

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz 2024



Inhalt

Vorwort	02
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	04
1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung	06
2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch	07
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung	09
4. Ergebnisse	10
5. Erkenntnisse	28
6. Maßnahmen	30
7. Zahlen, Daten, Fakten	32



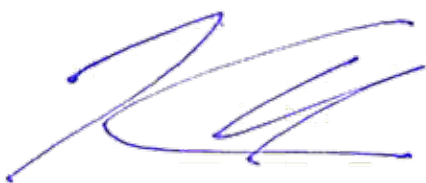
Wir stehen für Vertrauen und Qualität

Sehr geehrte Damen und Herren,

erneut erreicht der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz in der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2024 sehr hohe Zufriedenheitswerte. Neun von zehn Befragten sind mit unserer Pflegebedürftigkeitsbegutachtung zufrieden - ein Anstieg im Vergleich zum Jahr 2023. Auch bestätigen die Ergebnisse der Vorjahre, dass wir unsere Verantwortung in der Pflege mit großem Engagement nachhaltig wahrnehmen.

Wir können stolz sein, dass mehr Personen eine Zufriedenheit gesamtgesehen attestierten. Darüber hinaus stieg im Vergleich zum Vorjahr der Anteil zufriedener Versicherter auch in wichtigen Teilbereichen, wie der Beurteilung der Kompetenz und der Vertrauenswürdigkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie den verständlichen Erklärungen zum Vorgehen beim Hausbesuch – eine Entwicklung, die uns sehr erfreut.

Alzey, den 15. April 2025



Prof. Dr. Jürgen Koehler
Vorstandsvorsitzender

In die Versichertenbefragung 2024 wurden auch strukturierte Telefoninterviews als gesetzlich neu zugelassene Begutachtungsform einbezogen. Die Gesamtzufriedenheit in diesem Bereich liegt ebenfalls auf hohem Niveau, was eine hohe Akzeptanz bei den Versicherten als zusätzliche Möglichkeit der Pflegebedürftigkeitsbegutachtung zeigt.

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung der Pflegebegutachtung liefern wichtige Erkenntnisse, die uns helfen, den Begutachtungsprozess weiter zu verbessern und gezielt an die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Menschen anzupassen. Sie motivieren uns, unser Engagement für eine qualitativ hochwertige, transparente und wertschätzende Begutachtung fortzusetzen. Ohne engagierte Mitarbeitende in allen Bereichen der Pflegebegutachtung wären diese Ergebnisse nicht möglich. Unser Dank gilt daher allen Beteiligten und insbesondere den Menschen, die an der Befragung teilgenommen haben, denn nur gemeinsam können wir die Pflegebegutachtung weiterentwickeln.



Dr. Oliver Meny
Stv. Vorstandsvorsitzender



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 Rheinland-Pfalz. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **86,8 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **85,8 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



86,8 %



85,8 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. In **90,8 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **90,4 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



90,8 %



90,4 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. In **90,5 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **88,5 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



90,5 %



88,5 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **90,7 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **86,3 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



90,7 %



86,3 %

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung² im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen 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 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.

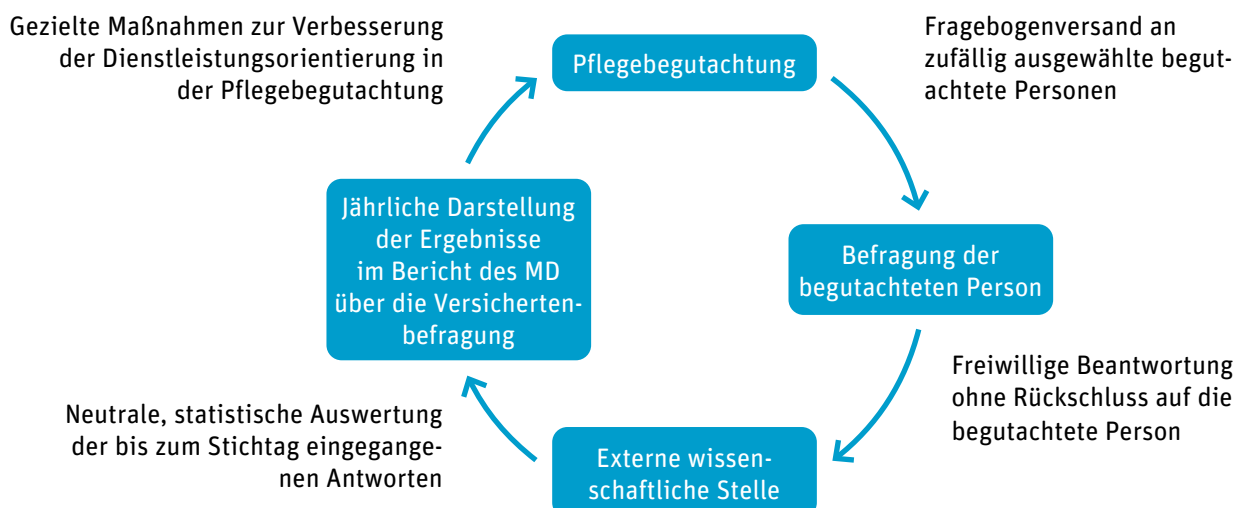
Die drei Fragenbereiche umfassen:

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.

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. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 90879 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens

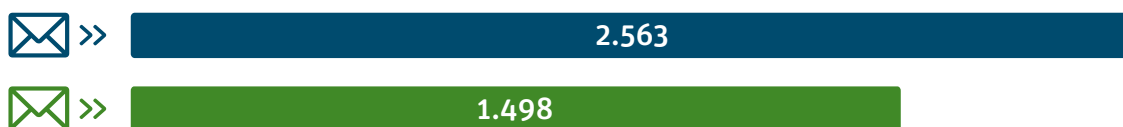
2272 begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz hat 2563 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 1035 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 40,4 Prozent.

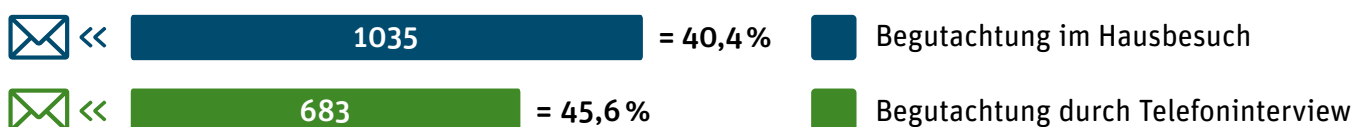
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein **strukturiertes Telefoninterview** begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz 1498 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 683 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 45,6 Prozent entspricht.

Rücklauf

Verschickte Fragebögen 2024

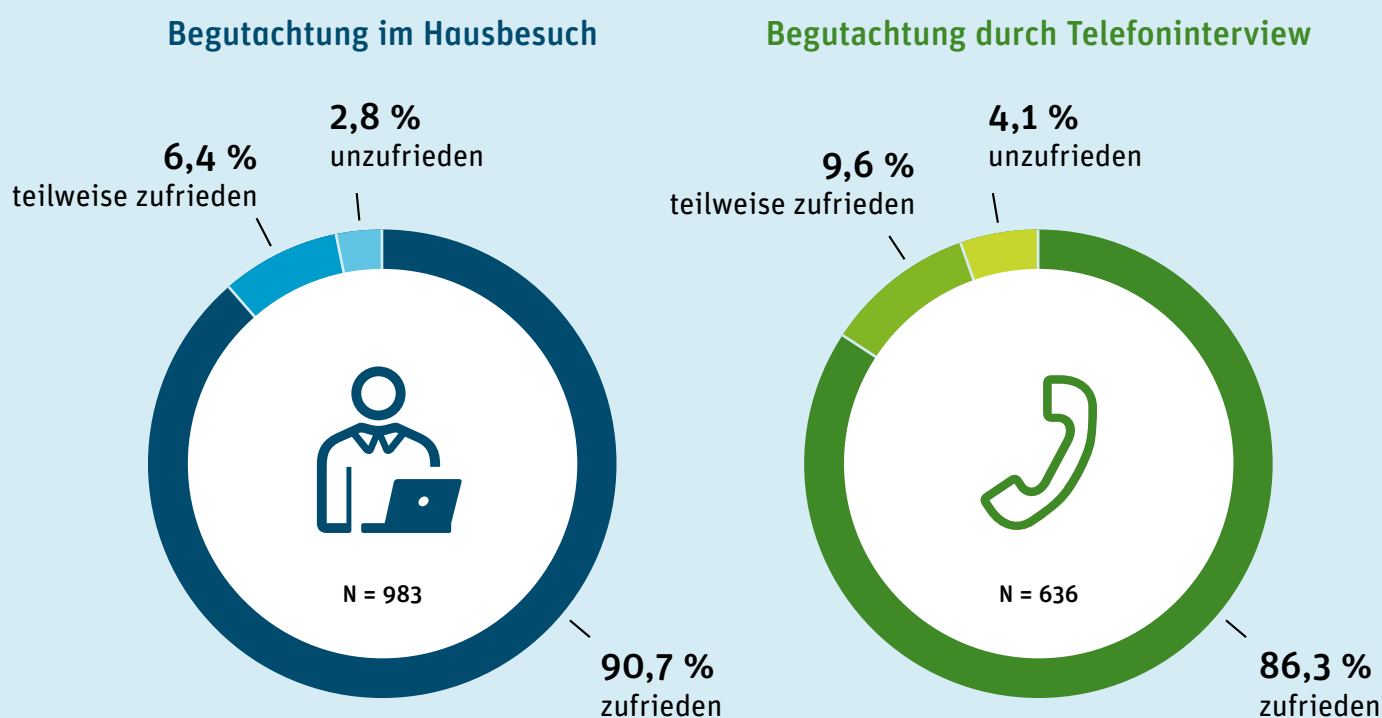


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

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



Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (90,7 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (86,3 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 6,4 Prozent der im Hausbesuch und 9,6 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 2,8 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,1 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 Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner waren 94,7 Prozent der im Hausbesuch und 94,5 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

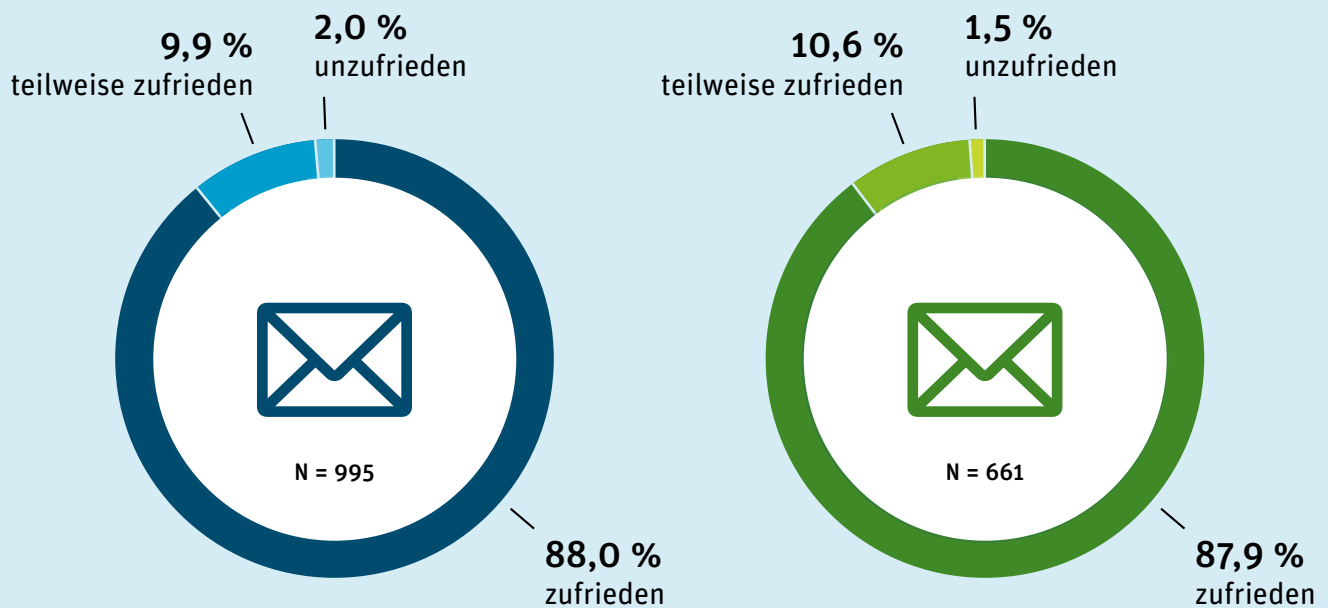
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 88,0 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 87,9 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 85,0 Prozent (Hausbesuch) bzw. 85,1 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

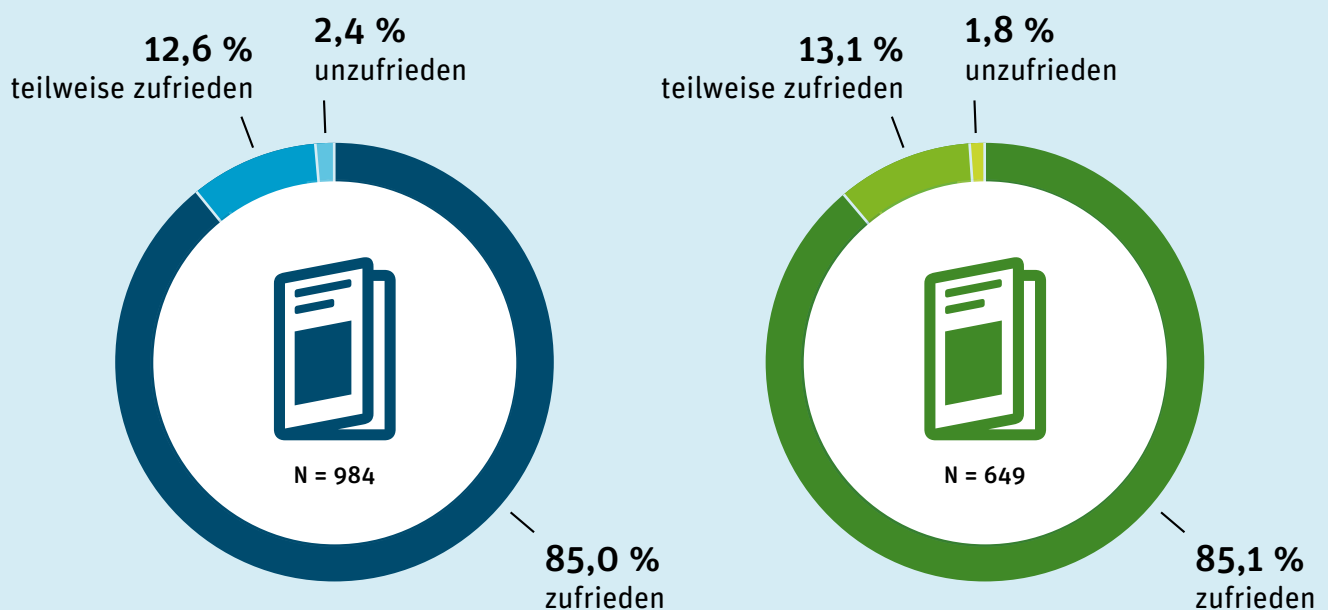
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen waren 79,6 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 75,8 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



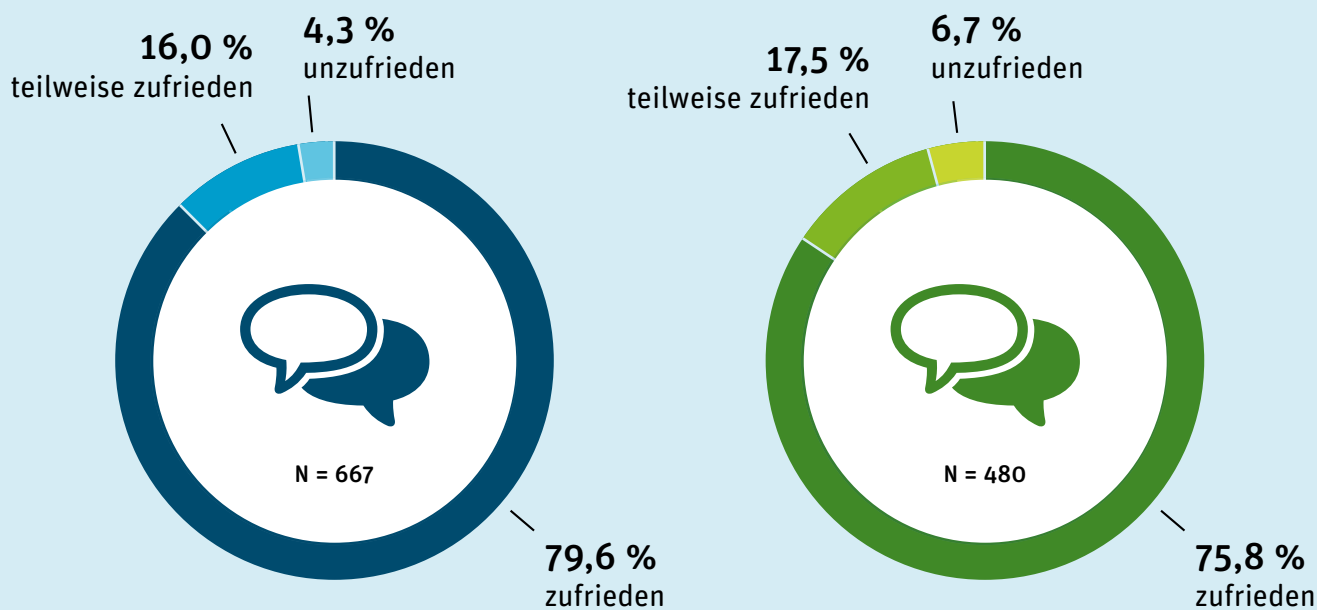
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



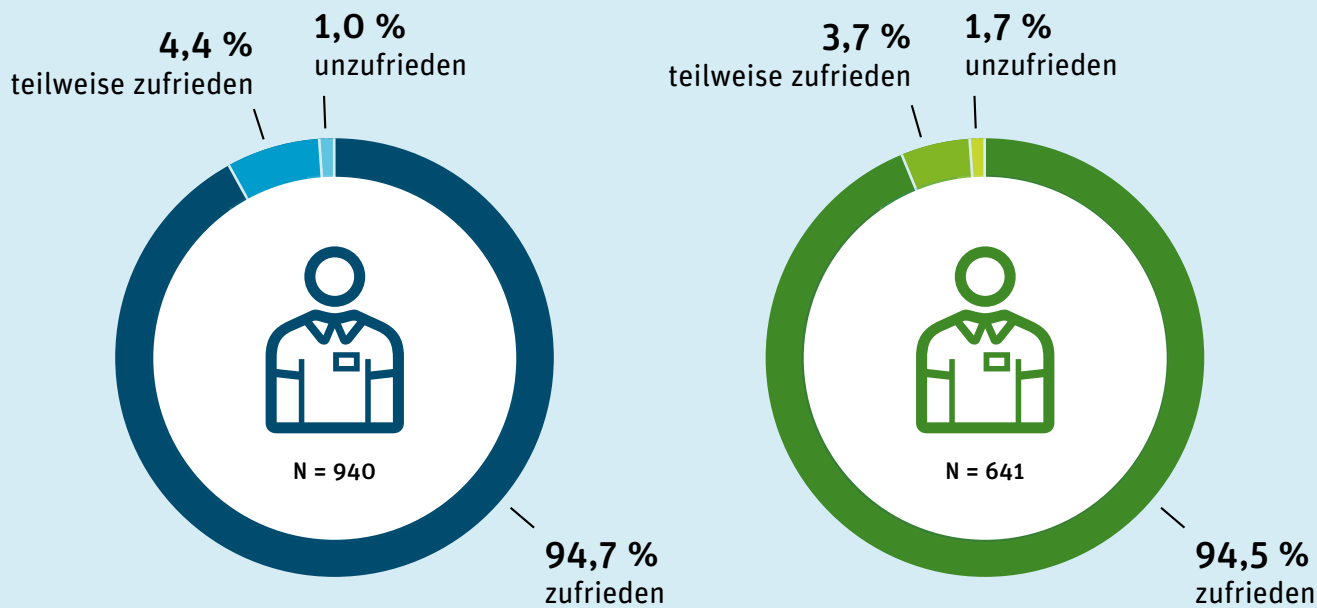
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch
  Telefonisch

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 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 – und das bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (90,5 Prozent Hausbesuch, 90,3 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 85,6 Prozent der befragten Personen, 9,2 Prozent waren teilweise zufrieden und 5,2 Prozent unzufrieden.

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

Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?“ Hier waren 90,6 Prozent zufrieden, 4,3 Prozent teilweise zufrieden und 5,0 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 85,6 Prozent der Befragten zufrieden; 10,3 Prozent teilweise zufrieden und 4,2 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 82,1 Prozent zufrieden, 13,7 Prozent teilweise zufrieden und 4,1 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 90,2 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 87,6 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

A)



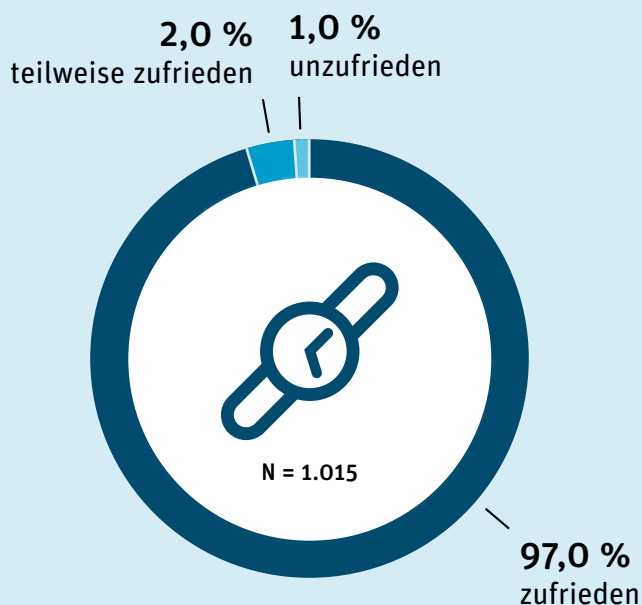
B)



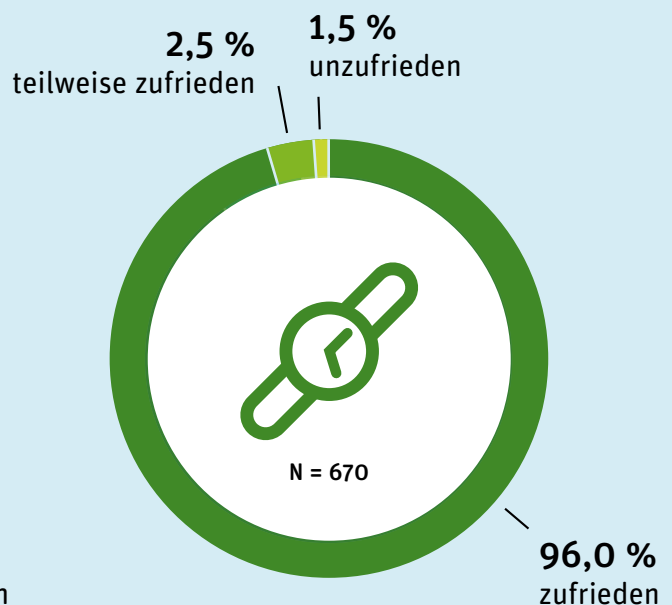
C)



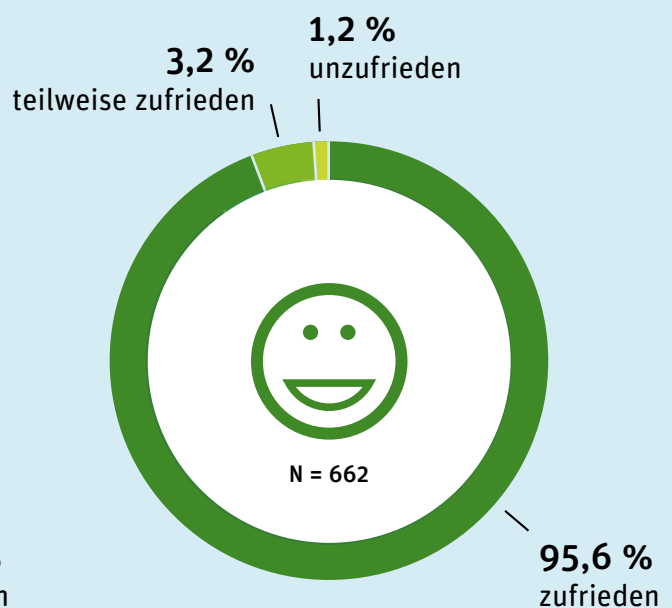
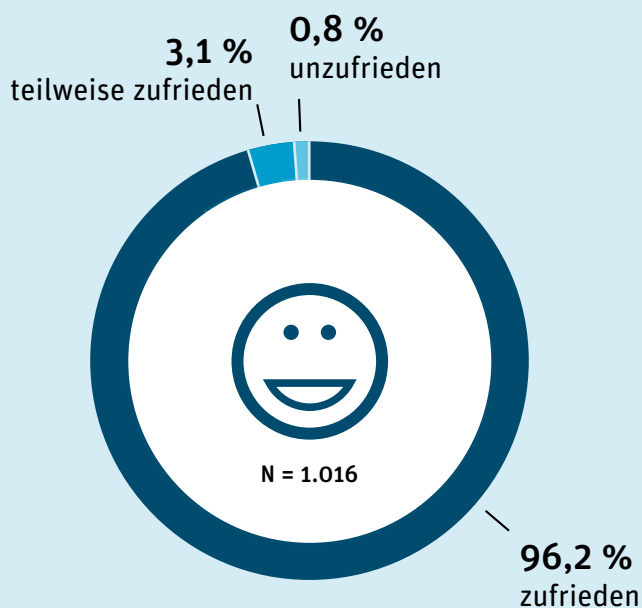
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



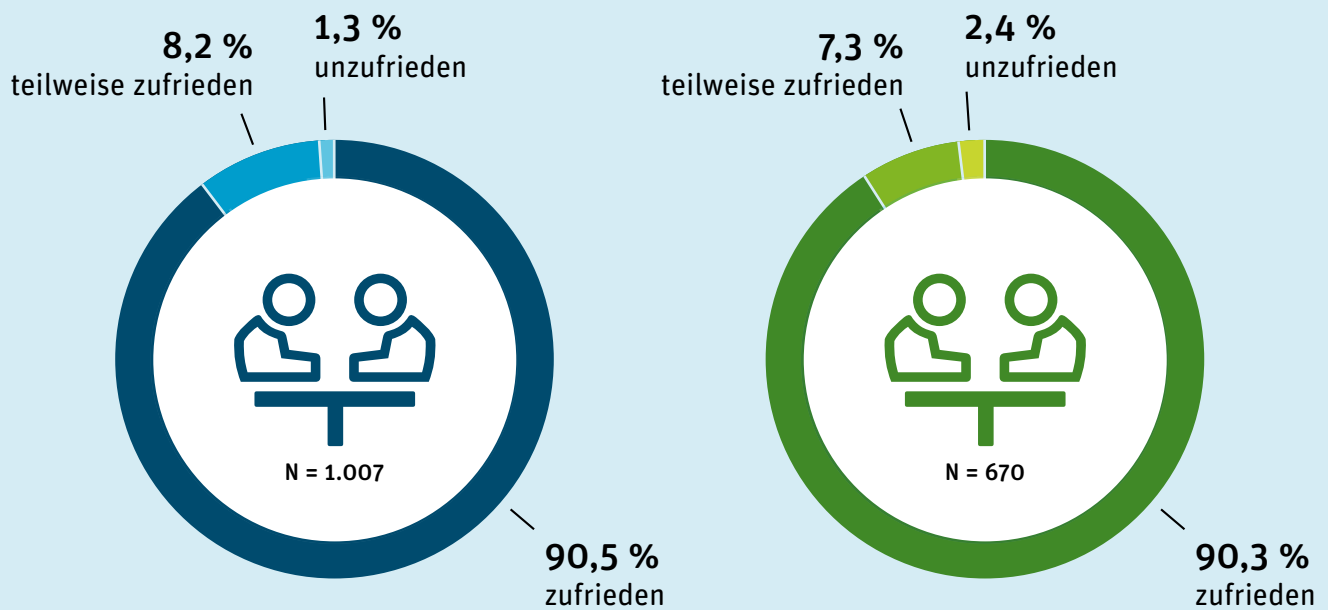
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



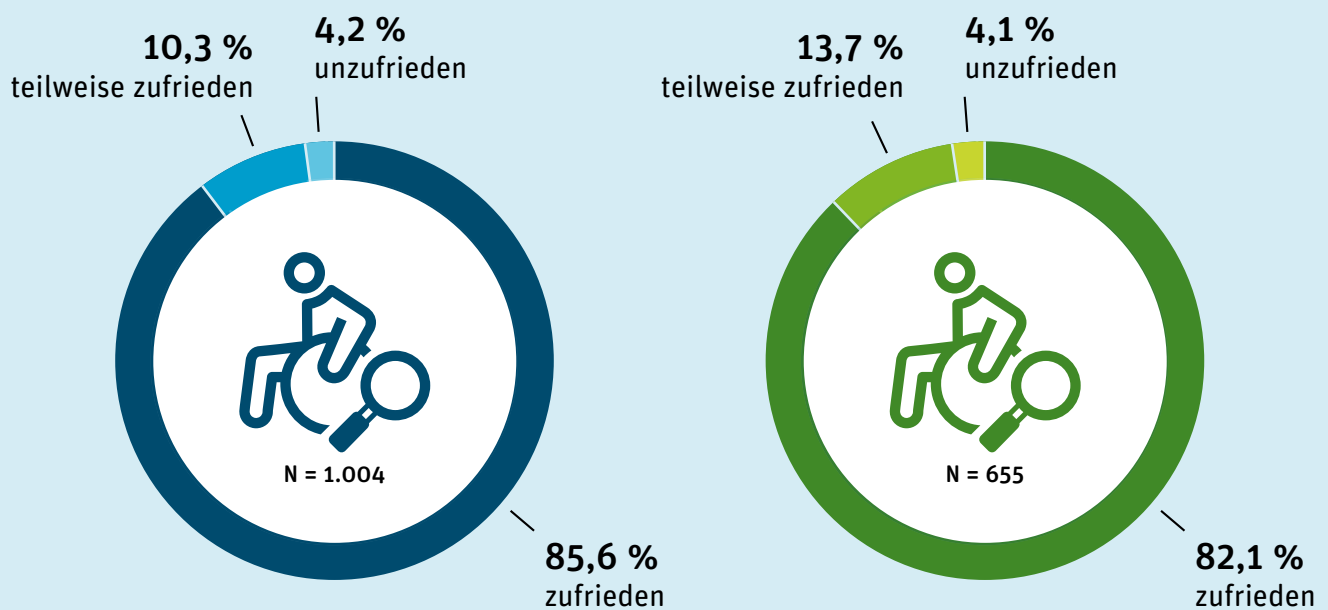
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch
  Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



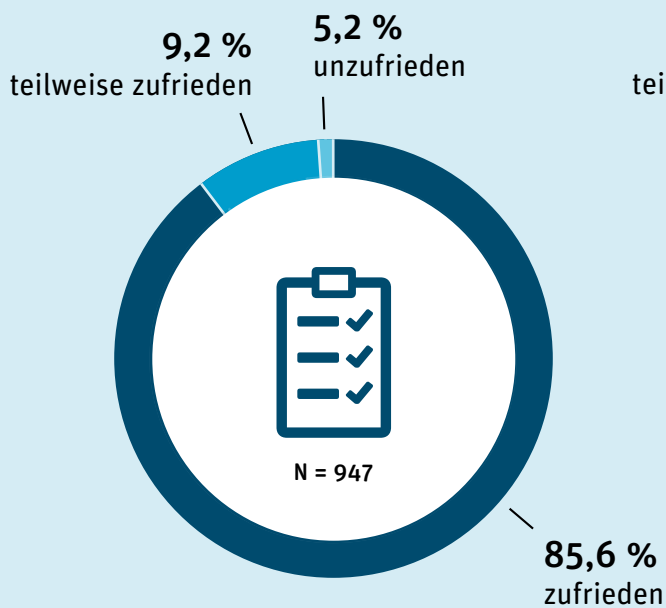
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



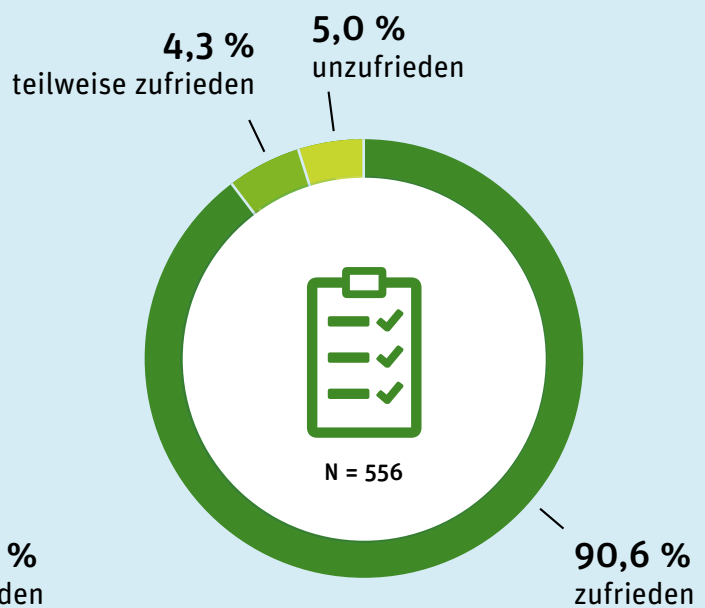
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch ○ Telefonisch

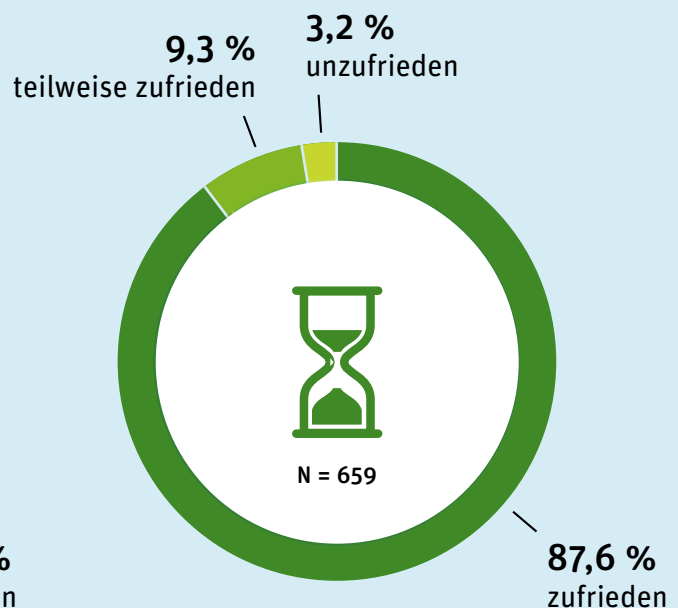
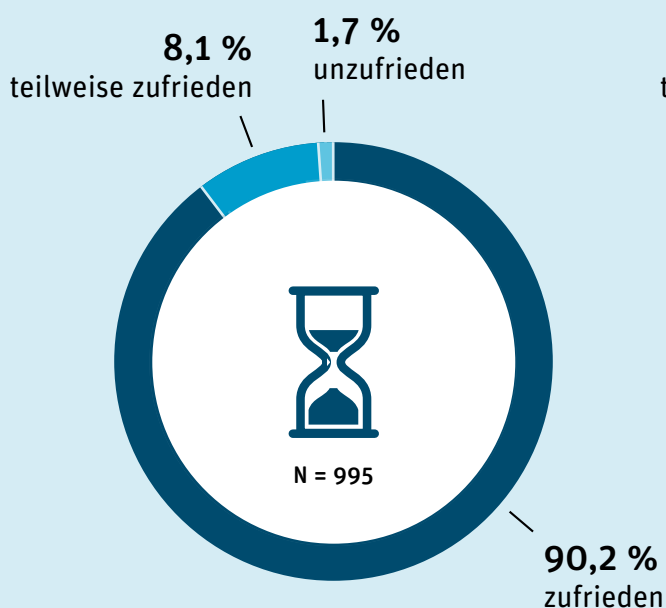
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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



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

Hausbesuch
 Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (93,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,5 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von über 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 79,8 Prozent zufrieden, 14,6 Prozent teilweise zufrieden und 5,6 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 72,4 Prozent zufrieden, 21,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,4 Prozent unzufrieden.

A)



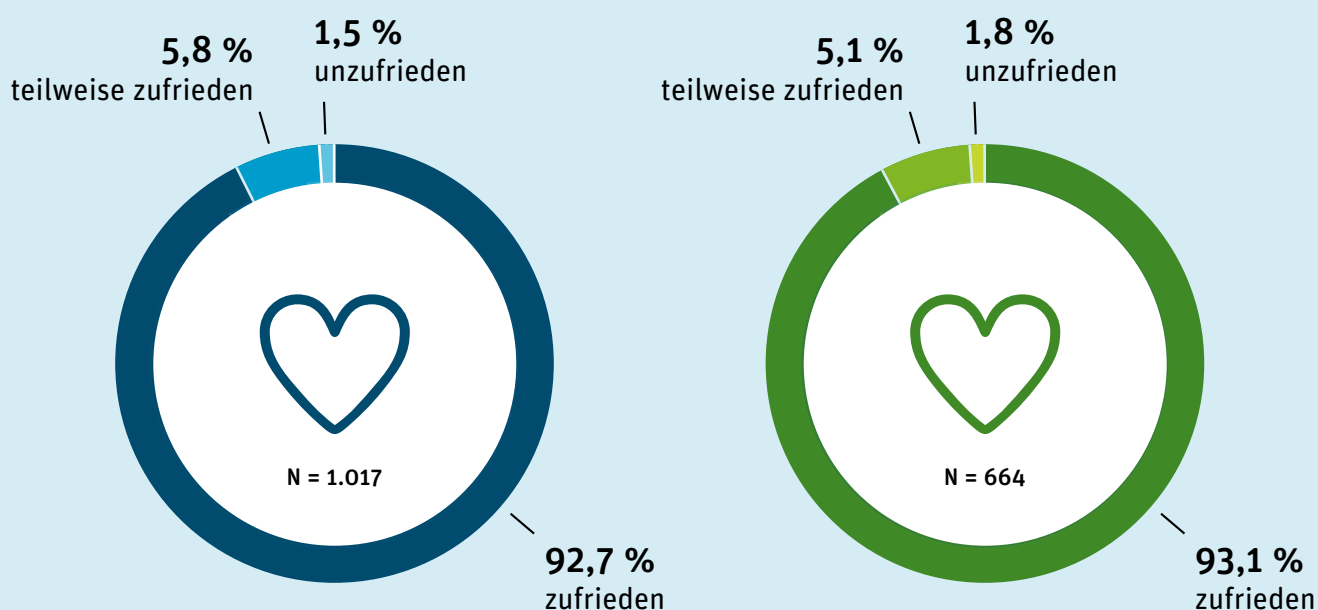
B)



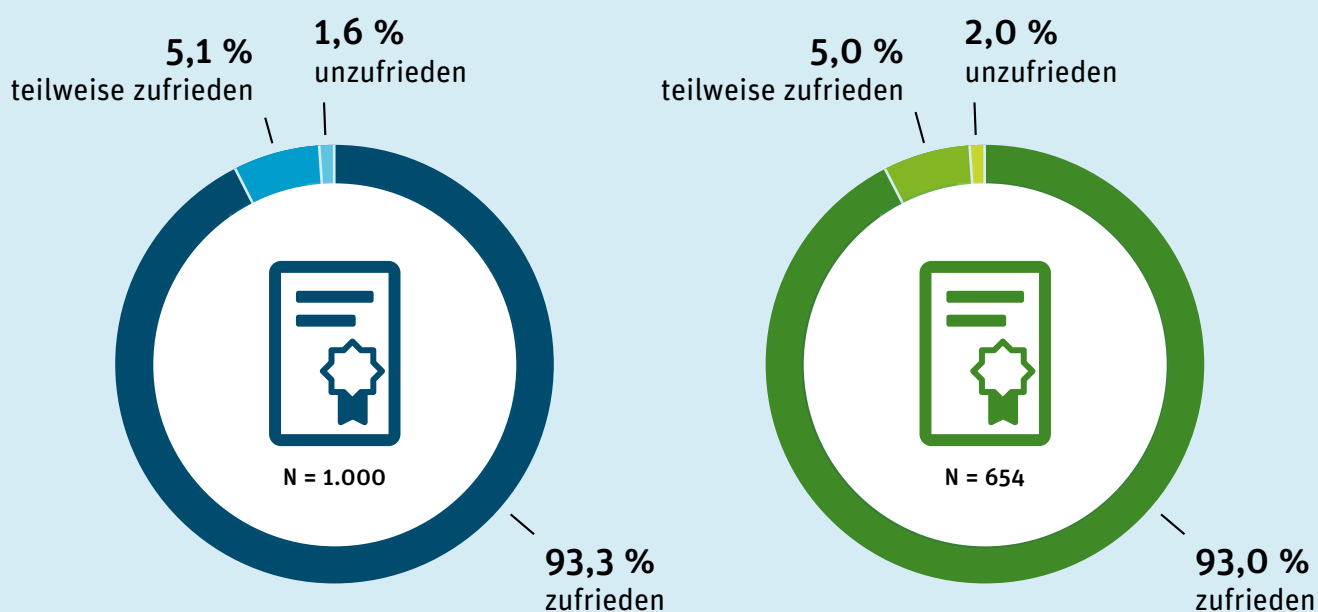
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



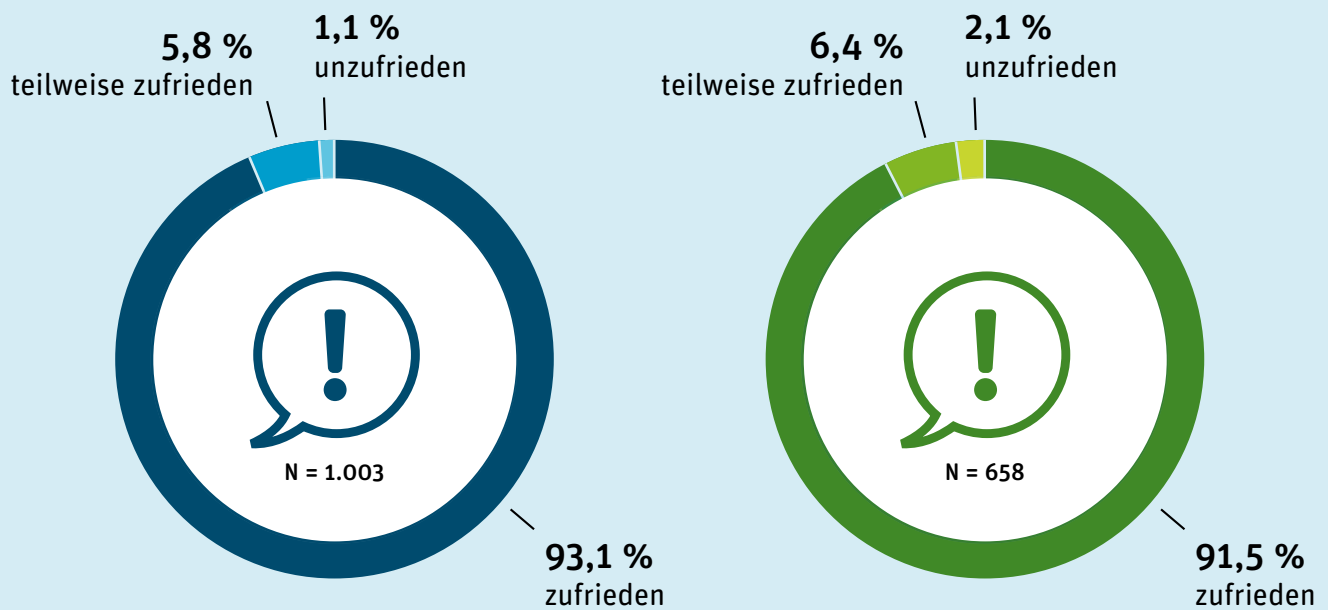
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



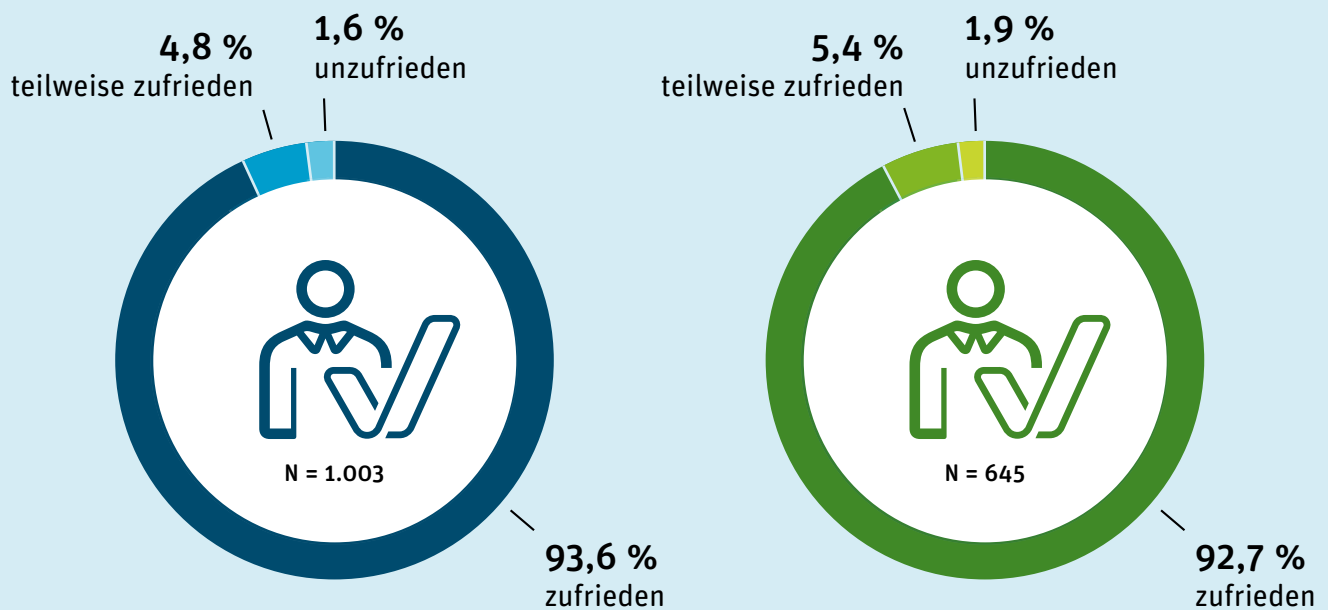
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch
  Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



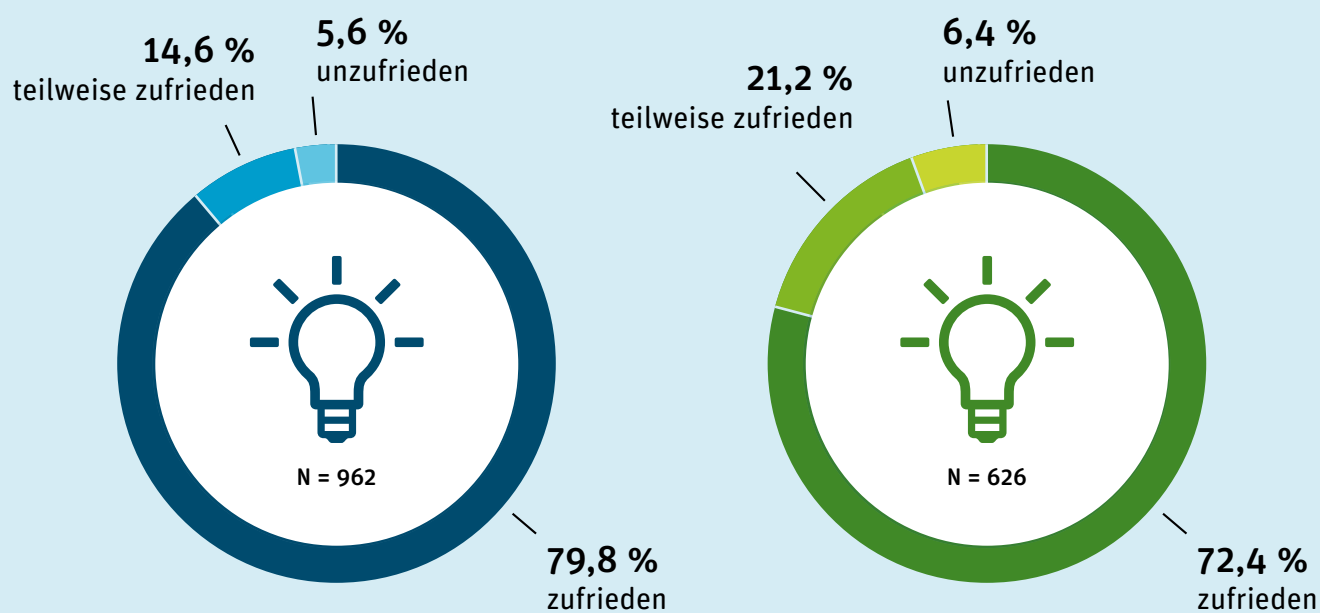
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

● Hausbesuch ● Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

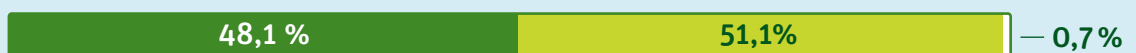


■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



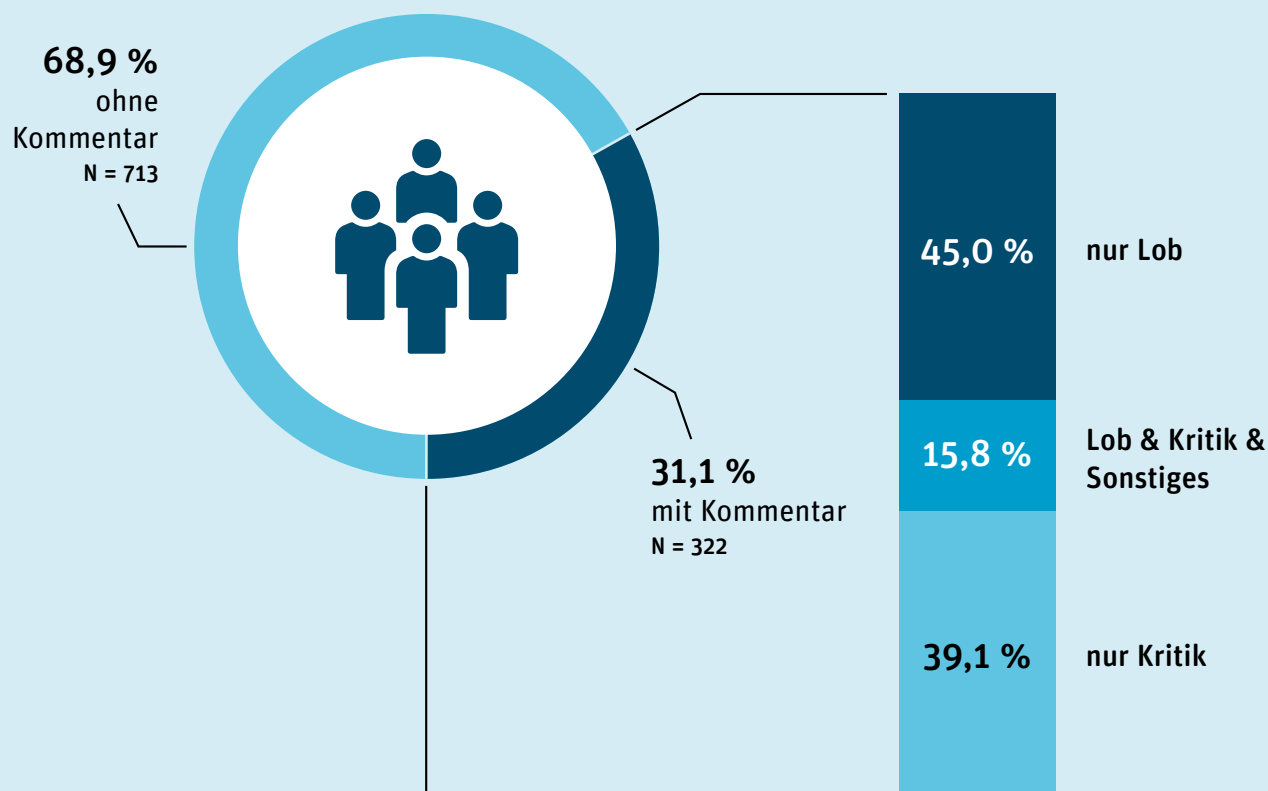
■ ja ■ nein ■ weiß nicht



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 (322 Kommentare von 1.035 Befragten).



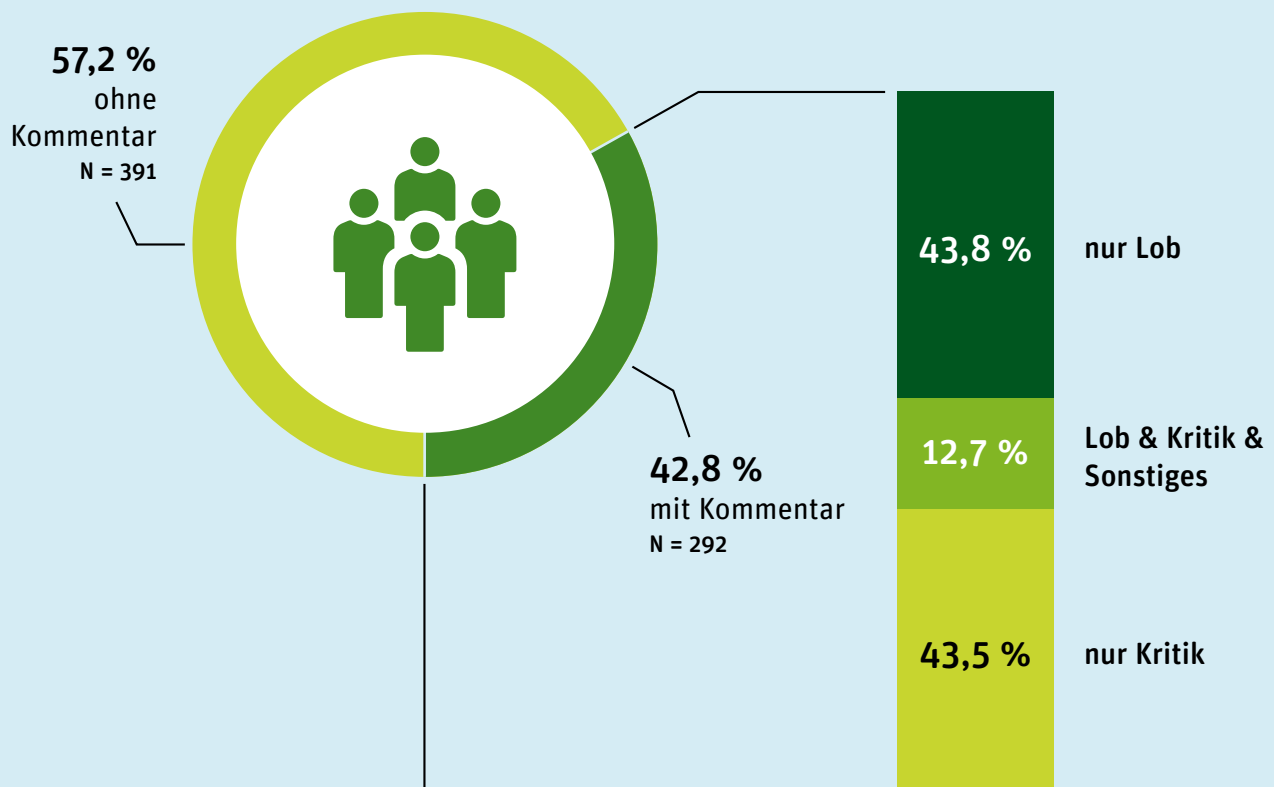
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (292 Kommentare von 683 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 (392 Kommentare von 322 Befragten).

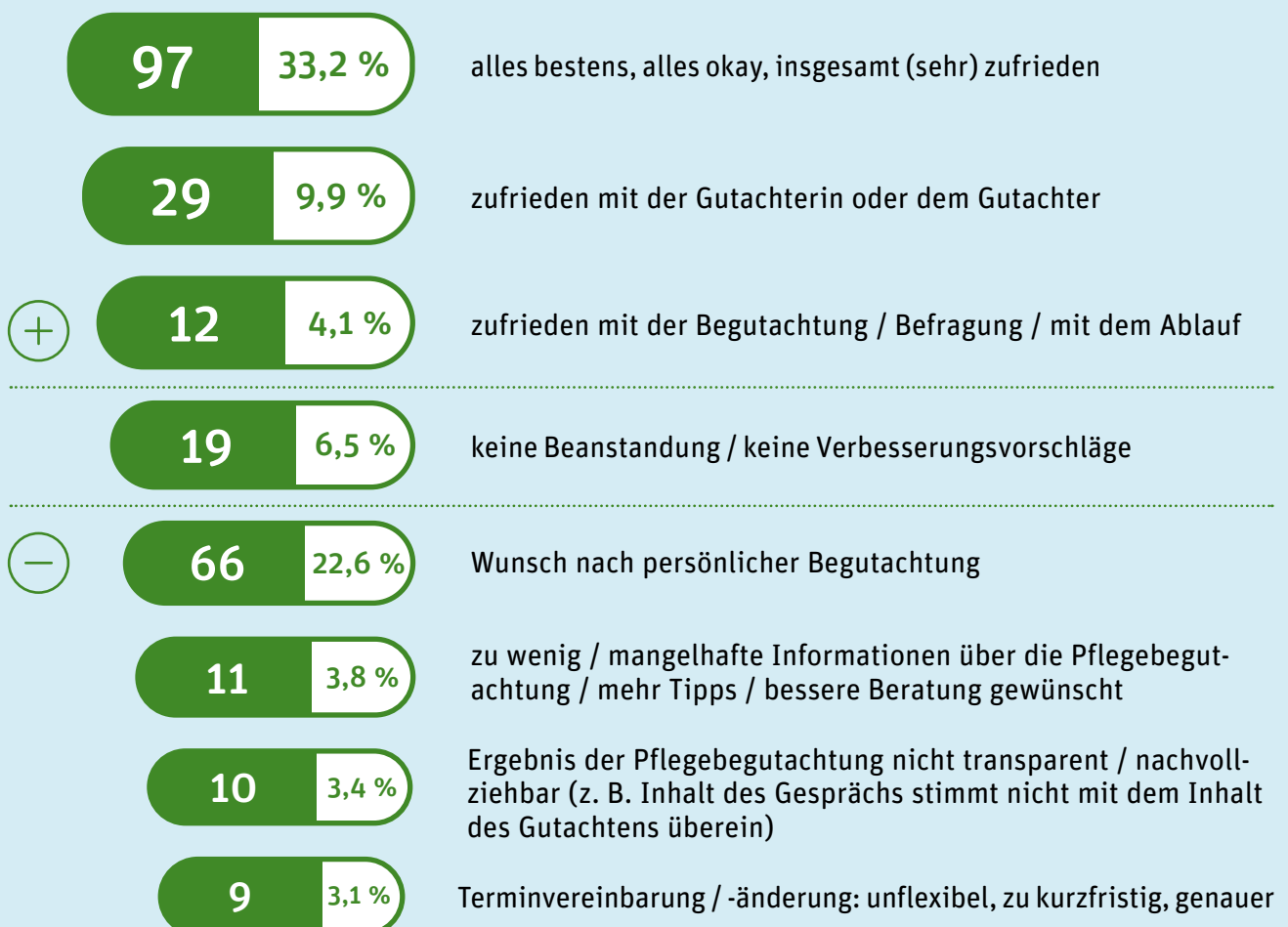




Begutachtung durch Telefoninterview

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 (352 Kommentare von 292 Befragten).



5. Erkenntnisse

Die Auswertung liefert aufgrund der hohen Rücklaufquote von 43 Prozent (Mittelwert aus Hausbesuch und Telefoninterview) repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Themen in der Pflegebegutachtung sind. Sehr viele begutachtete Personen sowie An- und Zugehörige, private Pflegepersonen und gesetzliche Betreuungspersonen zeigen sich mit dem Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz zufrieden.

Im bundesweiten Vergleich der Korrelation von Wichtigkeit und Zufriedenheit im Hausbesuch wurden die folgenden drei Fragenbereiche von den Versicherten als die für sie wichtigsten angegeben: Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter, genügend Zeit für die Besprechung wichtiger Punkte und respektvoller, einfühlsamer Umgang. Auch hier zeigt sich eine überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit der Versicherten mit dem Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz.

Zusätzlich stieg die Zufriedenheit in vielen Bereichen im Vergleich zum Vorjahr, insbesondere

bei der Beurteilung der Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie den verständlichen Erklärungen zum Vorgehen beim Hausbesuch. Die positiven Ergebnisse werden auch durch individuelle Rückmeldungen bestätigt: 44,4 Prozent aller frei formulierten Rückmeldungen sind positiv und lobend – ein Anstieg gegenüber dem Vorjahr.

Insgesamt zeigt sich, dass die Begutachtung im Hausbesuch aus Versichertenperspektive bevorzugt wird. Zwar liegt die Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Begutachtung ebenfalls über dem Bundesdurchschnitt, jedoch werden Aspekte wie das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation, die Beratung sowie die Erreichbarkeit schlechter bewertet. Etwa ein Fünftel der telefonisch Begutachteten äußerte zudem den Wunsch nach einer persönlichen Begutachtung im Hausbesuch.

Basierend auf den Angaben der Versicherten zur „Wichtigkeit“ einzelner Fragenbereiche in Korrelation mit der „Zufriedenheit“ werden die Ergebnisse und daraus folgend anzustrebende Verbesserungen deutlich.

1. Begutachtung im Hausbesuch

Hier wurden folgende Aspekte als besonders wichtig bewertet:

- Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter
- Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- Der respektvolle und einfühlsame Umgang

Im Vergleich zum Vorjahr konnte sich der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz in allen drei Bereichen verbessern und hat überdurchschnittlich hohe Werte erlangt. Zudem waren den Versicherten weitere Punkte besonders wichtig:

- Dass ausreichend auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird (hier lag die Zufriedenheit bei über 85%)
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes (Zufriedenheit über 95%).

2. Telefonische Begutachtung

Bei der telefonischen Begutachtung nannten die Versicherten die folgenden Punkte als besonders wichtig:

- Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen
- Vertrauenswürdigkeit
- Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterinnen und Gutachter

Bei den letzten beiden Punkten wurde eine überdurchschnittliche Zufriedenheit erreicht. Die Zufriedenheit mit der zur Verfügung stehenden Zeit lag hingegen vergleichsweise niedriger, jedoch immer noch über dem bundesweiten Durchschnitt. Weitere wichtige Aspekte aus Sicht der Versicherten waren die Kompetenz sowie der respektvolle und einfühlsame Umgang. In beiden Bereichen haben sich die Ergebnisse im Vergleich zum Vorjahr verbessert und liegen über dem bundesweiten Durchschnitt.

3. Verbesserungspotenzial

Es ergeben sich für den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz für die Begutachtung im Hausbesuch und für die telefonische Begutachtung Themenbereiche, in denen trotz erfreulicher Ergebnisse Verbesserungen anzustreben sind. Hierzu zählen das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen. Die Bereiche „Erreichbarkeit bei Rückfragen“ sowie „gute Beratung und Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“ haben im Vergleich zu den anderen Bereichen die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz sieht auch hier Verbesserungspotenzial, obwohl beide letztgenannten Themen von den Versicherten als relativ unwichtig und zeitgleich mit überdurchschnittlicher Zufriedenheit bewertet wurden.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung geben wertvolle Hinweise darauf, wie der Begutachtungsprozess – trotz insgesamt erfreulicher Resultate – weiterentwickelt werden kann. Dabei gilt es, die möglichen Ursachen und Einflussfaktoren zu berücksichtigen, um den Anteil zufriedener begutachteter Menschen nachhaltig zu steigern. Im Fokus stehen dabei folgende Schwerpunkte:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Viele begutachtete Personen äußern den Wunsch, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und einfühlsam gewürdigt wird. Die Pflegebegutachtung erfolgt nach bundesweit einheitlichen Richtlinien und einem standardisierten Verfahren, wodurch nicht immer alle subjektiv empfundenen Beeinträchtigungen vollständig erfasst werden können. Dies kann dazu führen, dass sich Versicherte in ihrer persönlichen Situation nicht ausreichend wahrgenommen fühlen. Daher legen wir besonderen Wert darauf, unsere Gutachterinnen und Gutachter kontinuierlich zu sensibilisieren – insbesondere im Bereich der telefonischen Begutachtung. Im Rahmen von internen Schulungen, Fachbegleitungen und Fallbesprechungen werden wir dieses Thema zusätzlich intensiv aufgreifen, um eine möglichst individuelle und wertschätzende Begutachtung sicherzustellen.

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

Versicherte wünschen sich genügend Zeit, um alle für sie wichtigen Punkte während der Begutachtung besprechen zu können. Gleichzeitig erfordert der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen eine sorgfältige Planung und effiziente Gesprächsführung seitens der Gutachterinnen und Gutachter. Um die zur Verfügung stehende Zeit bestmöglich zu nutzen, optimiert der Medizinische Dienst Rheinland-Pfalz kontinuierlich den Begutachtungsprozess, damit ausreichend Zeit im direkten Gespräch zur Verfügung steht. Zudem können antragstellende Personen selbst zur Effizienz beitragen, indem sie sich auf die Begutachtung vorbereiten – etwa durch die Nutzung des Selbstauskunftsbogens auf unserer Homepage oder das Bereitstellen relevanter Unterlagen. Darüber hinaus zeigt die Versichertenbefragung, dass das strukturierte Telefoninterview – abhängig vom individuellen Fall (dies wird von uns im Vorfeld geprüft) – eine sinnvolle Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch darstellen kann. Durch den gezielten Einsatz dieser Methode lassen sich zeitliche und personelle Ressourcen effizienter nutzen.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Die Erwartung der Versicherten, während der Begutachtung nützliche Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation zu erhalten, ist für den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz von großer Bedeutung. Bereits im vergangenen Jahr haben wir dieses Thema aufgegriffen und unsere Gutachterinnen und Gutachter für die Impulsberatung im Rahmen der Hausbesuche sensibilisiert. Auch in diesem Jahr werden Beratung, Hinweise und Empfehlungen durch unsere Gutachterinnen und Gutachter im Hausbesuch und insbesondere in den Telefoninterviews als Thema in Schulungen, Teamsitzungen und bei Fallbesprechungen intensiviert. Um den Versicherten eine bestmögliche Unterstützung zu bieten, stellen wir ihnen gezielt weiterführende Informationen zur Verfügung und verweisen auf kompetente Ansprechpersonen. Da der Medizinische Dienst selbst keinen gesetzlichen Auftrag zur umfassenden Beratung hat, legen wir besonderen Wert darauf, auf weiterführende Beratungsangebote der Pflegekassen, Pflegestützpunkte und Pflegezentren hinzuweisen. Diese Institutionen können die Versicherten intensiver begleiten und unterstützen.

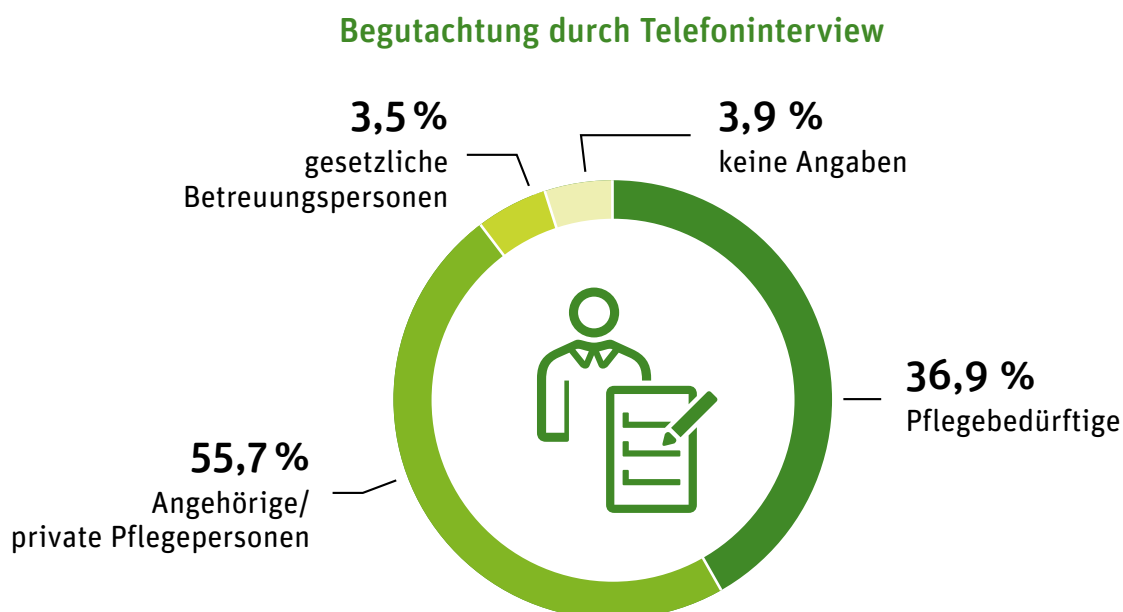
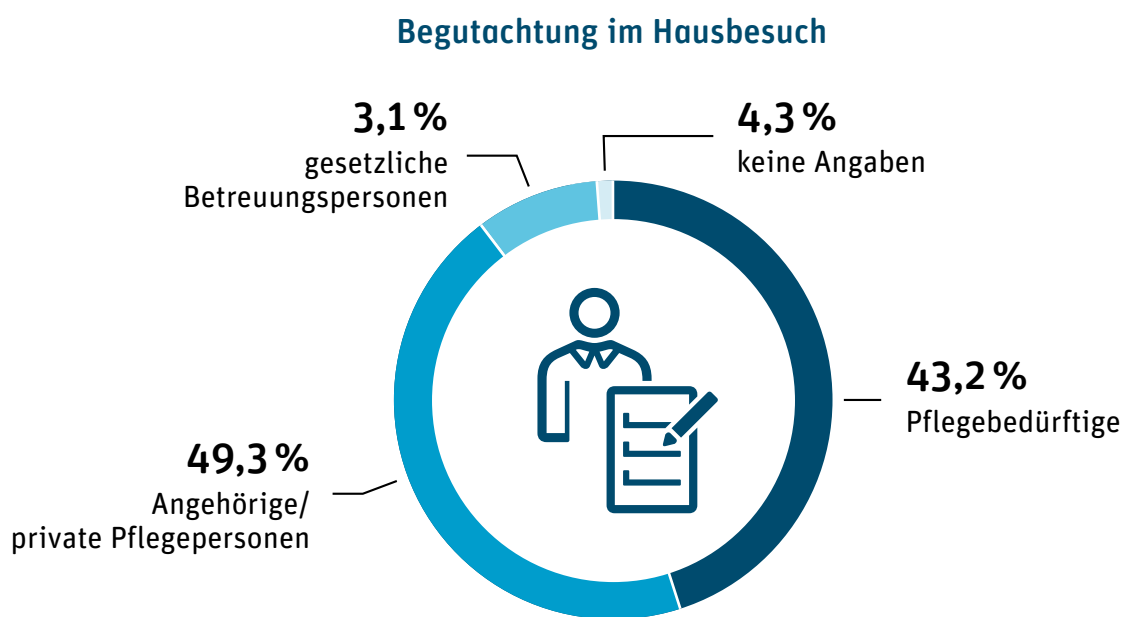
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz

Die Rückmeldungen zur Erreichbarkeit zeigen Optimierungspotenzial auf. Eine unkomplizierte Kontaktaufnahme ist essentiell, um offene Fragen zu klären sowie Termine und Abläufe effizient abzustimmen. Bereits heute erhalten die Versicherten nach der Beauftragung durch die Pflegekasse eine Terminankündigung mit den Kontaktdaten des Medizinischen Dienstes. Neben einer werktags erreichbaren Servicenummer werden auch eine E-Mail-Adresse sowie weiterführende Informationen auf unserer Homepage bereitgestellt. Um die Erreichbarkeit weiter zu verbessern, arbeiten wir kontinuierlich an organisatorischen und technischen Lösungen, die eine flexiblere und möglichst barrierefreie Kommunikation bieten. Dazu gehören: Prüfung und ggf. Überarbeitung der Warteschleifenstruktur zur besseren Steuerung eingehender Anrufe und weitere Stärkung der digitalen Kommunikation zur Reduzierung des Anruaufkommens. Versicherte können bereits jetzt vereinbarte Begutachtungstermine leicht über unsere Homepage absagen, wichtige Hinweise zur Terminierung der Begutachtung hinterlassen und Unterlagen über den Fragebogen in leichter Sprache hochladen.

7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



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





Medizinischer Dienst
Rheinland-Pfalz

Ihre Meinung ist uns wichtig!

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 Anmeldeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst dazu aufgefordert und Anschreiben gut informiert?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
5. Konnten Sie den Dienst bei Rückfragen erreichen?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
6. Waren die Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

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?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

+

Bitte wenden >

+

+

+

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?	☒	☐	☐	☒	☐	☐

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?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?	☒	☐	☐	☐	☒	☐
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	☒	☐	☐	☒	☐	☐
16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?	☐	☒	☐	☒	☐	☐
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation?	☒	☐	☐	☐	☒	☐

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 Rheinland-Pfalz bedankt sich für Ihre Teilnahme!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigelegten 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 = 1035)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	90,7 %	6,4 %	2,8 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	88,0 %	9,9 %	2,0 %	80,6 %	17,8 %	1,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,0 %	12,6 %	2,4 %	81,1 %	17,2 %	1,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz bei Rückfragen	79,6 %	16,0 %	4,3 %	84,7 %	10,3 %	4,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,7 %	4,4 %	1,0 %	96,1 %	3,5 %	0,4 %

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	97,0 %	2,0 %	1,0 %	87,9 %	11,0 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	96,2 %	3,1 %	0,8 %	87,6 %	11,4 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,5 %	8,2 %	1,3 %	94,9 %	4,6 %	0,5 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,6 %	10,3 %	4,2 %	96,1 %	3,6 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	85,6 %	9,2 %	5,2 %	91,1 %	8,5 %	0,4 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	90,2 %	8,1 %	1,7 %	97,6 %	2,3 %	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	92,7 %	5,8 %	1,5 %	96,7 %	3,2 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	93,3 %	5,1 %	1,6 %	97,8 %	2,1 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	93,1 %	5,8 %	1,1 %	95,7 %	4,1 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	93,6 %	4,8 %	1,6 %	95,0 %	4,3 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,8 %	14,6 %	5,6 %	93,2 %	6,4 %	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 =683)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz?	86,3 %	9,6 %	4,1 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	87,9 %	10,6 %	1,5 %	84,7 %	13,2 %	2,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,1 %	13,1 %	1,8 %	84,7 %	13,3 %	1,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz	75,8 %	17,5 %	6,7 %	85,0 %	11,0 %	3,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,5 %	3,7 %	1,7 %	96,3 %	2,5 %	1,2 %

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	96,0 %	2,5 %	1,5 %	91,3 %	7,8 %	0,9 %
Angemessene Vorstellung	95,6 %	3,2 %	1,2 %	88,8 %	9,5 %	1,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,3 %	7,3 %	2,4 %	94,5 %	5,3 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,1 %	13,7 %	4,1 %	95,6 %	4,2 %	0,2 %
Hinzuziehen weiterer Personen zum Telefonat	90,6 %	4,3 %	5,0 %	84,8 %	9,6 %	5,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,6 %	9,3 %	3,2 %	97,8 %	2,2 %	0,0 %

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	93,1 %	5,1 %	1,8 %	96,7 %	3,1 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	93,0 %	5,0 %	2,0 %	97,6 %	2,4 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,5 %	6,4 %	2,1 %	97,6 %	2,4 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	92,7 %	5,4 %	1,9 %	97,7 %	2,3 %	0,0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	72,4 %	21,2 %	6,4 %	89,8 %	9,4 %	0,8 %

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

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
Internet: www.md-rlp.de

Bearbeitung:

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

Bilder: Medizinischer Dienst

Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net

Satz, Überarbeitung:

COBRA.DESIGN
Göttelmannstraße 24
55130 Mainz
www.cobra.design



Medizinischer Dienst Rheinland-Pfalz

Albiger Straße 19d

55232 Alzey

Telefon: 06731 486-0

post@md-rlp.de

www.md-rlp.de