

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 Sachsen-Anhalt



Inhalt

02	Vorwort
04	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
06	1. Gesetzlicher Auftrag
07	2. Methodik und Zielsetzung
09	3. Stichprobengröße und Rücklauf
10	4. Ergebnisse
28	5. Erkenntnisse
30	6. Maßnahmen
32	7. Zahlen, Daten, Fakten

Ihre Meinung zählt – für uns und für Sie

Oft geschieht es plötzlich: ein Sturz, ein Krankenhausaufenthalt – und schon besteht ein Pflegebedarf. Die pflegerische Versorgung der Menschen im Land unterstützten die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt im Jahr 2025 mit 123.305 pflegefachlichen Empfehlungen.

Allein die Frage, in welchem Umfang eine pflegerische Unterstützung notwendig ist, haben unsere Experten 114.771-mal beantwortet.

Wissen, das jedes Jahr mehr gefragt ist, weil sich die Zahl älterer Menschen in unserem Bundesland noch immer erhöht. So kam eine Pflegebegutachtung im Jahr 2025 ganzen 5.871 Menschen mehr zugute als im Vorjahr.

Fachkräfte entlasten – Digitalisierung & Handlungskompetenz fördern

Damit die oft dringend benötigten Pflegeleistungen weiterhin zeitnah helfen können, sind angesichts des wachsenden Bedarfs neue Strategien wichtig. Eine ist z. B. der verstärkte Ausbau und Einsatz digitaler Möglichkeiten. Für alle Beteiligten kann das von Vorteil sein – das zeigt auch unser freiwilliger Online-Fragebogen zur Vorbereitung der Begutachtung. Zeit- und ortsunabhängig können Angehörige darauf zugreifen und die benötigten Informationen schnell und nachhaltig übermitteln. Solche digitalen Bausteine sind ebenso wichtig wie die Möglichkeit zur freien Wahl der Begutachtungsform. Mit mehr pflegefachlicher Handlungskompetenz kann, abgesehen von ausdrücklichen Besuchswünschen antragstellender Personen, individueller und ressourcenschonender bewertet werden, wann ein Besuch nötig ist oder vorliegende Informationen ausreichen.

Mehr als ein Gutachten

Wir wissen, dass die Menschen so lange wie möglich im gewohnten Umfeld bleiben wollen. Darum werden Pflegeleistungen häufig ambulant erbracht – oft vor allem durch Angehörige. Die unabhängige Beratung durch die Pflegeexperten des Medizinischen Dienstes ist dabei eine große Hilfe





für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen. In diesem Zusammenhang ist das Verständnis dafür entscheidend, dass nur begrenzt Zeit für jeden Austausch zur Verfügung steht und die umfassende Pflegeberatung durch die Pflegekasse erfolgt. Das zu erklären ist ausschlaggebend und betont die Kompetenz unserer Gutachterinnen und Gutachter. Wie gut dieser Dialog zu den genannten und weiteren Punkten im Jahr 2025 gelungen ist, veranschaulicht der nachfolgende Bericht. Die wertvollen Rückmeldungen der Menschen nehmen wir zum Anlass, um unsere Pflegebegutachtungen dienstleistungsorientiert und zufriedenstellend weiter zu verbessern.

Jens Henicke
Vorstandsvorsitzender
Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

– zum Beispiel im Hinblick auf Hilfs- oder Heilmittel, therapeutische Maßnahmen wie Physio- oder Ergotherapie, Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnumfeldes oder eine Reha. Ist die antragstellende Person mit einer fachlichen Empfehlung einverstanden, wird diese in das Pflegegutachten aufgenommen, sodass dafür kein extra Antrag mehr gestellt werden muss.

Verstehen schafft Zufriedenheit

Eine gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation sind für die Gesamtzufriedenheit mit unserer Pflegebegutachtung ebenso wichtig wie genügend Zeit, um die

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 89,2 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 88,5 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



89,2 %



88,5 %

Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 90,9 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 91,9 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



90,9 %



91,9 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 91,1 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 90,1 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



91,1 %



90,1 %

Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 89,2 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 84,6 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



89,2 %



84,6 %

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 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.

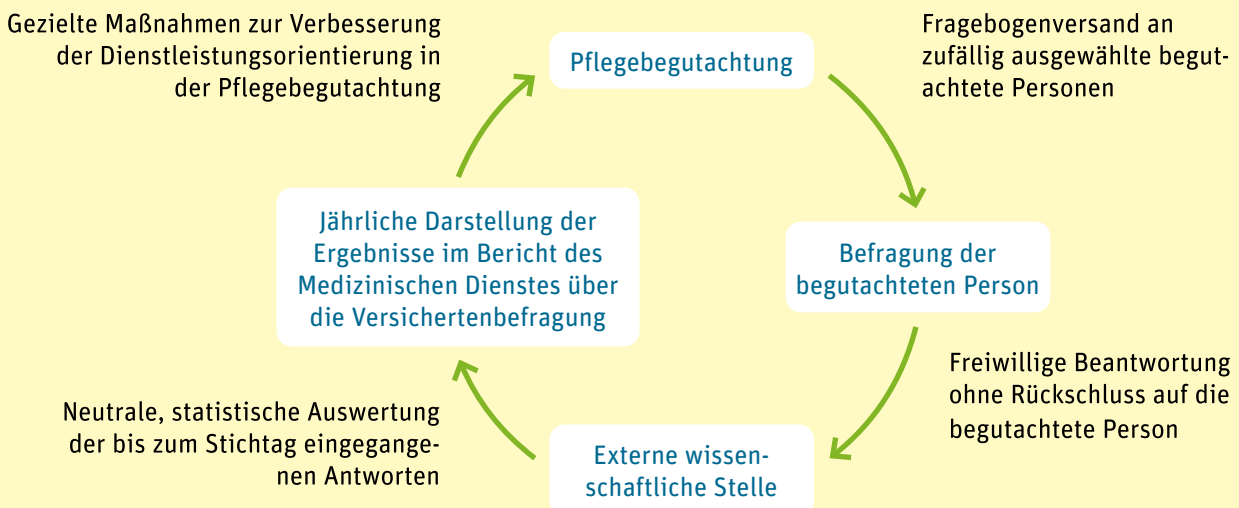
Innerhalb eines Monats nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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 Fragebereiche umfassen:

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

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

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

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

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 68.196 Begutachtungen im Hausbesuch und Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 1.705 begutachtete Personen im Anschluss einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von telefonisch begutachteten Personen, wurde die Mindestversandvorgabe in Bezug auf die eigentlichen Stichprobengröße angepasst und auf 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

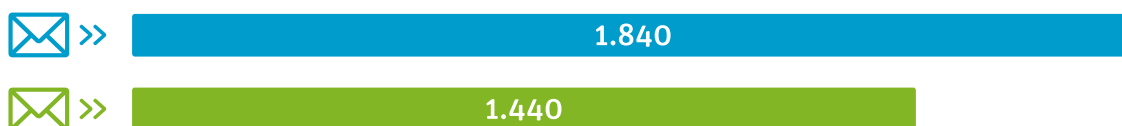
Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat 1.840 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 807 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 43,9 Prozent.

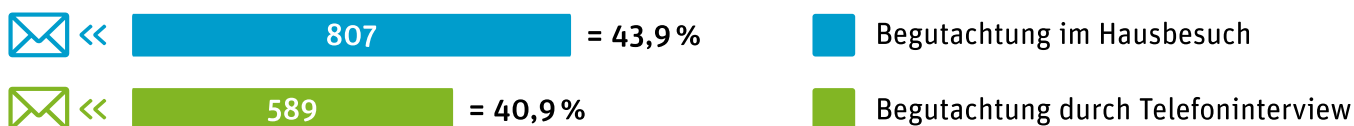
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 589 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 40,9 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025

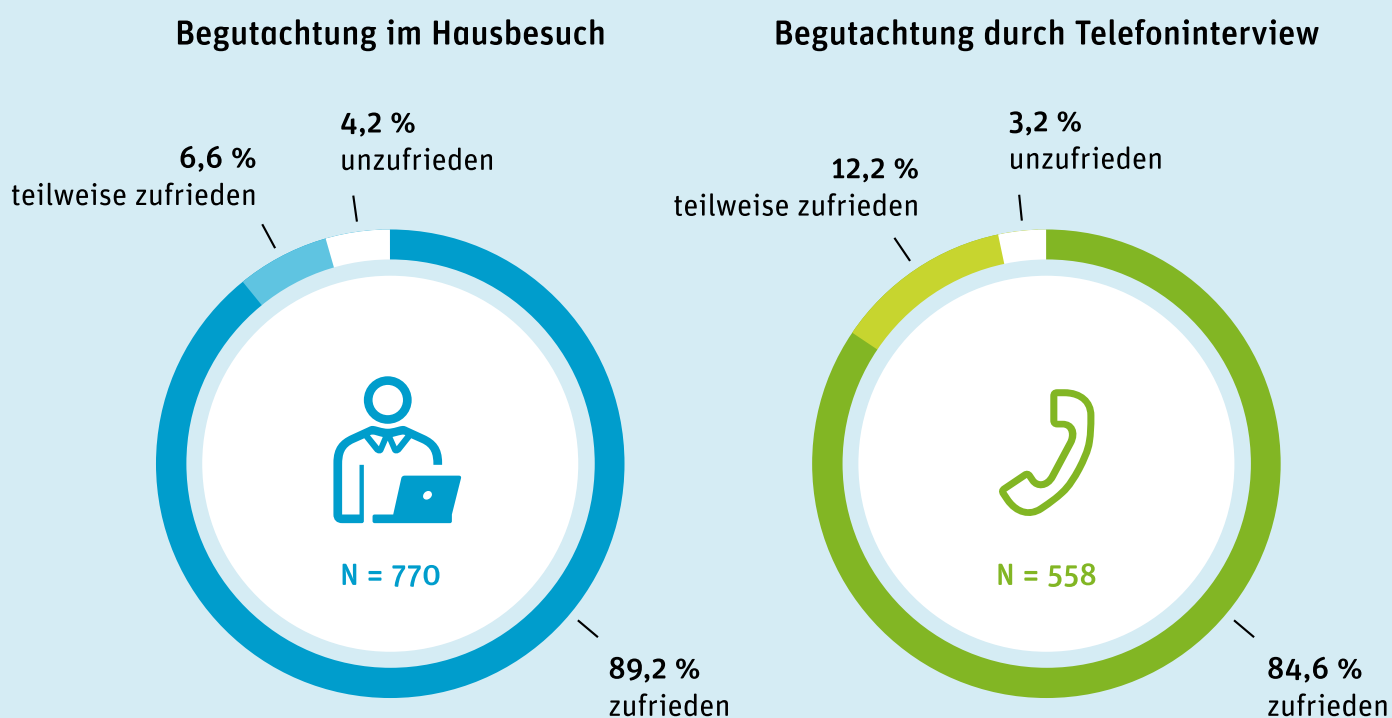


Rücklauf (Stand 15.01.2026)



4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (89,2 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (84,6 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 6,6 Prozent der im Hausbesuch und 12,2 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,2 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 3,2 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 der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt waren 95,5 Prozent der im Hausbesuch und 96,4 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

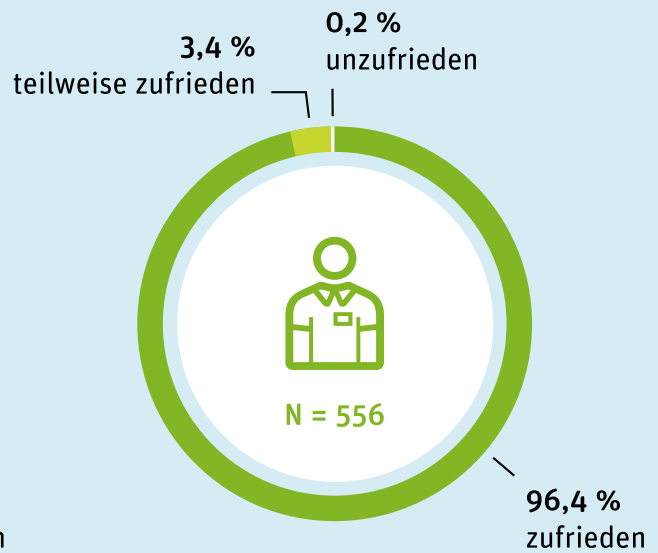
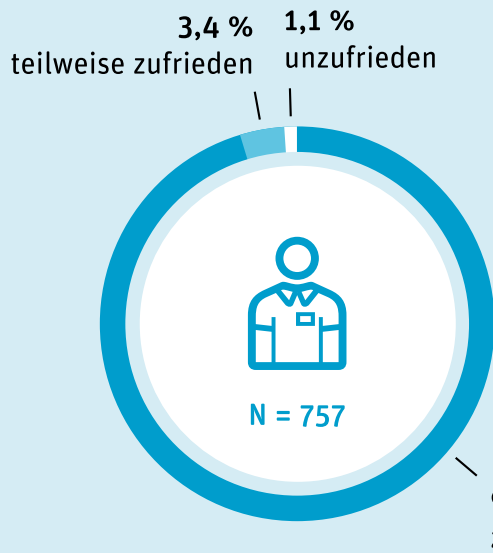
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 89,3 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 87,5 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 87,7 Prozent (Hausbesuch) bzw. 86,8 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

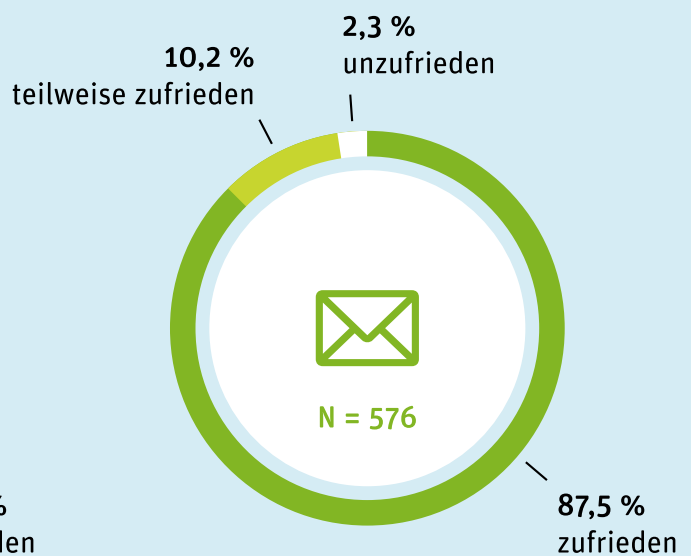
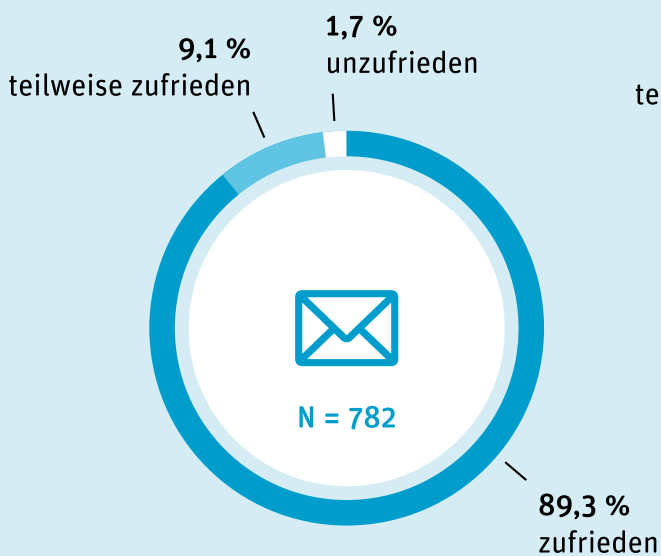
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen waren 84,2 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 83,4 Prozent.



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt



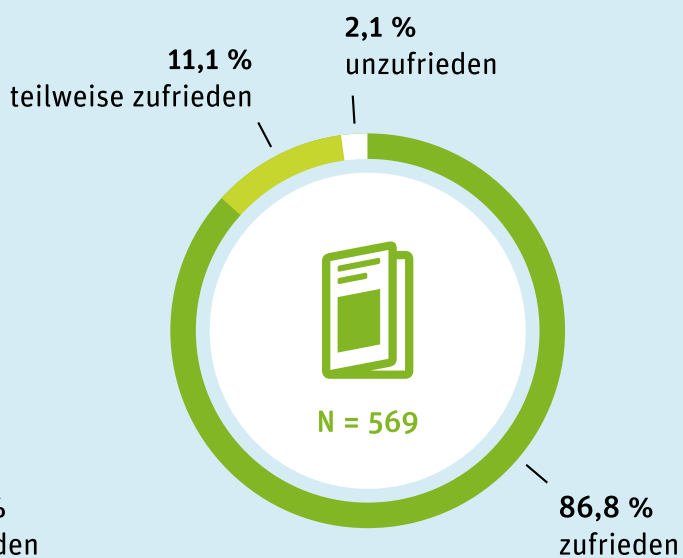
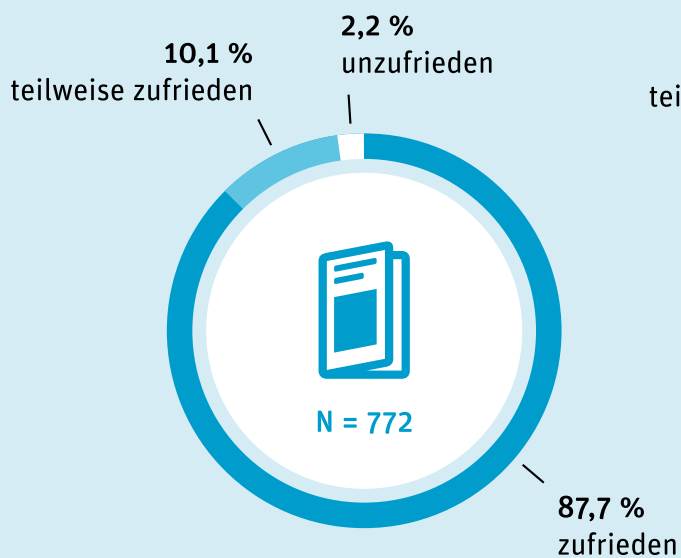
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



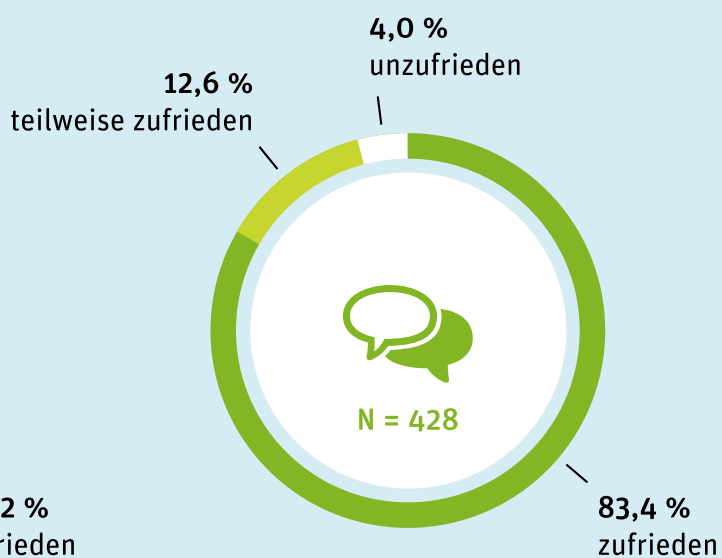
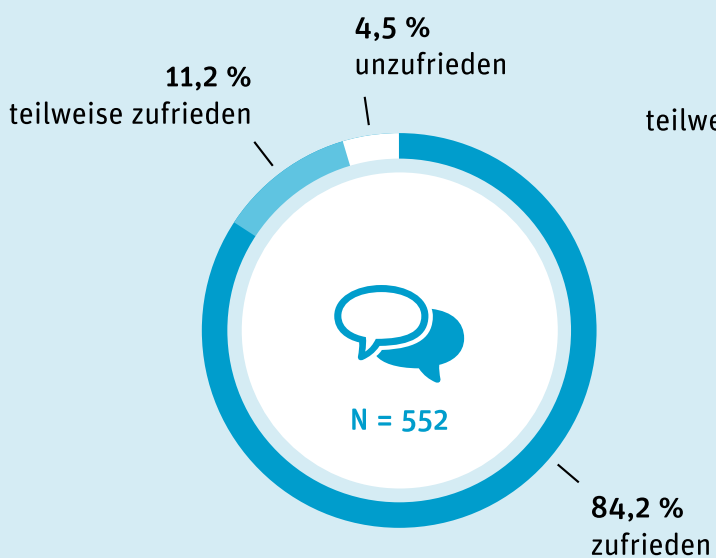
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt 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 95 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 (91,8 Prozent Hausbesuch, 91,3 Prozent Telefoninterview).

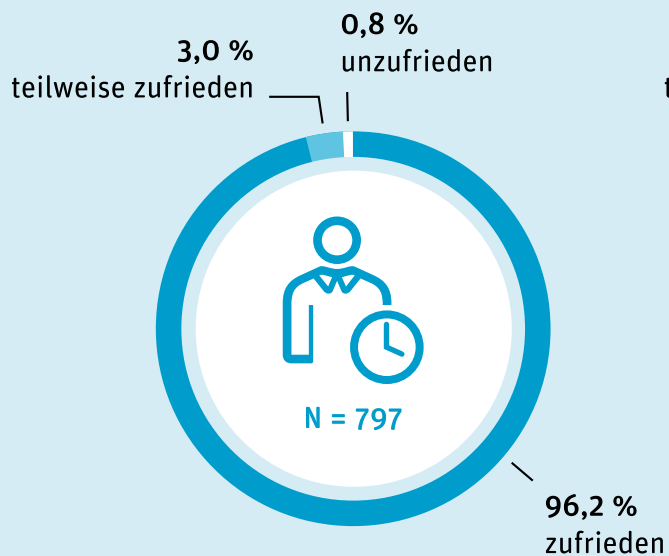
Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 89,9 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 86,7 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 87,0 Prozent der befragten Personen, 8,7 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,3 Prozent unzufrieden.

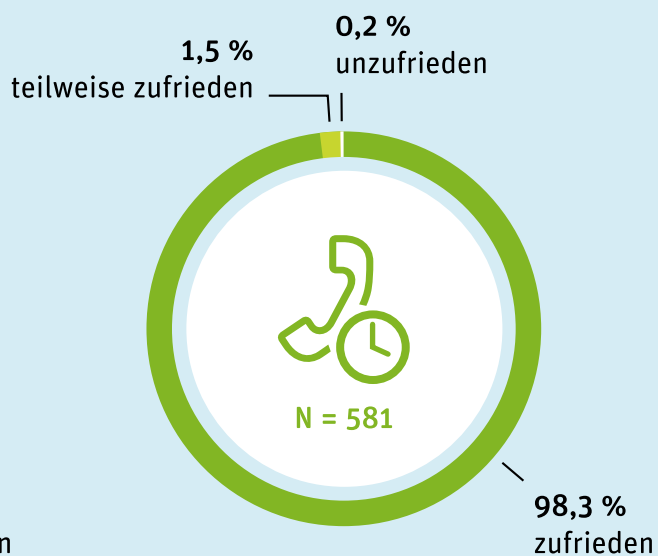
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 85,4 Prozent der Befragten zufrieden, 9,4 Prozent teilweise zufrieden und 5,2 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 85,8 Prozent zufrieden, 9,3 Prozent teilweise zufrieden und 4,9 Prozent unzufrieden.



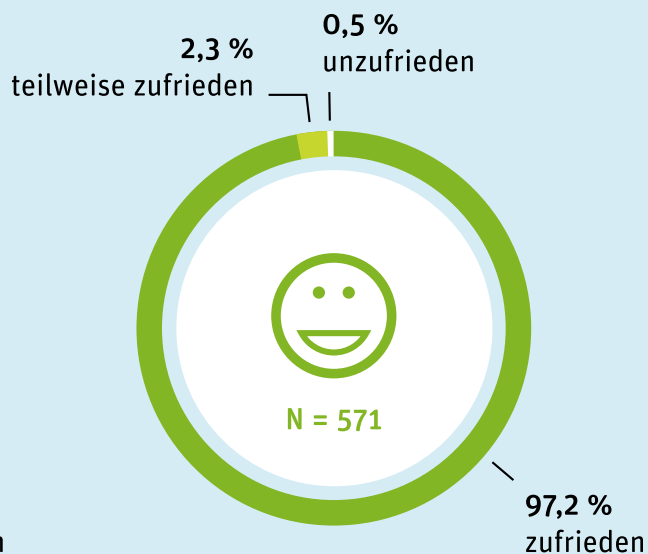
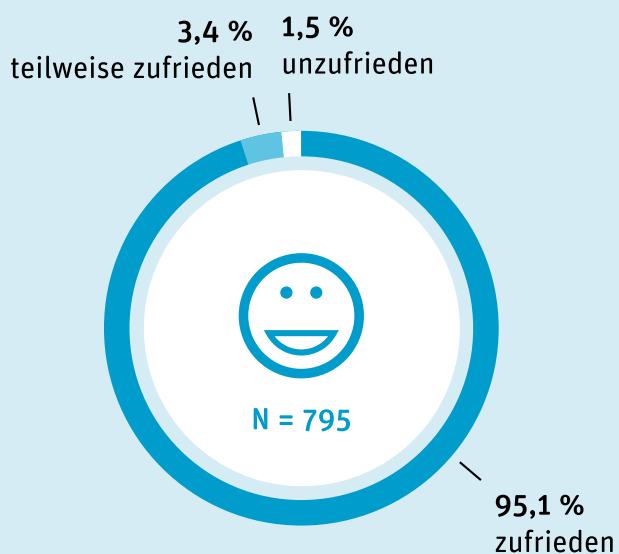
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



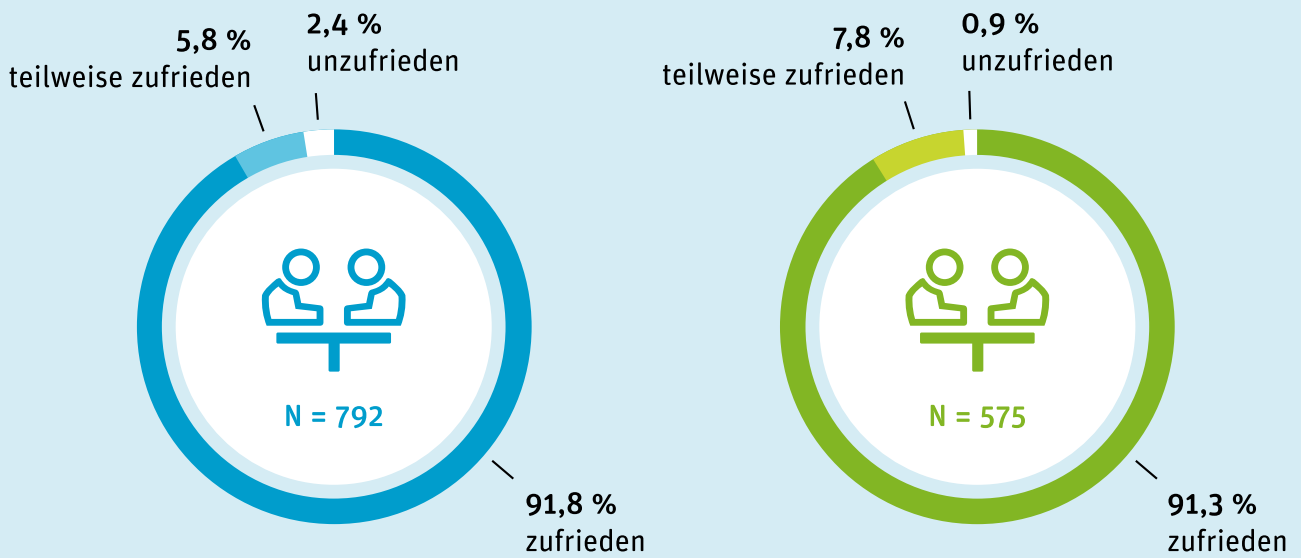
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



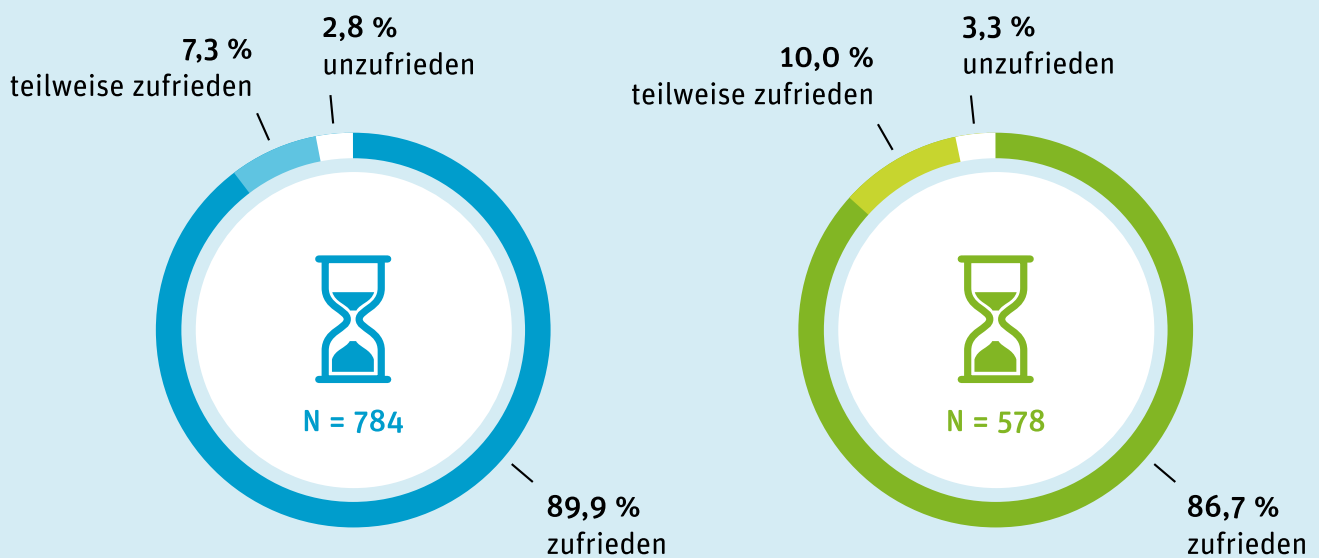
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



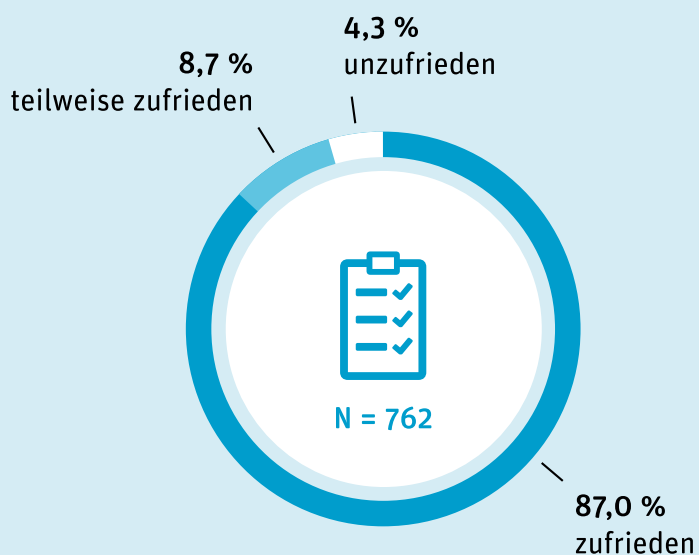
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



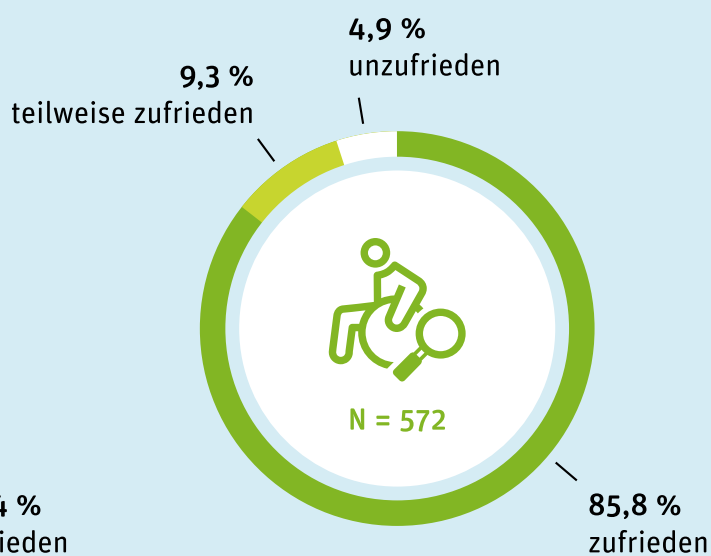
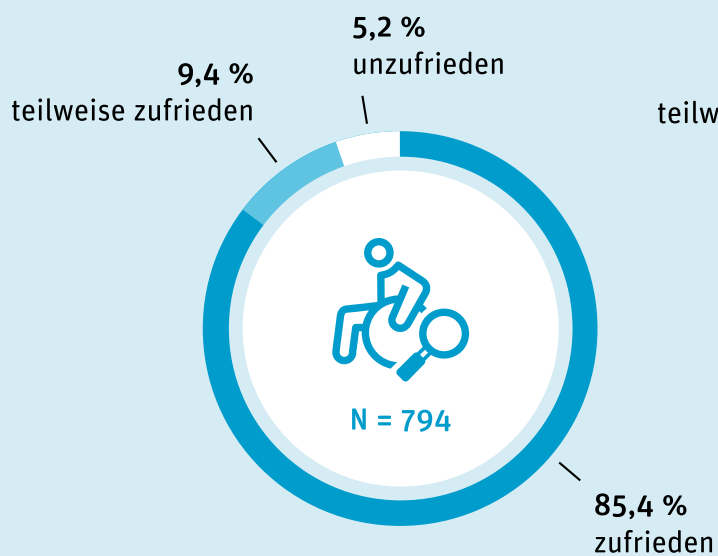
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ 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 als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang: Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von über 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

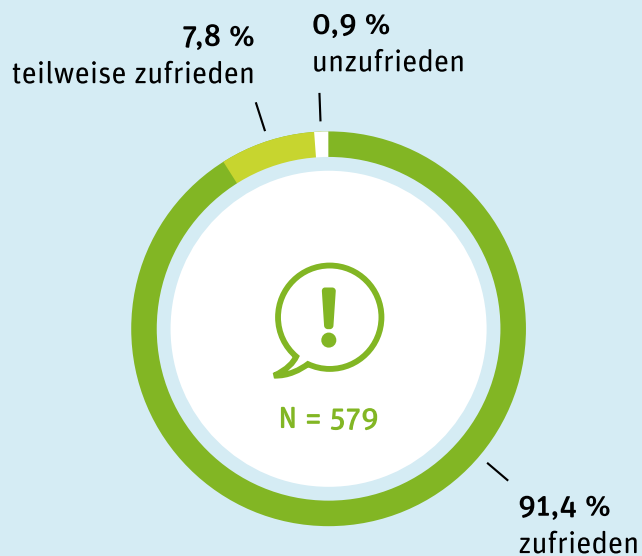
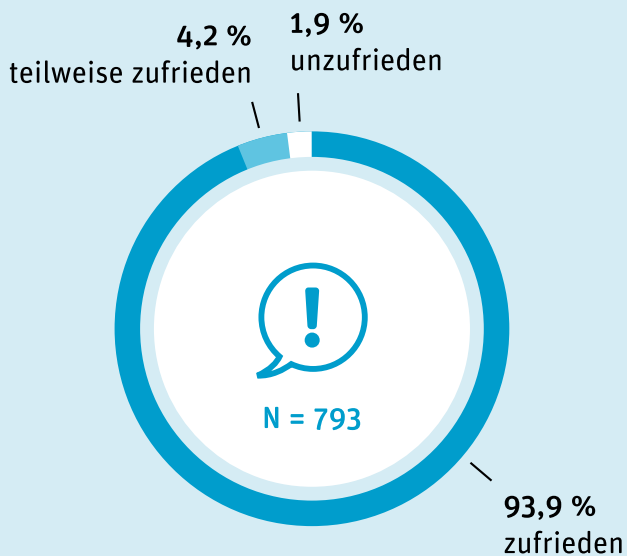
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (91,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 92,0 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und

Gutachter (91,9 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 92,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

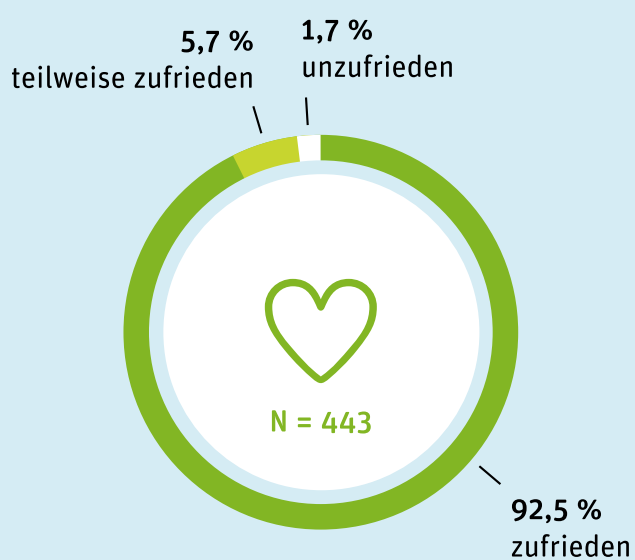
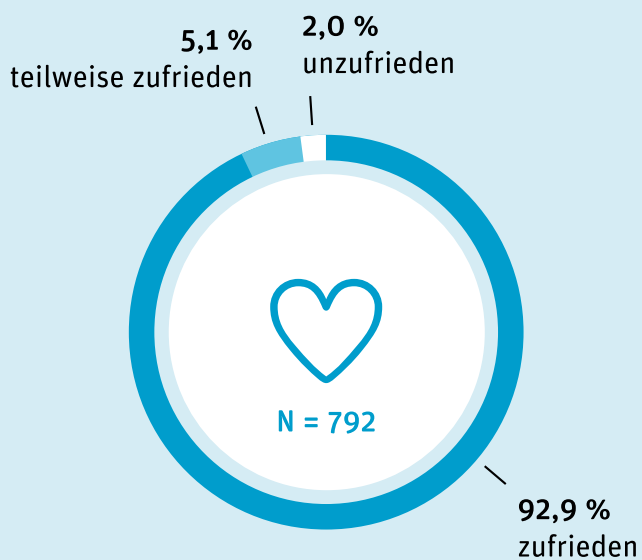
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 85,4 Prozent zufrieden, 8,7 Prozent teilweise zufrieden und 5,9 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 82,0 Prozent zufrieden, 13,2 Prozent teilweise zufrieden und 4,8 Prozent unzufrieden.



Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



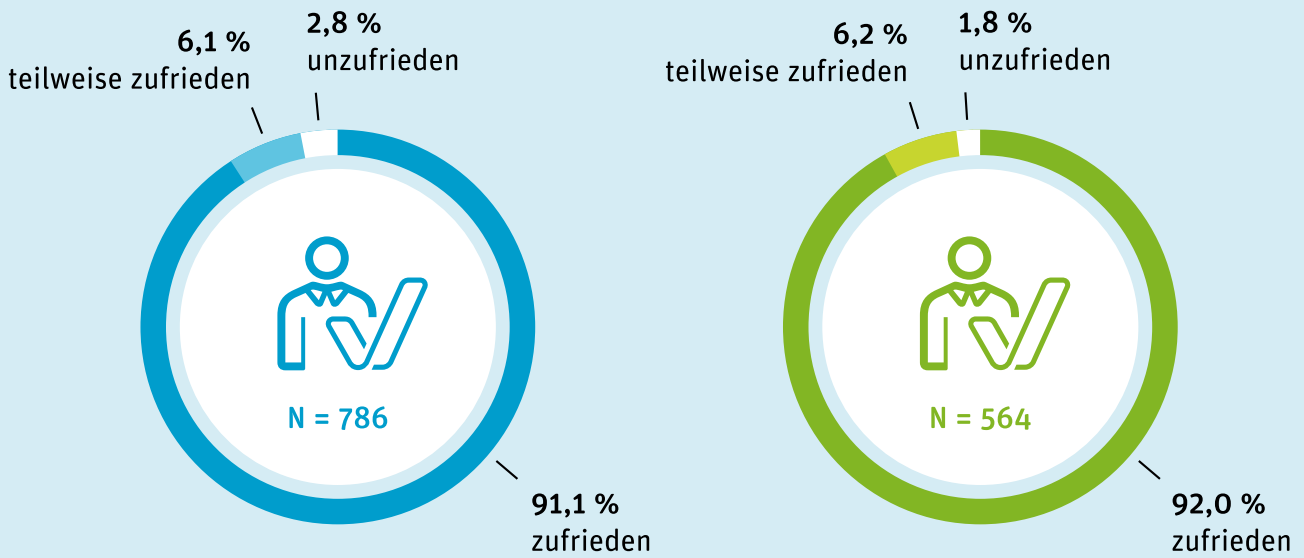
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



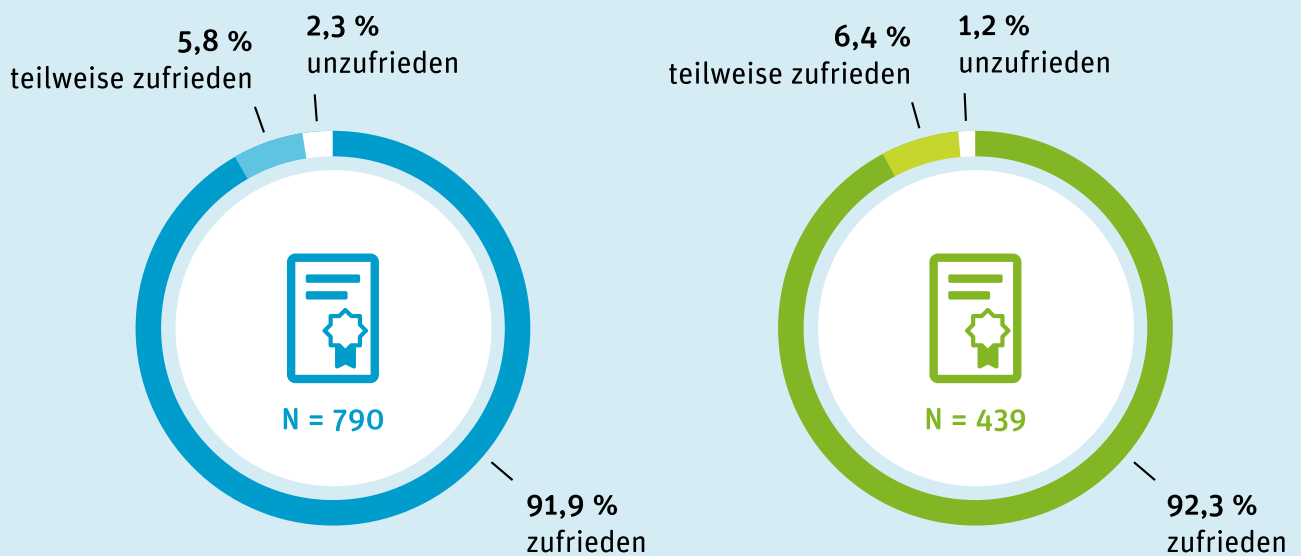
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



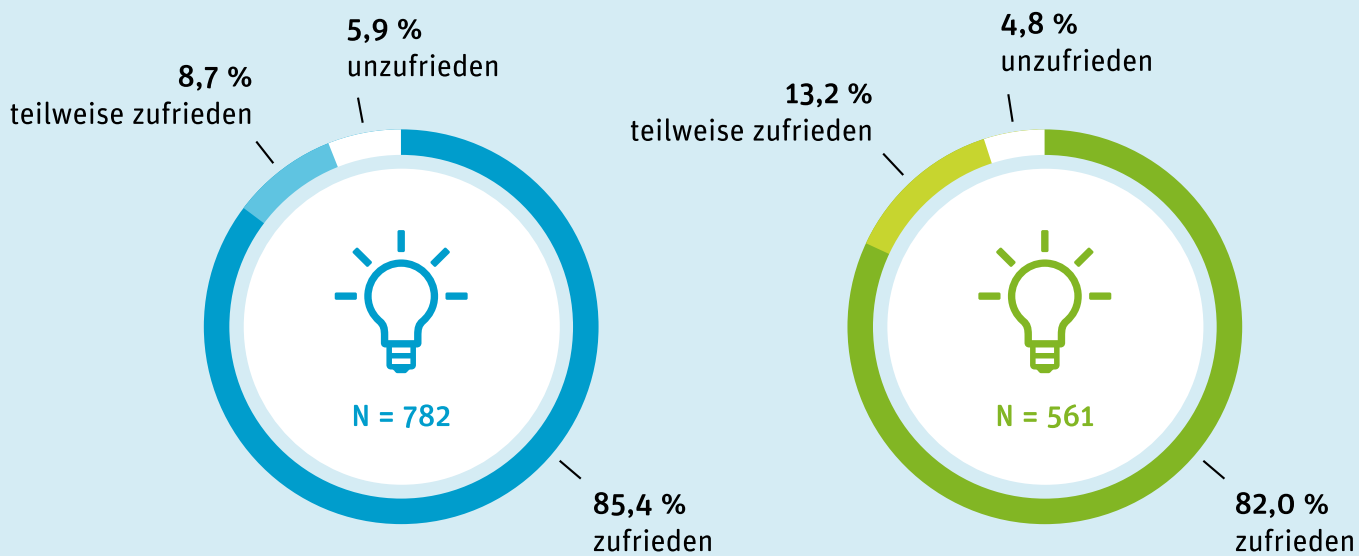
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



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

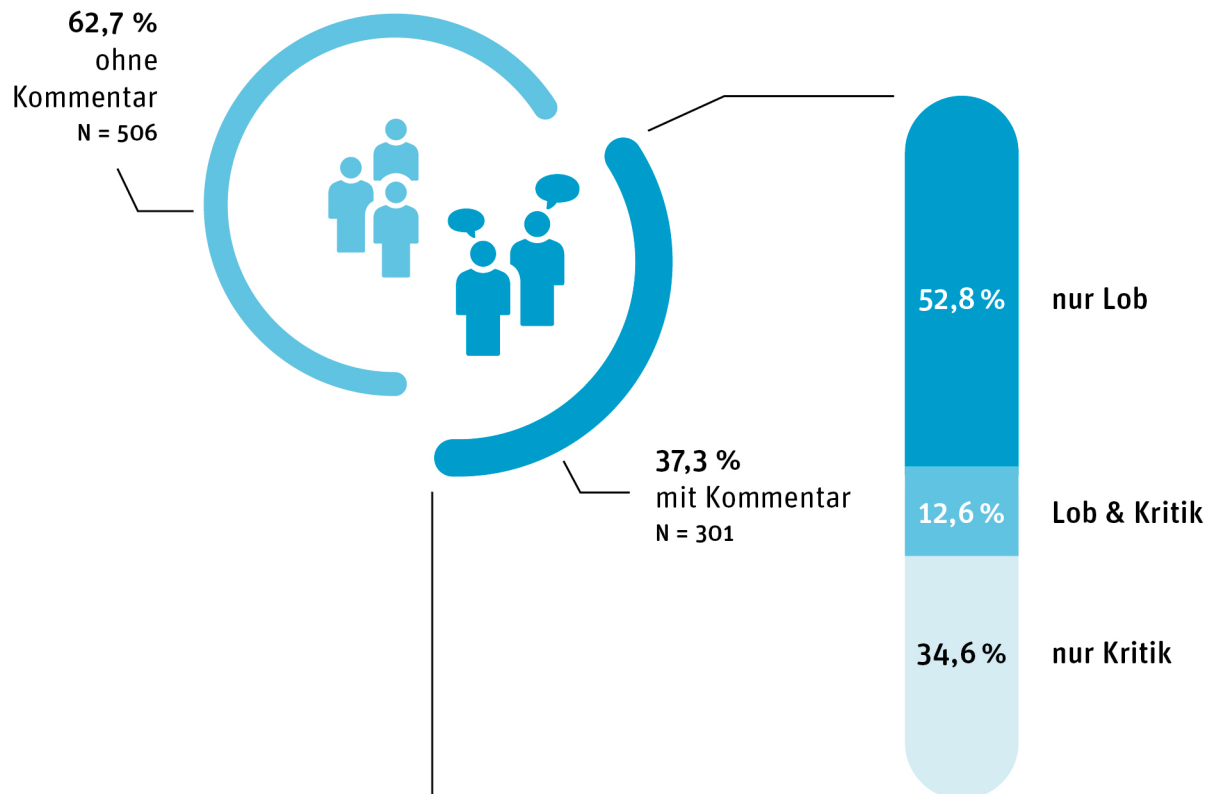
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (301 Kommentare von 807 Befragten).



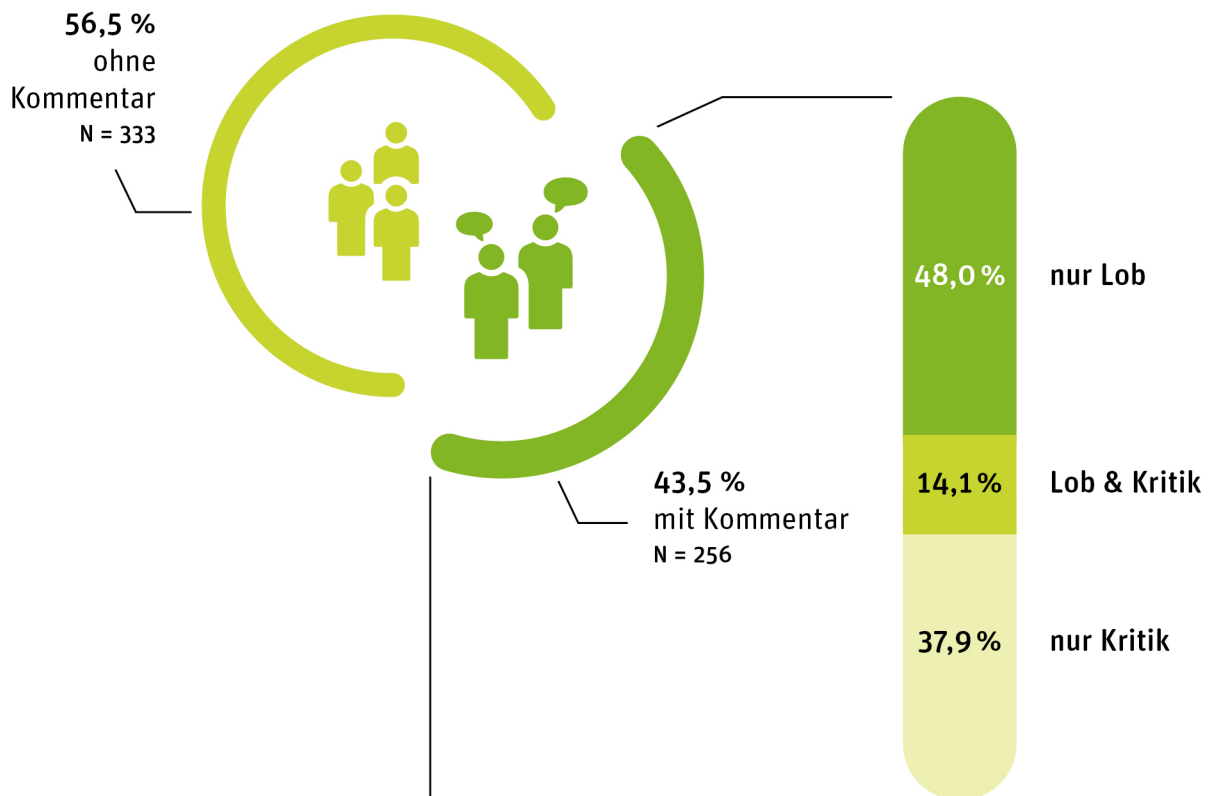
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (256 Kommentare von 589 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 (368 Kommentare von 301 Befragten).

108

35,9 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

50

16,6 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

23

7,6 %

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

17

5,6 %

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

16

5,3 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

15

5,0 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung

12

4,0 %

Mangelhafte Kompetenz/Qualifikation des Gutachters/mangelhafte Vorbereitung

10

3,3 %

Bereitgelegte Unterlagen nicht berücksichtigt



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 (296 Kommentare von 256 Befragten).

86

33,6 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

46

18,0 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

24

9,4 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

17

6,6 %

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

13

5,1 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

11

4,3 %

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

10

3,9 %

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

9

3,5 %

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

5. Erkenntnisse

Aufgrund der hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) ermöglicht die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials repräsentative Aussagen zur Zufriedenheit der befragten Personen und zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Kriterien in der Pflegebegutachtung sind.

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 Sachsen-Anhalt. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um 2,9 Prozent zurückgegangen und im Telefoninterview hat sie um 6,4 Prozent abgenommen, sodass sich die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten verringert haben.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 52,8 Prozent (Telefoninterview 48,0 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 Ergeb-

nissen 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 2,8 Prozent und im Telefoninterview um 1,9 Prozent leicht zurück.

2. **Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stellte 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 3,2 Prozent und im Telefoninterview um 1,6 Prozent verringert. 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 „Detaillierter individueller auf Pflegebedürftigen und Angehörige eingehen.“ 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 – insbesondere im Hausbesuch – wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man

bei Vergleich der Ergebnisse den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung, ähnlich wie im Vorjahr.

6. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch um 1,9 Prozent verringert und im Telefoninterview mit 0,5 Prozent geringfügig verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiter niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

7. Rücklaufquote

Die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung ist im Vergleich zu anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Dennoch hat sie über die letzten Jahre stetig abgenommen: Bei den im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen lag die Rücklaufquote 2022 rund vier Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den im Telefoninterview begutachteten Personen hat sich mit der Etablierung des Umsetzungsweges seit 2022 um rund als vier Prozent erhöht. Aktuell liegt diese 3 % niedriger als die der Befragung nach einem Hausbesuch.

6. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2025 verdeutlichen Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des Begutachtungsprozesses. Die Ergebnisse in den einzelnen Fragebereichen verdeutlichen mögliche Ursachen und Einflussfaktoren. So lassen sich Schwerpunkte für Maßnahmen identifizieren, um die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen zu erhöhen.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation haben für die begutachteten Personen und deren Angehörige einen hohen Stellenwert. Die maßgeblichen Kriterien für das Pflegegutachten sowie die dafür relevanten Informationen sind in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegt. Diese sind den Betroffenen in der Regel unbekannt. Unzufriedenheit entsteht dann z. B. dadurch, dass im Rahmen der Begutachtung Angaben eingebracht werden, die für das Einschätzen des Pflegebedarfs keine Relevanz haben. Zurück bleibt das Gefühl, dass die individuelle Pflegesituation unzureichend gewürdigt wurde. Wichtig ist daher, die Versicherten bereits während der Begutachtung auf den fachlichen Rahmen und die verbindlichen Vorgaben hinzuweisen. Unsere Gutachterinnen und Gutachter sensibilisieren wir dahingehend ab der Einarbeitung in regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen ganz gezielt zur Kommunikation. Unerlässlich bleibt jedoch der Hinweis auf die Pflegeberatung durch die jeweilige Pflegekasse, bei der die individuelle Pflegesituation ganz gezielt im Fokus steht.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Unserer Gutachterinnen und Gutachter unterbreiten im Rahmen ihrer Möglichkeiten Vorschläge, die den Erhalt der Selbständigkeit und der persönlichen Fähigkeiten unterstützen. Das können Hilfs- oder Heilmittel sein, Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnumfelds oder eine Reha. Diese fachlichen Empfehlungen kommen im Ergebnis auch der Verbesserung der Pflegesituation zugute. Sofern die betreffende Person mit einer benannten Option einverstanden ist, muss mit der Aufnahme in das Pflegegutachten dafür kein gesonderter Antrag gestellt werden. Ergänzend benennen unsere Pflegeexperten Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweisen auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren.

Eine umfassende Beratung ist gesetzlich innerhalb der zeitlich begrenzten Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst kein Schwerpunkt. Verschiedene Forschungs- und Modellprojekte zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung haben aber u. a. zum Ziel, den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen noch besser als bisher gerecht werden zu können und den Beratungsmoment innerhalb der Begutachtungssituation zu stärken.

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

Der zeitliche Rahmen für jedes Begutachtungsgespräch ist begrenzt. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt großen Wert darauf, dass die an der Pflegebegutachtung teilnehmenden Personen Punkte ansprechen können, die als wichtig empfunden werden. Unter anderem aus diesem Grund optimieren wir den Austausch während der Pflegebegutachtung fortlaufend. Ziel ist, innerhalb der vorgegebenen Zeit genügend Raum für das Besprechen individueller Anliegen zu ermöglichen. Dabei hilft besonders eine gute Vorbereitung der Begutachtung. Die antragstellenden Personen und deren Angehörige können das ziel führend unterstützen, indem wichtige Angaben bereits im Vorfeld über den digitalen Fragebogen zur Pflegesituation übermittelt werden.

Hilfreich sind außerdem neue Begutachtungsformate wie das strukturierte Telefoninterview, das perspektivisch ebenso als Videotelefonie durchgeführt werden könnte. Durch den Wegfall der Fahrtwege werden etwaige Verzögerungen vermieden, sodass der Zeitrahmen in voller Länge genutzt werden kann. Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass der Einsatz dieser alternativen Formate in Abhängigkeit vom jeweiligen Fall ein zufriedenstellender Gegenentwurf ist.

Erreichbarkeit bei Rückfragen

Die Kontaktinformationen, über die sich die Menschen mit uns in Verbindung setzen können, sind auf unseren Internetseiten ganz einfach zu finden. Nach der Beauftragung durch die Pflegekasse versenden wir außerdem ein Schreiben an die antragstellenden Personen, in dem neben einer Telefonnummer auch eine E-Mail-Adresse angegeben ist. Auf diesem Weg können Mitteilungen oder Rückfragen selbst außerhalb der Servicezeiten jederzeit übermittelt werden.

Bei speziellen Anliegen, die zunächst abgeklärt bzw. individuell beantwortet werden müssen, wird zudem ein Rückruf angeboten.

Im Sinne unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses bereiten wir aktuell die Anbindung eines Chatbots an unseren Internetauftritt vor. Hierüber sollen künftig ebenfalls Fragen beantwortet und somit zeitlich flexibel geklärt werden.

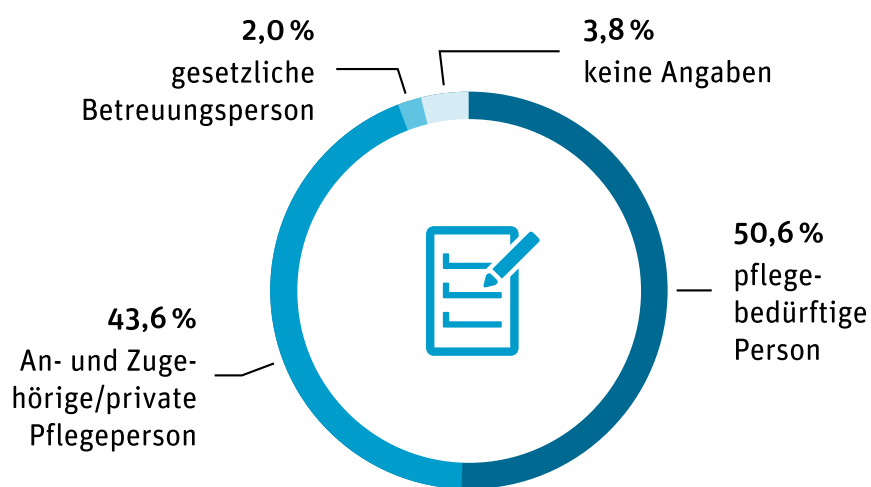
Rücklaufquote

Um die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung weiterhin auf einem hohen Niveau zu halten, soll den befragten Personen zukünftig die Möglichkeit gegeben werden, den Fragebogen auch digital zu beantworten. Parallel dazu soll das bisherige schriftliche Ausfüllen des Fragebogens in Verbindung mit dem postalischen Rückversand ebenfalls weiterbestehen. Der Medizinische Dienst arbeitet bereits an einer bundesweiten Lösung für die digitale Umsetzung.

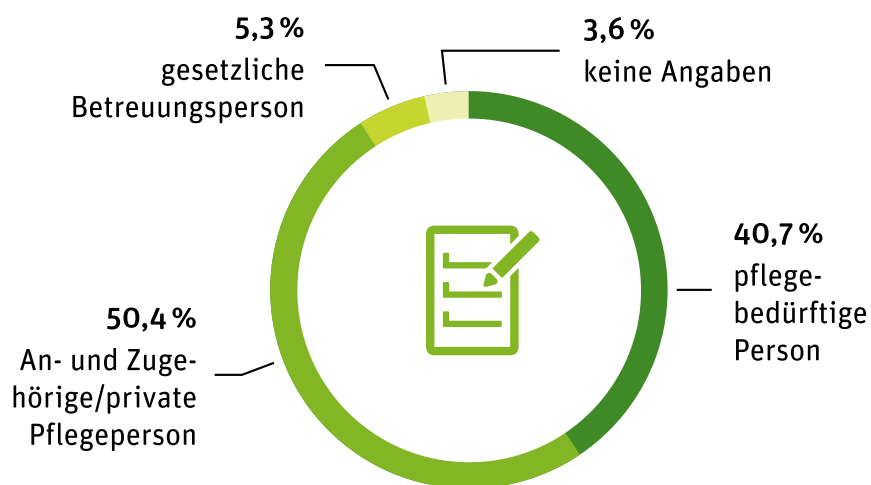
7. Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



Begutachtung
im Hausbesuch



Begutachtung
durch Telefon-
interview

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 Falblatt 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 Sachsen-Anhalt 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 = 807)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt	89,2 %	6,6 %	4,2 %

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	89,3 %	9,1 %	1,7 %	86,3 %	13,0 %	0,8 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,7 %	10,1 %	2,2 %	86,8 %	12,7 %	0,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	84,2 %	11,2 %	4,5 %	88,2 %	8,2 %	3,6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,5 %	3,4 %	1,1 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %

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	96,2 %	3,0 %	0,8 %	90,3 %	8,9 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	95,1 %	3,4 %	1,5 %	93,7 %	5,6 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,8 %	5,8 %	2,4 %	96,0 %	3,7 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,4 %	9,4 %	5,2 %	96,5 %	3,3 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,0 %	8,7 %	4,3 %	92,8 %	6,9 %	0,3 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,9 %	7,3 %	2,8 %	96,2 %	3,8 %	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	92,9 %	5,1 %	2,0 %	96,2 %	3,7 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,9 %	5,8 %	2,3 %	97,5 %	2,2 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	93,9 %	4,2 %	1,9 %	97,4 %	2,5 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,1 %	6,1 %	2,8 %	95,6 %	3,7 %	0,8 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	85,4 %	8,7 %	5,9 %	95,2 %	4,7 %	0,2 %

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 = 589)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt?	84,6 %	12,2 %	3,2 %

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	87,5 %	10,2 %	2,3 %	85,7 %	13,5 %	0,8 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,8 %	11,1 %	2,1 %	84,5 %	14,4 %	1,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	83,4 %	12,6 %	4,0 %	88,3 %	8,4 %	3,3 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	96,4 %	3,4 %	0,2 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %

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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	98,3 %	1,5 %	0,2 %	93,1 %	6,7 %	0,2 %
Angemessene Vorstellung	97,2 %	2,3 %	0,5 %	92,9 %	6,7 %	0,4 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,3 %	7,8 %	0,9 %	96,7 %	3,3 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,8 %	9,3 %	4,9 %	95,9 %	3,9 %	0,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,7 %	10,0 %	3,3 %	96,3 %	3,7 %	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	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	92,5 %	5,7 %	1,7 %	95,7 %	4,1 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	92,3 %	6,4 %	1,2 %	98,6 %	1,4 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	7,8 %	0,9 %	97,1 %	2,9 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	92,0 %	6,2 %	1,8 %	93,9 %	5,8 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	82,0 %	13,2 %	4,8 %	92,7 %	7,1 %	0,2 %

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

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 Sachsen-Anhalt
Breiter Weg 19c
39104 Magdeburg

Telefon: +49 391 5661-3350

E-Mail: info.kommunikation@md-san.de

Internet: www.md-san.de

Autoren:

Simone Fiedler, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Christine Probst, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net