

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



2025

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Hessen

Inhalt

01	Vorwort
02	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
04	1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung
05	2. Methodik und Zielsetzung
07	3. Stichprobengröße und Rücklauf
08	4. Ergebnisse
26	5. Erkenntnisse
28	6. Maßnahmen
31	7. Zahlen, Daten, Fakten

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI vom 05.12.2025

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Hessen, Zimmermühlenweg 23, 61440 Oberursel

Telefon: 06171 634-00, Telefax: 06171 634-155

E-Mail: info@md-hessen.de, Internet: 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

Zwei Instrumente, identische Qualität



Der schnelle Zugang zu Pflegeleistungen ist für Versicherte essenziell. Gerade in Fällen, in denen eine Pflegebedürftigkeit plötzlich auftritt, ist eine zeitnahe Hilfe für Betroffene entscheidend. Deshalb ist es für den Medizinischen Dienst Hessen wichtig, neben der Begutachtung im Hausbesuch mit dem strukturierten Telefoninterview ein zweites Instrument zur Verfügung zu haben, welches dieses Verfahren beschleunigen kann. Dabei liefert das Telefoninterview nicht nur eine identische Qualität, sondern es erreicht bei der Befragung der Versicherten auch ähnlich gute Zufriedenheitswerte. Das ist eine gute Nachricht, weil Instrumentenvielfalt immer auch mehr Flexibilität für alle Beteiligten bietet.

Welche weiteren Erkenntnisse liefert die jährliche Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung? Sie zeigt uns, dass unsere Zufriedenheitswerte in den letzten Jahren auf einem stabilen Niveau leicht unter 90 Prozent liegen. Trotz hoher Auftragszahlen und immer komplexeren Begutachtungen bescheinigen uns die Versicherten damit eine hohe Qualität in Punkten wie Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter, Kommunikation oder auch Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen.

Einige Themen sind über die letzten Jahre stabil geblieben, wie beispielsweise der Hinweis, dass Versicherte insbesondere in ihrer individuellen Pflegesituation wahrgenommen werden möchten. Diesem Anliegen tragen wir Rechnung durch

einen weiteren Ausbau unserer Beratungskompetenz und einer besonderen Berücksichtigung dieses Themas im Rahmen der Einarbeitung und bei unserem Fort- und Weiterbildungsangebot für alle Mitarbeitenden.

Gerade bei der Pflegebegutachtung gibt es viele Prozesse im Hintergrund, die maßgeblich zur Zufriedenheit von Versicherten beitragen können. Einer dieser Prozesse ist die Planung der Touren. Deshalb sind wir im Bereich des Auftragsmanagements mit entsprechenden KI-gestützten Tools in der Erprobungsphase, um hier deutliche Verbesserungen erzielen zu können.

Abschließend möchte ich mich für die Rückmeldungen im Rahmen der Befragung bei allen teilnehmenden Versicherten herzlich bedanken! Durch Ihre Hinweise gelingt es uns, Abläufe und Prozesse zu optimieren, Ihre Bedürfnisse besser zu verstehen und diese in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen. Denn gerade Menschen in so vulnerablen Situationen wie einer beginnenden oder anhaltenden Pflegebedürftigkeit brauchen Unterstützung, verlässliche Partner und die Gewissheit, dass die Solidargemeinschaft für sie da ist.

Ihre

Sötkin Geitner
Vorstandsvorsitzende

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Gesamtzufriedenheit

Gefragt nach der Zufriedenheit insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen, zeigten sich 87,6 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden. Das trifft auch auf 86,9 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



87,6 %



86,9 %

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde 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. 86,3 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 87,4 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



86,3 %



87,4 %

Der Kontakt

Es 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 88,6 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 90,3 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Hessen das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,1 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 88,6 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder nutzen – je nach Fallkonstellation – für die Begutachtung eine alternative Begutachtungsart, wie etwa das strukturierte Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Bei der Begutachtung gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren². Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes 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 Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI

2. Methodik und Zielsetzung

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

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

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

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

Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH) ausgewertet.

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

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

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt.

Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

Ablauf der Versichertenbefragung



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

Die drei Fragenbereiche umfassen:

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

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

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

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

3. Stichprobengröße und Rücklauf

Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 umfasst 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung. Diese Vorgabe entspricht den für das Berichtsjahr geltenden Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 131.785 Begutachtungen im Hausbesuch und 9.177 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 3.295 im Hausbesuch begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von mit Telefoninterview begutachteten Personen wurde die Mindestversandvorgabe von 230 auf 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

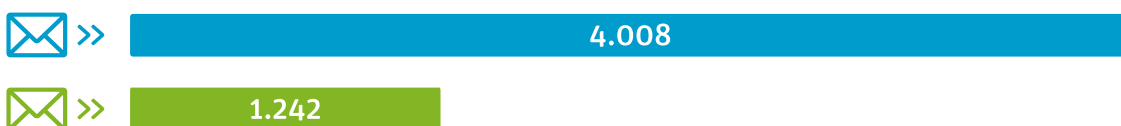
Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Hessen hat 4008 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Januar 2026 wurden davon 1569 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 39,1 Prozent.

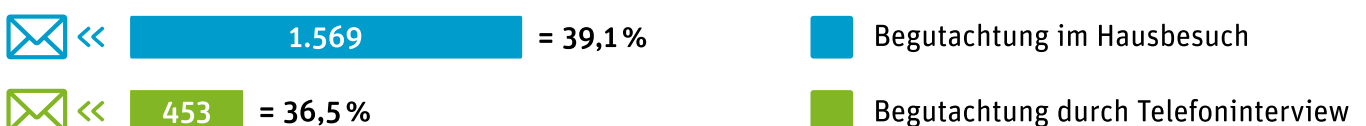
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Hessen 1.242 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 453 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 36,5 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025

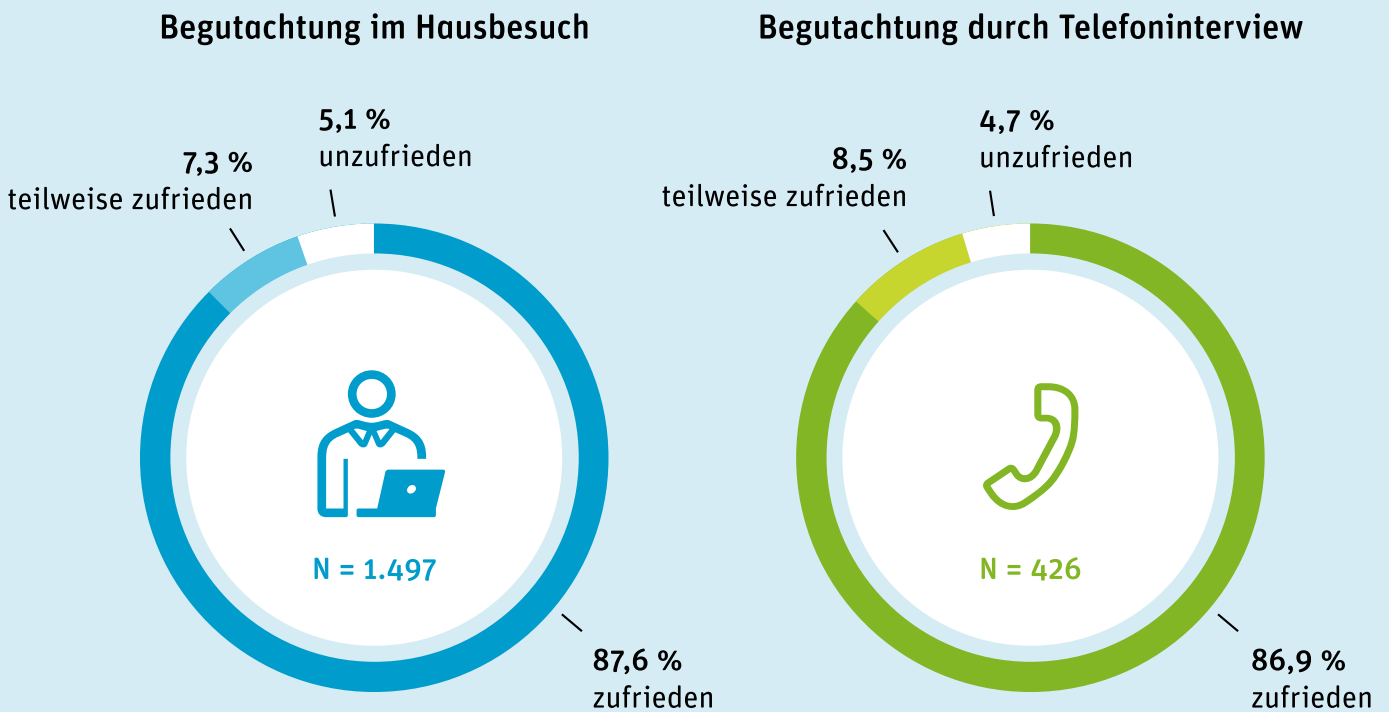


Rücklauf (Stand 15.01.2026)



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 (87,6 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (86,9 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 7,3 Prozent der im Hausbesuch und 8,5 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,1 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,7 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig den befragten Personen die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt zusammenfassend am Ende des Berichtes.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen waren 91,9 Prozent der im Hausbesuch und 95,0 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

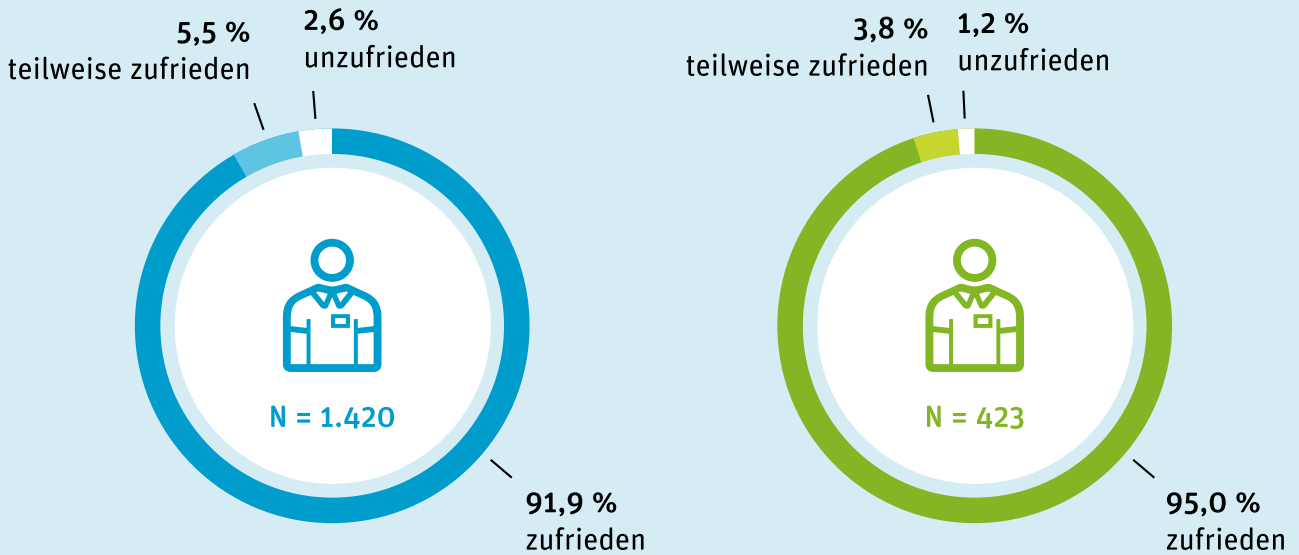
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 90,0 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 89,2 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 85,2 Prozent (Hausbesuch) bzw. 85,4 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

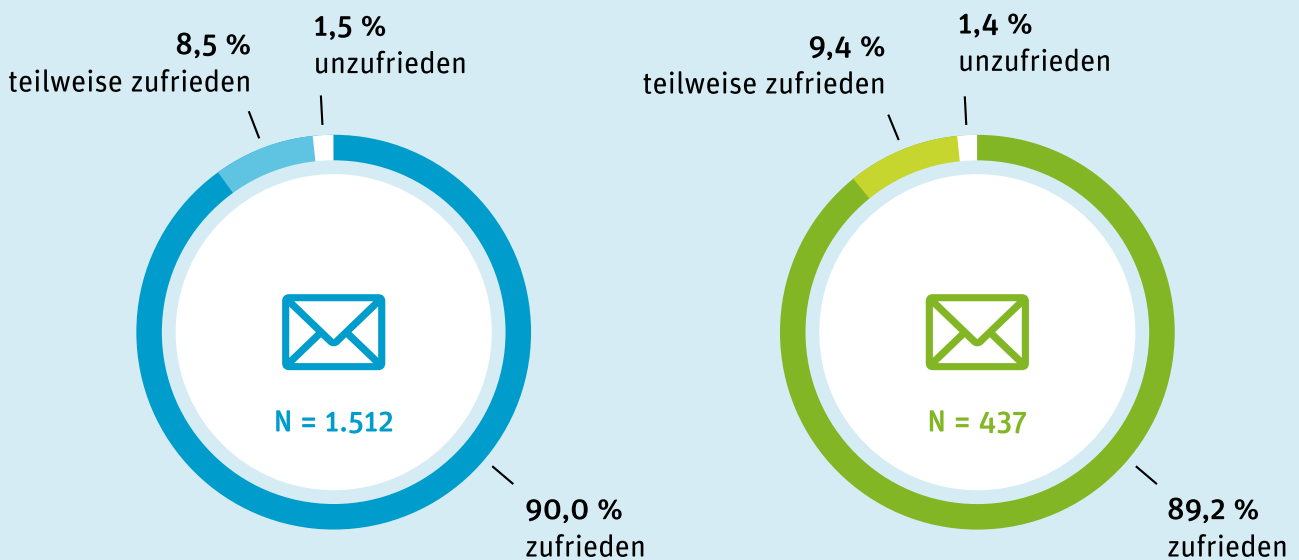
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen waren 78,0 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 80,1 Prozent.



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Hessen



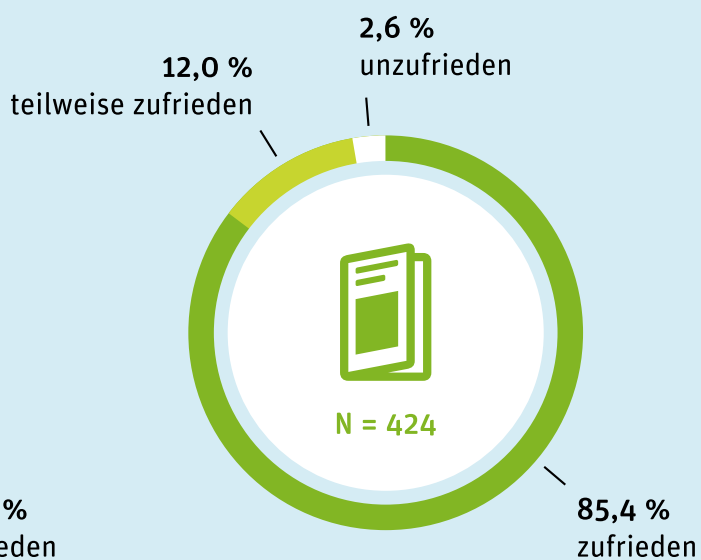
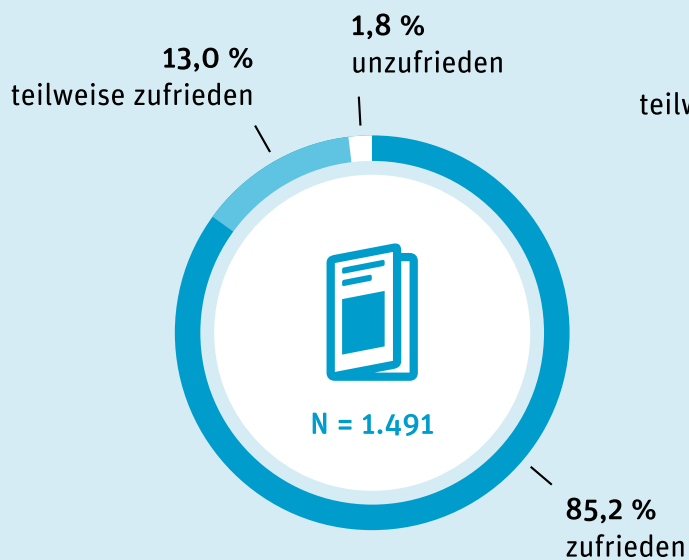
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



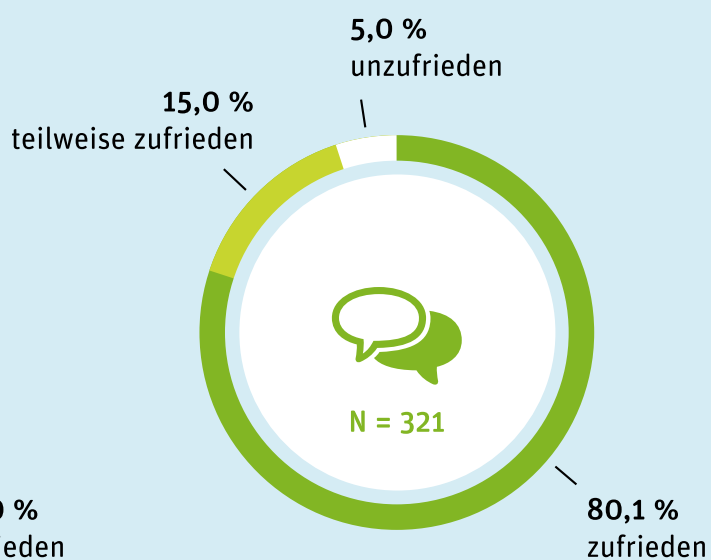
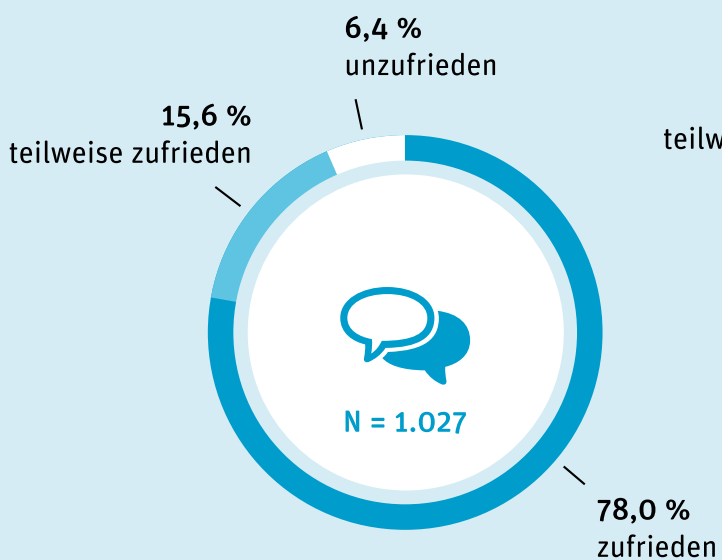
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen bei Rückfragen



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 94 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das für beide Begutachtungsarten.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (87,4 Prozent Hausbesuch, 90,0 Prozent Telefoninterview).

Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, waren 86,3 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 88,0 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“. Zufrieden damit waren 83,8 Prozent der befragten Personen, 10,4 Prozent waren teilweise zufrieden und 5,7 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 83,2 Prozent der Befragten zufrieden, 10,3 Prozent teilweise zufrieden und 6,5 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 83,8 Prozent zufrieden, 10,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,0 Prozent unzufrieden.

A)



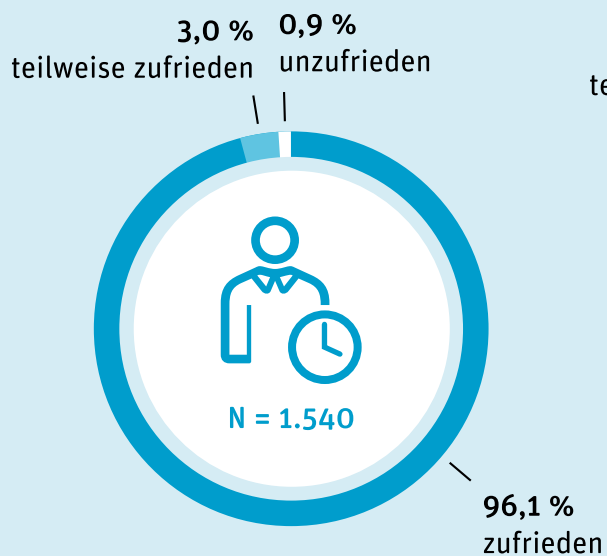
B)



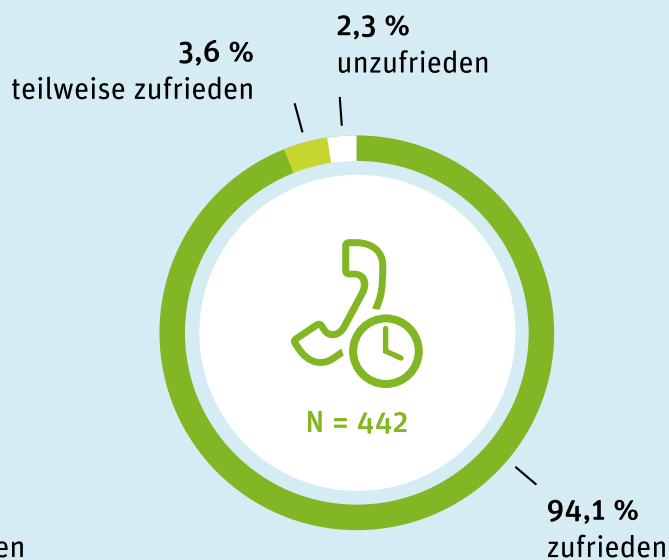
C)



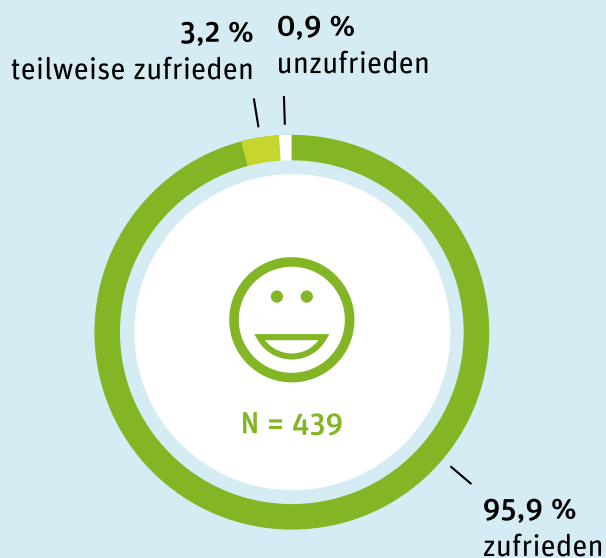
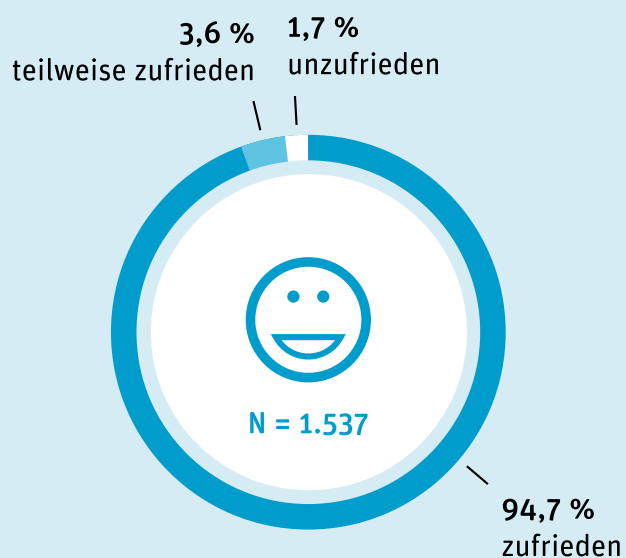
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



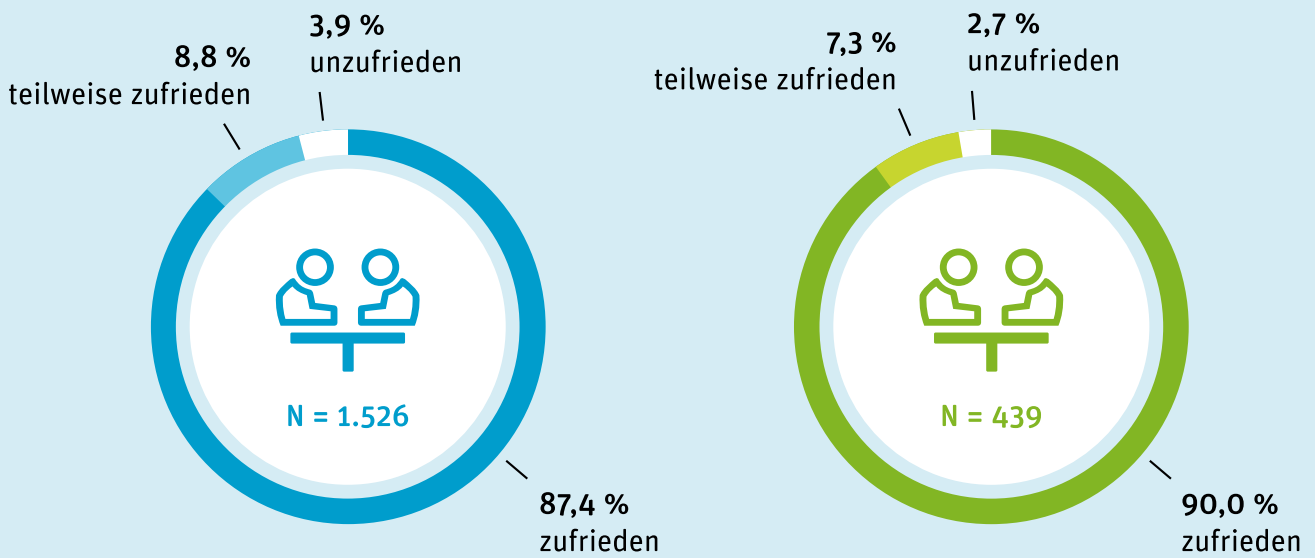
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



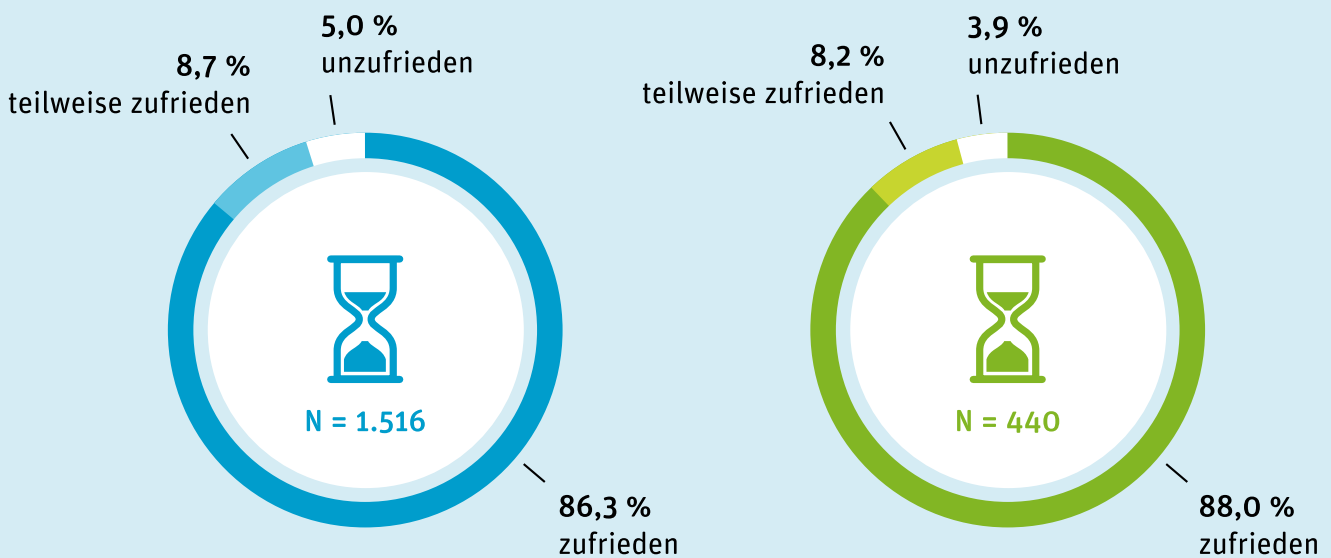
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



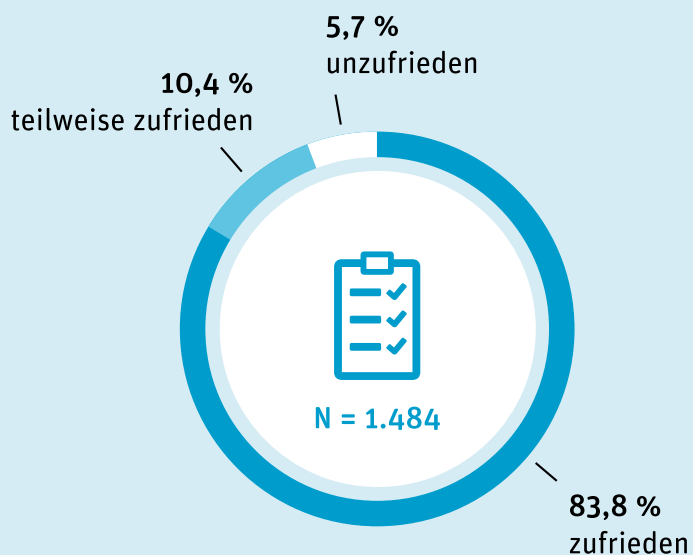
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



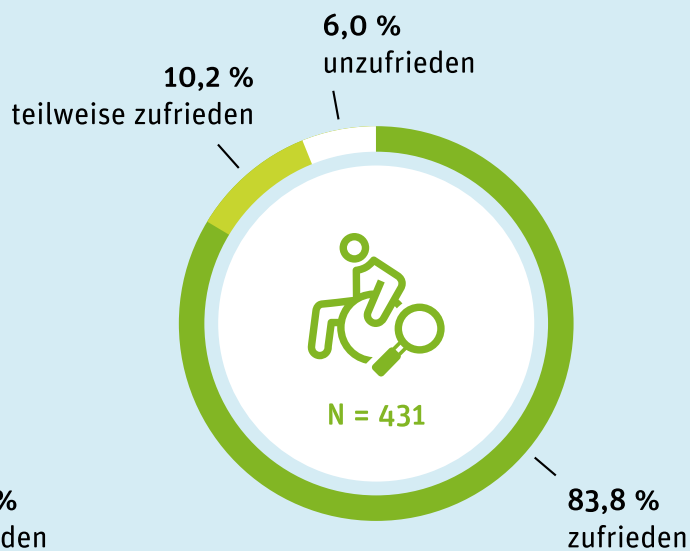
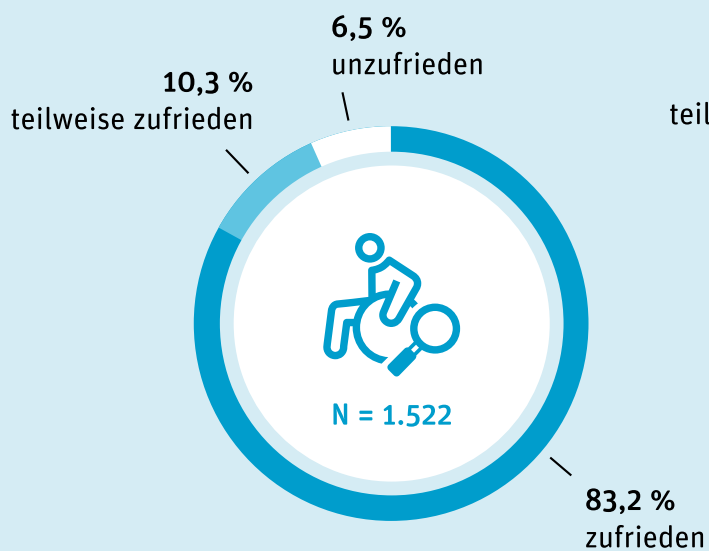
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden. Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (91,5 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 92,6 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang: Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von ca. 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

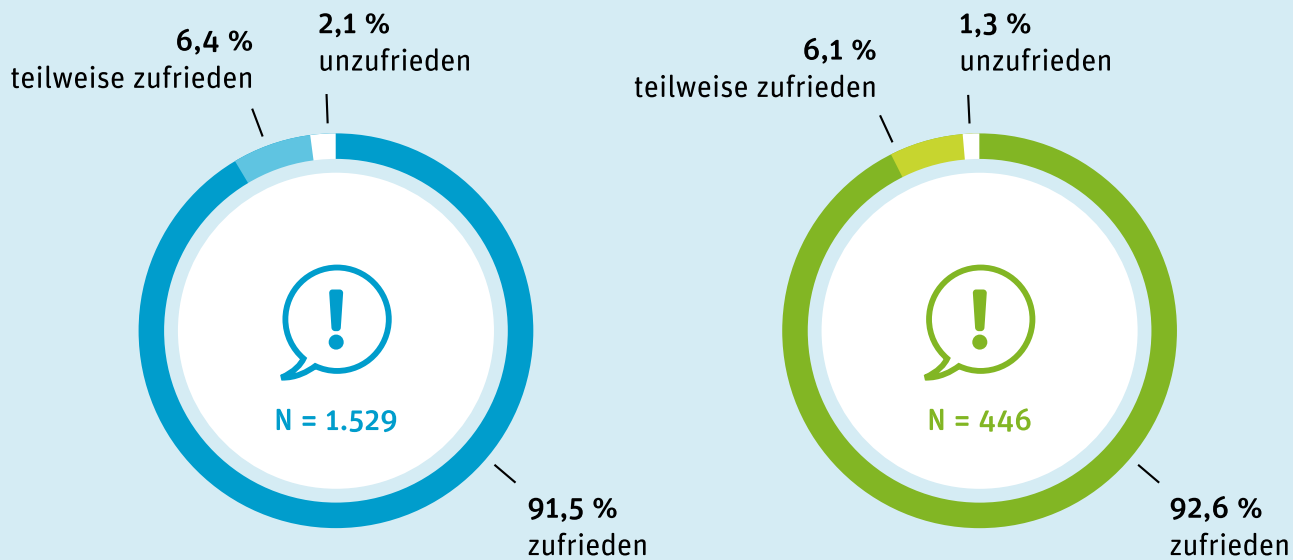
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (90,3 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,4 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview) sowie zu

der Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter (90,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,6 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

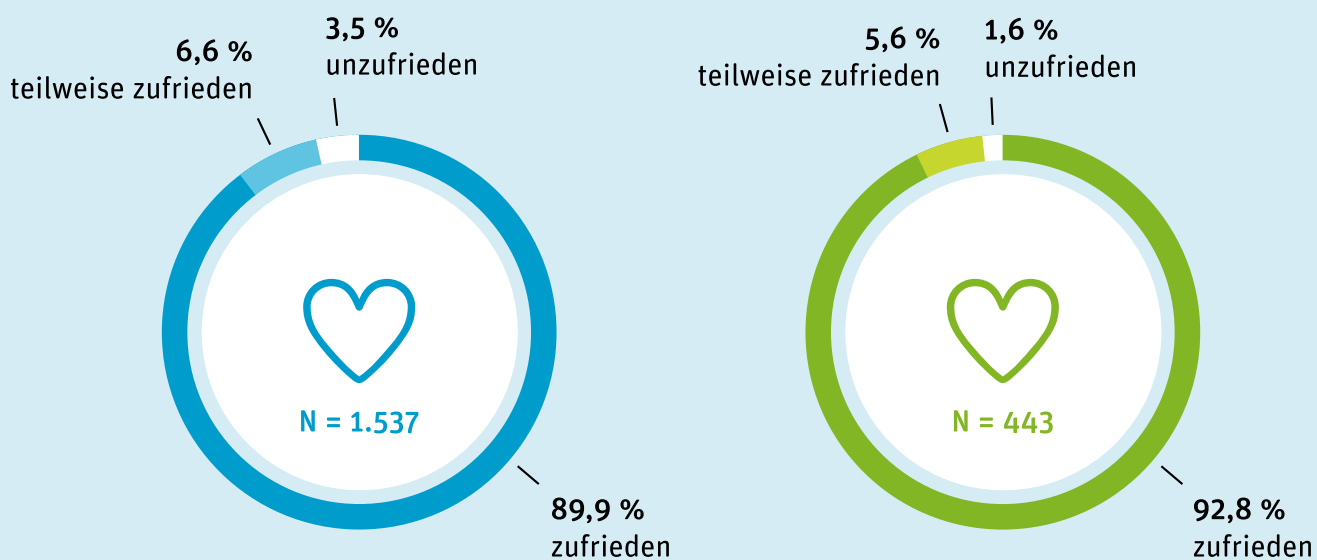
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 78,6 Prozent zufrieden, 14,8 Prozent teilweise zufrieden und 6,6 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 77,6 Prozent zufrieden, 16,8 Prozent teilweise zufrieden und 5,6 Prozent unzufrieden.



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



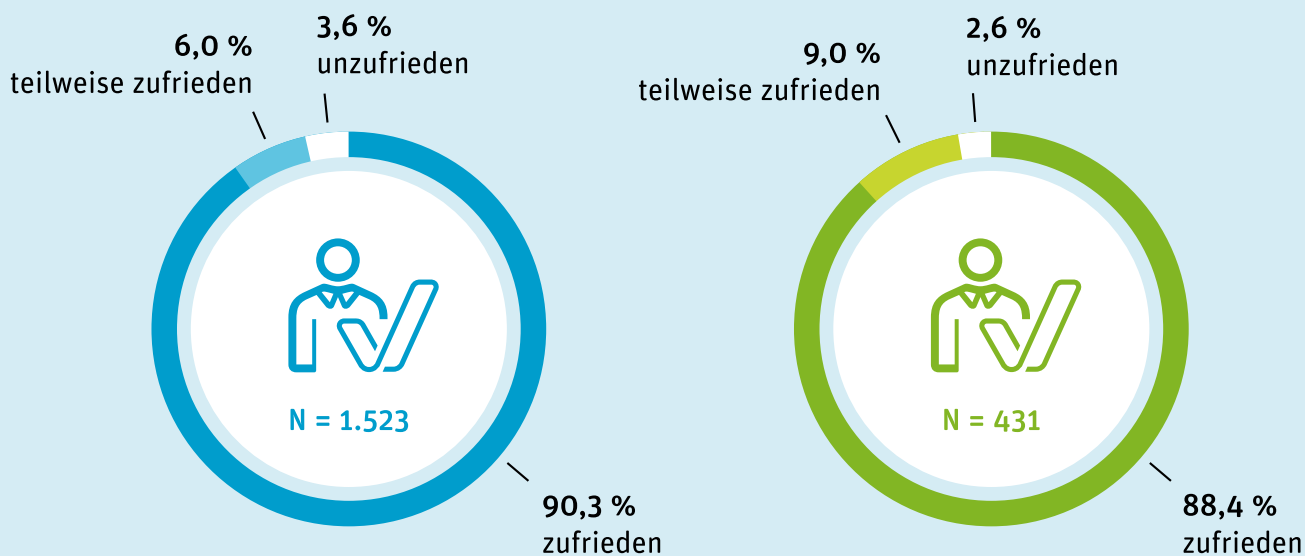
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



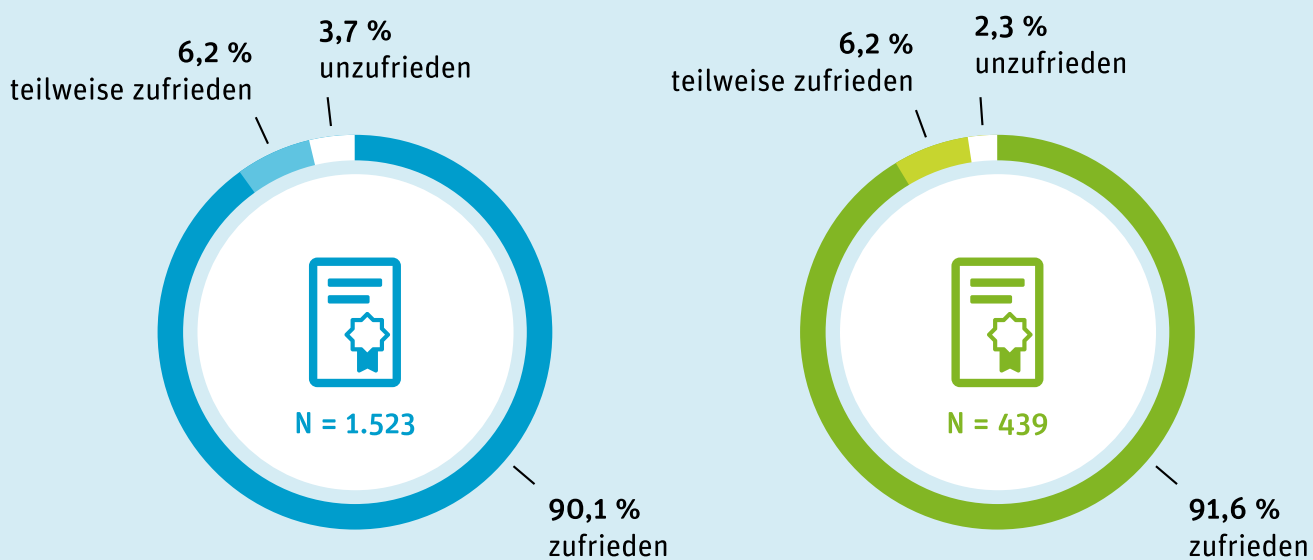
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



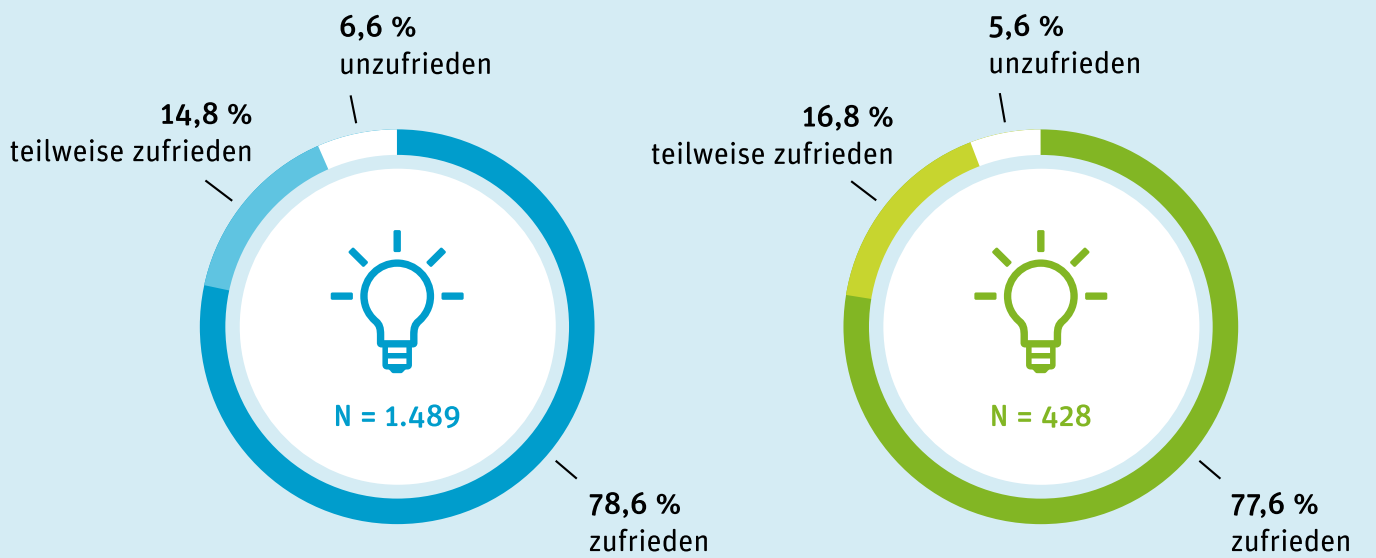
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
 nein
 weiß nicht



Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
 nein
 weiß nicht

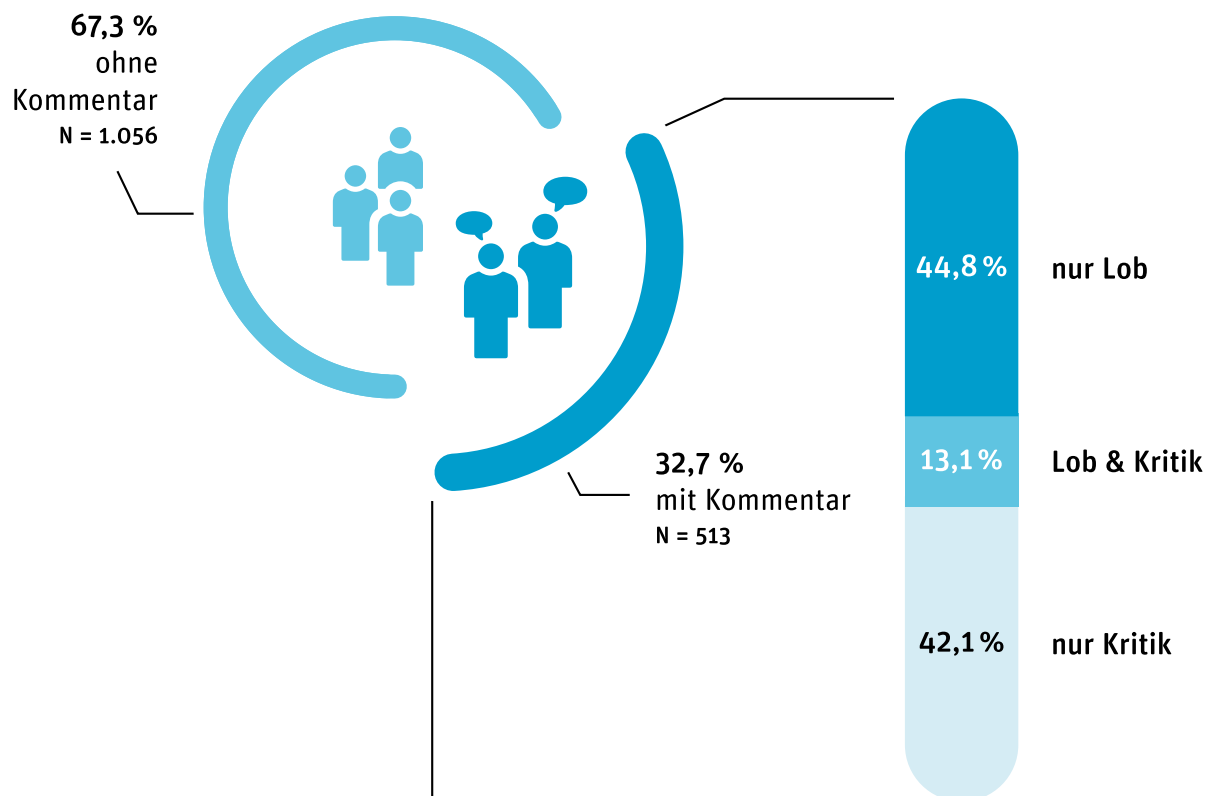
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (513 Kommentare von 1.569 Befragten).

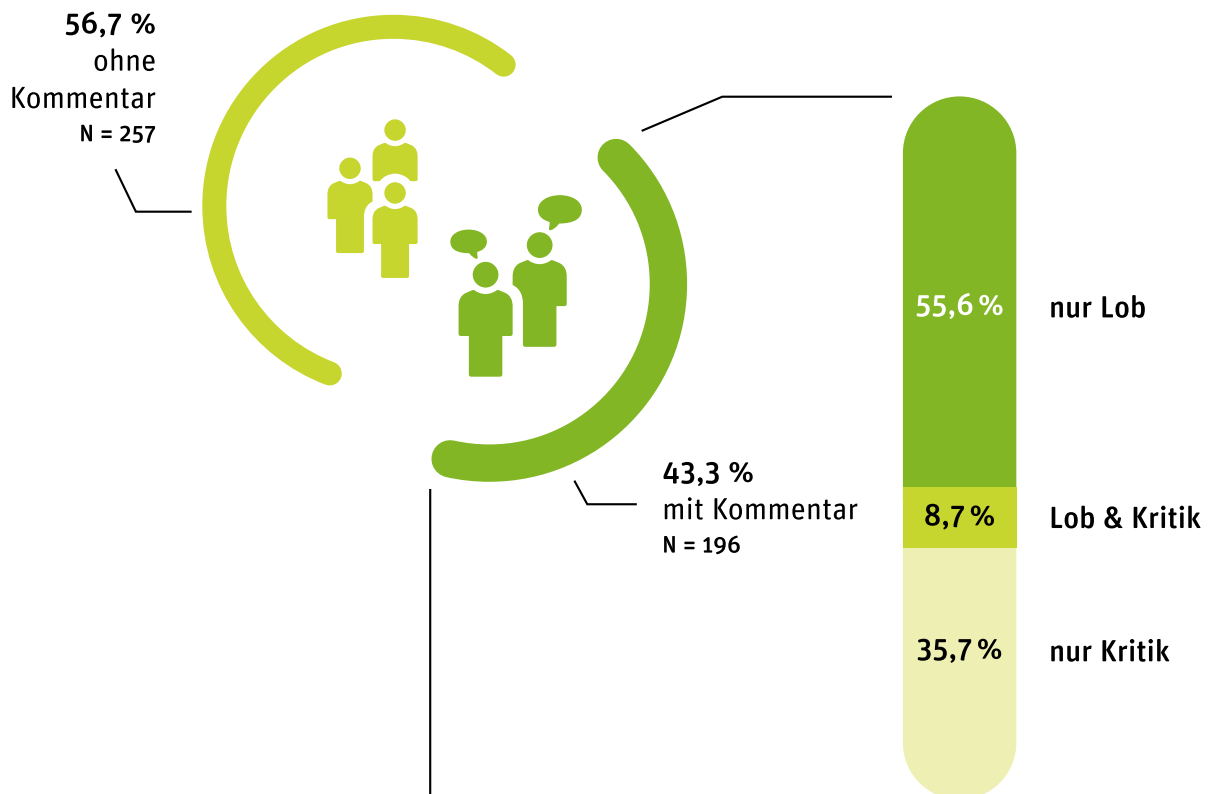


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

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 (196 Kommentare von 453 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 (616 Kommentare von 513 Befragten).

144

28,1 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

70

13,6 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

45

8,8 %

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

33

6,4 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

26

5,1 %

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

26

5,1 %

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

19

3,7 %

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

19

3,7 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung



Begutachtung durch Telefoninterview

Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (225 Kommentare von 196 Befragten).

78

39,8 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

20

10,2 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

18

9,2 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

13

6,6 %

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

12

6,1 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

8

4,1 %

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

8

4,1 %

Mangelhafte Kompetenz/Qualifikation des Gutachters/
mangelhafte Vorbereitung

7

3,6 %

Mehr Rücksicht auf Pflegebedürftigen, mehr Taktgefühl/
Empathie/Menschlichkeit

5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen im Gesundheitswesen hohen Rücklaufquoten (siehe Kapitel 3) belegen das Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Hessen mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind repräsentative Auswertungen möglich.

Die Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte seitens der befragten Personen, An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um 1,9 Prozentpunkte zurückgegangen, im Telefoninterview hat sie allerdings um 2,9 Prozentpunkte zugenommen, sodass sich die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten angenähert haben.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 44,8 Prozent (Telefoninterview 55,6 Prozent) positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit dem Ablauf der Begutachtung sehr zufrieden sind.

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

Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Ergebnissen der Befragung lassen sich unter anderem folgende Erkenntnisse gewinnen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde sowohl von den im Hausbesuch als auch von den mit Telefoninterview begutachteten und im Anschluss befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. Die Zufriedenheitswerte in diesem Kriterium gingen im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch um 1,0 Prozentpunkte leicht zurück, während sie im Telefoninterview um 2,3 Prozentpunkte zunahmen.

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 wiederholt 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 unabhängig von der Begutachtungsart wichtig

– die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus und hat sich im Vergleich zum letzten Jahr im Hausbesuch um 2,5 Prozentpunkte verringert, während sie sich im Telefoninterview um 0,5 Prozentpunkte verbessert hat. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird deutlich.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien mit die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Die Erwartungen an eine gute Beratung innerhalb der Pflegebegutachtung sind seitens der begutachteten Personen – über den gesetzlichen Auftrag hinaus – hoch. Dies wird auch in den freien Kommentaren mit Aussagen wie „Bessere Erklärung, was man machen und wie man alles beantragen kann“ oder „Es wäre schön, wenn die Gutachterin die weiteren Schritte erklären könnte und dazu noch Hinweise gibt“ sichtbar.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen im Hausbesuch, wie im Telefoninterview, wichtig. Wenngleich sich aus dieser Frage nur leicht veränderte Zufriedenheitswerte

im Vergleich zum Vorjahr ergaben, lässt sich aus den Ergebnissen der bestehende Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung ablesen.

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

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch um 1,3 Prozentpunkt leicht verschlechtert, im Telefoninterview allerdings um 2,0 Prozentpunkte verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiter niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als am wenigsten wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

7. Rücklaufquote

Die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung ist verglichen mit anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Im Vergleich zu den Vorjahren kann hier eine leichte Abnahme beobachtet werden. So lagen die Rücklaufquoten in den Jahren 2022 bis 2024 bei den im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen konstant über 42 Prozent, was einer Abweichung von etwa drei Prozentpunkten gegenüber dem Wert im Jahr 2025 entspricht. Bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen lag die Quote im selben Zeitraum über 40 Prozent und somit mehr als 3,5 Prozentpunkte höher als im Jahr 2025.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2025 verdeutlichen – unter Berücksichtigung möglicher Ursachen und Einflussfaktoren – Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des Begutachtungsprozesses mit dem Ziel, die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen zu erhöhen. Dabei lassen sich fünf Schwerpunkte identifizieren, wobei die ersten drei Punkte direkt miteinander zusammenhängen und nicht unabhängig voneinander zu betrachten sind:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist ein zentraler Bestandteil des Gutachtens. In den Begutachtungs-Richtlinien sind die maßgeblichen Kriterien zur Erstellung des Gutachtens sowie die hierfür relevanten Informationen festgelegt. Diese sind den Versicherten häufig nicht bekannt oder können von ihnen trotz vielfältiger Informations- und Beratungsangebote nur schwer eingeschätzt werden. Werden im Rahmen der Begutachtung Unterlagen oder Angaben eingebracht, die den Versicherten bedeutsam erscheinen, für die Ermittlung des Pflegegrades und die Erstellung des Gutachtens jedoch nicht relevant sind und daher unberücksichtigt bleiben, führt dies oftmals zu Unzufriedenheit. Die begutachtete Person hat dann das Gefühl, dass ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt wurde.

Daher ist es sinnvoll, die Versicherten bereits während der Begutachtung auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren verbindliche Vorgaben hinzuweisen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Es ist wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung und mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews, welches zukünftig – bei Vorliegen entsprechender organisatorischer und technischer Voraussetzungen – auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot ausgebaut. Das soll auch künftig fortgesetzt werden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Hessen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Als ergänzendes Informationsangebot erhalten Versicherte und Angehörige nach der Begutachtung im Hausbesuch den Flyer „So geht es nach der Pflegebegutachtung weiter“ ausgehändigt. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Die umfassende Beratung der Versicherten ist aufgrund der Gesetzeslage aktuell kein Schwerpunkt innerhalb der Begutachtung des Medizinischen Dienstes.

Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Im März startet beispielsweise ein Forschungsprojekt auf Grundlage des §18e SGB XI, das die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens insgesamt zum Ziel hat. Dabei soll es insbesondere darum gehen, noch besser als bisher den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen gerecht werden zu können und wie der Beratungsmoment in der Begutachtungssituation gestärkt werden kann.

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

Der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen für die Organisation und Durchführung der Pflegebegutachtung erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst Hessen großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Der Medizinische Dienst Hessen optimiert den Prozess der Pflegebegutachtung fortlaufend mit dem Ziel, innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte zu schaffen. Zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche kann zudem gewonnen werden,

wenn antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, etwa durch schriftliche Informationen wie einen vom Medizinischen Dienst bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder durch das Bereitlegen relevanter Unterlagen.

Durch den Einsatz von Begutachtungsarten wie dem strukturierten Telefoninterview, welches zukünftig auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, können zeitliche und personelle Ressourcen eingespart werden. Mitte des Jahres werden hierzu Ergebnisse eines GKV-SV Modellprojektes zur Videobegutachtung vorgelegt. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass sie – in Abhängigkeit vom Fall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein können. Diese Begutachtungsarten ermöglichen außerdem flexiblere Einsatzplanungen, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Diese Begutachtungsarten bieten daher zukünftig weiteres Potenzial für die Pflegebegutachtung.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Hessen

Nach Beauftragung durch die Pflegekasse versendet der Medizinische Dienst Hessen an die versicherten Personen eine Terminankündigung sowie seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Dazu gehören die Telefonnummer des für die Begutachtung zuständigen Standorts sowie die E-Mail-Adresse des bearbeitenden Teams, über die auch außerhalb der Servicezeiten jederzeit Kontakt aufgenommen werden kann. Eine telefonische Erreichbarkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Zusätzlich wird auf weitere Kontaktmöglichkeiten hingewiesen. Entsprechend eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden weitere Maßnahmen etabliert, damit der Medizinische Dienst Hessen auch zukünftig gut erreichbar ist.

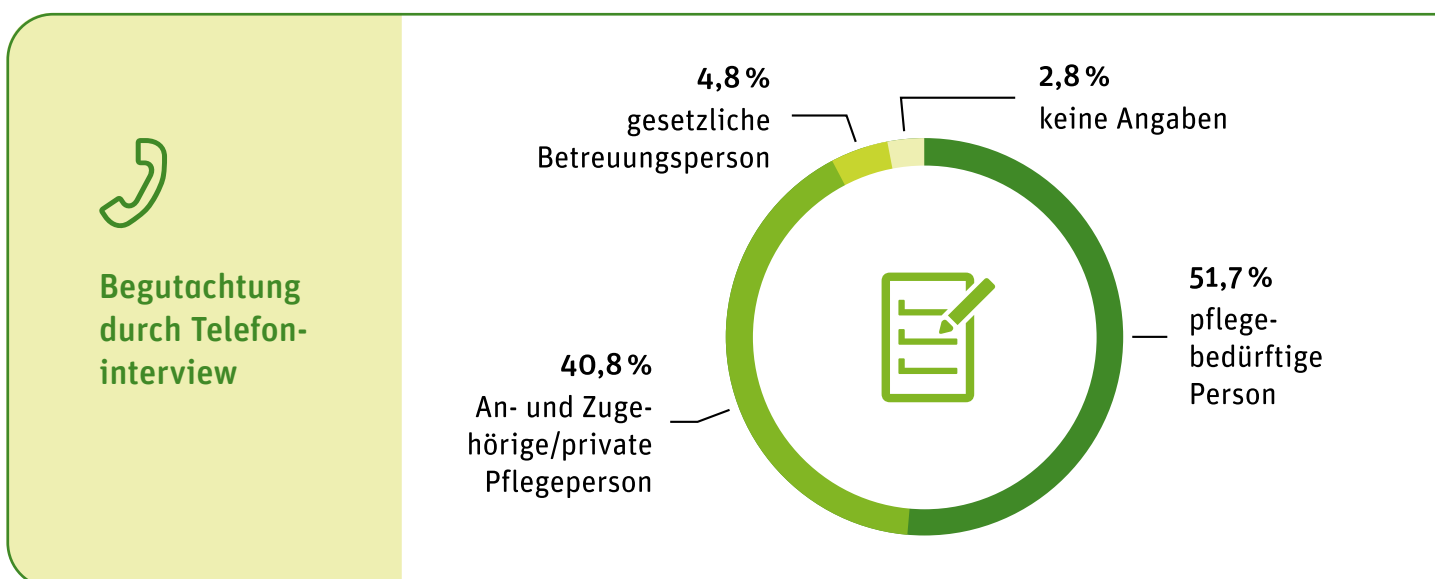
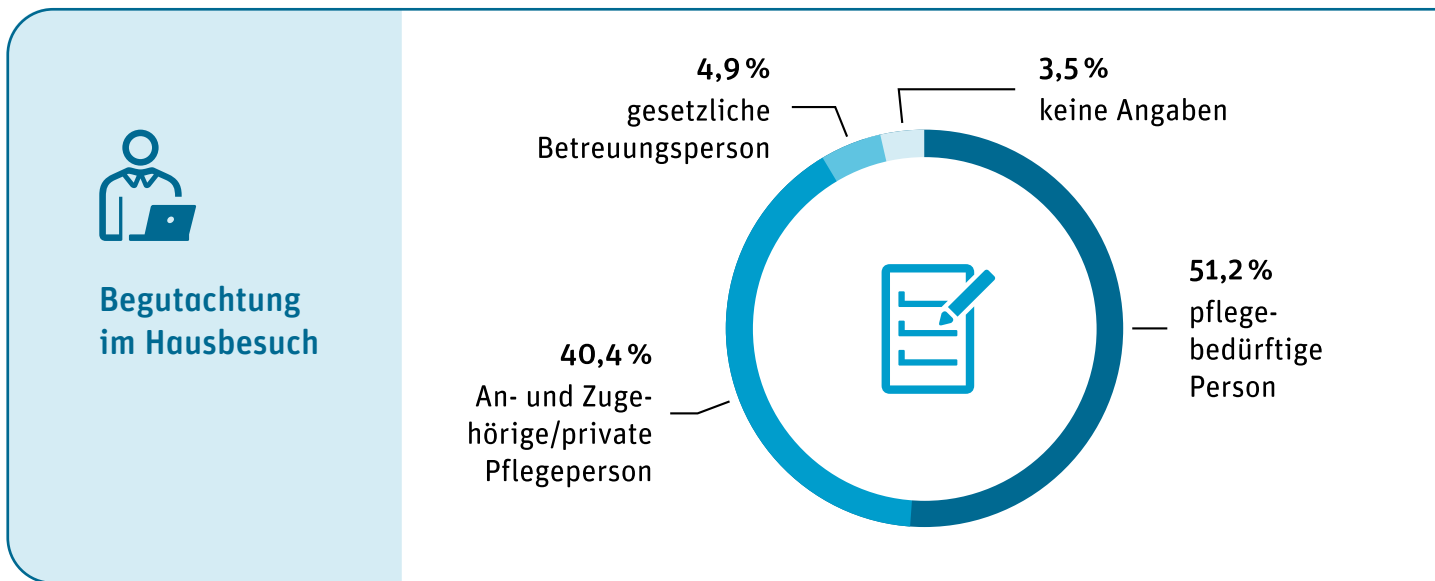
Rücklaufquote

Um die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung auf einem hohen Niveau zu halten, soll den befragten Personen zukünftig die Möglichkeit gegeben werden, den Fragebogen auch digital auszufüllen. Das bisherige schriftliche Ausfüllen des Fragebogens in Verbindung mit dem postalischen Rückversand besteht neben der digitalen Teilnahme an der Befragung weiter. Die Gemeinschaft der Medizinischen Dienste arbeitet bereits an einer bundesweiten Umsetzung.

7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



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

Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2025

+

+

Angaben zur Person

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

- pflegebedürftige Person
 An- und Zugehörige / private Pflegeperson
 gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldebeschreiben 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 Fallblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Der persönliche Kontakt

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

+

Bitte wenden >

+

+

+

Fortsetzung persönlicher Kontakt

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

Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

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

Allgemeine Fragen

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

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

.....

.....

.....

.....

Der Medizinische Dienst 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 = 1.569)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen	87,6 %	7,3 %	5,1 %

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	90,0 %	8,5 %	1,5 %	82,7 %	15,8 %	1,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,2 %	13,0 %	1,8 %	82,5 %	15,6 %	1,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,0 %	15,6 %	6,4 %	81,4 %	14,4 %	4,3 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	91,9 %	5,5 %	2,6 %	94,2 %	5,1 %	0,8 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,1 %	3,0 %	0,9 %	88,1 %	11,4 %	0,5 %
Angemessene Vorstellung	94,7 %	3,6 %	1,7 %	89,3 %	9,8 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,4 %	8,8 %	3,9 %	94,4 %	5,2 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,2 %	10,3 %	6,5 %	95,4 %	4,5 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,8 %	10,4 %	5,7 %	90,2 %	9,1 %	0,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,3 %	8,7 %	5,0 %	95,7 %	4,0 %	0,3 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	89,9 %	6,6 %	3,5 %	96,0 %	3,5 %	0,5 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,1 %	6,2 %	3,7 %	96,5 %	3,3 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,5 %	6,4 %	2,1 %	96,0 %	3,8 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,3 %	6,0 %	3,6 %	95,4 %	4,4 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	78,6 %	14,8 %	6,6 %	92,5 %	7,1 %	0,4 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 453)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Hessen?	86,9 %	8,5 %	4,7 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,2 %	9,4 %	1,4 %	82,2 %	15,4 %	2,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,4 %	12,0 %	2,6 %	81,7 %	16,6 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	80,1 %	15,0 %	5,0 %	83,9 %	13,6 %	2,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,0 %	3,8 %	1,2 %	95,4 %	4,4 %	0,3 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	94,1 %	3,6 %	2,3 %	89,9 %	9,1 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	95,9 %	3,2 %	0,9 %	93,1 %	6,6 %	0,3 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,0 %	7,3 %	2,7 %	94,8 %	5,2 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,8 %	10,2 %	6,0 %	95,6 %	4,2 %	0,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,0 %	8,2 %	3,9 %	96,9 %	2,6 %	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	92,8 %	5,6 %	1,6 %	95,6 %	4,2 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,6 %	6,2 %	2,3 %	96,8 %	2,9 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,6 %	6,1 %	1,3 %	94,5 %	5,0 %	0,5 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,4 %	9,0 %	2,6 %	94,9 %	4,6 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77,6 %	16,8 %	5,6 %	92,4 %	7,0 %	0,5 %

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