



Medizinischer Dienst  
Baden-Württemberg



**Versichertenbefragung  
zur Pflegebegutachtung des  
Medizinischen Dienstes  
Baden-Württemberg 2023**

# Inhalt

Pflegebegutachtung im Wandel.....	01
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick.....	02
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung.....	04
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch.....	05
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	06
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung.....	07
5. Ergebnisse.....	08
6. Erkenntnisse.....	24
7. Maßnahmen.....	25
8. Zahlen, Daten, Fakten.....	29

# Pflegebegutachtung im Wandel

Die Begutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit ist eines der Kerngeschäfte der Medizinischen Dienste – und steht aktuell vor großen Herausforderungen, die ein Umdenken und (mutige) neue Wege für die Begutachtungen erfordern.

Allein in Baden-Württemberg stieg die Zahl der Auftragseingänge zur Pflegeversicherung binnen zehn Jahren um fast 90 Prozent. Waren es im Jahr 2014 noch 222.000 Anträge für einen Pflegegrad, so kommen wir im vergangenen Jahr auf 417.000 Anträge – in nur einem Kalenderjahr. Und die Zahlen steigen Monat für Monat. Im Jahr 2035 erwarten wir in Baden-Württemberg 625.000 pflegebedürftige Menschen – das entspricht der Einwohnerschaft von Karlsruhe und Mannheim zusammen. Für uns beim Medizinischen Dienst bedeutet das rechnerisch: Wir erhalten im Jahr 2035 voraussichtlich sogar 667.000 Auftragseingänge zur Pflegeversicherung, das wären unfassbare 55.000 Anträge im Monat bzw. über 60 % mehr Aufträge als aktuell. Auch unter diesen Bedingungen benötigen die Antragstellenden schnelle Hilfe und Unterstützung.

Die Begutachtung von Pflegebedürftigkeit erfolgt im Regelfall durch eine umfassende persönliche Befunderhebung im Wohnbereich der antragstellenden Person. Die hohe Zahl an Aufträgen erfordert jedoch auch Begutachtungsalternativen, wie sie die aktualisierte Begutachtungsrichtlinie in klar definierten Fällen durch Telefoninterviews und Aktenlagenbegutachtung vorsieht. Eine sinnvolle Ergänzung stellt hier die Videobegutachtung dar, die 2024 im Rahmen einer wissenschaftlich begleiteten Studie evaluiert wird. Eine Entlastung ist auch durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz denkbar.

Sicher ist: Wir müssen Barrieren abbauen und in der Pflegebegutachtung neue Wege gehen. Wir benötigen Verständnis und neue Lösungsansätze, die schnell umgesetzt werden können – zum Beispiel auch durch mutige, kreative Pilotprojekte in unserem Land.

Es freut uns, dass auch in diesen herausfordernden Zeiten im Jahr 2023 sich insgesamt 83,5 Prozent der Befragten zufrieden mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg äußerten. Besonders hohe Zufriedenheitswerte von jeweils über 90 Prozent erhalten die Mitarbeitenden des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg für ihre Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, ihren einfühlsamen und respektvollen Umgang mit den pflegebedürftigen Menschen sowie die verständliche Ausdrucksweise bei der Begutachtung.

Und erneut nutzen wir die Erkenntnisse der Befragung als wichtiges Instrument, um unsere Abläufe auf den Prüfstand zu stellen und weiter zu optimieren. Einige Maßnahmen wurden bereits im Laufe des Jahres 2023 umgesetzt, weitere Themen werden aktuell angegangen – mehr hierzu finden Sie in den Kapiteln 6 und 7 unseres Berichts.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

Lahr/Schwarzwald, den 15. April 2024

Andreas Klein  
Vorstandsvorsitzender des Medizinischen  
Dienstes Baden-Württemberg

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

82,0 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 82 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

## Der Kontakt

87,3 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 87,3 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

86,9 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,9 Prozent sind die Versicherten mit der Gesprächsführung ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

83,5 %

83,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für die Medizinischen Dienste geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.



# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte als Gutachterin oder Gutachter in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in dem Begutachtungsverfahren zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband Bund der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für den Medizinischen Dienst auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass der Medizinische Dienst eine Versichertenbefragung durchführt, daraus Erkenntnisse ableitet und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formuliert. Der Medizinische Dienst hat hierüber jährlich einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Der Bericht jedes Medizinischen Dienstes ist auf der Webseite [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) zu finden.

## 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Der Eintritt oder die Zunahme von Pflegebedürftigkeit ist für Betroffene und ihre Angehörigen belastend. Der Medizinische Dienst ist sich dieser herausfordernden Situation bewusst und macht sich zum Ziel, die Pflegebegutachtung so zu gestalten, dass sie nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen wird.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zu der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z. B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z. B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

Dem Medizinischen Dienst Baden-Württemberg ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtung noch gezielter auf die Bedürfnisse der Versicherten abzustimmen.

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. Bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite. Der Medizinische Dienst Bund veröffentlicht die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung.

# 3. Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu erhalten. Es soll Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes genutzt werden können.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien.

Es wird ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

Der Fragebogen für die Versichertenbefragung wurde vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen können, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an eine externe wissenschaftliche Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), die die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.



## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

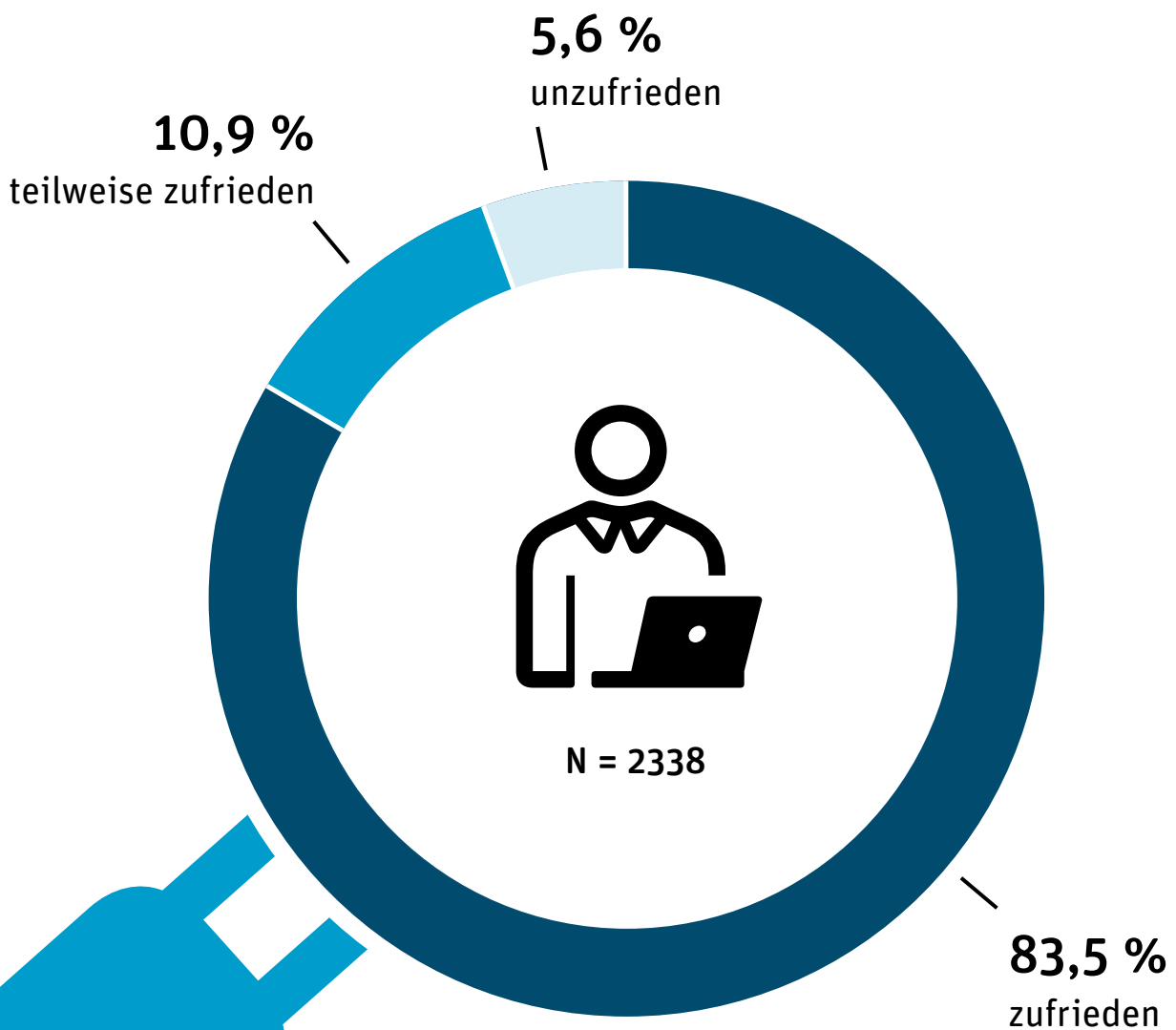
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (178.785 persönliche Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 4.470 zu versendenden Fragebögen entspricht.

Der Medizinische Dienst Baden-Württemberg hat insgesamt 5.707 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 2.449 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,9 Prozent.



## 5. Ergebnisse

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



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 83,5 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg zufrieden. Teilweise zufrieden sind 10,9 Prozent und 5,6 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 30 und 31.

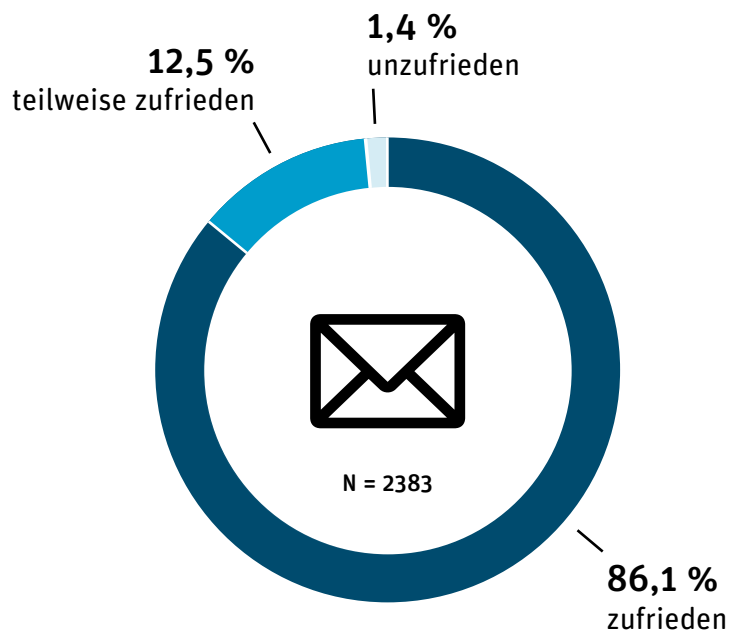
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 86,1 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Die Informationen rund um die Pflegebegutachtung erreichen mit 83,7 Prozent durch Faltblatt und Anschreiben einen etwas niedrigeren Zufriedenheitswert. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen zur Pflegebegutachtung sind 67,5 Prozent zufrieden.

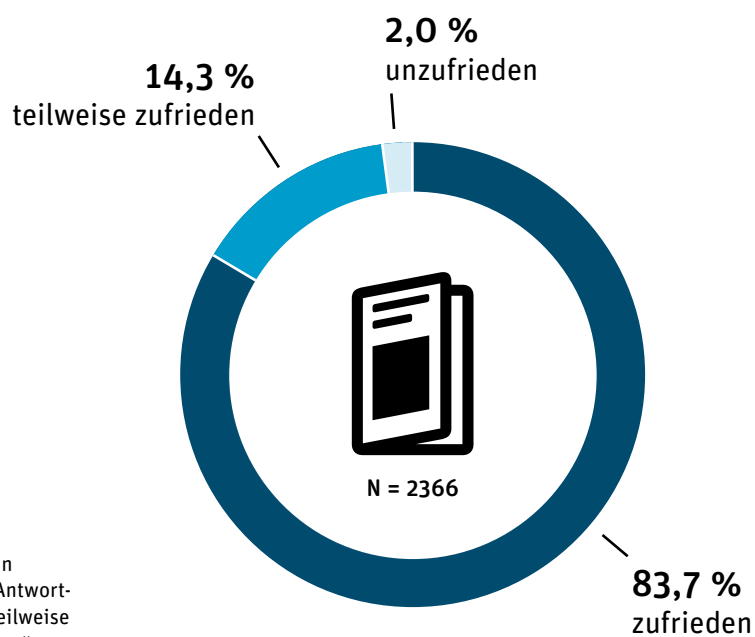
Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 90,8 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 93,7 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



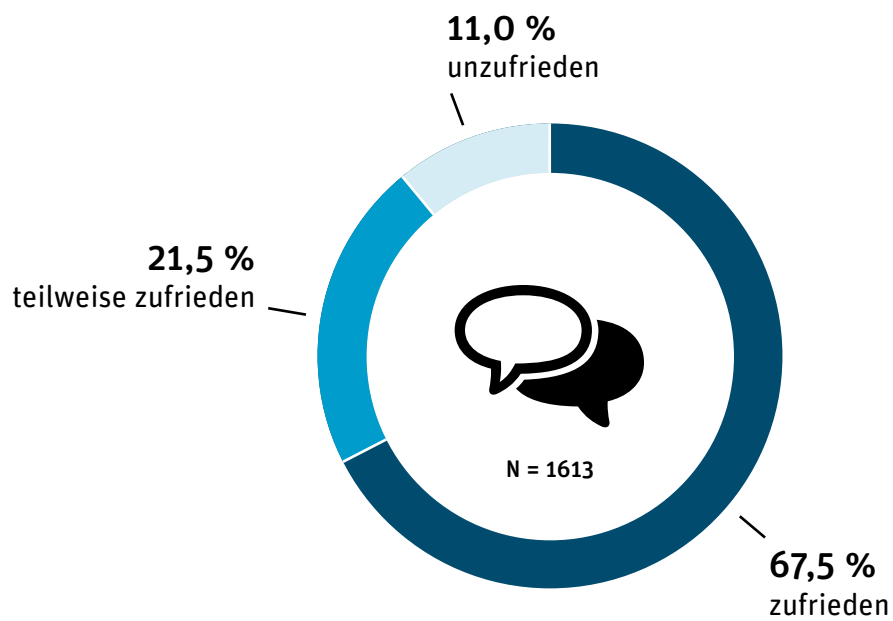
## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



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

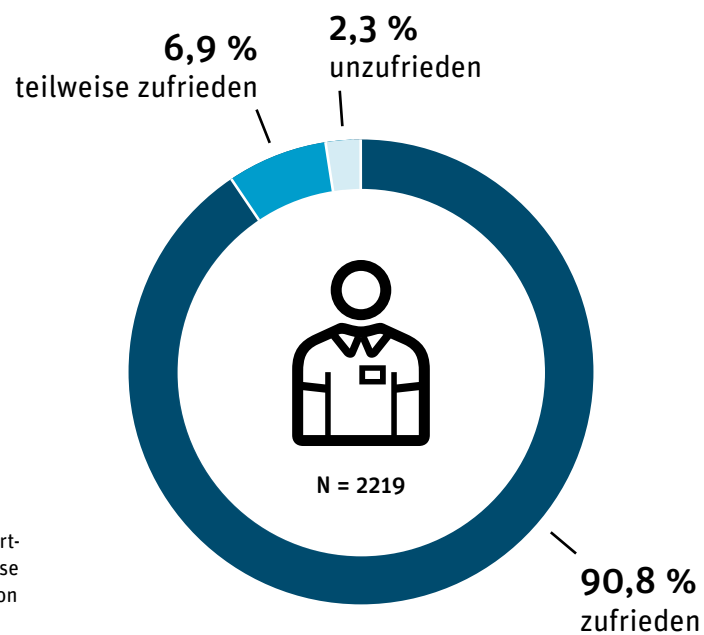
## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen

---



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

---



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

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

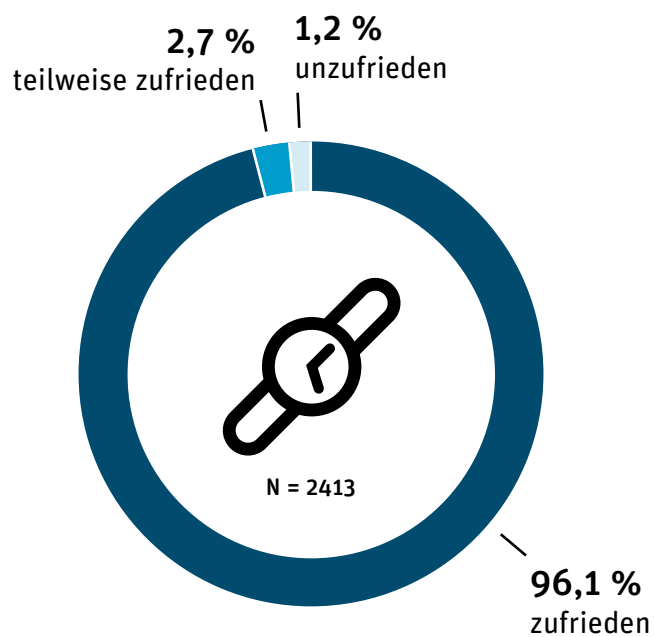
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termineure und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,1 bzw. 95,6 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,1 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (85 Prozent).

Ein niedrigerer Zufriedenheitswert wird beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (80,9 Prozent) erreicht. Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 79,3 Prozent der Befragten zufrieden; 12,9 Prozent sind teilweise zufrieden und 7,9 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 97 Prozent der Begutachteten ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

**A)****B)****C)**

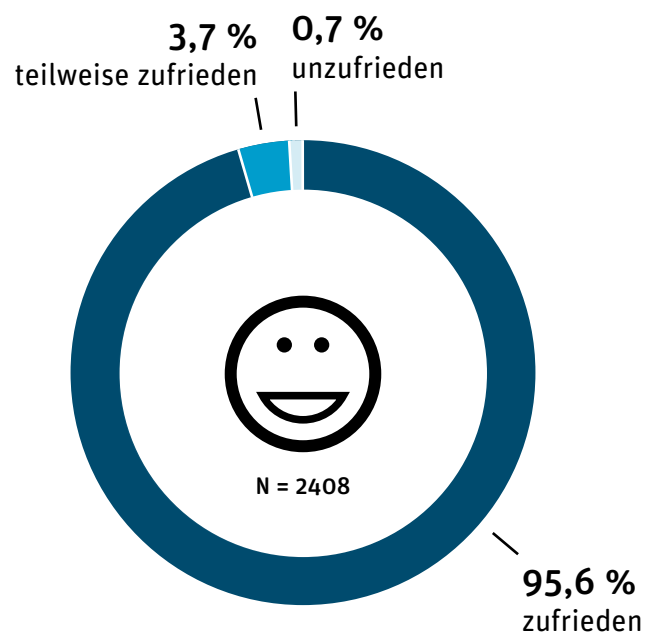
## Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

---



## Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

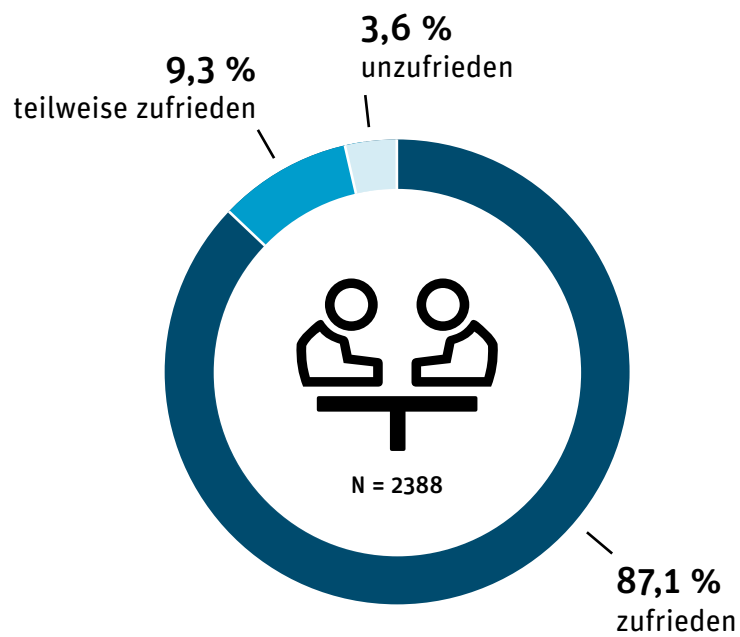
---



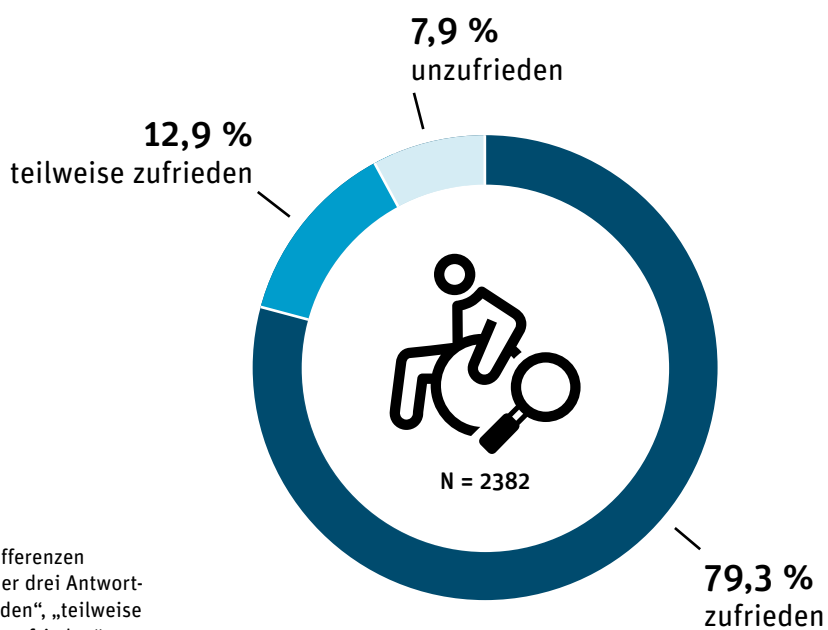
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.



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



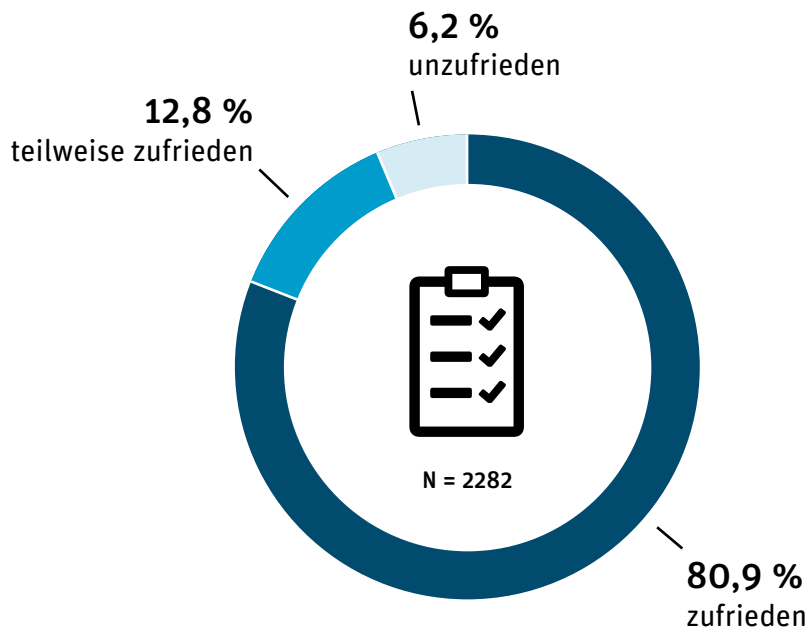
## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

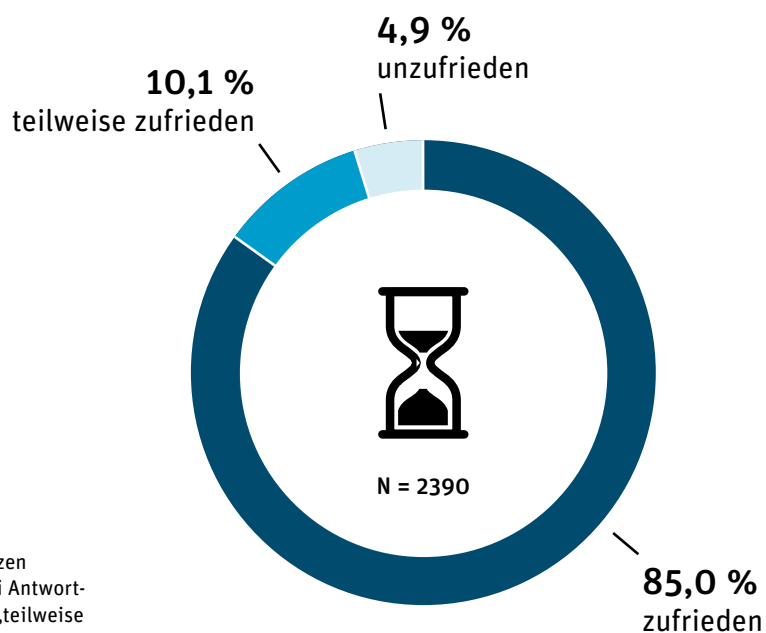
## Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten

---



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

---



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

## Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (91,3 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (rund 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 8,6 Prozent sind hiermit unzufrieden und 16,5 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 93 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

A)



B)

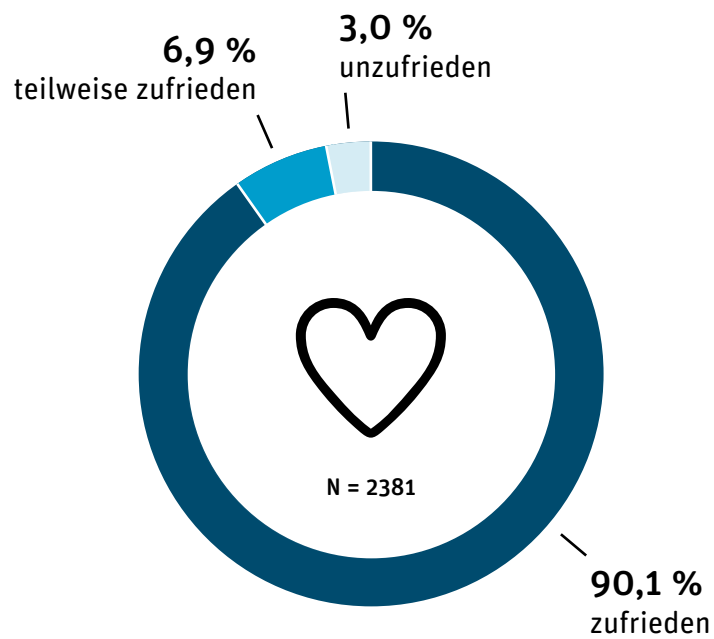


C)



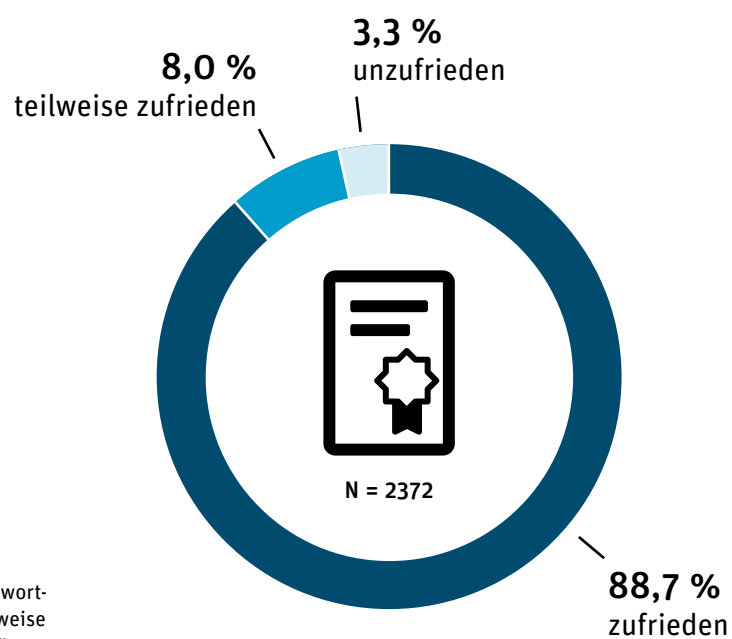
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



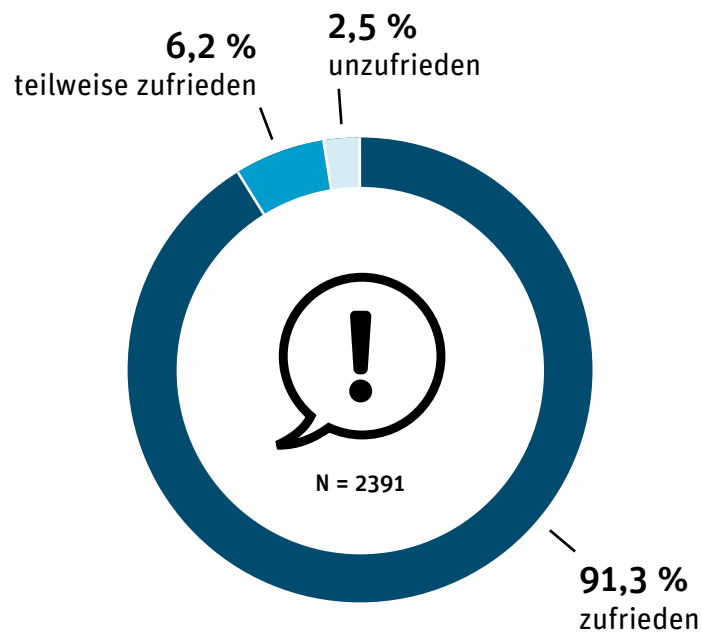
## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

---

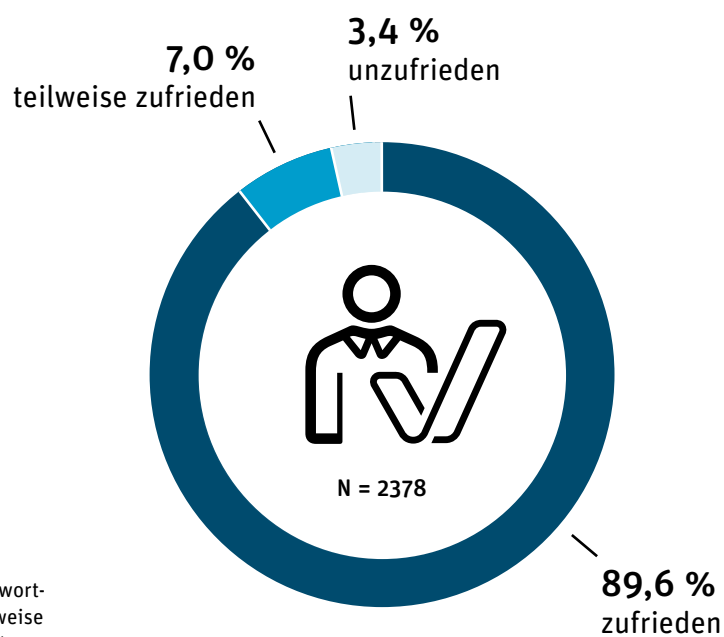


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



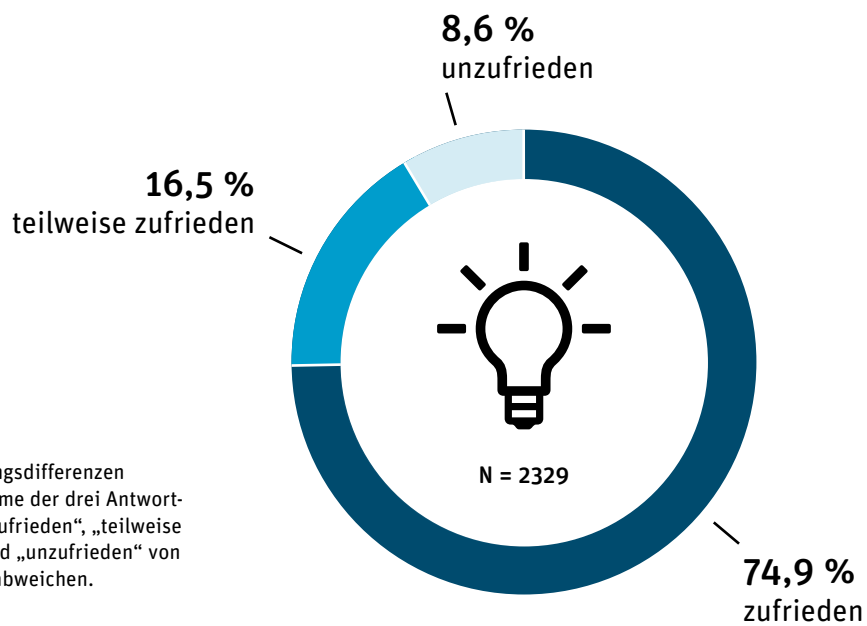
## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

## Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

---



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

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

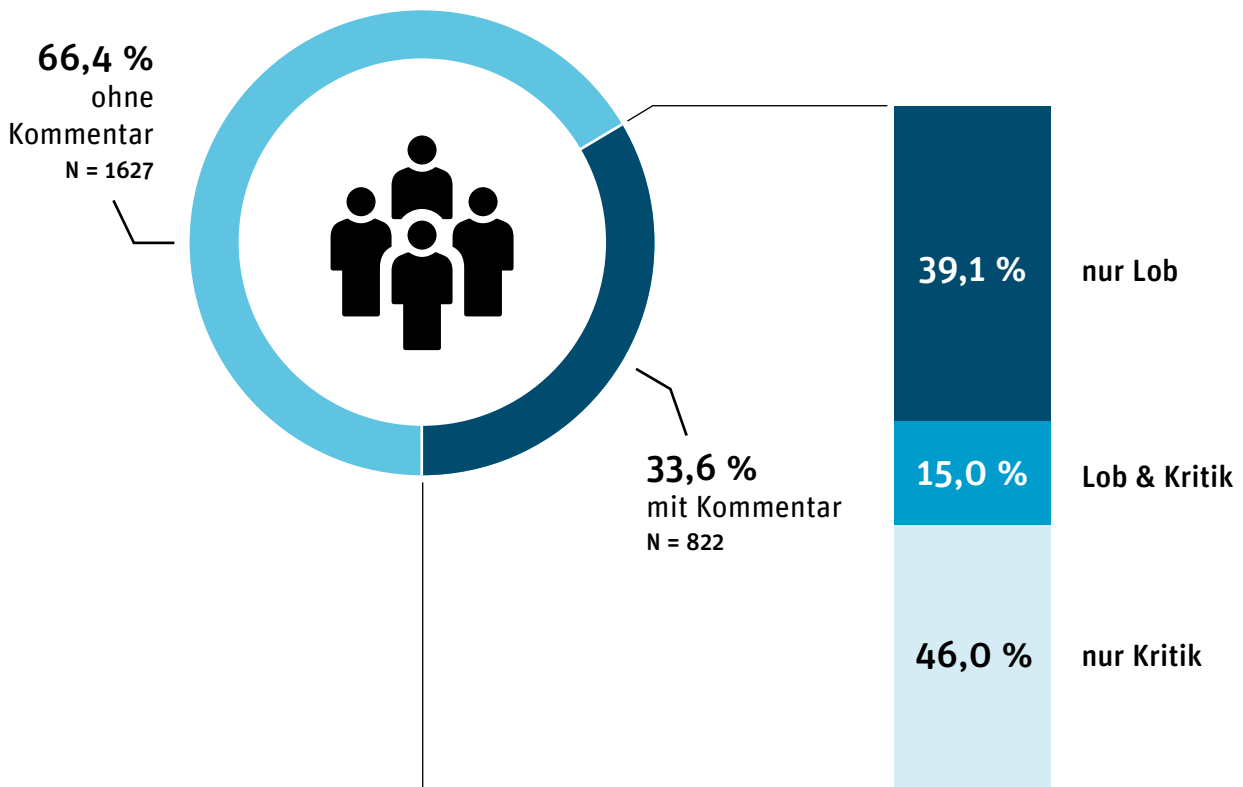


ja
  nein
  weiß nicht

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

## 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 (1184 Kommentare von 822 Befragten).



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



## 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 (1184 Kommentare von 822 Befragten).



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von fast 43 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Baden-Württemberg mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 39,1 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen der Versicherten und Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Betrachtet man die Relation zwischen der Zufriedenheit und der Wichtigkeit für die Versicherten, so lassen sich folgende Erkenntnisse ableiten und Verbesserungspotenziale identifizieren:

### **Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten**

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 7,9 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 12,9 Prozent der

Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 79,3 sind zufrieden. Für etwa 97 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig.

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

Rund 75 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 8,6 Prozent der Versicherten und sind damit unzufrieden; 16,5 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 92,5 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

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

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 85,0 Prozent zufrieden. 4,9 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Medizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 10,1 Prozent sind teilweise zufrieden. Rund 96 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

### **Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Baden-Württemberg bei Rückfragen**

Auch wenn die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes für die Befragten als weniger wichtig bewertet wurde, möchten wir die Zufriedenheit des Versicherten bei diesem Aspekt verbessern. Während 67,5 damit zufrieden sind, teilen 11 Prozent der Begutachteten, die den Medizinischen Dienst

## 7. Maßnahmen

in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 21,5 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 83,3 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen wichtig.

### **Verbesserungsmaßnahmen**

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

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

#### **Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten**

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

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach 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. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Eine individuelle Beratung kann zur Stärkung der pflegenden Angehörigen und zur Stabilisierung des Pflegesettings beitragen.

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

Der Medizinische Dienst selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten umfassend zu beraten.

Daher 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.

Wir befähigen zudem die Gutachterinnen und Gutachter durch regelmäßige Fortbildungen, individuelle Empfehlungen zu präventiven und rehabilitativen Maßnahmen, Heilmitteln, zur Verbesserung der Pflegesituation und zu Hilfsmitteln und wohnumfeldverbessernden Maßnahmen abgeben zu können.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen

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

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Medizinischen Dienstes zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente, unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen. Zudem erlauben technische Verbesserungen eine

effizientere Nachbearbeitung des Hausbesuchs, so dass mehr Zeit für das Begutachtungsgespräch zur Verfügung steht.

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 pflegfachliches 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.

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**

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu.

Die Erhöhung des Auftragsvolumens führt zu einer kontinuierlichen Zunahme der damit verbundenen Anzahl an Telefonaten.

Die Versicherten zeigen 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, weil im Kontakt zwischen Versicherten und Medizinischem Dienst zum Beispiel offene Fragen geklärt werden oder Termine und Abläufe abgestimmt werden können.

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 Verfahrensanweisung wird fortlaufend aktualisiert und um optimierte Lösungen zur Erreichbarkeit der Pflgeteams ergänzt. Abgerundet werden diese Maßnahmen durch Schulungen unserer Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter.

Darüber hinaus erreichen uns Versicherte und ihre Angehörigen auch per E-Mail, vollkommen unabhängig von den Servicezeiten und auf sicherem Datenweg (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung). Die Bearbeitung eingehender E-Mails hat sich durch einheitliche Vorgaben und technische Unterstützung verbessert.

Außerdem können Versicherte bzw. deren Angehörige über ein Kontaktformular auf unserer Homepage den bereits geplanten Begutachtungstermin schnell und einfach absagen.

Zudem steht das sogenannte „Versichertenportal“ zur Verfügung, über welches Versicherte bzw. deren Pflegepersonen und auch Pflegeeinrichtungen, angeforderte Unterlagen datenschutzkonform an den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg übermitteln können.

Auch wenn wir unsere Erreichbarkeit in der Vergangenheit bereits auf unterschiedlichen Wegen verbessert haben, möchten wir die Dienstleistungsqualität in diesem Bereich weiter ausbauen.

So konnten wir im letzten Jahr eine neue Telefonanlage konfigurieren und Anfang dieses Jahres in Betrieb nehmen. Zum einen lassen sich dadurch regional und im Tagesverlauf schwankende Anrufrequenzen erfassen und der Personaleinsatz darauf anpassen. Zum anderen können Anrufende – je nach Anliegen – durch Tastenauswahl sich gezielt zur zuständigen Servicemitarbeiterin / zum zuständigen Servicemitarbeiter verbinden lassen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, einen Rückrufwunsch zu hinterlassen, der innerhalb festgelegter Zeit erfüllt wird. Darüber hinaus wurde die Zahl der Servicemitarbeiterinnen und Servicemitarbeiter in den Beratungsstellen deutlich erhöht.

# 8. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Verschickte Fragebögen 2023



Rücklauf (Stand 15.02.2024)

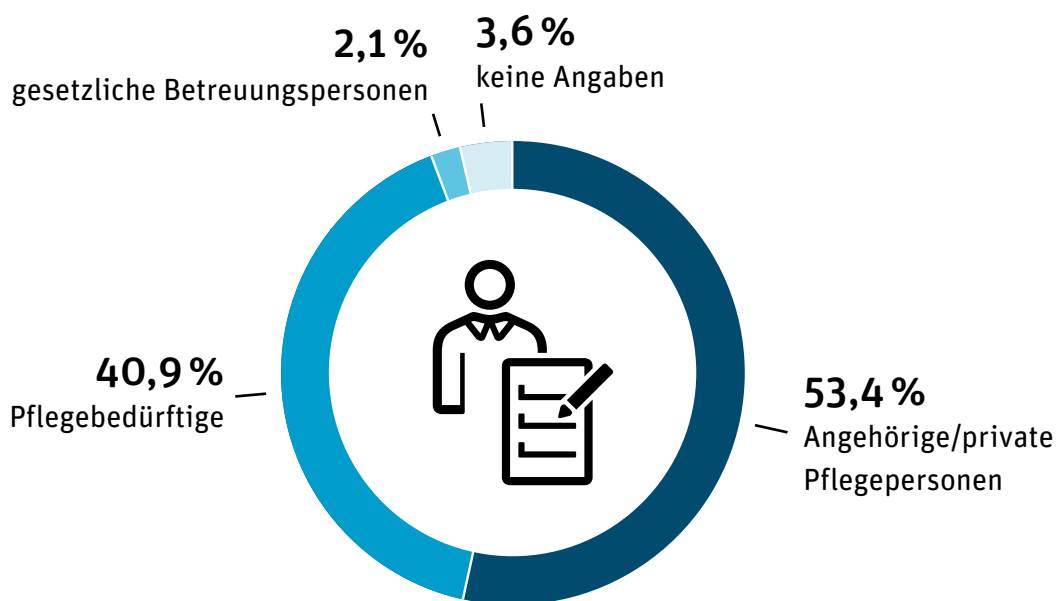


= 42,9 %



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 2449)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Baden-Württemberg?	83,5 %	10,9 %	5,6 %

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	86,1 %	12,5 %	1,4 %	81,4 %	16,6 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	83,7 %	14,3 %	2,0 %	80,2 %	18,0 %	1,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	67,5 %	21,5 %	11,0 %	83,3 %	12,7 %	3,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	90,8 %	6,9 %	2,3 %	93,7 %	5,3 %	1,0 %

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



Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,1 %	2,7 %	1,2 %	89,3 %	9,8 %	0,9 %
Angemessene Vorstellung	95,6 %	3,7 %	0,7 %	88,3 %	10,7 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,1 %	9,3 %	3,6 %	94,5 %	5,2 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	79,3 %	12,9 %	7,9 %	96,6 %	3,2 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	80,9 %	12,8 %	6,2 %	88,8 %	10,4 %	0,8 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,0 %	10,1 %	4,9 %	96,2 %	3,7 %	0,1 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90,1 %	6,9 %	3,0 %	95,9 %	3,7 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,7 %	8,0 %	3,3 %	96,5 %	3,3 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,3 %	6,2 %	2,5 %	96,3 %	3,5 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,6 %	7,0 %	3,4 %	96,6 %	3,4 %	0,1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	74,9 %	16,5 %	8,6 %	92,5 %	7,1 %	0,4 %

## Impressum

Bericht gemäß der Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinie – Die-RL) 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](mailto:info@md-bw.de)  
Internet: [www.md-bw.de](http://www.md-bw.de)

**Bearbeitung:**

Birgit Gelse, Kathrin Kuhl, Kerstin Beck

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Medizinischer Dienst Baden-Württemberg**

**Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023**

*Ihre Meinung ist uns wichtig!*

**Angaben zur Person**

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

Pflegebedürftige Person     Angehöriger/ private Pflegeperson     Gesetzlicher Vertreter

**Gesamtzufriedenheit**

2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Pflegebegutachtung?

zufrieden     teilweise zufrieden

**Informationen über die Pflegebegutachtung**

3. Empfinden Sie das Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?  ja     nein

4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?  ja     nein

5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?  ja     nein

6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?  ja     nein

**Der persönliche Kontakt**

7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?  ja     nein

8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?  ja     nein

9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?  ja     nein

10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?  ja     nein

11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?  ja     nein

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

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

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters**

13. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?  ja     nein

14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?  ja     nein

15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?  ja     nein

16. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?  ja     nein

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

**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 Baden-Württemberg bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

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

MD BW

9.10 - 2023



**Medizinischer Dienst Baden-Württemberg**

**Ahornweg 2  
77933 Lahr/Schwarzwald  
Telefon: 07821 938-0  
info@md-bw.de  
www.md-bw.de**