



Medizinischer Dienst  
Rheinland-Pfalz



# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz 2023

Texte und Überschriften  
in diesem Bericht  
lassen sich von Vorlese-  
Anwendungen für Blinde und  
Sehbehinderte (auch Screenreader  
genannt) vorlesen. Grafiken,  
Diagramme und Bilder in  
diesem Bericht sind davon  
ausgenommen.

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>03</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung .....	Seite	<b>06</b>
2. So führen die Medizinischen Dienste die Versichertenbefragung durch .....	Seite	<b>07</b>
3. Das Konzept der Versichertenbefragung .....	Seite	<b>08</b>
4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>09</b>
5. Ergebnisse .....	Seite	<b>10</b>
6. Erkenntnisse .....	Seite	<b>26</b>
7. Maßnahmen .....	Seite	<b>28</b>
8. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>30</b>

# Wir übernehmen Verantwortung

Sehr geehrte Damen und Herren, seit Jahren ergeben die Versichertenbefragungen einen hohen Anteil an Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz. Wir leisten somit als verlässlicher Partner einen wichtigen Beitrag für eine hohe qualitative Versorgung in der Pflegebegutachtung der Versicherten in Rheinland-Pfalz.

Unsere Anstrengungen, diesem Anspruch gerecht zu werden, wurden auch 2023 belohnt. Ein signifikanter Anstieg von zufriedenen Befragten zeigte sich insgesamt mit der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch, in Bezug auf die Verständlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter und damit, dass die Versicherten genügend Zeit bekamen, um die für sie wichtigen Punkte zu besprechen.

Im Jahr 2023 nahm die Zahl an Anträgen auf Leistungen der Pflegeversicherung erneut spürbar zu. Dennoch ist es uns gelungen, insbesondere im Bereich der telefonischen Erreichbarkeit, den Anteil zufriedener Versicherten um 5,6 Prozentpunkte auf 80 Prozent signifikant zu steigern. Auch erreichte die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen beim

Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz mit 94 Prozent einen neuen Höchstwert. Damit lagen wir bei beiden Bewertungskriterien über dem Bundesdurchschnitt.

Auch konnte der Anteil der Zufriedenheit beim Eingehen unserer Gutachterinnen und Gutachter auf die individuelle Pflegesituation und bei der guten Beratung und nützlichen Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation signifikant gesteigert werden.

Ganz besonders freut uns, dass ebenfalls signifikant mehr Versicherte als im vorausgehenden Jahr ihre Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit und Vertrauenswürdigkeit unserer Gutachterinnen und Gutachter dem respektvollen und einfühlsamen Umgang und dem Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen attestierten.

Die Ergebnisse werden durch eine für Befragungen sehr hohe Rücklaufquote von 43 Prozent gestützt. Sie geben uns erneut wichtige Hinweise für die Verbesserung unserer Dienstleistung. Für unsere Mitarbeitenden in der Pflegebegutachtung sind die Ergebnisse ein großes Lob und eine Motivation, auf diesem Wege weiterzugehen.

Alzey, den 15. April 2024

**Prof. Dr. Jürgen Koehler**  
Vorstandsvorsitzender

**Dr. Oliver Meny**  
Stv. Vorstandsvorsitzender

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

87,3 %

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Die Zufriedenheit der Versicherten ist mit 87,3 Prozent in diesem Bereich hoch.

## Der Kontakt

89,5 %

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Kontakt ist mit 89,5 Prozent ebenfalls hoch.

## Die Gesprächsführung

88,6 %

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Die Zufriedenheit der Versicherten mit der Gesprächsführung ist mit 88,6 Prozent hoch.

## Gesamtzufriedenheit

89,3 %

89,3 Prozent der befragten Versicherten sind mit der Pflegebedürftigkeitsbegutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz zufrieden. Das ist das Ergebnis einer Rheinland-Pfalz weiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch eine externe wissenschaftliche Stelle auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.



# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

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

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für die Medizinischen Dienste auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass die Medizinischen Dienste eine Versichertenbefragung durchführen, daraus Erkenntnisse ableiten und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formulieren. Die Medizinischen Dienste haben hierüber einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

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

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

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

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

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

Dem Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtungen noch gezielter auf die Belange der Versicherten abzustimmen.

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

### 3. Das Konzept der Versichertenbefragung

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

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

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

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

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuenden, die bei der Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

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

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

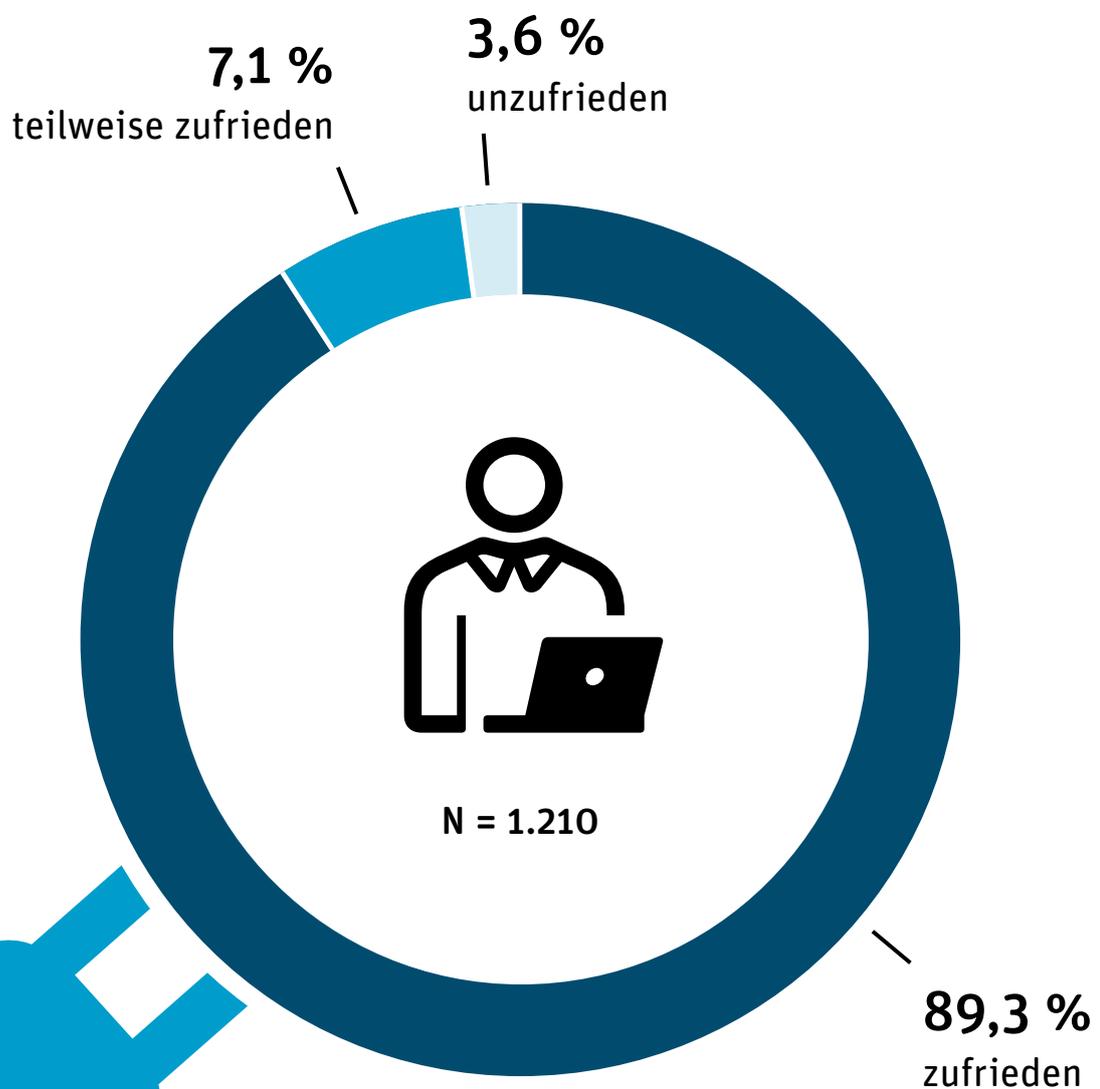
## 4. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr persönlich begutachtet wurden (86.434 Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung einbezogen, was der Anzahl von mindestens 2.161 zu versendenden Fragebögen entspricht.

Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz hat insgesamt 2.979 Fragebögen für die Pflegebegutachtung zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 1.274 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42,8 Prozent.

## 5. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz



## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 89,3 Prozent der Versicherten mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz zufrieden. Teilweise zufrieden sind 7,1 Prozent und 3,6 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

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

## Die Ergebnisse im Einzelnen

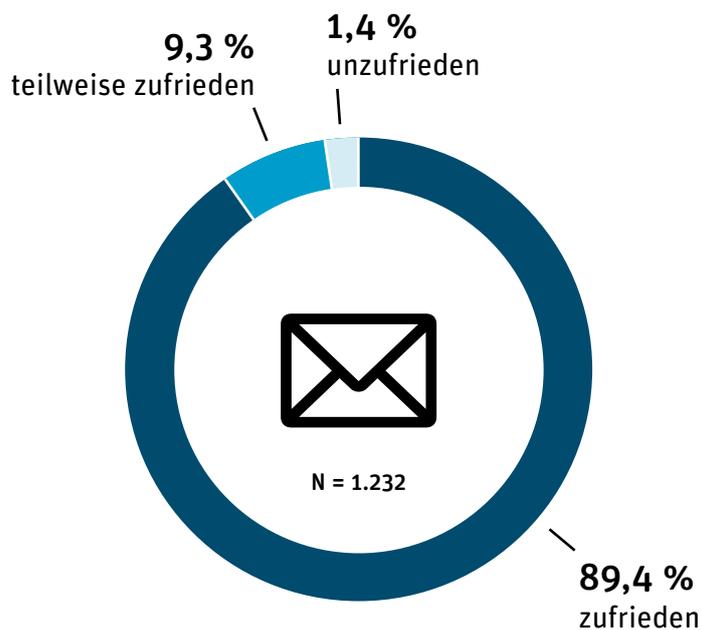
Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 34 bis 36.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

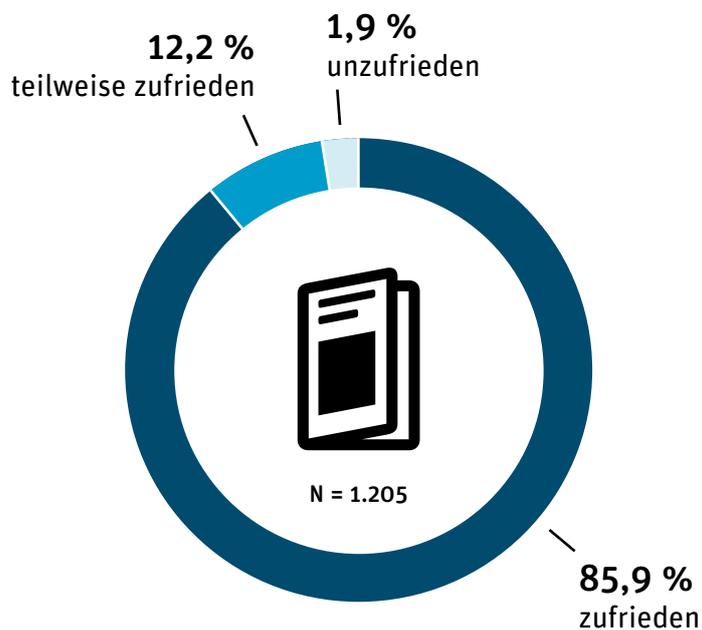
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 89,4 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen sind 80,0 Prozent nach der

Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 94,0 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 95,8 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.

## Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



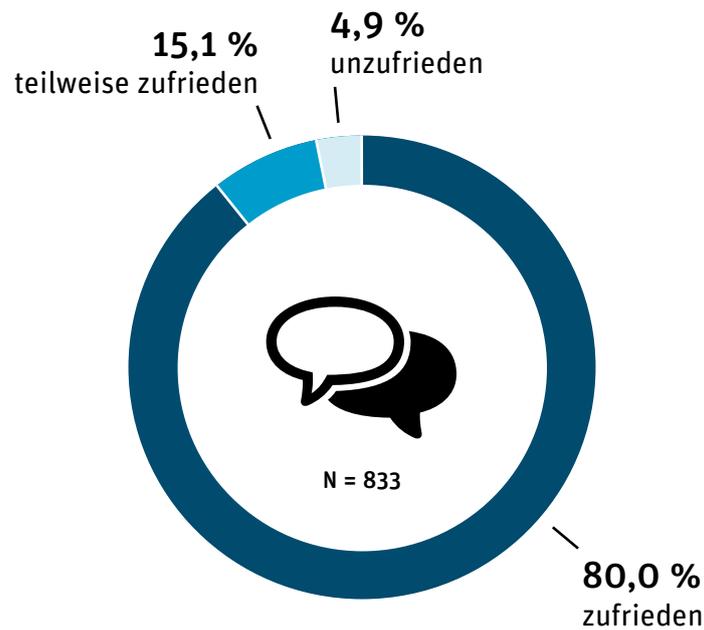
## Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



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

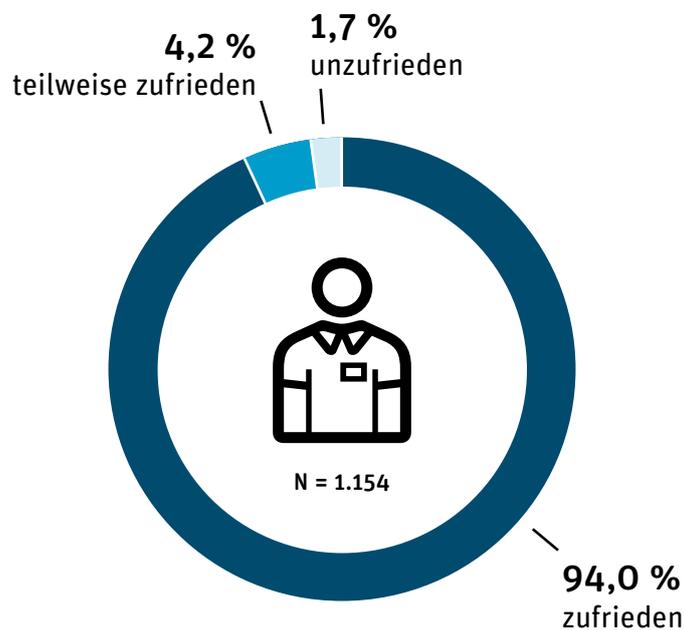
## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen

---



## Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz

---



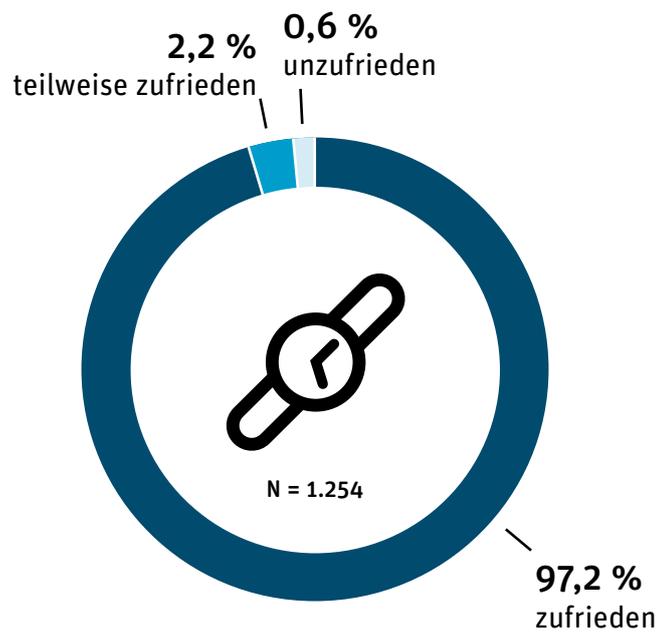
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

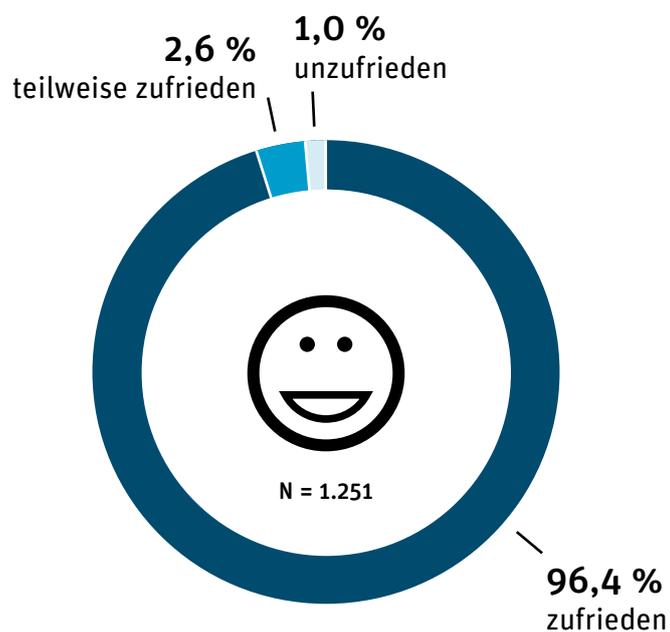
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (97,2 bzw. 96,4 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (87,6 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (83,9 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (88,3 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 83,7 Prozent der Befragten zufrieden; 11,2 Prozent sind teilweise zufrieden und 5,2 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 95,8 Prozent der Begutachteten ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

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



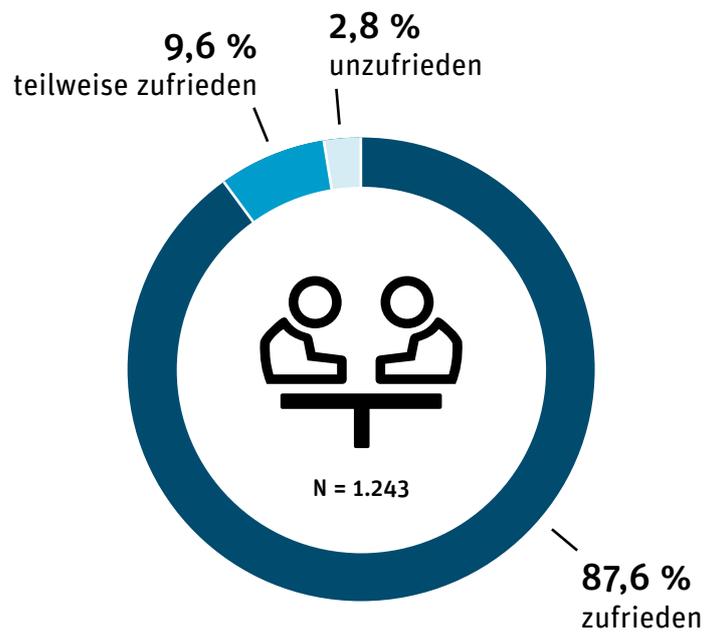
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



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

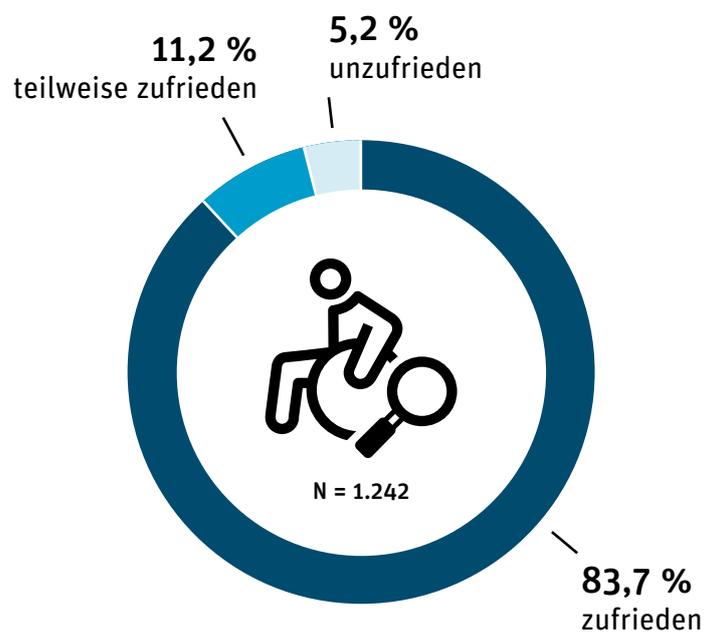
## Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

---



## Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten oder des Versicherten

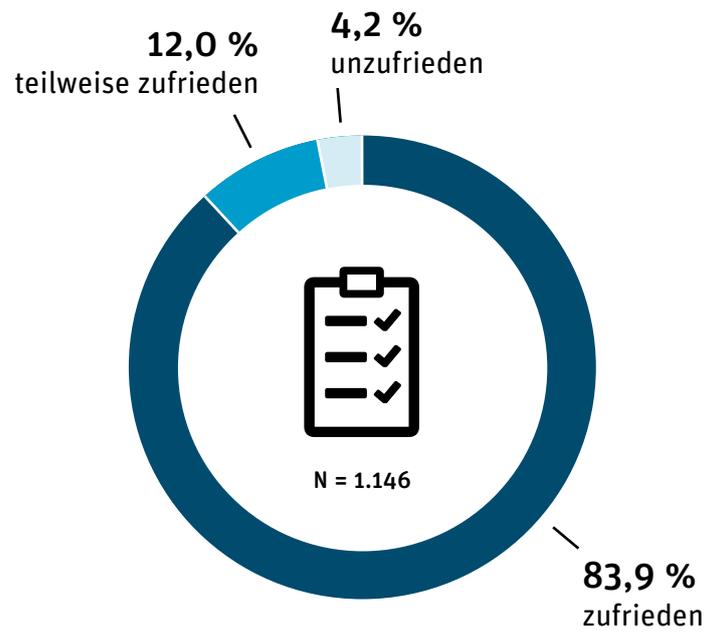
---



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

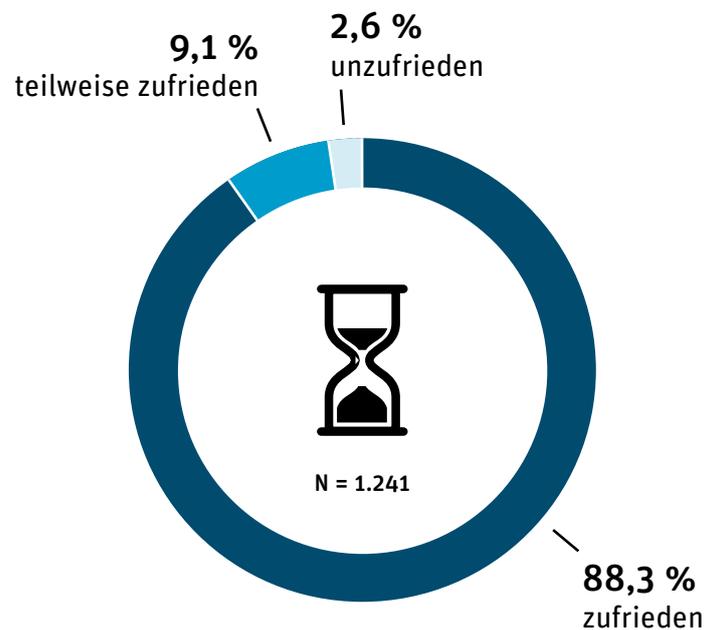
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten oder des Versicherten

---



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

---



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

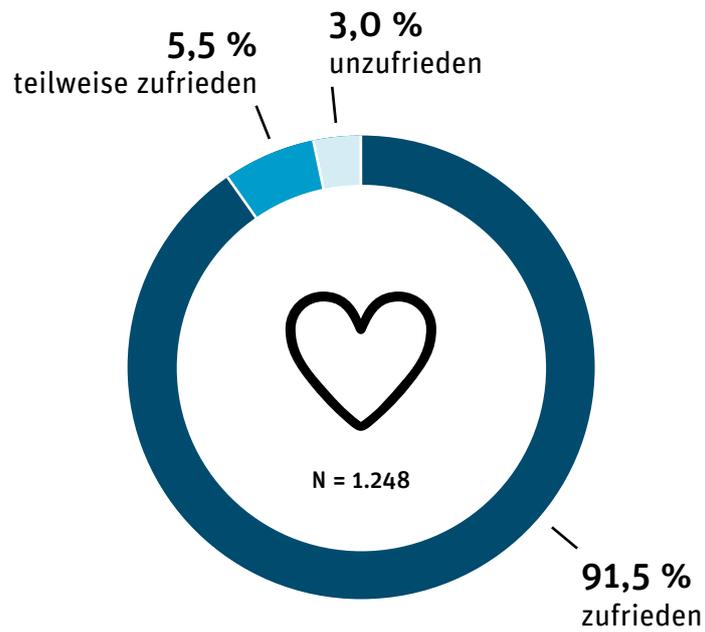
## Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (92,2 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der

Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 90 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 6,8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 15,8 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 92 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

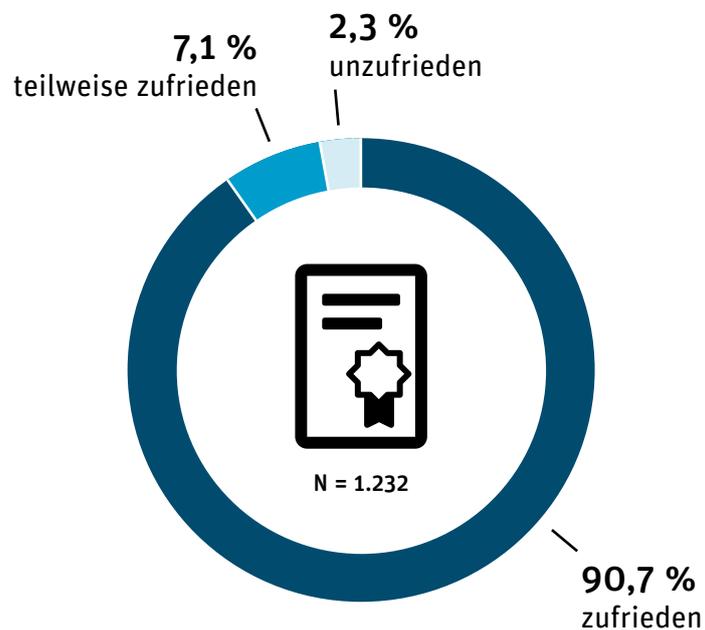
## Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

---



## Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

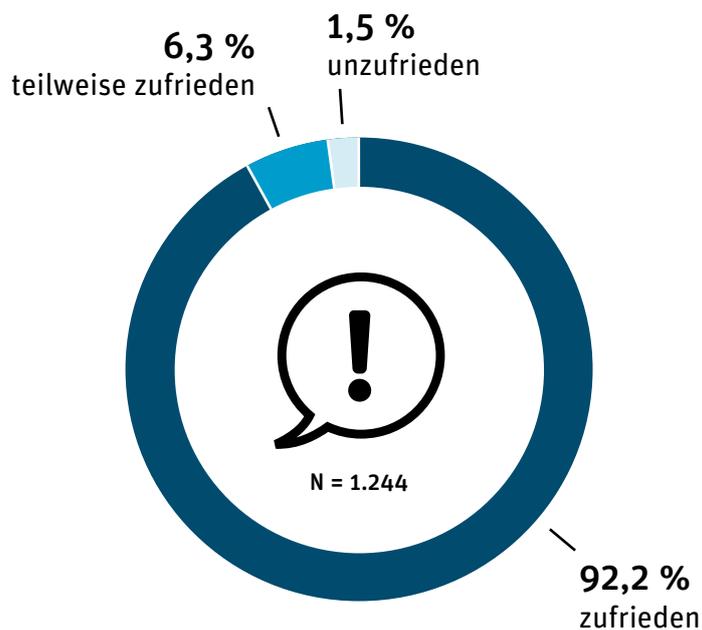
---



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

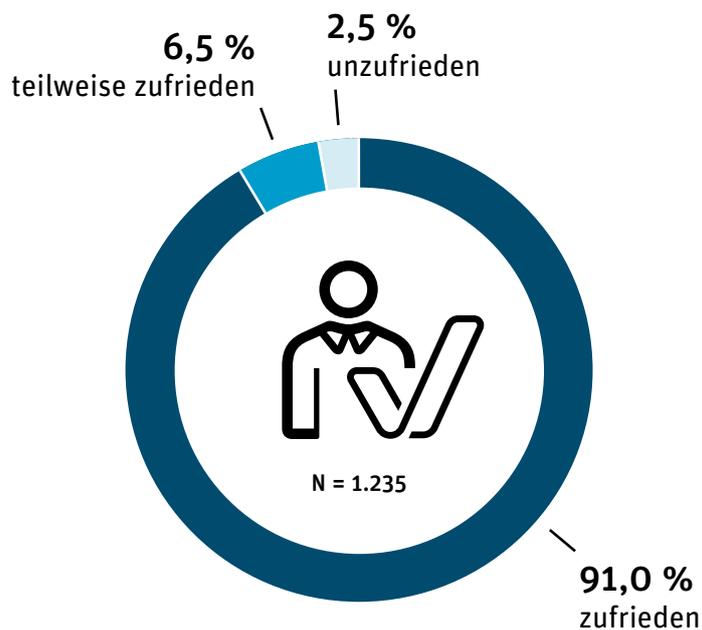
## Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

---



## Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

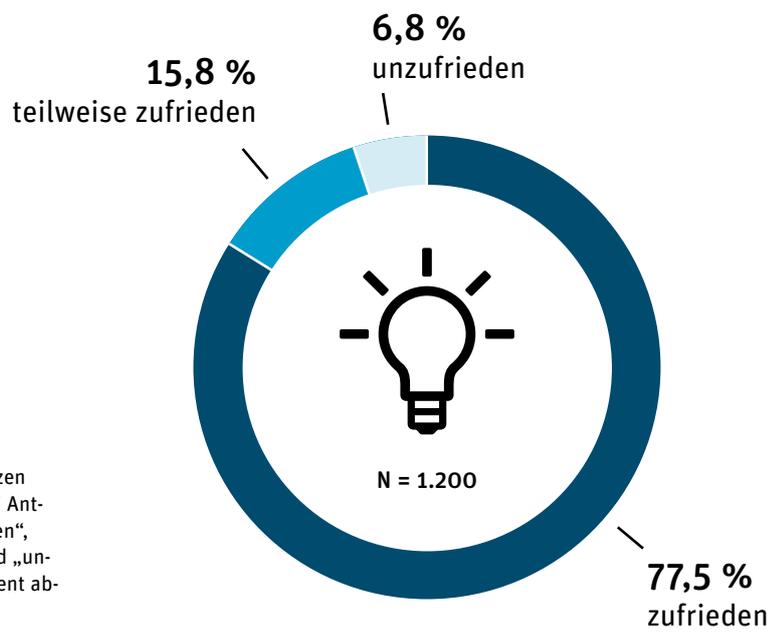
---



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

## Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

---



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

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



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



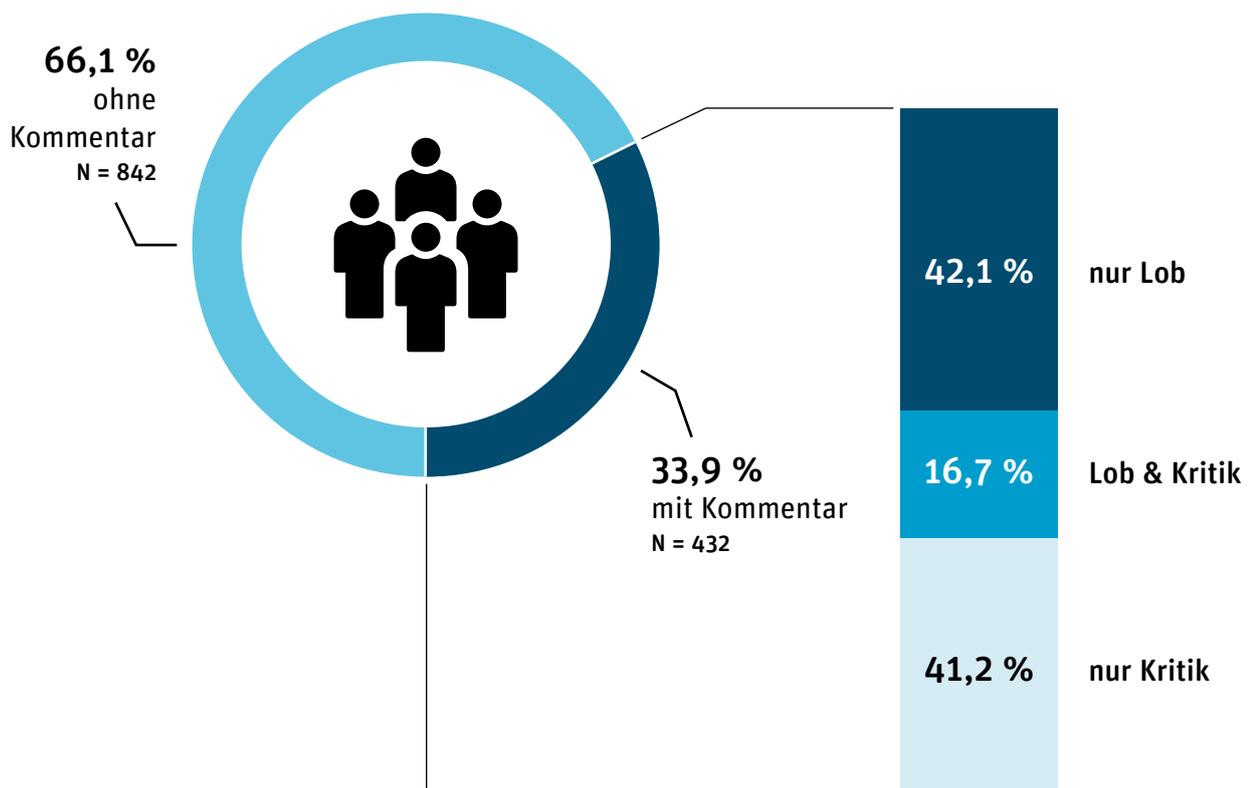
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
  nein
  weiß nicht

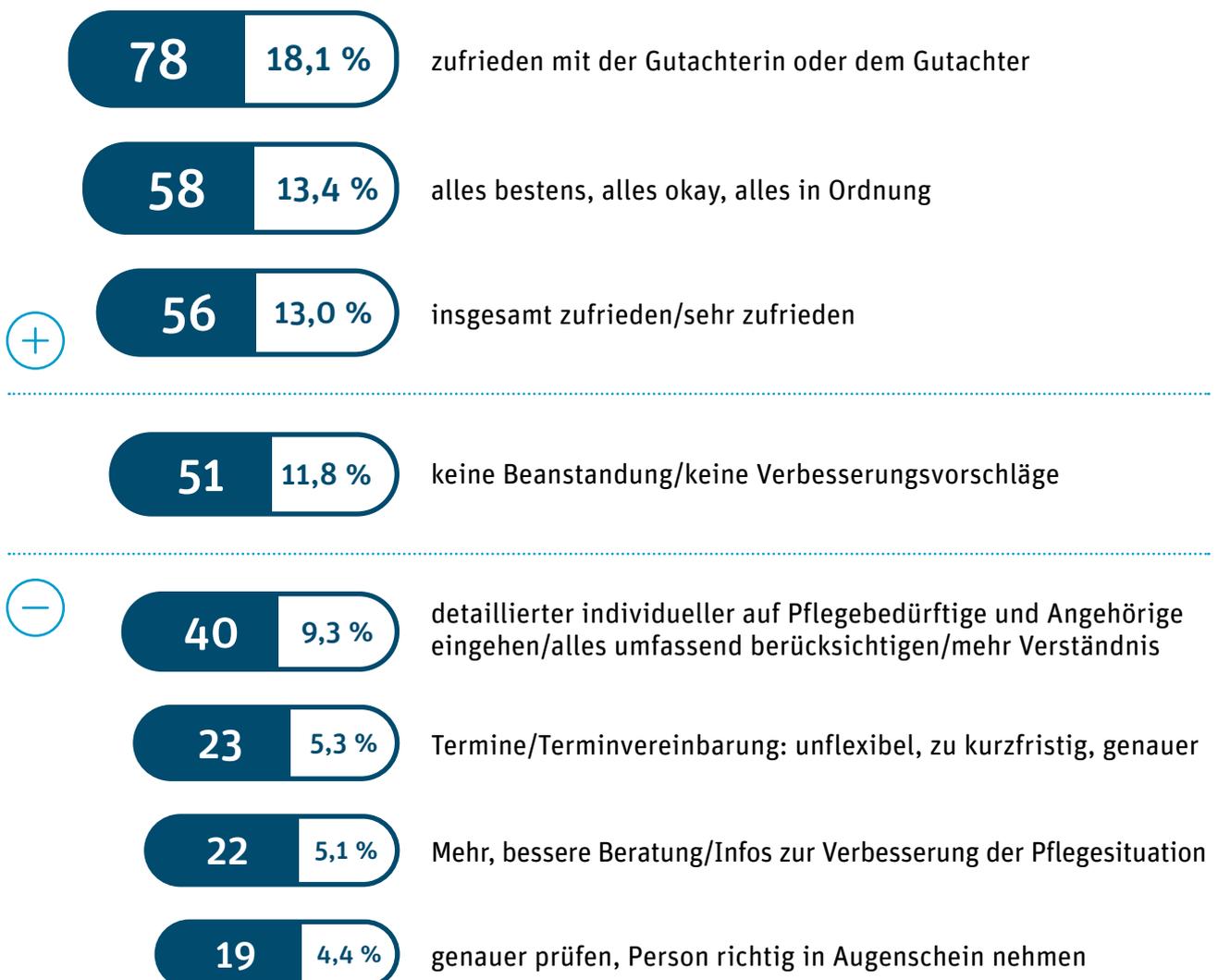
## Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (432 Kommentare von 1.274 Befragten).



## 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 (650 Kommentare von 432 Befragten).



## 6. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von 42,8 Prozent bei der Pflegebegutachtung, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 42,1 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

Mit den Ergebnissen aus der Versichertenbefragung 2023 liegt der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz leicht über dem Bundesdurchschnitt aller Medizinischen Dienste. Im vergangenen Jahr hat sich die Zufriedenheit in allen befragten Punkten, insbesondere im Bereich der Erreichbarkeit, verbessert. Dies werten wir als eine erfreuliche Entwicklung.

Basierend auf den Angaben der Versicherten zur „Wichtigkeit“ sind in den folgenden Bereichen weitere Verbesserungen erstrebenswert.

Für 92,2 Prozent der Befragten sind eine gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation wichtig. Aktuell sind die Befragten nur zu 77,5 Prozent in diesem Punkt mit der Begutachtung zufrieden, 15,8 Prozent teilweise und 6,8 Prozent nicht zufrieden.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der antragstellenden Person: 95,8 Prozent der Befragten sehen das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der antragstellenden Person als besonders wichtig an. Zufrieden mit diesem Aspekt sind 83,7 Prozent, teilweise zufrieden 11,2 Prozent und unzufrieden 5,2 Prozent.

Dies korrespondiert mit dem Wunsch nach genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Für 96,8 Prozent der Befragten ist dieser Punkt von Wichtigkeit, jedoch nur 83,9 Prozent sind hier zufrieden, 9,1 Prozent teilweise zufrieden und 2,6 Prozent unzufrieden.

Ebenso zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der verständlichen Erklärung des Vorgehens in der Begutachtung durch die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz: Dieser Aspekt wird von 94,2 Prozent der Befragten als wichtig angesehen. Zufrieden waren 87,6 Prozent, teilweise zufrieden 9,6 Prozent und 2,8 Prozent unzufrieden.



## 7. Maßnahmen

### Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum, festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt.

**Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:**

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. resultierenden Wechselwirkungen von Maßnahmen
- Setzen von Prioritäten und Festlegen, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

### Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

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

Dieser Wunsch der Versicherten hat für den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität nach wie vor einen hohen Stellenwert. Obwohl dieses Thema von uns bereits im letzten Jahr aufgegriffen wurde und sich bereits eine Verbesserung gezeigt hat, werden wir alle unsere Gutachterinnen und Gutachter erneut für die Impulsberatung im Hausbesuch sensibilisieren und dies durch Hinweise in allen unseren Schulungsangeboten unterstützen. Wir stellen zudem den antragstellenden Personen Informationen zur Verfügung und nennen Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können. Da der Medizinische Dienst selbst nicht den gesetzlichen Auftrag hat zu beraten, wird dabei gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die begutachteten Personen intensiv beraten können.

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

Hier signalisieren die begutachteten Personen ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird. Die Begutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit erfolgt durch die Gutachterinnen und Gutachter auf der Grundlage von bundesweit einheitlichen Richtlinien und nach einem weitgehend standardisierten Verfahren, bei dem aufgrund gesetzlicher Vorgaben nicht alle vom Versicherten und seinen Angehörigen wahrgenommenen Beeinträchtigungen berücksichtigt werden können. Dies kann zur Folge haben, dass sich begutachtete Personen in Ihrer Individualität nicht ausreichend wahrgenommen fühlen. Insbesondere in Schulungen und Supervision von neuen aber auch langjährigen Mitarbeitenden werden wir zukünftig nochmals sensibilisieren, dass zu begutachtende Personen gezielt zu den individuellen Besonderheiten ihrer Versorgungssituation befragt werden.

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

Versicherte wünschen sich genügend Zeit, um alle wichtigen Punkte in der Begutachtung ansprechen zu können.

Im Interesse einer fristgerechten Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Medizinischen Dienst ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang

besprochen werden können. Die Begutachtungsrichtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.

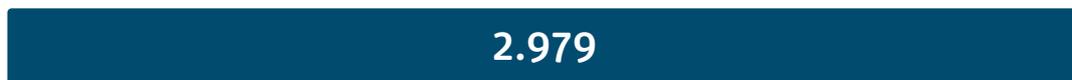
### **Verständlichen Erklärung des Vorgehens in der Begutachtung durch die Gutachterinnen und Gutachter**

Begutachtete Personen äußern, dass sie zum Vorgehen in der Begutachtung im Hausbesuch sich eine Erklärung seitens des Medizinischen Dienstes wünschen. Diesem nachvollziehbaren Bedürfnis begegnen die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz, indem sie vor allem bei Erstgutachten zu Beginn der Begutachtung mit einleitenden Worten den Ablauf beschreiben und fortlaufend in den interaktiven Dialog treten. Auch in diesem Bereich werden wir im Rahmen der bereits oben genannten Schulungen und Supervisionen eine Sensibilisierung der Gutachterinnen und Gutachter anstreben, indem sie sowohl im Hausbesuch als auch bei telefonischen Begutachtungen ihr Vorgehen nicht nur bei Erstbegutachtungen nachvollziehbar für das Gegenüber erläutern.

# 8. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Verschickte Fragebögen 2023



Rücklauf (Stand 15.02.2024)

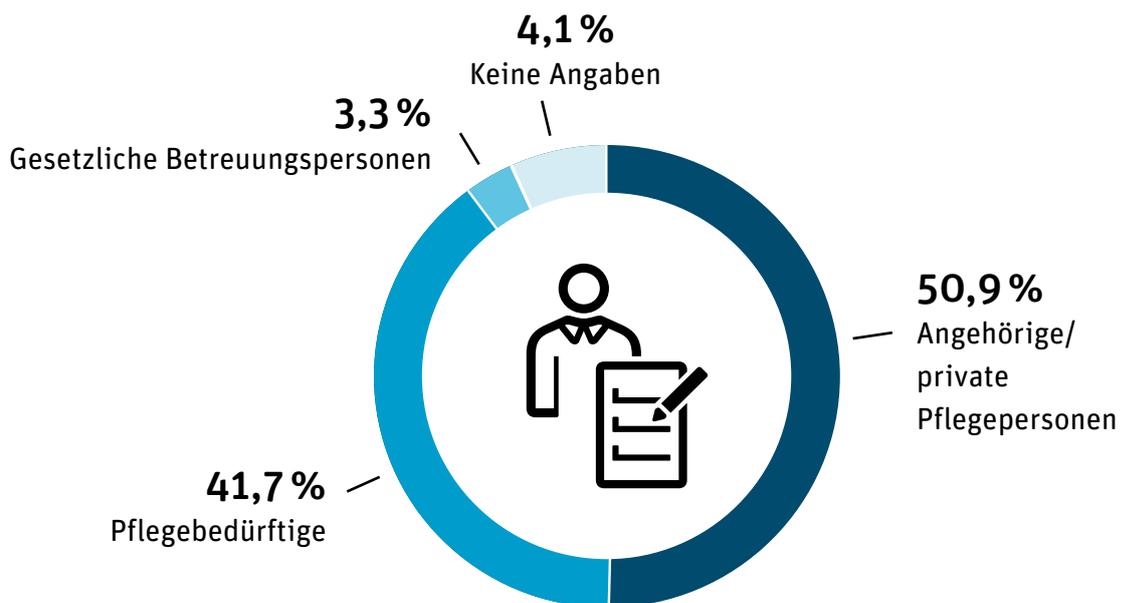


= 42,8 %



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich





Medizinischer Dienst  
Rheinland-Pfalz

# Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Angaben zur Person

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

- Pflegebedürftige Person     Angehöriger / private Pflegeperson     Gesetzliche Betreuungsperson

## Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

## Informationen über die Pflegebegutachtung

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

Damit war ich...  
zufrieden    teilweise zufrieden    unzufrieden

Dies ist für mich...  
wichtig    teilweise wichtig    unwichtig

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

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

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

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

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

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

## Der persönliche Kontakt

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

Damit war ich...  
zufrieden    teilweise zufrieden    unzufrieden

Dies ist für mich...  
wichtig    teilweise wichtig    unwichtig

Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

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

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig

Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?

zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

wichtig     teilweise wichtig     unwichtig



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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 25.234)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	89,3 %	7,1 %	3,6 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,4 %	9,3 %	1,4 %	80,5 %	17,5 %	1,9 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,9 %	12,2 %	1,9 %	81,9 %	16,7 %	1,4 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	80,0 %	15,1 %	4,9 %	85,0 %	10,6 %	4,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,0 %	4,2 %	1,7 %	95,8 %	3,6 %	0,6 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,2 %	2,2 %	0,6 %	89,4 %	9,9 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	96,4 %	2,6 %	1,0 %	89,5 %	9,9 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	87,6 %	9,5 %	2,8 %	94,2 %	5,3 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	83,7 %	11,2 %	5,2 %	95,8 %	3,9 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	83,9 %	12,0 %	4,2 %	89,6 %	9,6 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,3 %	9,1 %	2,6 %	96,8 %	2,9 %	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 dem Versicherten	91,5 %	5,5 %	3,0 %	96,1 %	3,8 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	7,1 %	2,3 %	96,7 %	3,1 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,2 %	6,3 %	1,5 %	96,7 %	3,2 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,0 %	6,5 %	2,5 %	95,7 %	4,0 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	77,5 %	15,8 %	6,8 %	92,2 %	7,2 %	0,6 %

## Impressum

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

### Herausgeber:

Medizinischer Dienst Rheinland-Pfalz  
Albiger Straße 19d  
55232 Alzey

Telefon: 06731 486-0  
Telefax: 06731 486-270  
E-Mail: [post@md-rlp.de](mailto:post@md-rlp.de)  
Internet: [www.md-rlp.de](http://www.md-rlp.de)

### Bearbeitung:

Ruth Kettemann (Medizinischer Dienst RLP)  
Eva Kochem (Medizinischer Dienst RLP)

**Bilder:** Medizinischer Dienst

### Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, [einundalles.net](http://einundalles.net)

### Satz, Überarbeitung:

**COBRA.DESIGN**  
[www.cobra.design](http://www.cobra.design)



**Medizinischer Dienst Rheinland-Pfalz**

**Albiger Straße 19d**

**55232 Alzey**

**Telefon: 06731 486-0**

**post@md-rlp.de**

**www.md-rlp.de**