

# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Hessen 2024



# Inhalt

<b>01</b>	Vorwort
<b>02</b>	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
<b>04</b>	1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung
<b>05</b>	2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch
<b>07</b>	3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung
<b>08</b>	4. Ergebnisse
<b>26</b>	5. Erkenntnisse
<b>28</b>	6. Maßnahmen
<b>30</b>	7. Zahlen, Daten, Fakten

## 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 Hessen, Zimmersmühlenweg 23, 61440 Oberursel  
Telefon: 06171 634-00, Telefax: 06171 634-155  
E-Mail: [info@md-hessen.de](mailto:info@md-hessen.de), Internet: [www.md-hessen.de](http://www.md-hessen.de)

**Autoren:** Torsten Frisch, Dr. Stephan Halbig, Dr. Hendrik Pollmann, Alexandra Markus

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:** Tino Nitschke, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)



# Qualität als das entscheidende Kriterium unseres Handelns

Die jährliche Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung gibt uns wertvolle Hinweise auf die Qualität unserer Abläufe und Prozesse sowie mögliche Verbesserungspotenziale. Deshalb sind Ihre Rückmeldungen als Versicherte so wertvoll für unsere künftige Arbeit – herzlichen Dank dafür! Wir sind sehr froh, dass wir auch im Rahmen der diesjährigen Befragung bei einer Gesamtzufriedenheit im Hausbesuch von 89,5% wieder eine leichte Verbesserung erzielen konnten.

Verstärkt haben Versicherte den Wunsch nach der Berücksichtigung ihrer ganz individuellen Pflegesituation, ausreichenden Zeitressourcen für ein intensives Gespräch und einem stärkeren Fokus auf den Aspekt der Beratung geäußert. Hierzu haben wir bereits Maßnahmen eingeleitet (Schwerpunkt auf diese Themen im Rahmen der Einarbeitung, weiterführende Beratungsangebote u.a.) und werden diese auch in den kommenden Monaten konsequent fortsetzen.

Darüber hinaus stellen wir unsere Abläufe auf den Prüfstand, um durch Standardisierungen und den Einsatz modernster Technik unsere Prozesse weiter zu optimieren. Künftig wird es ganz entscheidend sein, solche Verbesserungspotenziale konsequent zu nutzen, um mehr Zeit für die eigentliche Begutachtung und damit den Austausch mit den Versicherten zu haben.

Die qualitativ hochwertige und gerechte Versorgung der Versicherten – das ist unsere Aufgabe und unser Anspruch als Medizinischer Dienst Hessen. Damit die Menschen, die auf Unterstützung und Hilfe angewiesen sind, einen schnellen und unkomplizierten Zugang zu den individuell für sie passenden Leistungen erhalten. Die langfristige Sicherung dieser Qualität ist das entscheidende Kriterium unseres Handelns und dabei immer Ihr Wohl als Versicherte im Blick zu haben.

Ihre

**Sötkin Geitner**  
Vorstandsvorsitzende

# 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 Hessen. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **87,7 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **87,2 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



**87,7 %**



**87,2 %**

---

## Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Hessen gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **90,3 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **89,4 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



**90,3 %**



**89,4 %**

## Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Hessen das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **89,5 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **86,6 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



**89,5 %**



**86,6 %**

## Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Hessen über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **89,5 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **84,0 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



**89,5 %**



**84,0 %**

# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien<sup>1</sup> sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung<sup>2</sup> im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienst Bund unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht ist Teil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

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

<sup>2</sup> Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

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

Wenn Pflegebedürftigkeit eintritt oder zunimmt, ist das für die Betroffenen und ihre An- und Zugehörigen stets herausfordernd. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes sind sich ihrer besonderen Rolle in dieser Situation bewusst. Damit die Begutachtung nicht als zusätzliche Belastung empfunden wird, ist eine verständnisvolle, respektvolle und individuelle Vorgehensweise unabdingbar.

### Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

Wie zufrieden die Versicherten mit der Begutachtung waren und welche Aspekte dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen auch, an welchen Punkten wenn möglich stärker auf die Bedürfnisse der begutachteten Personen und ihrer An- und Zugehörigen eingegangen werden sollte und geben wertvolle Hinweise darauf, wie sich der Medizinische Dienst künftig noch dienstleistungsorientierter zeigen kann.

Ziel der jährlichen Befragung ist es nicht, die Zufriedenheit der Versicherten mit dem aus der Pflegebegutachtung resultierenden Pflegegrad und den entsprechenden Leistungen der Pflegeversicherung zu ermitteln. Allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich dieser Aspekt auch auf die Bewertung der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst auswirkt.

### Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle ausgewertet.

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

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

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt. Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

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

**Die drei Fragebereiche umfassen:**

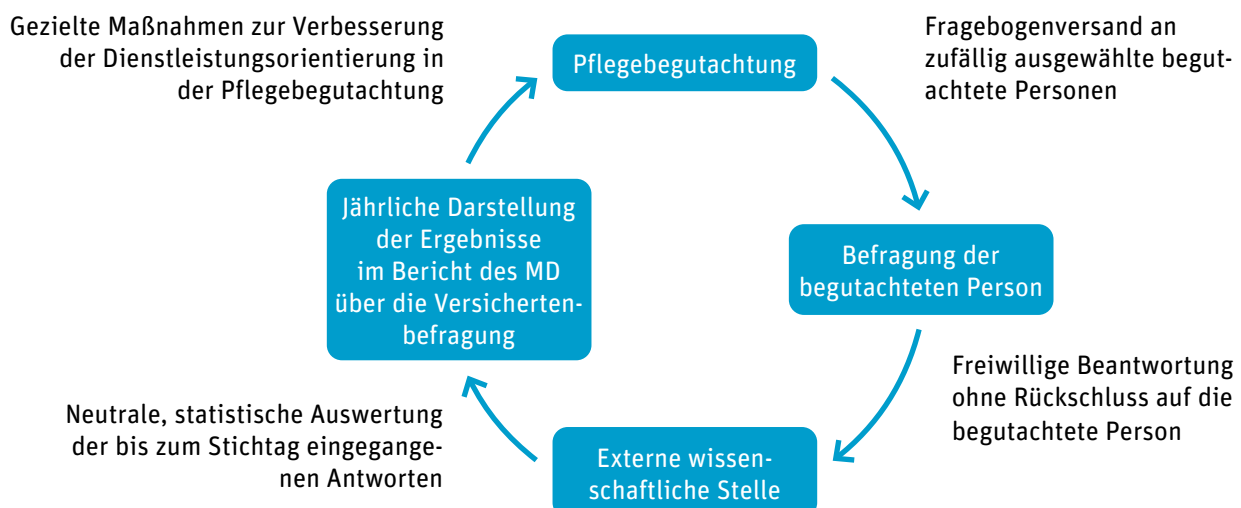
1. **Informationen über die Pflegebegutachtung:** organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen)

2. **Persönlicher Kontakt** mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue)

3. **Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters:** Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang)

Nicht alle pflegebedürftigen Menschen sind in der Lage, aktiv an der Versichertenbefragung teilzunehmen. Deshalb können alternativ oder unterstützend auch An- und Zugehörige, private Pflegepersonen sowie gesetzliche Betreuungspersonen den Fragebogen ausfüllen.

## Ablauf der Versichertenbefragung





### 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

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

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Da somit keine verbindliche Anzahl von Telefonbegutachtungen des Jahres 2023 ermittelt werden konnte, wurde eine eigene Stichprobe für dieses Verfahren erhoben.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 156.271 Begutachtungen durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens 3.907 begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Hessen hat 4.220 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 1.780 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,2 Prozent.

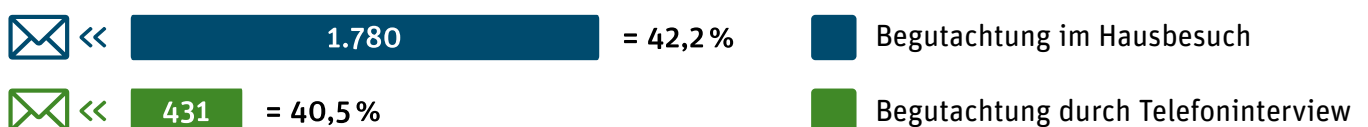
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Hessen 1.065 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 431 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 40,5 Prozent entspricht.

#### Rücklauf

##### Verschiedene Fragebögen 2024

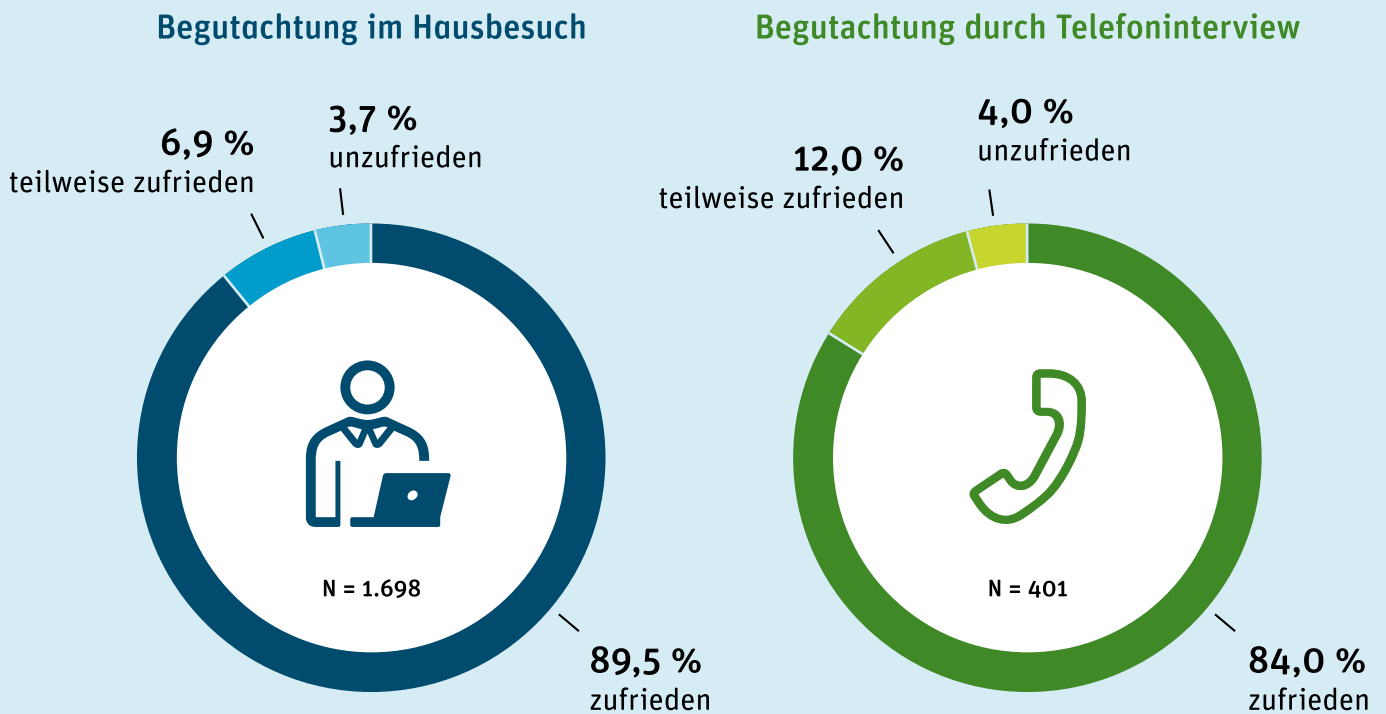


##### Rücklauf (Stand 15.02.2025)



## 4. Ergebnisse

### Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen



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

## Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (89,5 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (84,0 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 6,9 Prozent der im Hausbesuch und 12,0 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 3,7 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,0 Prozent.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

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

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 93,7 Prozent der im Hausbesuch und 93,0 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

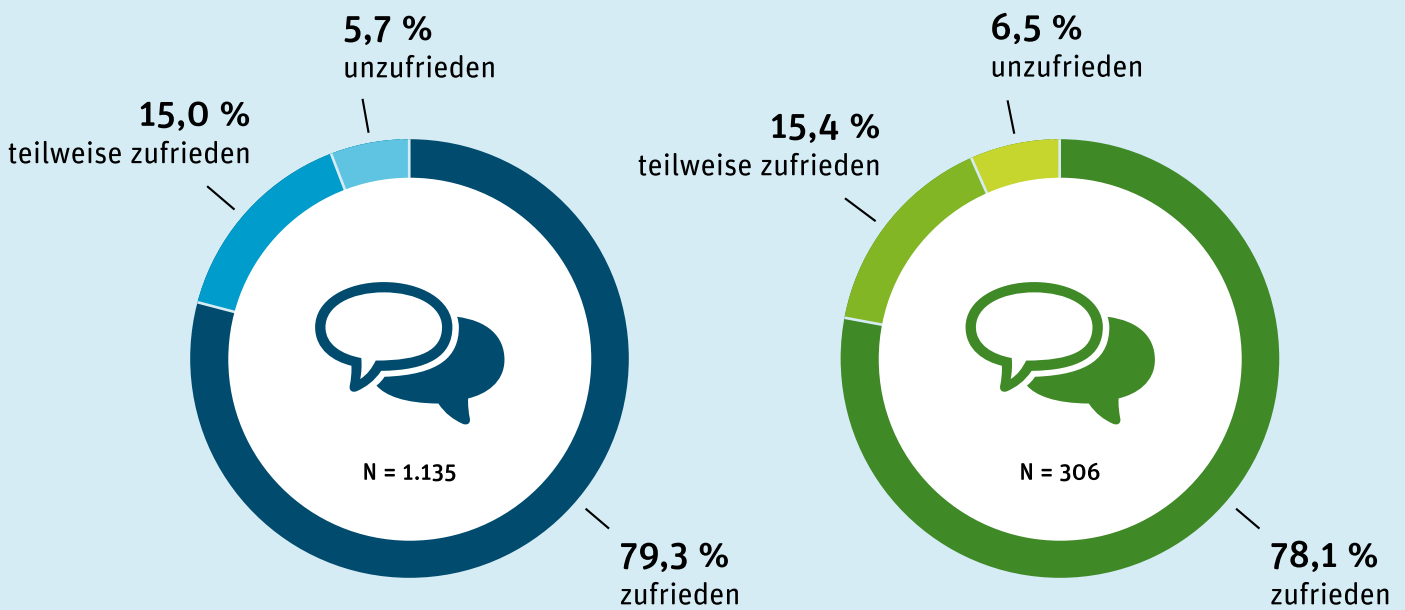
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 90,9 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 91,9 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 86,9 Prozent (Hausbesuch) bzw. 85,6 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

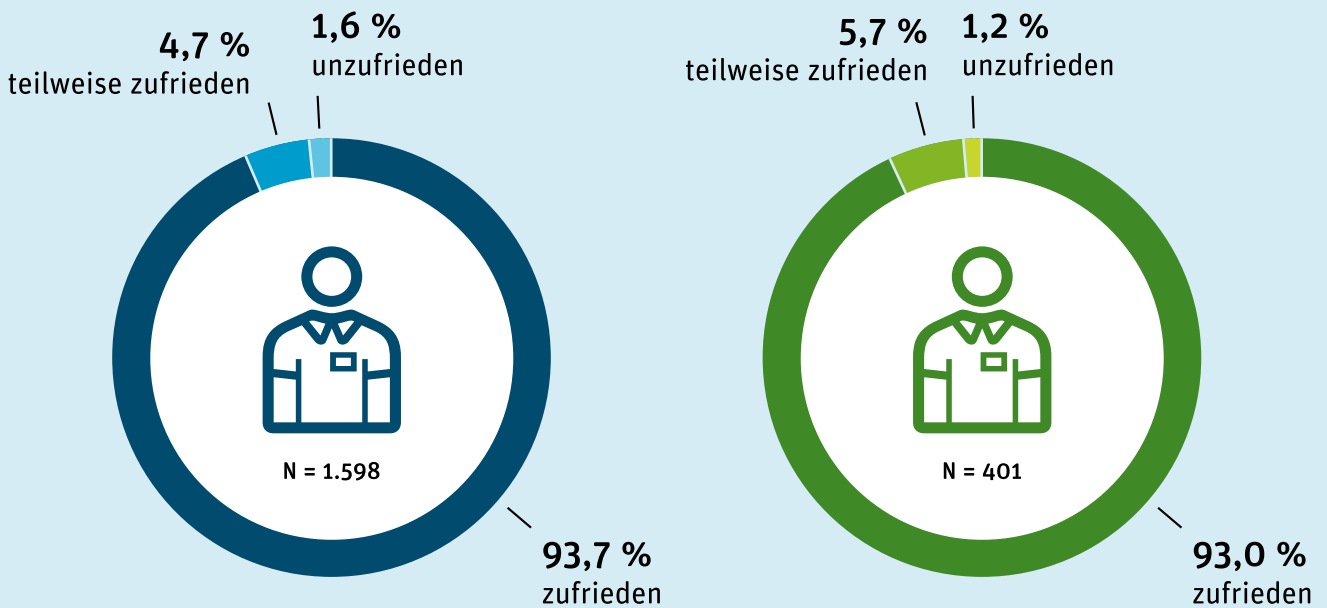
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen waren 79,3 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 78,1 Prozent.





### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen



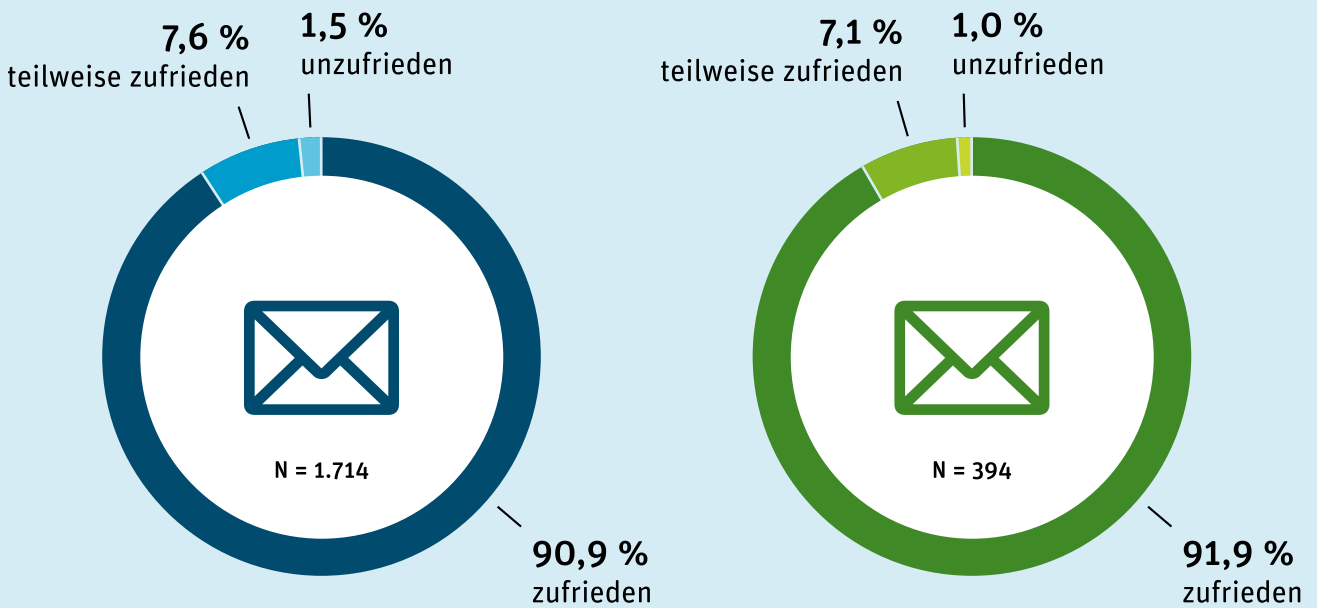
### Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Hessen



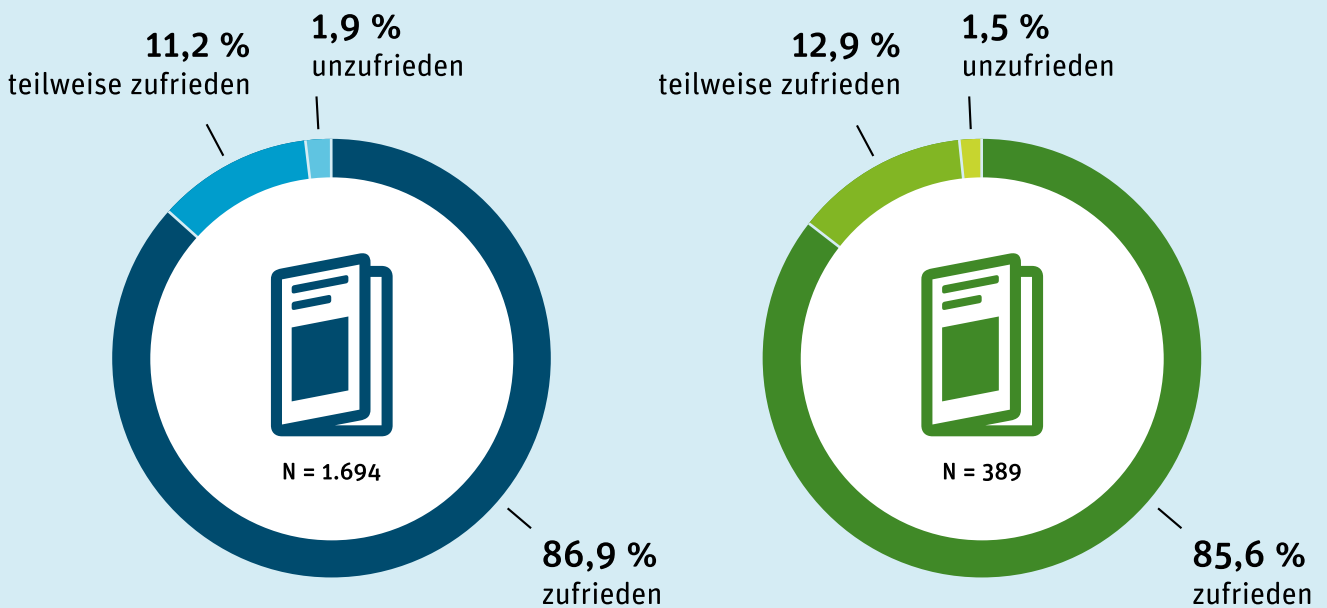
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent erreichten beim persönlichen Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (88,2 Prozent Hausbesuch, 86,5 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 86,7 Prozent der befragten Personen, 9,0 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,2 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt: „Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen

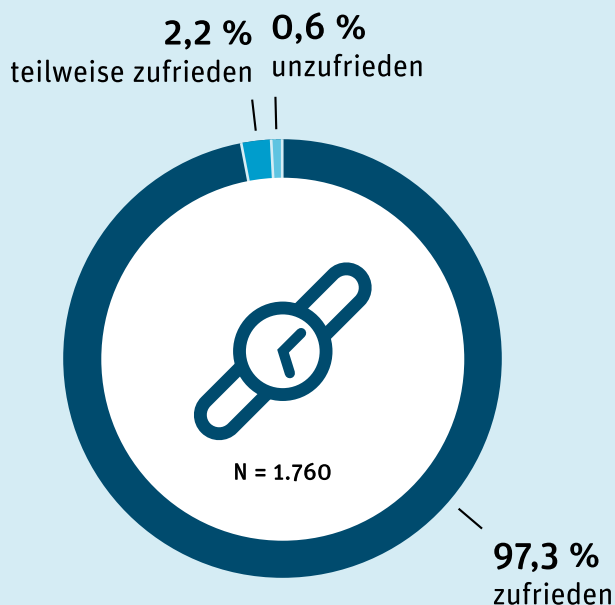
werden?“ Hier waren 88,5 Prozent zufrieden, 9,4 Prozent teilweise zufrieden und 2,1 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 85,7 Prozent der Befragten zufrieden; 9,1 Prozent teilweise zufrieden und 5,2 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 83,3 Prozent zufrieden, 11,2 Prozent teilweise zufrieden und 5,5 Prozent unzufrieden.

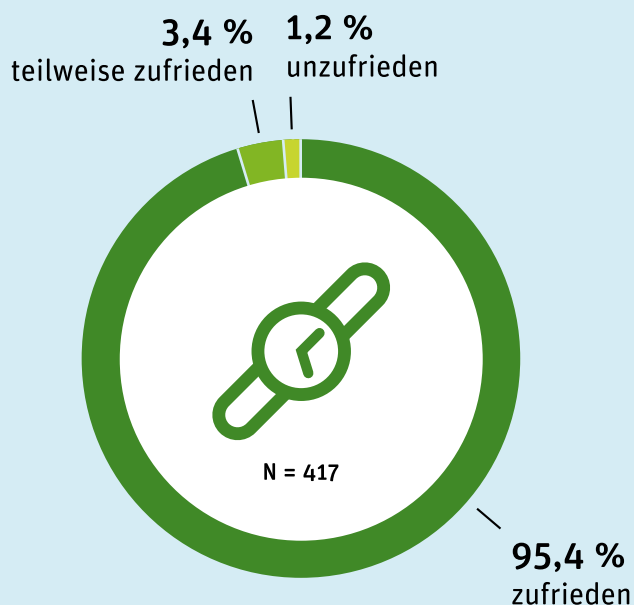
Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 88,0 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 87,1 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



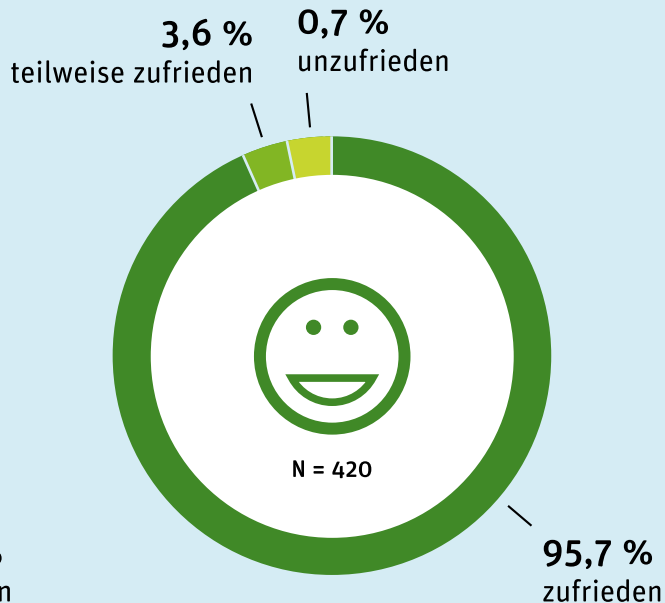
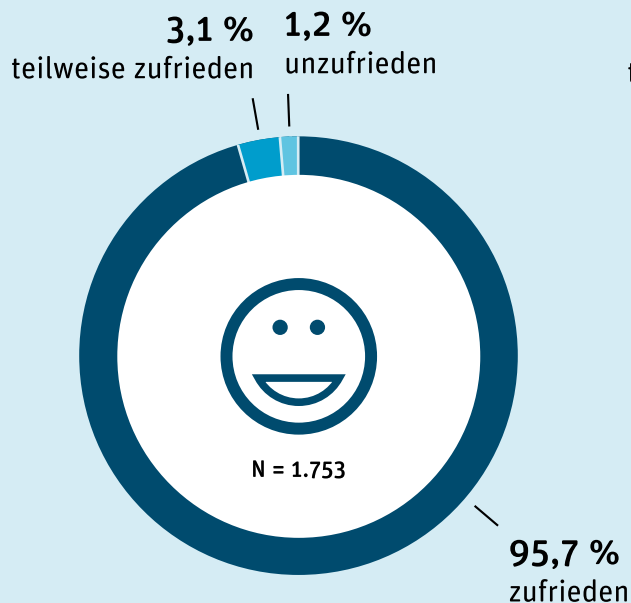
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

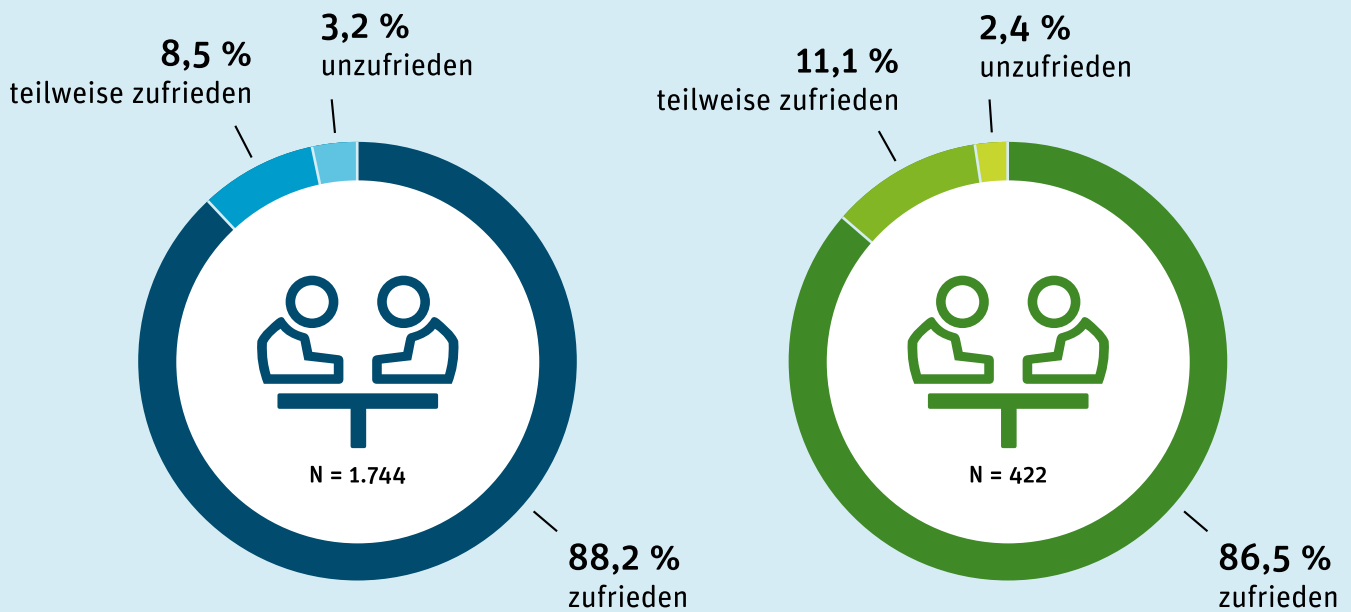


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

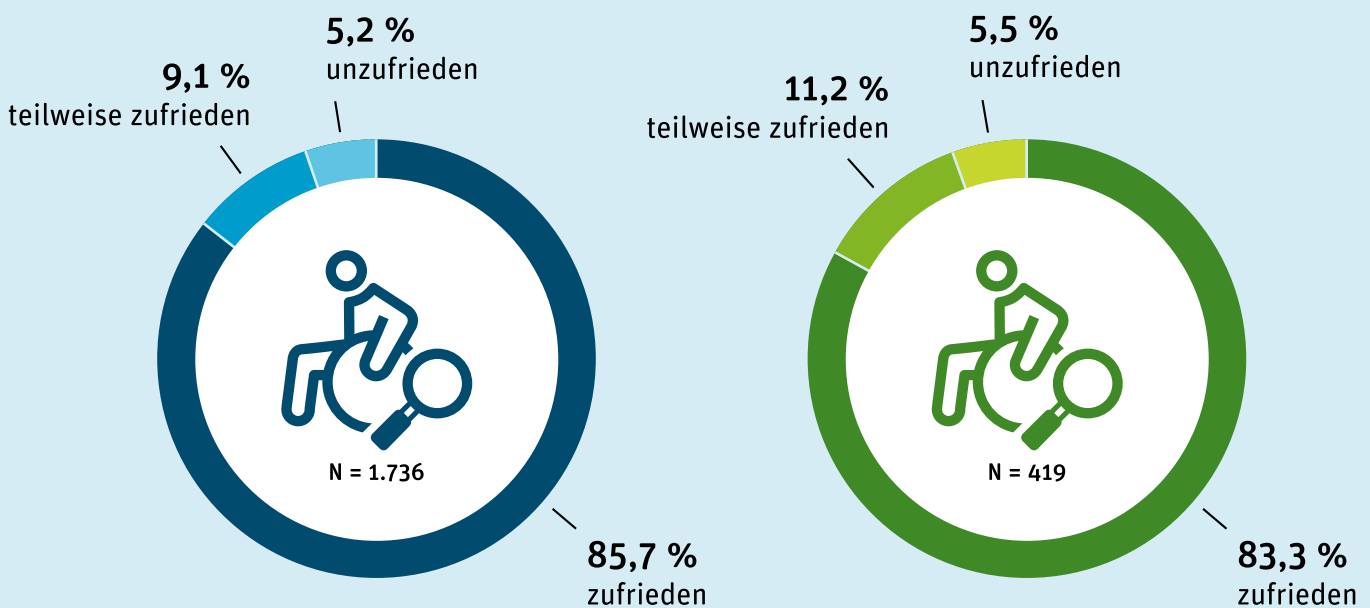
○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch



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



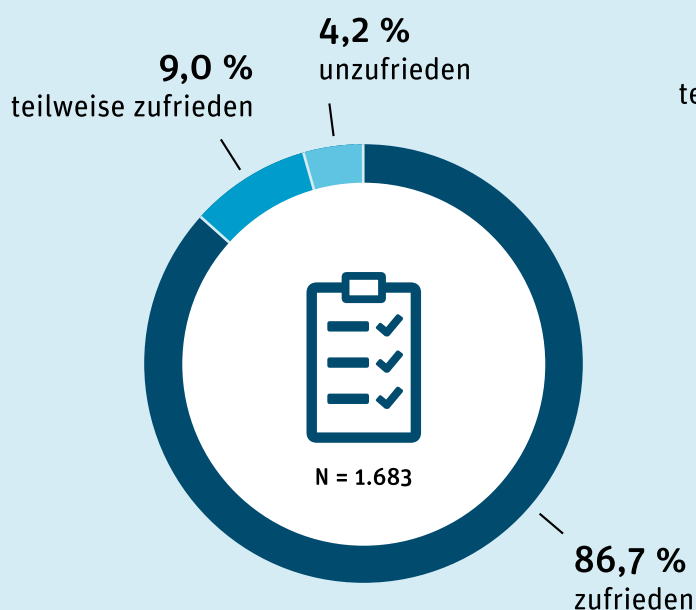
### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



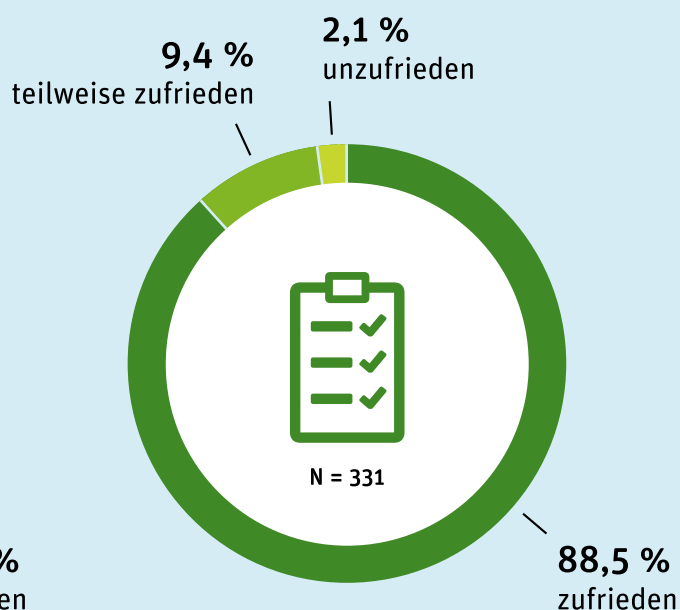
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

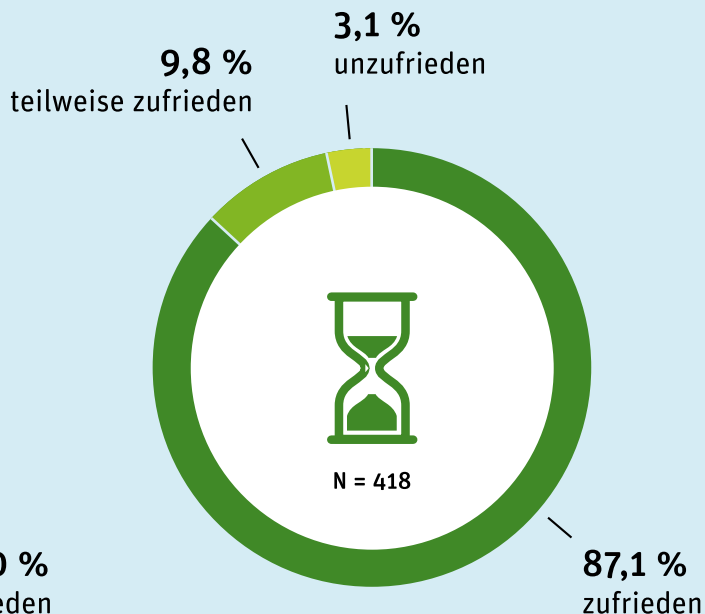
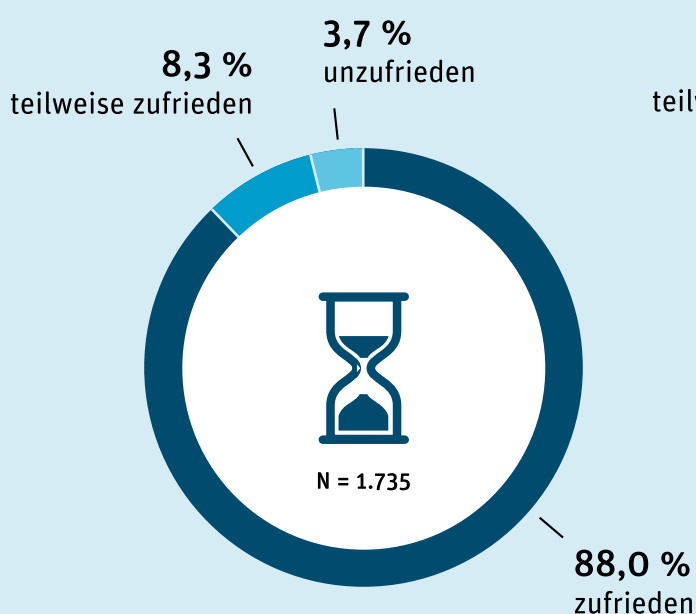
**Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten**



**Hinzuziehen von weiteren anwesenden Personen**



**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 (92,6 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 89,4 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine hohe Zufriedenheit von ca. 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 80,3 Prozent zufrieden, 14,0 Prozent teilweise zufrieden und 5,7 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 75,6 Prozent zufrieden, 16,6 Prozent teilweise zufrieden und 7,8 Prozent unzufrieden.

A)



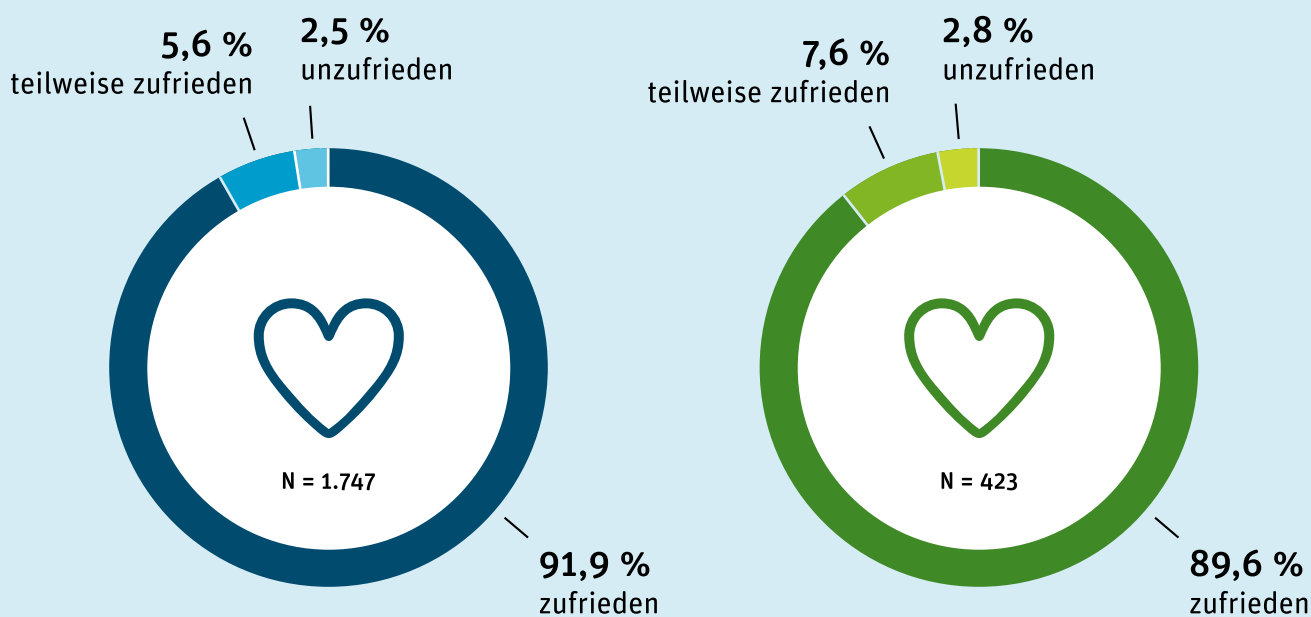
B)



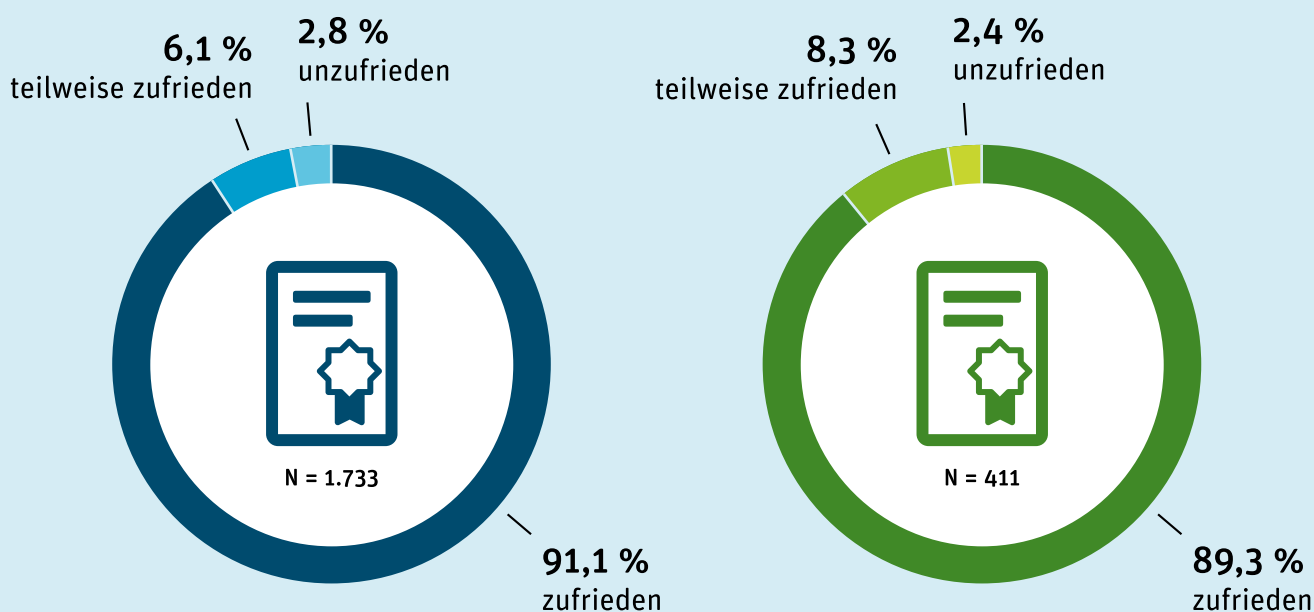
C)



### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



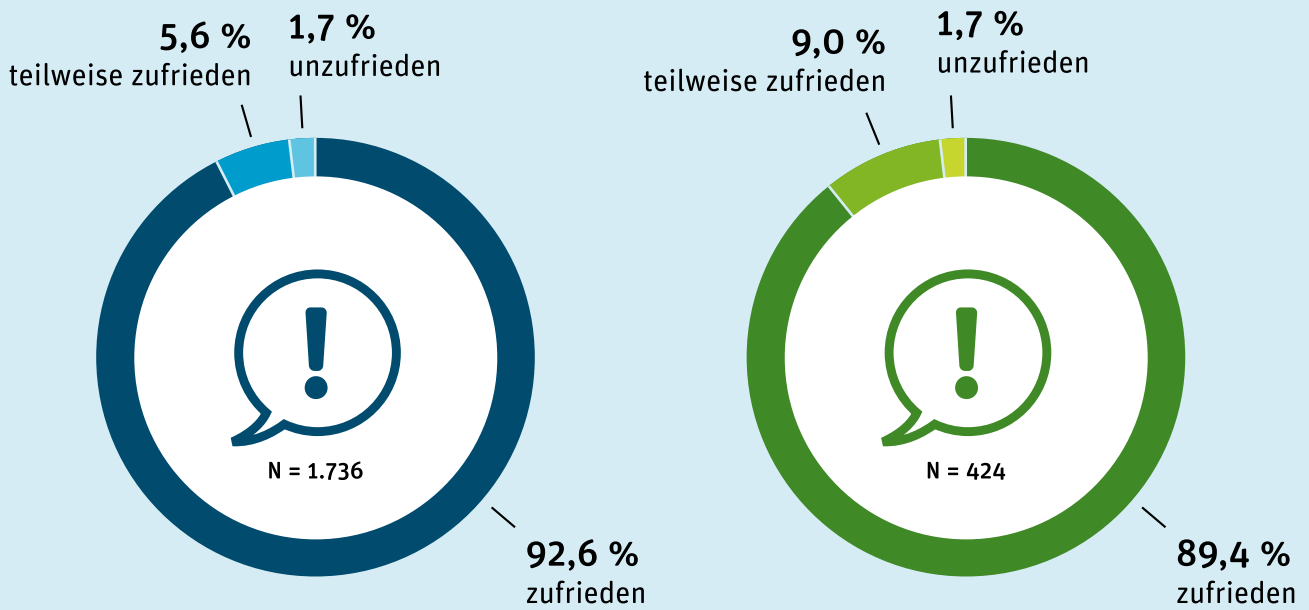
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



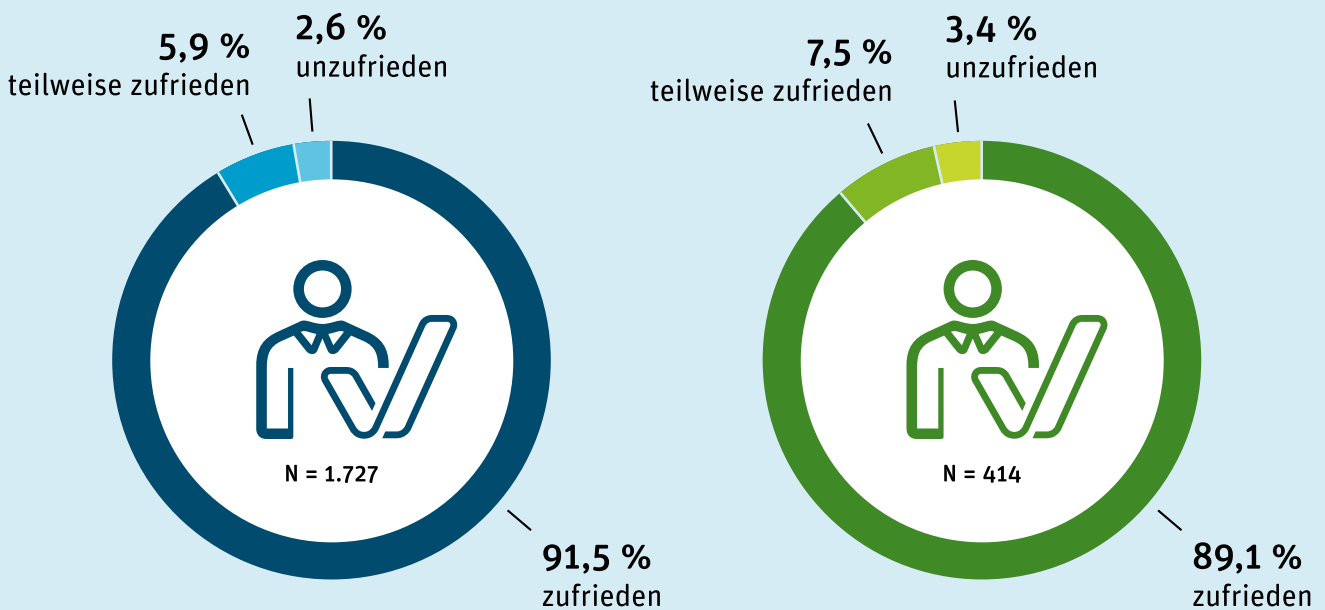
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



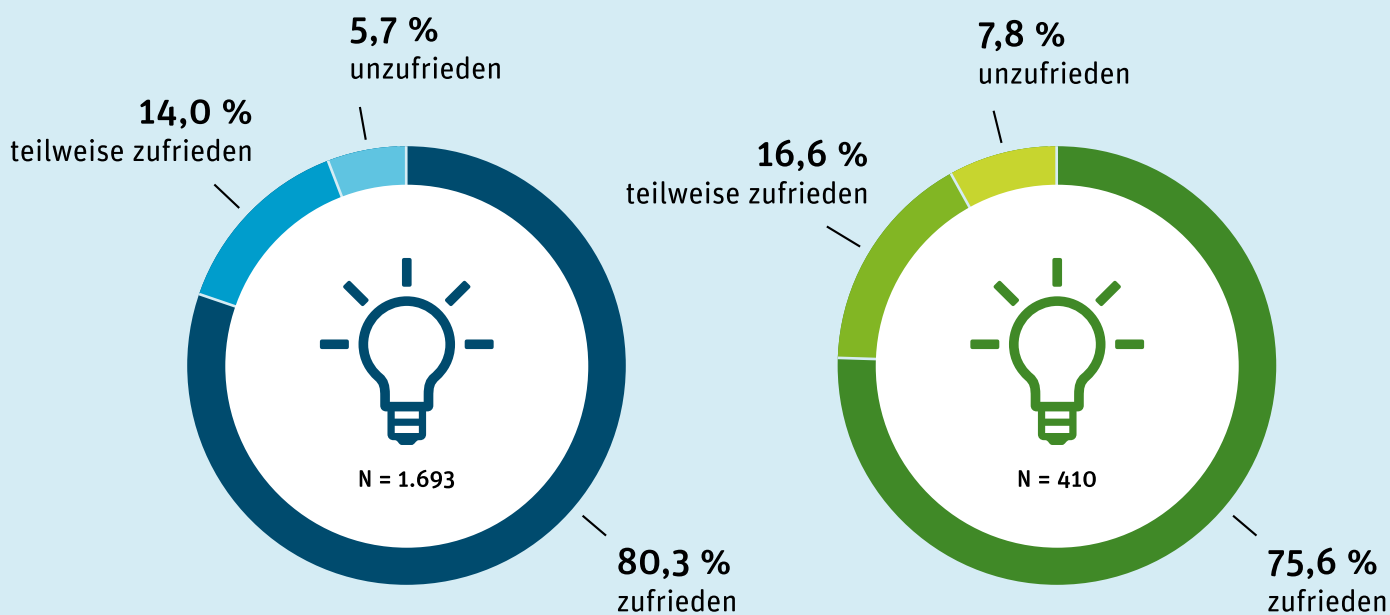
### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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?

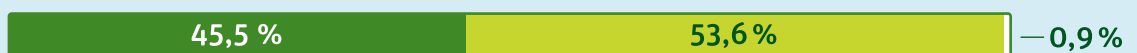


■ ja ■ nein ■ weiß nicht



### Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



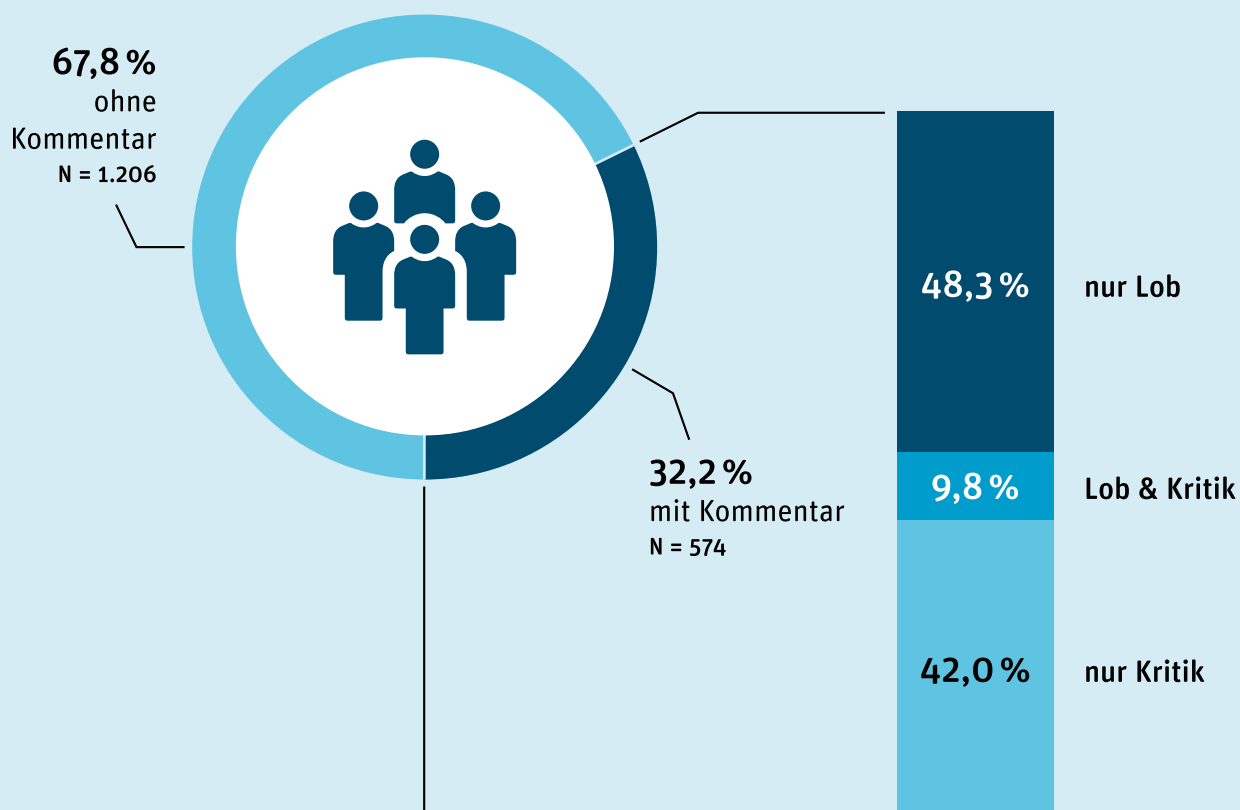
■ ja ■ nein ■ weiß nicht



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (574 Kommentare von 1.780 Befragten).



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

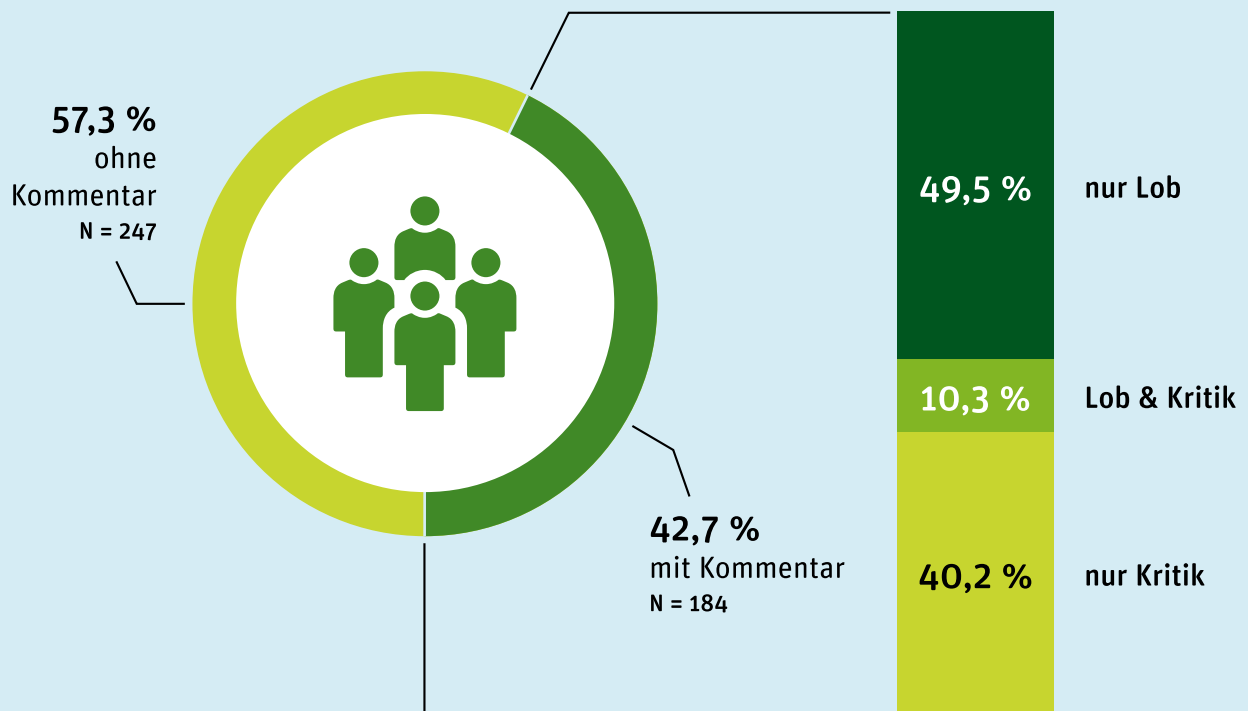




## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (184 Kommentare von 431 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 (701 Kommentare von 574 Befragten).

176

30,7 %

alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

76

13,2 %

zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

49

8,5 %

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

40

7,0 %

keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

27

4,7 %

zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung

25

4,4 %

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

23

4,0 %

Termine/Terminvereinbarung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

19

3,3 %

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



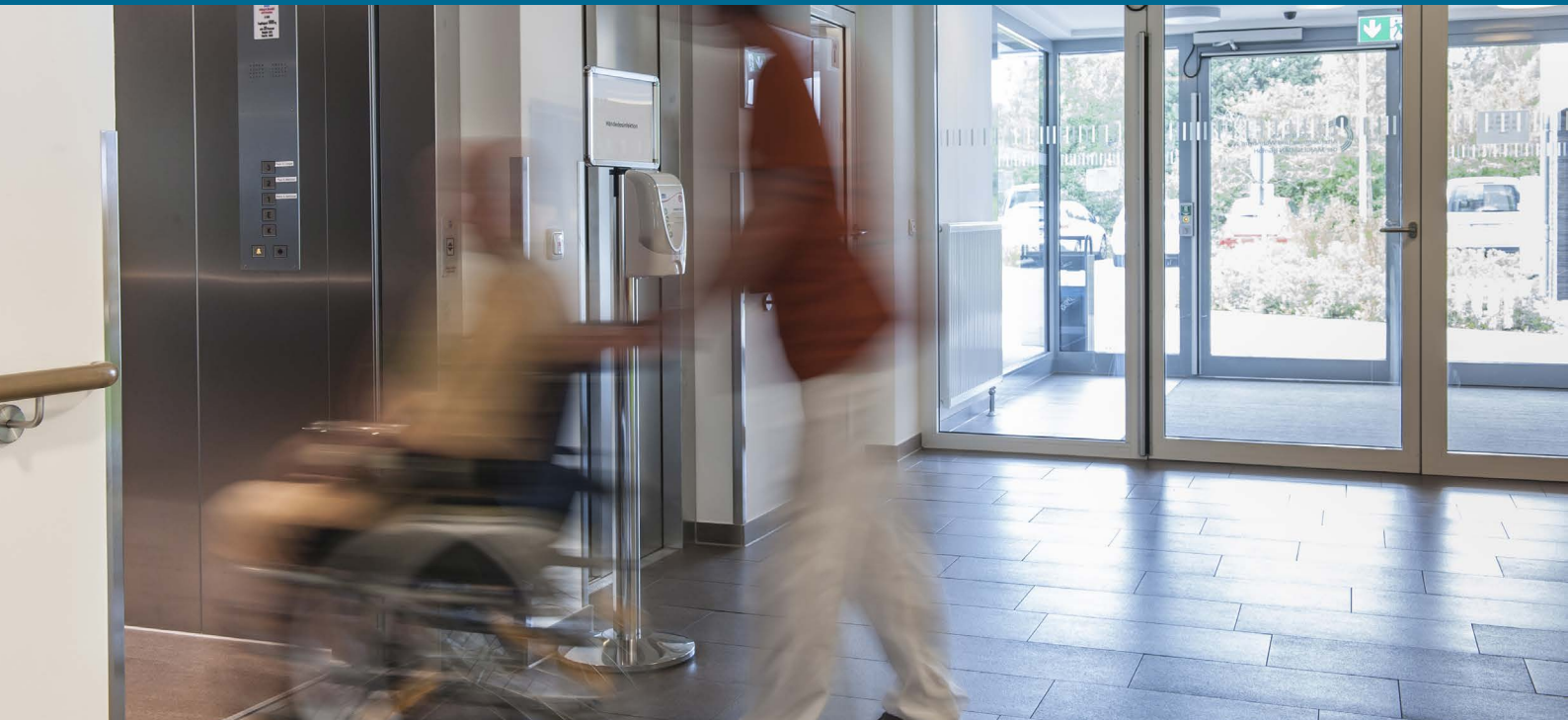
## Begutachtung durch Telefoninterview

### 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 (227 Kommentare von 184 Befragten).



## 5. Erkenntnisse



Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 40 Prozent belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Hessen mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

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 Hessen. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen nach einer Begutachtung

im Hausbesuch sind 48,3 Prozent positiv und lobend. Nach einer Begutachtung durch Telefoninterview sind es 49,5 Prozent.

Insbesondere belegen die Ergebnisse das einfühlsame, wertschätzende und respektvolle Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter in der Begutachtung.

Eine Betrachtung allein der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

**2. 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 sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte. Bei den begutachteten Personen mit Telefoninterview lautete die Frage: Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus. Hier wird der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess deutlich.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen wichtig. Der Grad der Zufriedenheit war im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch. Der Wunsch nach mehr Zeit innerhalb der Begutachtung ist ähnlich wie im Vorjahr zu erkennen.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Die Erwartungen an eine gute Beratung sind ähnlich hoch wie im Vorjahr – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch aus.

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

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen 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 – einen Wunsch nach Verbesserung.

## 6. Maßnahmen

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

### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

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

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

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf

individuelle Pflegesituationen aus. Dieser Aspekt ist wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung und mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot noch ausgebaut; das soll auch künftig fortgesetzt werden.

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

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

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

Zeit für persönliche Gespräche lässt sich auch gewinnen, indem antragstellende Personen die

Begutachtung vorbereiten: mit schriftlichen Informationen, beispielsweise in Form eines vom Medizinischen Dienst Hessen zur Verfügung gestellten Selbstauskunftsbogen oder indem sie relevante Dokumente bereitlegen.

Der besonders ausgeprägte Fachkräftemangel beim pflegefachlichen Personal und die starke Konkurrenz bei der Gewinnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stellt auch den Medizinischen Dienst Hessen vor große Herausforderungen.

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

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

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Hessen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Hierfür wurde ein ergänzender Flyer erstellt, der den Versicherten nach der Begutachtung im Hausbesuch ausgehändigt wird. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und

verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Für eine umfassende Beratung der Versicherten ist der Medizinische Dienst derzeit nicht zuständig.

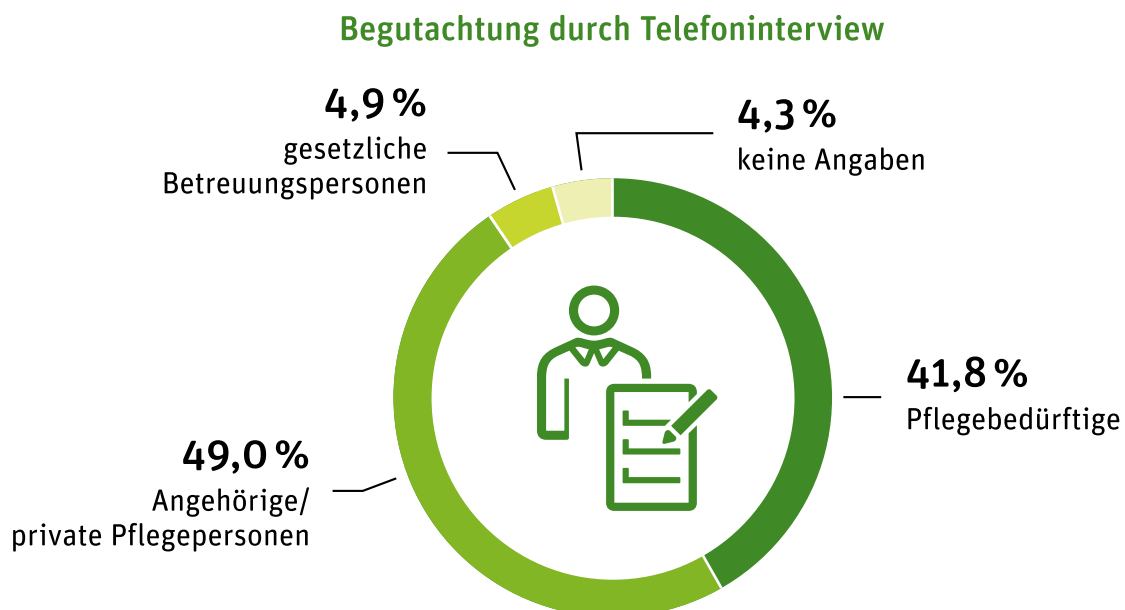
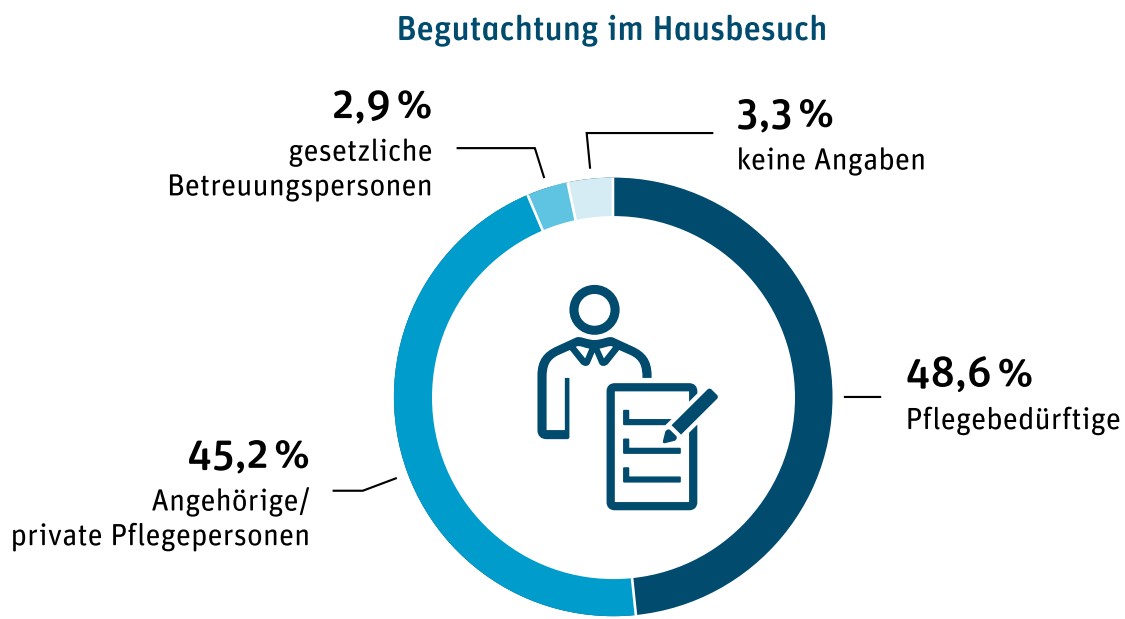
## **Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen**

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

# 7. Zahlen, Daten, Fakten

## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



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







## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 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. Empfanden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch E-Mail und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen kontaktieren?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Der persönliche Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

Bitte wenden &gt;

+

+

+

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	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**

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Allgemeine Fragen**

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein  weiß nicht
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein  weiß nicht

20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

.....

.....

.....

.....

**Der Medizinische Dienst Hessen bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

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

+

+



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.780)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen?	<b>89,5 %</b>	<b>6,9 %</b>	<b>3,7 %</b>

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	90,9 %	7,6 %	1,5 %	83,7 %	14,1 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,9 %	11,2 %	1,9 %	83,5 %	14,6 %	1,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen	79,3 %	15,0 %	5,7 %	83,5 %	11,9 %	4,6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,7 %	4,7 %	1,6 %	95,7 %	3,5 %	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 im angekündigten Zeitraum	97,3 %	2,2 %	0,6 %	87,7 %	11,3 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	95,7 %	3,1 %	1,2 %	88,7 %	10,6 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,2 %	8,5 %	3,2 %	95,6 %	4,1 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflagesituation	85,7 %	9,1 %	5,2 %	95,9 %	3,9 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	86,7 %	9,0 %	4,2 %	92,0 %	7,4 %	0,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,0 %	8,3 %	3,7 %	96,5 %	3,4 %	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 den Versicherten	91,9 %	5,6 %	2,5 %	96,5 %	3,4 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,1 %	6,1 %	2,8 %	96,9 %	3,0 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,6 %	5,6 %	1,7 %	96,6 %	3,3 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,5 %	5,9 %	2,6 %	95,4 %	4,2 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflagesituation	80,3 %	14,0 %	5,7 %	93,2 %	6,3 %	0,5 %



## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 431)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen?	<b>84,0 %</b>	<b>12,0 %</b>	<b>4,0 %</b>

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,9 %	7,1 %	1,0 %	83,3 %	15,6 %	1,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,6 %	12,9 %	1,5 %	80,3 %	17,3 %	2,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Hessen bei Rückfragen	78,1 %	15,4 %	6,5 %	87,5 %	9,3 %	3,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,0 %	5,7 %	1,2 %	96,8 %	3,2 %	0,0 %

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



## Begutachtung durch Telefoninterview

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,4 %	3,4 %	1,2 %	88,5 %	11,5 %	0,0 %
Angemessene Vorstellung	95,7 %	3,6 %	0,7 %	87,2 %	12,3 %	0,5 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,5 %	11,1 %	2,4 %	94,5 %	5,2 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflagesituation	83,3 %	11,2 %	5,5 %	95,6 %	4,4 %	0,0 %
Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen	88,5 %	9,4 %	2,1 %	80,9 %	12,7 %	6,4 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,1 %	9,8 %	3,1 %	95,4 %	4,1 %	0,5 %

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	89,6 %	7,6 %	2,8 %	96,4 %	3,0 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,3 %	8,3 %	2,4 %	96,7 %	3,0 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,4 %	9,0 %	1,7 %	97,3 %	2,5 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	89,1 %	7,5 %	3,4 %	96,1 %	3,4 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflagesituation	75,6 %	16,6 %	7,8 %	90,4 %	9,0 %	0,6 %