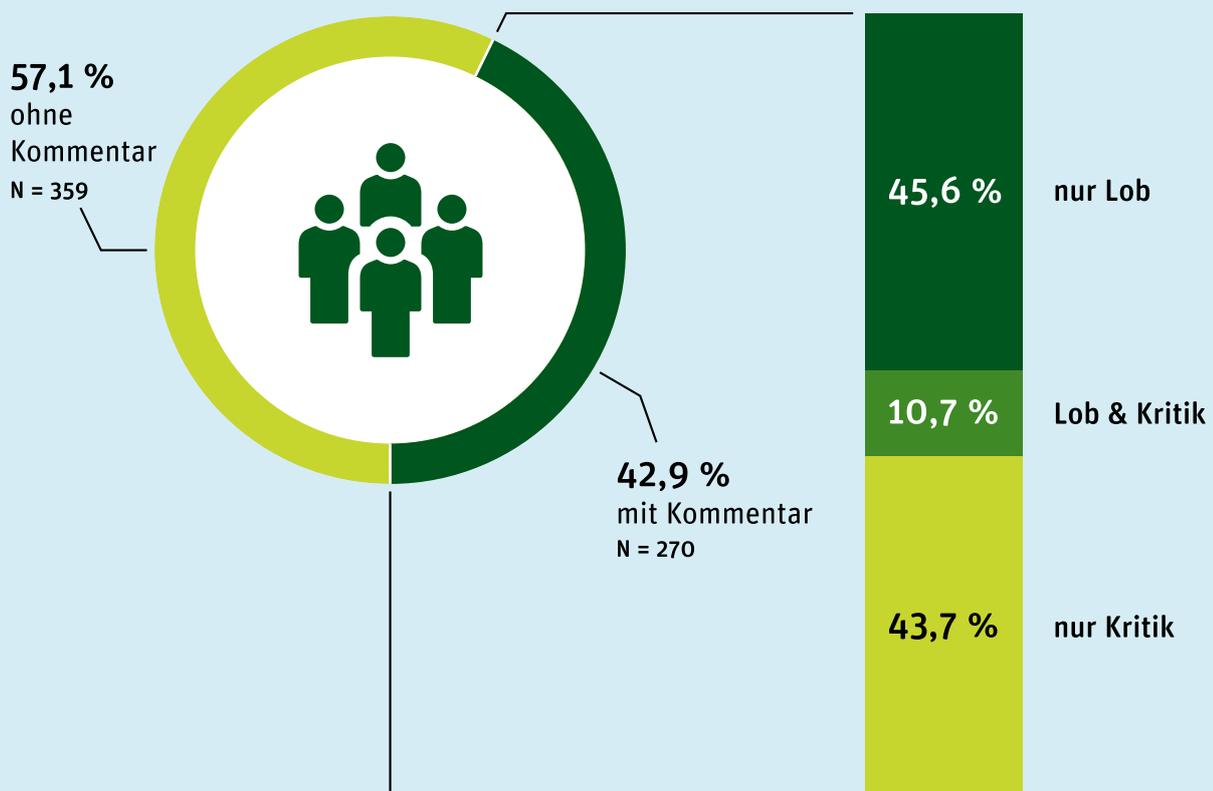
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 & Kritik geäußert haben (338 Kommentare von 270 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 (973 Kommentare von 768 Befragten).

201

26,2 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

109

14,2 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

68

8,9 %

Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen

47

6,1 %

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

43

5,6 %

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

41

5,3 %

Keine Beanstandung / keine Verbesserungsvorschläge

38

4,9 %

Terminvereinbarung/-änderung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

35

4,6 %

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



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 (338 Kommentare von 270 Befragten).

85

31,5 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

71

26,3 %

Wunsch nach persönlicher Begutachtung

32

11,9 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

23

8,5 %

Keine Beanstandung / keine Verbesserungsvorschläge

11

4,1 %

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

11

4,1 %

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

9

3,3 %

Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen

8

3,0 %

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

5. Erkenntnisse

Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials bringt aufgrund einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) 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 Baden-Württemberg. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen sind bei den Hausbesuchen 40 Prozent und bei den Telefoninterviews 45,6 Prozent 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 stellt einen wichtigen Qualitätsindikator dar und wurde von den befragten Personen bei der Hausbesuchsbegutachtung und der telefonischen Begutachtung unter den wichtigsten Kriterien eingestuft. In diesem Kriterium konnten bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte erzielt werden.

2. **War die Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters verständlich?**

Diese Frage wird bei der telefonischen Begutachtung als wichtigstes Kriterium angegeben. Doch auch im Hausbesuch spielt die Verständigung zwischen den beteiligten Personen eine große Rolle und wirkt sich somit erheblich auf die Zufriedenheit aus. Diese zeigte sich in beiden Begutachtungsformen grundsätzlich sehr positiv, jedoch wurde durch die etwas niedrigere Bewertung beim Telefoninterview deutlich, dass die Verständigung ggf. durch das Medium Telefon beeinträchtigt sein kann.

3. **Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stelle sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?**

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

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen wichtig und zeigt damit deren Wunsch nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess. Die Zufriedenheit fiel in diesem Bereich im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus. Auch ist der Bewertung zu entnehmen, dass insbesondere bei der telefonischen Begutachtung mehr darauf eingegangen werden könnte.

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

Es fällt auf, dass die Zufriedenheit mit dem Aspekt „Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“ höher ist als mit dem Aspekt „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“. Auch wenn die meisten Versicherten das Gefühl haben, genügend Zeit zur Besprechung ihrer wichtigen Punkte zu haben, zeigen die Befragungsergebnisse, dass sie sich dennoch wünschen, die persönlichen und mit der Pflegesituation in Verbindung stehenden Aspekte mehr einbringen zu können.

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

Die Zufriedenheit mit diesem Aspekt ist trotz des beratenden Ansatzes mit wichtigen und nützlichen Hinweisen durch die Gutachterinnen

und Gutachter sowie der Ableitung entsprechender Empfehlungen in der Begutachtung wie in den vergangenen Jahren niedriger bewertet. Daraus entsteht der Bedarf an mehr Transparenz zu den gutachterlichen Aufgaben und Maßnahmen, die zu einer Verbesserung beitragen.

7. Ist der Gutachter oder die Gutachterin auf die bereitgestellten Unterlagen eingegangen?

Die zu begutachtende Person kann im Vorfeld der Begutachtung möglicherweise nicht einschätzen, welche Unterlagen konkret für die Gutachterin bzw. den Gutachter relevant sind, um die Pflegebedürftigkeit einschätzen zu können. Eine Rolle bei der Zufriedenheit spielt somit bei diesem Kriterium auch die Wertschätzung des Aufwandes, der den Versicherten bei der Vorbereitung auf die Pflegebegutachtung durch die Auswahl und ggf. Beschaffung der Unterlagen entsteht. Zwar wurde dieser Punkt von den befragten Personen als weniger wichtig eingestuft, jedoch lässt die niedrigere Zufriedenheit ein Verbesserungspotenzial erkennen.

8. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg 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.

6. Maßnahmen

Verbesserungsmaßnahmen

Neben dem Beschwerdemanagement und anderen qualitätssichernden Maßnahmen ist die Versichertenbefragung ein wichtiges Instrument zur Verbesserung der Zufriedenheit der Versicherten und deren Angehörigen, zur Verbesserung des Außenbildes des Medizinischen Dienstes und der Optimierung von internen Prozessen. Die Versichertenbefragung gibt somit wichtige Hinweise und Impulse für Maßnahmen im Bereich Einzelfallbegutachtung Pflege.

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

Durch eine halbjährliche Evaluation der Daten, konnten die Maßnahmen bereits unterjährig reflektiert und ggf. entsprechend angepasst werden. Dazu wurden die Mitarbeitenden regelmäßig über die Ergebnisse informiert und in die Ableitung von Maßnahmen mit eingebunden.

Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

Kompetenz unserer Gutachterinnen und Gutachter

Auch wenn dieses Kriterium sehr gut bewertet wurde, nimmt dieses Thema einen hohen Stellenwert in unserem Medizinischen Dienst ein. Unsere Gutachterinnen und Gutachter verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung in einem Pflegeberuf und mehrjährige Erfahrung bei der Pflege chronisch erkrankter Menschen. In einem standardisierten Auswahlverfahren werden bereits im Einstellungsprozess großer Wert auf pflegerisches und medizinisches Hintergrundwissen und entsprechende Fachkenntnis gelegt. Die Fachlichkeit und Kompetenz unserer Gutachterinnen und Gutachter wird durch ein regelhaftes und kontinuierliches Fortbildungsprogramm innerhalb des Medizinischen Dienst Baden-Württemberg und auf Bundesebene beim Medizinischen Dienst Bund gestärkt und stetig weiterentwickelt. Die Inhalte werden regelmäßig evaluiert und dem aktuellen Stand der Wissenschaft angepasst. Ergänzt werden diese Maßnahmen durch regelmäßige Fallbesprechungen und fachliche Austausche in den Teamsitzungen.

Verständlichkeit des Anmeldeschreibens und der Informationen zur Begutachtung

Sowohl die Anschreiben zur Hausbesuchsbegutachtung, wie auch zum Telefoninterview wurden weniger gut bewertet.

Dies haben wir zum Anlass genommen, die Anschreiben insgesamt zu überarbeiten und diese verständlicher an die unterschiedlichen Begutachtungsformen anzupassen. Zudem wurden die Anschreiben um nützliche Hinweise ergänzt. Diese enthalten nun bspw. Erläuterungen für die Nutzung unserer technischen Funktionen wie der Videotelefonie.

War die Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters verständlich?

Da dieses Kriterium eine hohe Wichtigkeit bei den versicherten Personen hatte, wurden trotz hoher Zufriedenheit Maßnahmen abgeleitet, um diesen Bereich weiter zu verbessern. Dazu wurde für künftige Einstellungen im Bereich Einzelfallbegutachtung Pflege ein zusätzlicher Einführungstag zum Thema Kommunikation etabliert. Neben Fortbildungen im Bereich der Kommunikation ist eine interne Broschüre mit nützlichen Kommunikationshilfen für unsere Assistenz- und Pflegefachkräfte in Planung, um auch in diesem Bereich die Verständigung stetig zu verbessern.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

Den Versicherten ist es ein wichtiges Anliegen, dass sie den Gutachterinnen und Gutachtern ihre individuelle Pflegesituation schildern können und diese anschließend im Gutachten gewürdigt wird.

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

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

Wir achten deshalb darauf, dass die Begutachtung stets mit Fragen nach der individuellen, gesundheitlichen Situation aus Perspektive der Versicherten und ihrer Angehörigen beginnt. Mit offenen Fragen werden die Betroffenen ermuntert, ihre Lebenssituation zu schildern. Wir legen großen Wert darauf, dass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen die für sie wichtigen Punkte in einer der Begutachtungssituation angemessenen Form besprechen können. Bringen pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen Aspekte ein, die für sie einen hohen Stellenwert haben, jedoch für die Begutachtung nicht relevant sind, werden diese dennoch von unseren Gutachterinnen und Gutachtern gewürdigt.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Baden-Württemberg in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen zur Kommunikation an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen. Zudem wird dieser Aspekt in der Einarbeitung neu eingestellter Gutachterinnen und Gutachter gezielt thematisiert. Des Weiteren werden die Gutachterinnen und Gutachter in regelmäßigen Abständen im Rahmen einer kollegialen Begleitung der Führungskraft bei der Durchführung von Hausbesuchen und Telefoninterviews supervidiert.

Diese Maßnahmen werden stetig fortgesetzt.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Auch wenn der Medizinische Dienst selbst nicht den gesetzlichen Auftrag hat, die versicherte Person umfassend zu beraten, gehören nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation und die Ableitung weiterführender Empfehlungen zu den gutachtlichen Aufgaben. Zudem kann eine individuelle Beratung zur Stärkung der pflegenden Angehörigen und zur Stabilisierung des Pflegesettings beitragen.

In regelmäßigen Fortbildungen befähigen wir unsere Gutachterinnen und Gutachter dazu, im Rahmen der Pflegebegutachtung individuelle Empfehlungen zu präventiven und rehabilitativen Maßnahmen, Heilmitteln, zur Verbesserung der Pflegesituation und zu Hilfsmitteln und wohnumfeldverbessernden Maßnahmen

abgeben zu können. Im Anschluss an die Begutachtung werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten beraten können.

Um die Vielzahl an Informationen auch nach der Begutachtung noch präsent zu haben, wurde für die Versicherten ein neuer Flyer entwickelt, in welchem die wichtigsten Informationen zusammengefasst nochmals nachgelesen werden können. Zudem enthält der Flyer nützliche Hinweise, wie es nach der Begutachtung weitergeht, was aus den Empfehlungen wird und wohin man sich im Bedarfsfall wenden kann. Die Gutachterinnen und Gutachter setzen diesen Flyer gezielt bei Konstellationen mit sichtbarem Bedarf an weiterer Beratung und Unterstützung ein.

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

Neben dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ist die eingebrachte Zeit in der Begutachtung ein Faktor, welcher die Zufriedenheit wesentlich beeinflusst. Aus der Bewertung der Zufriedenheit lässt sich ableiten, dass der Wunsch nach mehr Zeit im Begutachtungsgespräch besteht. Dementgegen steht der Auftrag des Gesetzgebers an den Medizinischen Dienst, für eine zeitgerechte und effiziente Begutachtung Sorge zu tragen.

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nimmt die Pflegekasse den Antrag entgegen, verarbeitet ihn und versendet das Gutachten an die Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Medizinischen Dienst innerhalb dieser Frist stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung erforderlich. Im Interesse einer zügigen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können. Eine gute Vorbereitung und das Bereitlegen von Berichten, Dokumenten und Informationen seitens der versicherten Person, wie beispielsweise die im Vorfeld ausgefüllte Selbstauskunft unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter. Dadurch kann die gewonnene Zeit für das Begutachtungsgespräch genutzt werden.

Mit dem gleichen Ziel wird zudem der Begutachtungsprozess stetig weiterentwickelt. Bereits bestehende technische Erleichterungen wurden

sowohl bei der Gutachtenvorbereitung, als auch der Nacharbeit um weitere Funktionen ergänzt.

Ein weiterer Aspekt ist die personelle Ressource im gutachterlichen Bereich. Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Kontinuierlich baut der Medizinische Dienst sein pflegefachliches Personal zur Bewältigung des stetig wachsenden Auftragsvolumens aus.

Aufgrund des in diesem Berufsfeld besonders ausgeprägten Fachkräftemangels und der starken Konkurrenz bei der Mitarbeitergewinnung, können nicht alle Medizinischen Dienste Personal in dem Maße gewinnen, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre. Um diesen Anforderungen zu begegnen, findet in Zusammenarbeit mit dem Medizinischen Dienst Bund eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Begutachtungsformen auf Bundesebene statt. Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung, welche zukünftig auch per Videotelefonie durchgeführt werden kann, trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen

Im Rahmen der Dienstleistungsorientierung ist eine gute Erreichbarkeit ein wichtiges Qualitäts- und Zufriedenheitsmerkmal für den Medizinischen Dienst. Aus diesem Grund stehen den Personen, die mit uns in Kontakt treten möchten, mehrere Kanäle zur Verfügung. Dazu gehören das Telefon, die E-Mail-Funktion und verschiedene Anwendungen auf unserer Homepage, wie beispielsweise die Online-Terminabsage. Beeinflusst wird die Erreichbarkeit durch eine hohe Zahl an Kontaktaufnahmen aufgrund eines anhaltend steigenden Auftragsvolumens und damit verbundenen Abstimmungsbedarfen.

Die Versicherten zeigen auch in diesem Jahr auf, dass der Medizinische Dienst Baden-Württemberg für sie schwierig zu erreichen war. Diese Rückmeldung sehen wir daher auch künftig als ein wichtiges Handlungsfeld an. Bereits seit längerem sind die Anrufe an allen Standorten in Baden-Württemberg durch sogenannte zyklische Sammel-Telefonanschlüsse besser gesteuert. Anruferinnen und Anrufer werden automatisch zur nächsten freien Servicemitarbeiterin oder zum nächsten freien Servicemitarbeiter durchgestellt. Eine Optimierung der zyklischen Verteilung sowie der Ansagetexte hat bereits zu einer Verbesserung der Erreichbarkeit geführt. Eine verbindliche Verfahrensweisung wird fortlaufend aktualisiert und um optimierte Lösungen zur Erreichbarkeit der Pflegeteams ergänzt. Abgerundet werden diese Maßnahmen durch Schulungen unserer Servicemitarbeitenden.

Darüber hinaus erreichen uns Versicherte und ihre Angehörigen auch per E-Mail, vollkommen unabhängig von unseren Servicezeiten und auf sicherem Datenweg (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung). Die Bearbeitung eingehender E-Mails hat sich durch einheitliche Vorgaben und technische Unterstützung stetig verbessert. Auch können Versicherte bzw. deren Angehörige über ein Kontaktformular auf unserer Homepage den bereits geplanten Begutachtungstermin schnell und einfach absagen.

Bewährt hat sich die im Laufe des Jahres neu installierte Telefonanlage, welche für eine deutliche Verbesserung bei der telefonischen Erreichbarkeit gesorgt hat. Neben informativen Ansagetexten konnten Funktionen, wie das Routing für gezielte Fragestellungen oder die Rückrufbitte für mehr Komfort und Erleichterung bei den Anrufenden sorgen. Weiterhin können durch Auswertungen im Anrufaufkommen die personellen Ressourcen im Servicebereich gezielter eingesetzt und das im Tagesverlauf schwankende Anrufaufkommen besser kompensiert werden.

Aufgrund steigender Anforderungen wurde das sog. Service-Portal für die versicherten Personen und ihre Angehörigen bzw. betreuenden und bevollmächtigten Personen eingerichtet. Hier wurden die bereits bekannten und bewährten Funktionen, wie das Hochladen und Übermitteln von Dokumenten, um weitere Anwendungen ergänzt. Künftig ist es den Versicherten möglich, sich mit einem entsprechenden Code datenschutzkonform in das Service-Portal einzuwählen und sich über den Bearbeitungsstand

ihres Antrags zu informieren. Im Portal können weiterhin Unterlagen hochgeladen sowie künftig die Selbstauskunft auf anwenderfreundliche Weise direkt online ausgefüllt und übermittelt werden. Zudem sind geplante Begutachtungstermine bereits zum Zeitpunkt der Verplanung umgehend ersichtlich. Damit möchten wir den an der Begutachtung beteiligten Personen eine gute Vorbereitung und frühzeitige Planungssicherheit ermöglichen.

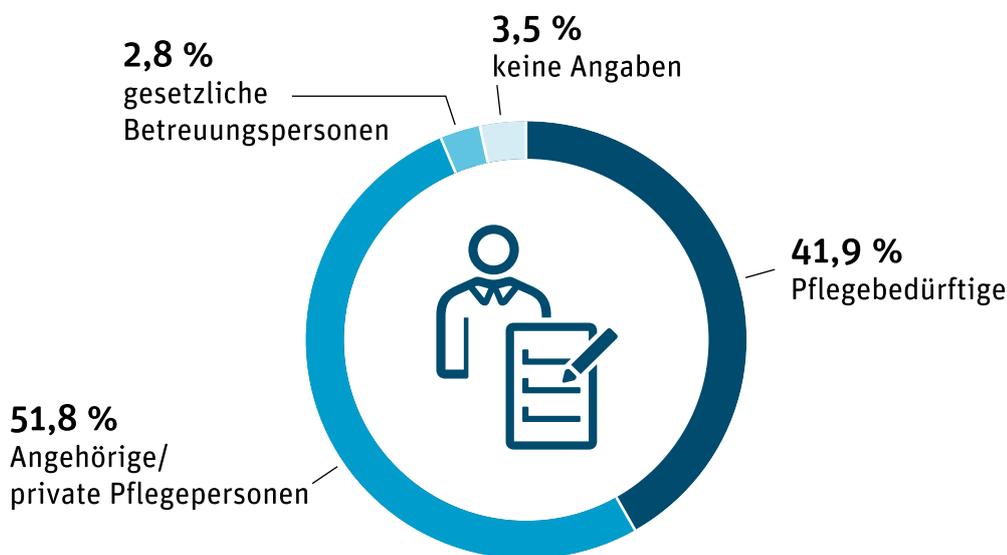
Darüber hinaus wurde die Anzahl der Servicemitarbeitenden in den Beratungsstellen erneut an den steigenden Bedarf angepasst.



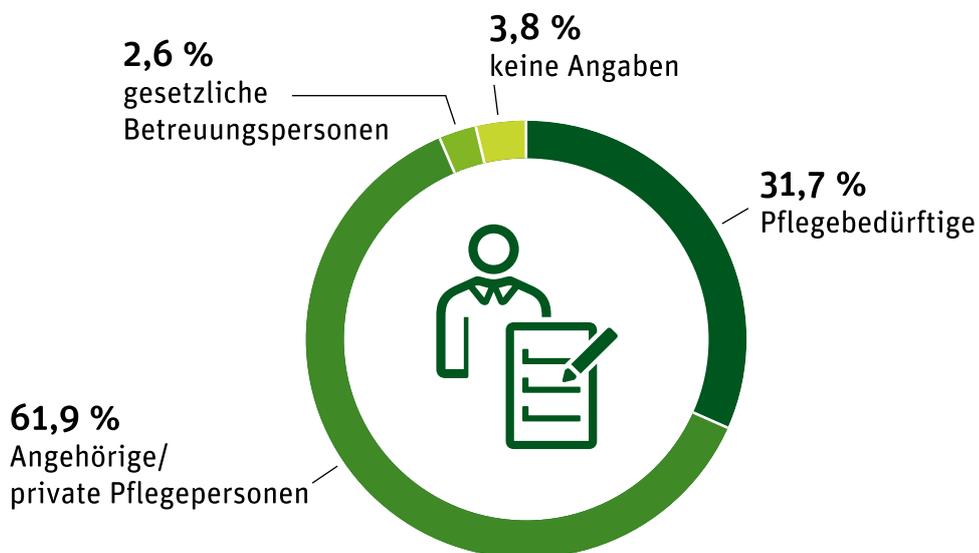
7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt (Mehrfachnennungen möglich)?

Begutachtung im Hausbesuch



Begutachtung durch Telefoninterview



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





Begutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 2299)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	83,6 %	10,6 %	5,8 %

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	85,8 %	12,1 %	2,1 %	80,3 %	17,4 %	2,3 %
Information durch Faltblatt und An-schreiben	83,6 %	14,2 %	2,2 %	80,0 %	18,5 %	1,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen	69,5 %	18,3 %	12,2 %	80,5 %	13,1 %	6,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg	91,9 %	5,7 %	2,4 %	95,1 %	4,0 %	0,8 %

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	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum	96,1 %	2,7 %	1,2 %	88,2 %	10,6 %	1,2 %
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	95,7 %	3,2 %	1,1 %	88,3 %	10,8 %	0,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter	86,2 %	10,6 %	3,2 %	93,5 %	6,3 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	79,1 %	12,5 %	8,3 %	95,8 %	3,9 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	81,6 %	11,7 %	6,7 %	88,4 %	10,7 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,0 %	10,2 %	4,9 %	95,0 %	4,6 %	0,4 %
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	89,2 %	7,8 %	2,9 %	95,9 %	3,9 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,6 %	8,0 %	3,3 %	95,9 %	3,8 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,2 %	7,9 %	1,9 %	95,7 %	4,1 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,1 %	7,1 %	2,7 %	95,5 %	4,2 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	75,5 %	16,2 %	8,4 %	91,6 %	7,6 %	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 telefonischen Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 629)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	79,3 %	11,8 %	8,8 %

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische 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	82,8 %	14,6 %	2,6 %	80,8 %	17,9 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und An-schreiben	81,1 %	16,1 %	2,8 %	78,4 %	20,6 %	1,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen	65,3 %	23,6 %	11,0 %	83,1 %	13,8 %	3,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und An-sprechpartner des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg	92,2 %	5,9 %	1,9 %	94,9 %	4,0 %	1,1 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

Fragenbereich B: Telefonischer 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	94,2 %	4,2 %	1,6 %	92,2 %	7,6 %	0,2 %
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	94,4 %	4,1 %	1,5 %	87,1 %	12,5 %	0,4 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter	86,8 %	9,6 %	3,6 %	94,5 %	5,5 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	77,4 %	12,9 %	9,6 %	95,7 %	4,1 %	0,2 %
Hinzuziehen weiterer Personen zum Telefonat	87,7 %	7,8 %	4,6 %	84,6 %	11,0 %	4,4 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,6 %	10,7 %	5,7 %	96,0 %	3,8 %	0,2 %
Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	90,0 %	6,7 %	3,3 %	95,0 %	4,2 %	0,8 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,2 %	6,6 %	4,2 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,5 %	8,2 %	2,3 %	96,5 %	3,3 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	89,4 %	6,7 %	4,0 %	95,1 %	4,7 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	72,6 %	17,0 %	10,4 %	88,6 %	10,1 %	1,3 %

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:

Medizinischer Dienst Baden-Württemberg
Ahornweg 2
77933 Lahr/Schwarzwald

Telefon: 07821 938-0

Telefax: 07821 938-1200

E-Mail: info@md-bw.de

Internet: www.md-bw.de

Bearbeitung:

Judith Vogt, Kathrin Kuhl, Kerstin Beck

Bilder:

Medizinischer Dienst

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Medizinischer Dienst Baden-Württemberg

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig
3. Empfanden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input type="checkbox"/>				
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Fallblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>				
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input type="checkbox"/>				
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input type="checkbox"/>				

Der telefonische Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...	
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	<input type="checkbox"/>				
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input type="checkbox"/>				
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>				
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input type="checkbox"/>				
11. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="checkbox"/>				

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung mit T...

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Medizinischer Dienst Baden-Württemberg

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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Emplanden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input type="checkbox"/>					
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Kaltblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>					
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input type="checkbox"/>					
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<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 type="checkbox"/>					
8. Spürten Sie sich bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter angesprochen?	<input type="checkbox"/>					
9. War die Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter für Sie hilfreich?	<input type="checkbox"/>					

Die Begutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
10. Hat die Gutachterin oder der Gutachter Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input type="checkbox"/>					
11. Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter?	<input type="checkbox"/>					
12. Hat die Gutachterin oder der Gutachter Sie respektvoll und einflussbar beraten?	<input type="checkbox"/>					
13. Hat die Gutachterin oder der Gutachter Sie ausreichend über Ihre Rechte informiert?	<input type="checkbox"/>					
14. Hat die Gutachterin oder der Gutachter Sie über Ihre Möglichkeiten informiert?	<input type="checkbox"/>					
15. Hat die Gutachterin oder der Gutachter Sie über Ihre Möglichkeiten informiert?	<input type="checkbox"/>					
16. Hat die Gutachterin oder der Gutachter Sie über Ihre Möglichkeiten informiert?	<input type="checkbox"/>					

Bitte wenden Sie sich an den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg, wenn Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigelegten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuestra GmbH in Berlin, senden möchten.

Medizinischer Dienst Baden-Württemberg bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung im Hausbesuch

MD BW



Medizinischer Dienst Baden-Württemberg

Ahornweg 2

77933 Lahr/Schwarzwald

Telefon 0 78 21 9 38-0

Telefax 0 78 21 9 38-12 00

info@md-bw.de

www.md-bw.de