



Medizinischer Dienst  
Sachsen-Anhalt

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



# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt 2021

# Inhalt

Vorwort .....	Seite	<b>02</b>
Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick .....	Seite	<b>04</b>
1. Gesetzlicher Auftrag .....	Seite	<b>06</b>
2. Zielsetzung und Methodik .....	Seite	<b>08</b>
3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung .....	Seite	<b>11</b>
4. Ergebnisse .....	Seite	<b>12</b>
5. Erkenntnisse .....	Seite	<b>29</b>
6. Maßnahmen .....	Seite	<b>32</b>
7. Zahlen, Daten, Fakten .....	Seite	<b>34</b>



# Wir übernehmen Verantwortung

## Sehr geehrte Damen und Herren,

auch im Jahr 2021 wurde die Pflegebegutachtung durch die Corona-Pandemie beeinflusst. Ältere Menschen und Menschen mit Vorerkrankungen galt es weiterhin wegen ihres stark erhöhtes Gesundheitsrisiko zu schützen. Daran orientierte sich die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt.

Im vergangenen Jahr 2021 schauten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Fachbereich Pflegebegutachtung für 89.716 Menschen nach den Voraussetzungen oder dem Grad der Pflegebedürftigkeit. Jedes einzelne Gutachten bildet die Grundlage für Leistungen aus der Pflegeversicherung. Diesen Zugang hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt auch während der weiter andauernden Pandemielage sichergestellt.

In der Regel besuchen die Gutachterinnen und Gutachter die Antragsstellenden für Pflegeleistungen persönlich, um einen genauen Einblick in die Lebenssituation der Menschen zu verhalten. Da dies pandemiebedingt oft nicht möglich war, wurde die Feststellung der Pflegebedürftigkeit mit einem standardisierten Telefoninterview durchgeführt.

Die Zufriedenheit mit dem Gesamtprozesses der Pflegebegutachtung im persönlichen Austausch mit den Gutachterinnen und Gutachtern des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt spiegelt sich in der jährlichen Versichertenbefragung.

Erstmals besteht für das Jahr 2021 eine Versichertenbefragung sowohl über die persönliche Pflegebegutachtung im Hausbesuch als auch über die telefonischen Pflegebegutachtung. Die Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung begann ab März 2021.

Durch das alternative Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtungen konnten unsere Gutachterinnen und Gutachtern 60.443 Menschen aus der Ferne zur Seite stehen.

Von Angesicht zu Angesicht konnten sich in Sachsen-Anhalt 3.701 Menschen, die Pflegeleistungen beantragt hatten, mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern austauschen.

Sowohl zu der Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung als auch zu der Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung liegen zufriedenstellende Ergebnisse vor.



Bei der Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung liegt die Gesamtzufriedenheit bei 91,5 Prozent und bei der Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung bei 89,4 Prozent. Das zeigt, dass die Versicherten die telefonische Pflegebegutachtung weitgehend als gleichwertig akzeptieren und damit ebenfalls sehr zufrieden sind.

Die Ergebnisse aus der telefonischen Pflegebegutachtung zeigen, dass dieser neue Begutachtungsweg von den Menschen positiv angenommen wird. Die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Verfahren der telefonischen Pflegebegutachtung ist mit der Zufriedenheit bei der persönlichen Pflegebegutachtung im Hausbesuch gut vergleichbar. Im direkten Vergleich einzelner Fragen sind die Unterschiede zwischen der Zufriedenheit bei der persönlichen und der telefonischen Pflegebegutachtung gering. In vielen Fällen ist die Zufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung sogar höher.

Diese positiven Ergebnisse unterstreichen deutlich die Qualität der Arbeit unserer Gutachterinnen und Gutachtern im zweiten Corona-Jahr 2021

Im vorliegenden Bericht zur Versichertenbefragung 2021 finden Sie weitere Ergebnisse und Details.

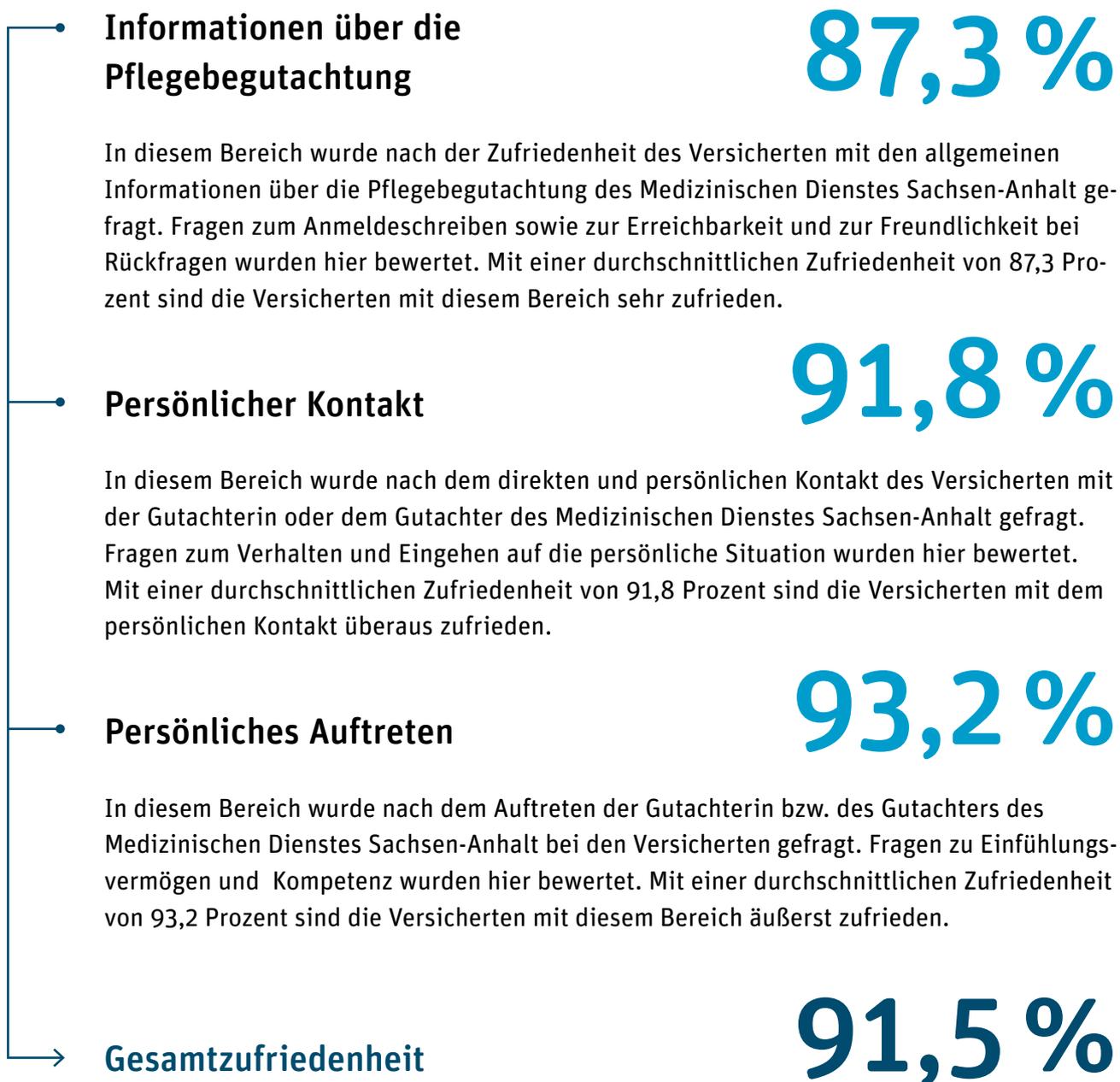
Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen.

**Jens Hennicke**  
Vorstandsvorsitzender  
Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



## Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



91,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der persönlichen Begutachtung mit Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.



## Telefonische Begutachtung

### Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung

**88,9 %**

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die telefonische Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich sehr zufrieden.

### Der telefonische Kontakt

**92,0 %**

In diesem Bereich wurde nach der telefonischen Kontaktaufnahme durch die Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt gefragt. Fragen zur Verständlichkeit der Telefonverbindung sowie zur Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, wurden bewertet. Außerdem wurden hier Fragen zur verständlichen Erklärung des Ablaufs der Begutachtung und zum Eingehen auf die persönliche Situation des Versicherten bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 92,0 Prozent sind die Versicherten mit dem telefonischen Kontakt ausgesprochen zufrieden.

### Persönliches Auftreten

**88,2 %**

In diesem Bereich wurde nach dem Auftreten der Gutachterin bzw. des Gutachters des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei der telefonischen Pflegebegutachtung gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 88,2 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls recht zufrieden.

### Gesamtzufriedenheit

**89,4 %**

89,4 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Medizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinien erfolgte.

# 1. Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische und pflegfachliche Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzlichen Kranken- und soziale Pflegeversicherung.

Im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen führt der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt unter anderem versichertenorientierte Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen Fragestellungen durch und berät darüber hinaus die Kranken- und Pflegekassen in Grundsatzfragen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung.

Eine Aufgabe des Medizinischen Dienstes ist die Begutachtung der Pflegebedürftigkeit im Auftrag der Pflegekassen. Der Medizinische Dienst prüft gemäß § 18 Absatz 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt. Diese Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich und wird wissenschaftlich ausgewertet. Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite.

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

Den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungs-Institut (in den Richtlinien „wissenschaftliche Stelle“ genannt) geben die auf Grundlage von § 18b SGB XI im Juli 2013 erlassenen und im September 2013 vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigten Dienstleistungs-Richtlinien des GKV-Spitzenverbands vor.

Der vorliegende Bericht des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt informiert über die Ergebnisse der Versichertenbefragung des Jahres 2021.

→ **Aufgrund welcher Kriterien wurde festgelegt, ob eine persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch oder telefonische Pflegebegutachtung stattfindet?**

Der Medizinische Dienst hat im Zuge der Corona-Pandemie definiert, in welchen Fällen eine persönliche Begutachtung durch eine telefonische Pflegebegutachtung ersetzt wird. Wenn ein besonders hohes Infektionsrisiko für den Versicherten besteht, erfolgt die Pflegebegutachtung auf Basis der vorliegenden Unterlagen und eines ergänzenden strukturierten Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen und gegebenenfalls den Bezugspersonen. In welchen Fällen mit oder ohne Hausbesuch begutachtet werden kann, ist in den Maßgaben des Medizinischen Dienstes Bund nach § 147 Sozialgesetzbuch XI beschrieben.

→ **Warum telefonische Pflegebegutachtung?**

Bei Kontaktbeschränkungen gilt es, möglichst viele direkte Kontakte zu vermeiden, um die pflegebedürftigen meist älteren Menschen vor einer Ansteckung mit dem für sie besonders gefährlichen SARS-CoV2-Virus zu schützen.

Um trotzdem eine Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst und damit einen zeitnahen Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung und zur damit verbundenen Versorgung zu ermöglichen, wurde die telefonische Pflegebegutachtung eingeführt. Der Gesetzgeber hat diese Möglichkeit im § 147 Absatz 1 Sozialgesetzbuch XI im Jahr 2020 geschaffen und bis Ende Juni 2022 ermöglicht. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung erhalten die Versicherten vor dem Telefoninterview einen Fragebogen zur Begutachtung. Die Bezugsperson sollte während des Telefoninterviews dabei sein und den Versicherten unterstützen, so dass alle pflegegradrelevanten Informationen besprochen werden können.

→ **Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen wurden bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch angewendet?**

Der Medizinische Dienst klärt vor dem Hausbesuch, ob ein besonderes Infektionsrisiko vorliegt. Die Gutachterinnen und Gutachter halten beim Hausbesuch Abstand, tragen eine FFP2-Maske und waschen und desinfizieren regelmäßig ihre Hände. Gutachterinnen und Gutachter sind gegen COVID-19 geimpft und werden regelmäßig getestet. Der Medizinische Dienst verfährt nach einem auf die Pandemielage abgestimmten Hygienekonzept. Dieses ist online unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) und [www.medizinischerdienst.de](http://www.medizinischerdienst.de) abrufbar.

## 2. Zielsetzung und Methodik

Entsprechend den Dienstleistungs-Richtlinien führt jeder Medizinische Dienst eine schriftliche Versichertenbefragung durch.

**Ausdrücklich formulierte Ziele des Medizinischen Dienstes zu dieser Befragung sind:**

- Kenntnisse zu erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen, bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens
- Transparenz herzustellen über die von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse zu erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung

**Die Versichertenbefragung trägt entscheidend dazu bei, belastbare Informationen aus der Perspektive der Versicherten zu gewinnen. Auf Basis der Befragung können beispielsweise Fragen wie**

- „Wie wird unsere Dienstleistung tatsächlich wahrgenommen?“
- „Wie gut erfüllen die Leistungen/der Service die Erwartungen?“
- „Welche Bedeutung haben die einzelnen Aspekte für die Versicherten?“
- „Welche Kriterien sind entscheidend für die

besser beantwortet werden.

Die Kenntnis der unterschiedlichen Kriterien und deren Relevanz für die Betroffenen sind

Grundlage für die serviceorientierte Ausrichtung der Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes.

Für die persönliche Pflegebegutachtung in der Häuslichkeit und die telefonische Pflegebegutachtung per strukturiertem Telefoninterview wurden jeweils angepasste Fragebögen verwendet.

Die Inhalte der Fragebögen sowie die bundesweit einheitlichen Ausfüllhinweise und die Kriterien für die Auswertung der Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

**Die Fragebögen umfassen Fragen zur Zufriedenheit**

- mit der Information über das Begutachtungsverfahren,
- mit dem Ablauf der Begutachtung,
- dem persönlichen Auftreten,
- der Beratung,
- der Praktikabilität der telefonischen Begutachtung
- und zu sonstigen Anregungen.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien und berücksichtigt Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinien.



Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen konnten, wurde auch Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik, die Einführung des Verfahrens sowie die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die

**M+M Management + Marketing  
Consulting GmbH**

Holländische Straße 198a, 34127 Kassel  
unter der Leitung von Prof. Dr. Armin Töpfer.

Die wissenschaftliche Begleitung der Versichertenbefragung stellt eine hohe Objektivität, Reliabilität und Validität sicher.

**Die Versichertenbefragung erfolgte nach folgender Methodik:**

Jeder nach einer Zufallsstichprobe ausgewählte Begutachtete erhielt den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die Befragten haben die ausgefüllten Fragebögen direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH versendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Ergebnisberichtes.

Die Befragung beinhaltet Fragen zur Information über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes, zum persönlichen oder telefonischen Kontakt und dem Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter.

Im Fokus der Befragung steht die Dienstleistungsorientierung des Medizinischen Dienstes. Eine Erhebung der Zufriedenheit des Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse bei bestimmten Fragen auf die Bewertung der Leistung des Medizinischen Dienstes auswirkt.

### 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Im Jahre 2021 hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt für rund 90.000 Menschen im Land die Pflegebedürftigkeit begutachtet.

Aufgrund der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 bestand für die besonders gefährdete Personengruppe der pflegebedürftigen Menschen ein hohes Infektionsrisiko. Um die Betroffenen zu schützen, haben die Medizinischen Dienste daher nur in vertretbarem Umfang persönliche Pflegebegutachtungen mit Hausbesuch durchgeführt. Stattdessen erfolgte in dieser Zeit die Begutachtung häufig mittels telefonischer Begutachtung.

Um die Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung sowohl bei der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch als auch mit der telefonischen Begutachtung erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebögen entwickelt.

So konnten in jedem Fall aussagekräftige Informationen zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Fragebogen zur telefonischen Pflegebegutachtung war ab März 2021 im Einsatz.

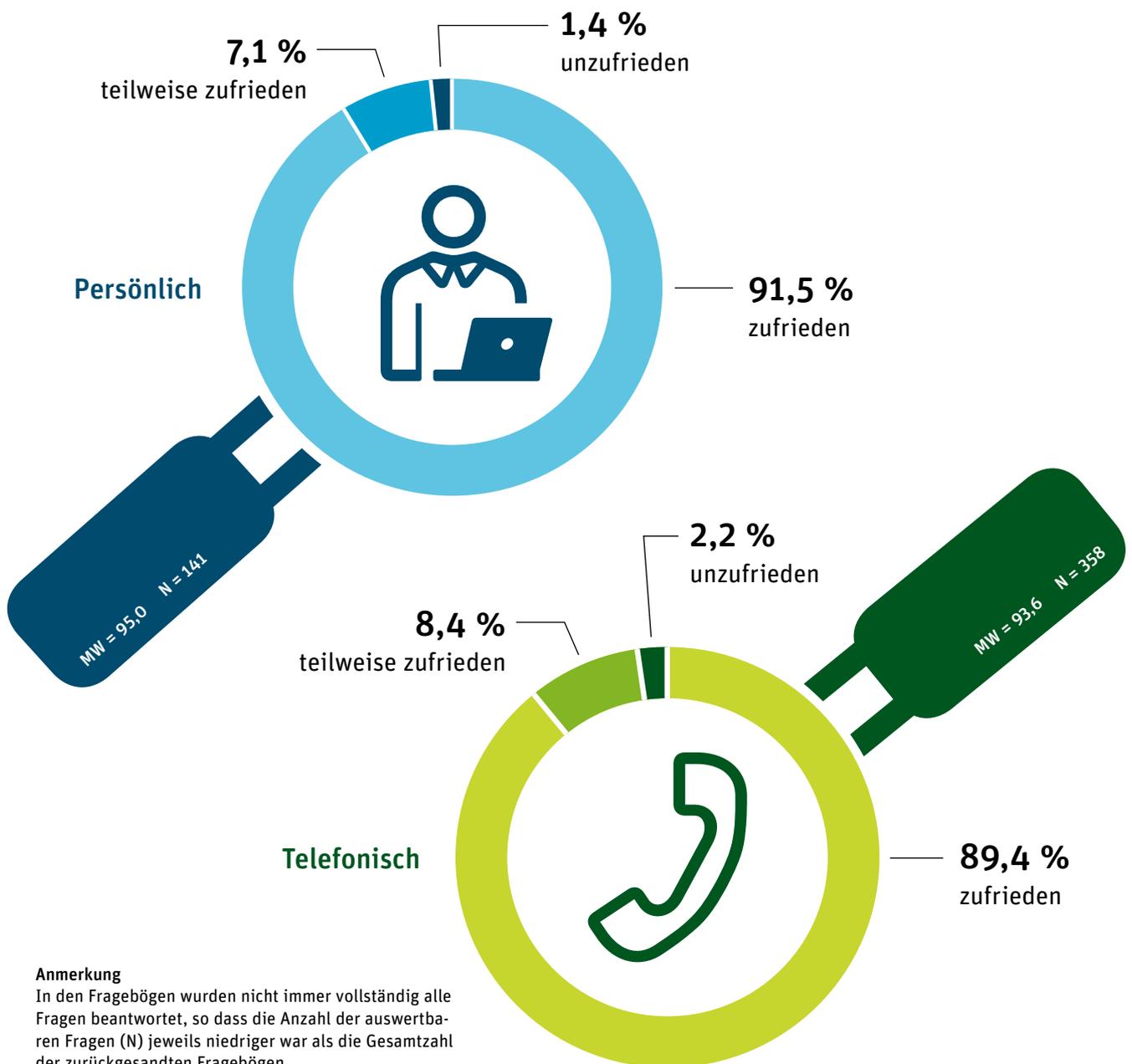
Gemäß den Dienstleistungs-Richtlinien für die Versichertenbefragung in der Pflegebegutachtung ist die Menge von 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr im Hausbesuch persönlich begutachtet wurden (15.997 persönliche Pflegebegutachtungen im Jahr 2020).

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat insgesamt 424 Fragebögen für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2021 versendet.

Für die 2021 erstmals umgesetzte Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung haben die Medizinischen Dienste ab März 2021 bis Dezember 2021 insgesamt 1.200 Fragebögen versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2022 wurden davon 155 Fragebögen zur persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 395 Fragebögen zur telefonischen Pflegebegutachtung ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 36,6 Prozent für die Befragung der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 32,9 Prozent für die Befragung der telefonischen Pflegebegutachtung.

## 4. Ergebnisse

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



**Anmerkung**

In den Fragebögen wurden nicht immer vollständig alle Fragen beantwortet, so dass die Anzahl der auswertbaren Fragen (N) jeweils niedriger war als die Gesamtzahl der zurückgesandten Fragebögen.

## Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 91,5 Prozent der Versicherten mit den persönlichen Pflegebegutachtungen im Hausbesuch durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalts zufrieden. Teilweise zufrieden sind 7,1 Prozent; und 1,4 Prozent sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch unzufrieden.

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 89,4 Prozent zufrieden. 8,4 sind teilweise zufrieden, und 2,2 sind bei der telefonischen Pflegebegutachtung unzufrieden.

**Den Befragten sind bei der Pflegebegutachtung vor allem folgende Punkte besonders wichtig:**

- a) Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit
- b) Eingehen auf die eigene individuelle Pflegesituation
- c) verständliche Ausdrucksweise und eine gute Telefonverbindung
- d) genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie persönlicher Kontakt, Auftreten oder die angemessene Vorstellung bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen sich auch bei den Punkten, die telefonisch begutachtete Versicherte als wesentlich erachten, wie eine gute, verständliche Telefonverbindung oder den Hinweis darauf, dass Bezugspersonen beim Telefonat hinzugezogen werden können. Hier bescheinigen die Befragten dem Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt eine hohe Dienstleistungsorientierung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, weisen wir auf die „Wichtigkeit“ im Text hin. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 34 bis 41.

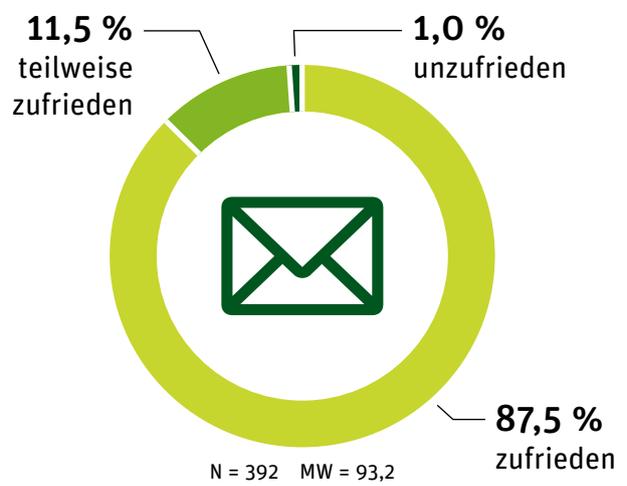
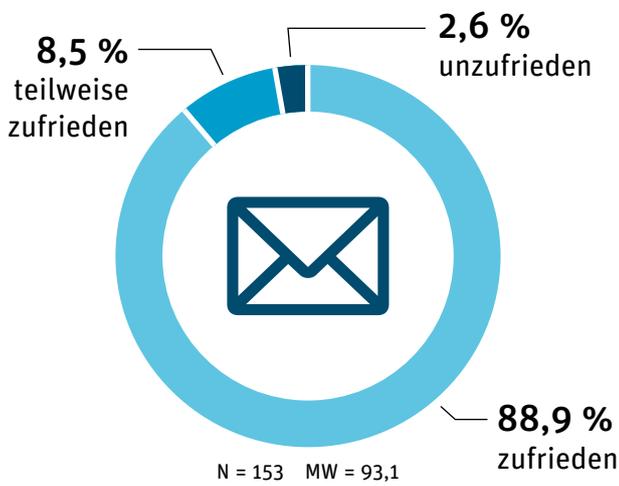
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 88,9 Prozent der Befragten, die persönlich mit Hausbesuch begutachtet wurden, zufrieden (bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind dies 87,5 Prozent). Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren (86,2 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 87,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsens-Anhalts bei

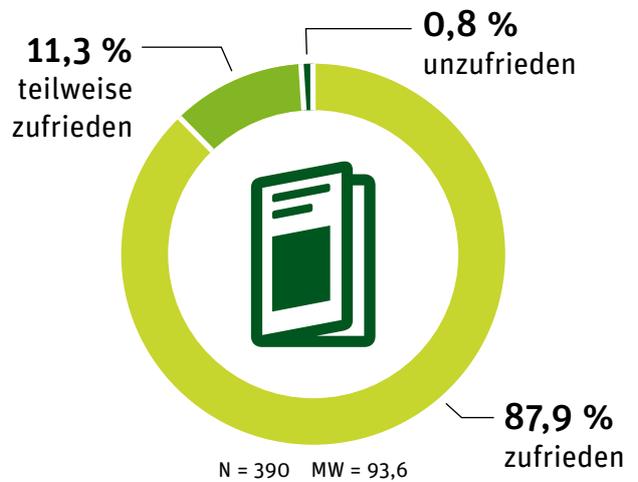
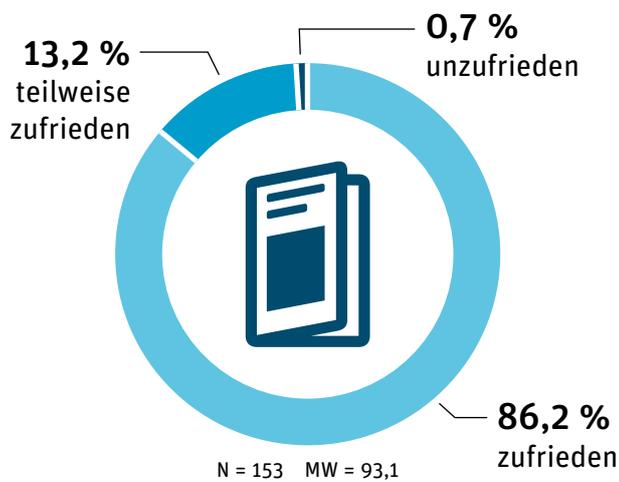
Rückfragen sind 77,6 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 85,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung zufrieden. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 96,5 Prozent erzielt (95,5 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 92,5 Prozent (97,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung) sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.



### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



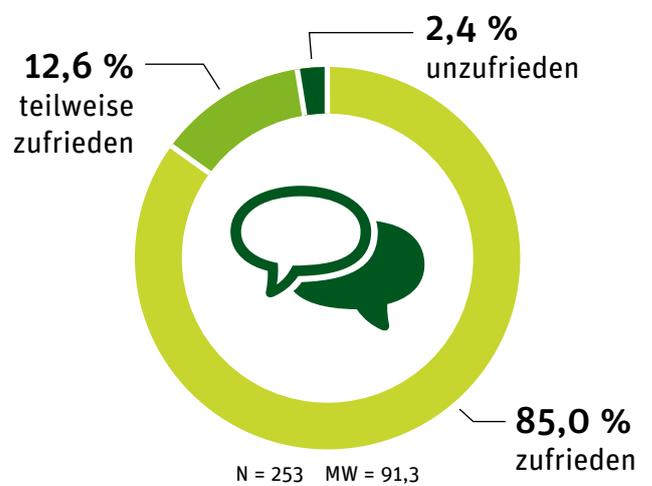
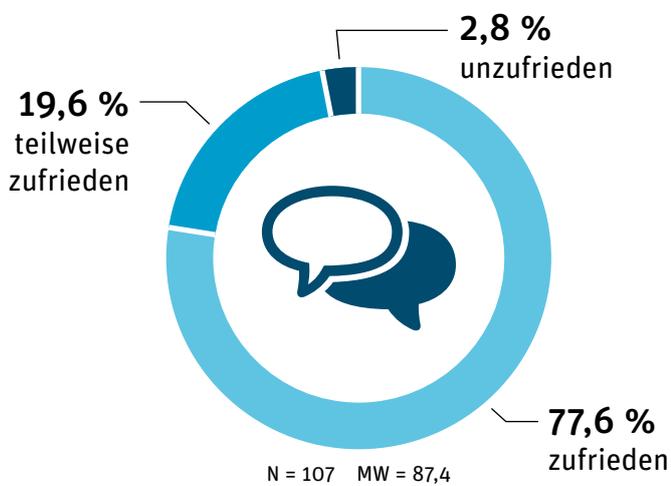
### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



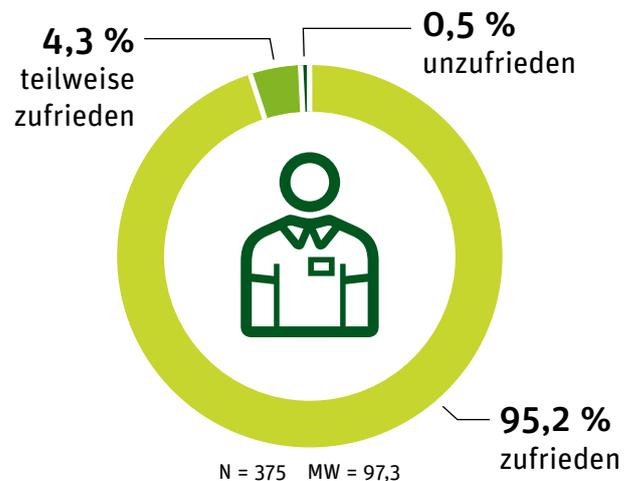
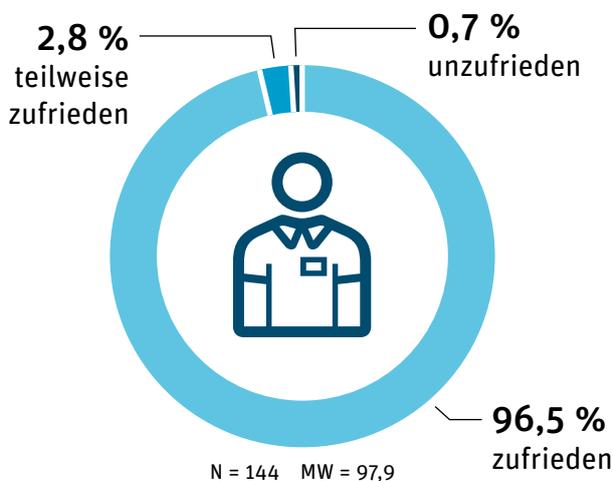
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt bei Rückfragen



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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt im Hausbesuch und der telefonische Kontakt

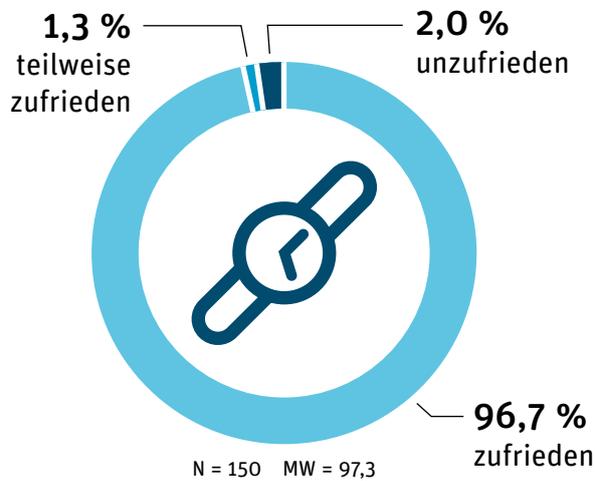
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (96,7 und 96,0 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch bzw. 96,7 und 96,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (92,7 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 91,8 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Ähnlich hoch ist die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (88,1 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (89,4 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch und 87,7 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung).

Bei der telefonischen Pflegebegutachtung wurde zudem nach der Verständlichkeit der Telefonverbindung und der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, weitere Personen zum Telefonat hinzuziehen zu können, gefragt. Mit beiden Punkten sind die Versicherten überaus zufrieden (93,1 bzw. 92,6 Prozent).

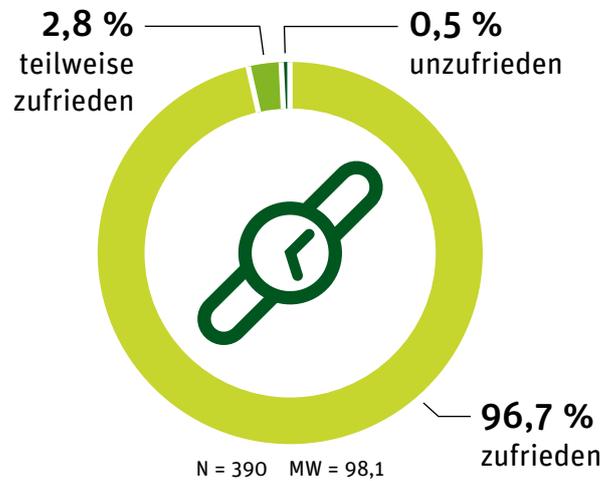
Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 88,1 Prozent der Befragten zufrieden; 10,6 Prozent sind teilweise zufrieden und 1,3 Prozent sind unzufrieden. Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 85,0 Prozent zufrieden; 10,3 Prozent sind teilweise zufrieden, und 4,7 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für 97,6 Prozent der persönlich mit Hausbesuch Begutachteten als auch für diejenigen, die telefonisch begutachtet wurden, ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.



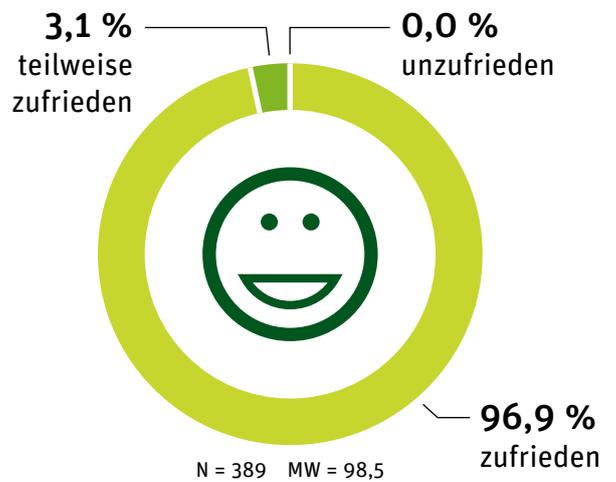
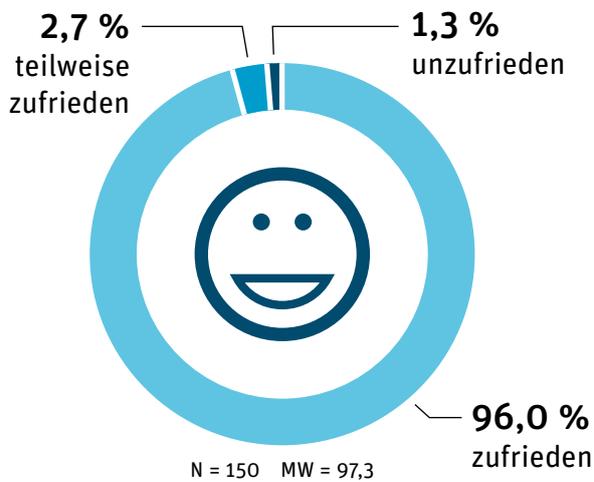
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



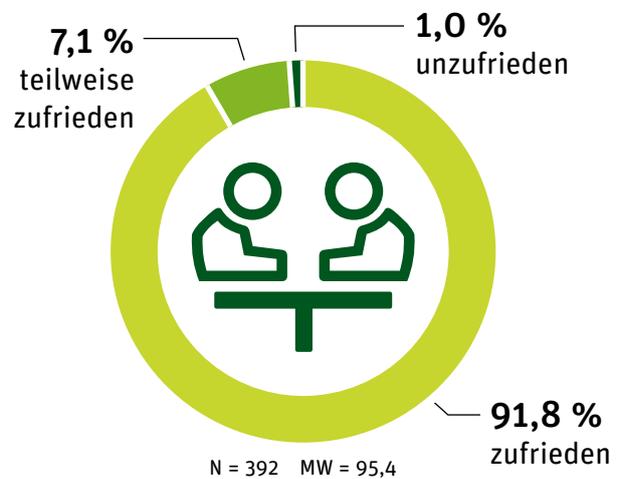
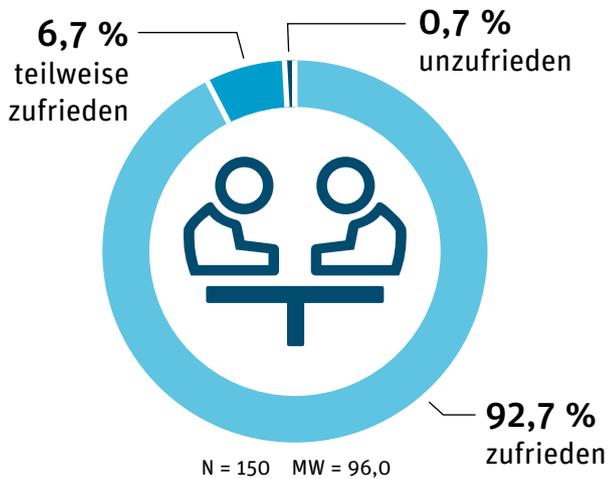
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



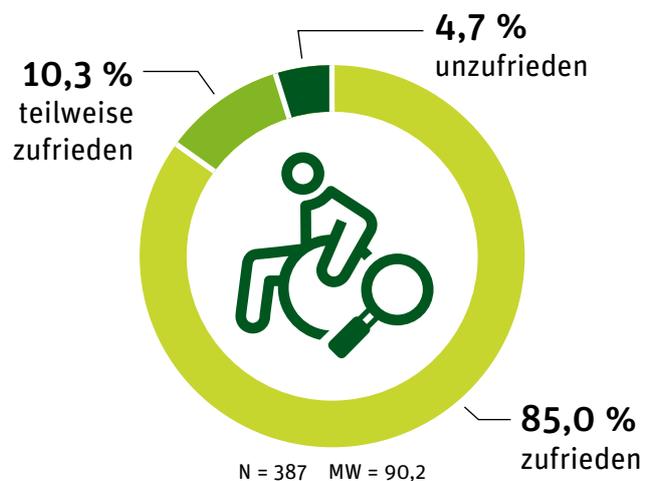
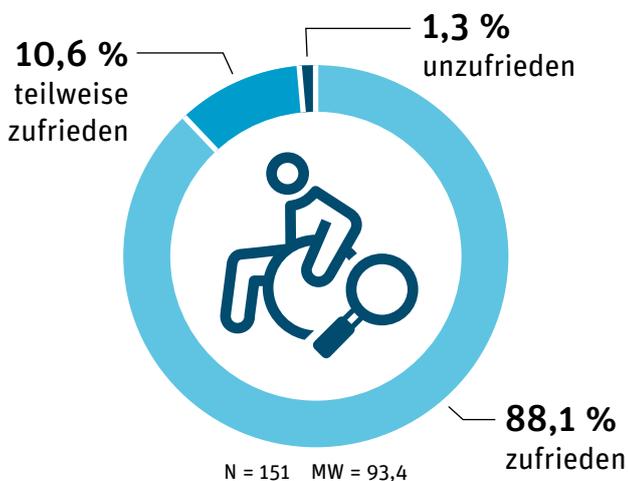
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

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



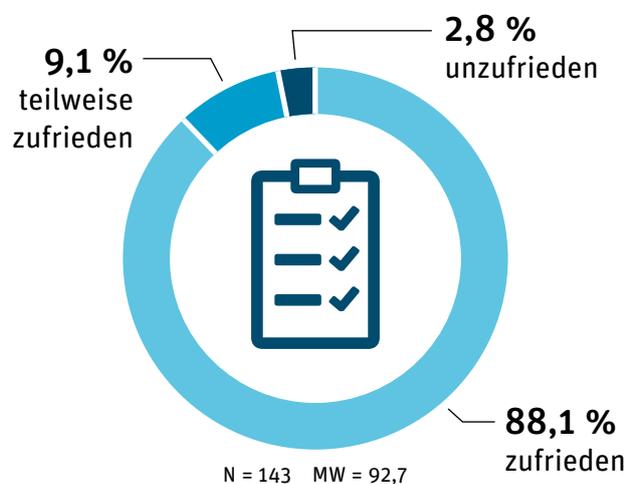
### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

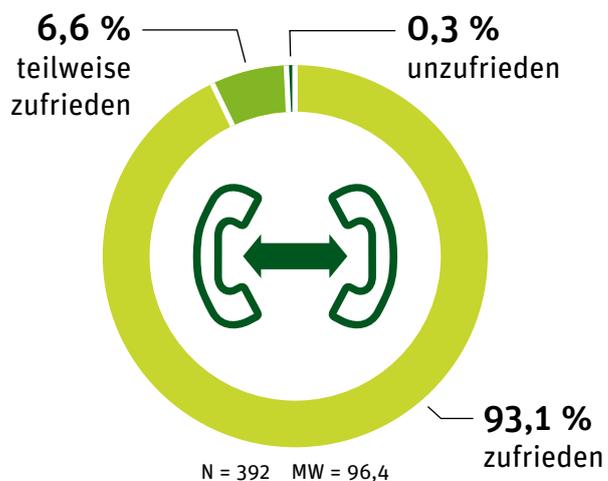
### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



Wurde bei der telefonischen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

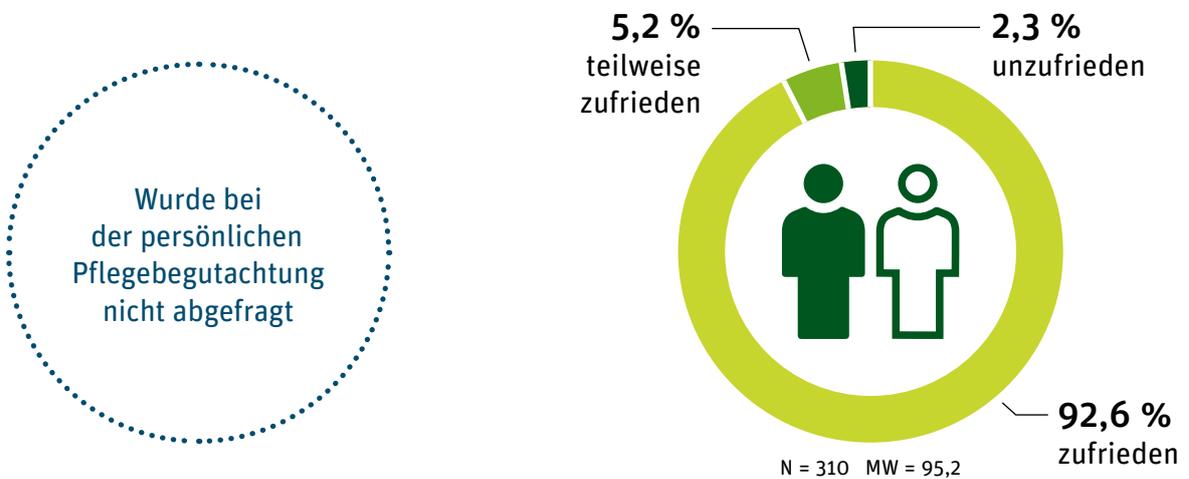
### Gute, verständliche Telefonverbindung

Wurde bei der persönlichen Pflegebegutachtung nicht abgefragt

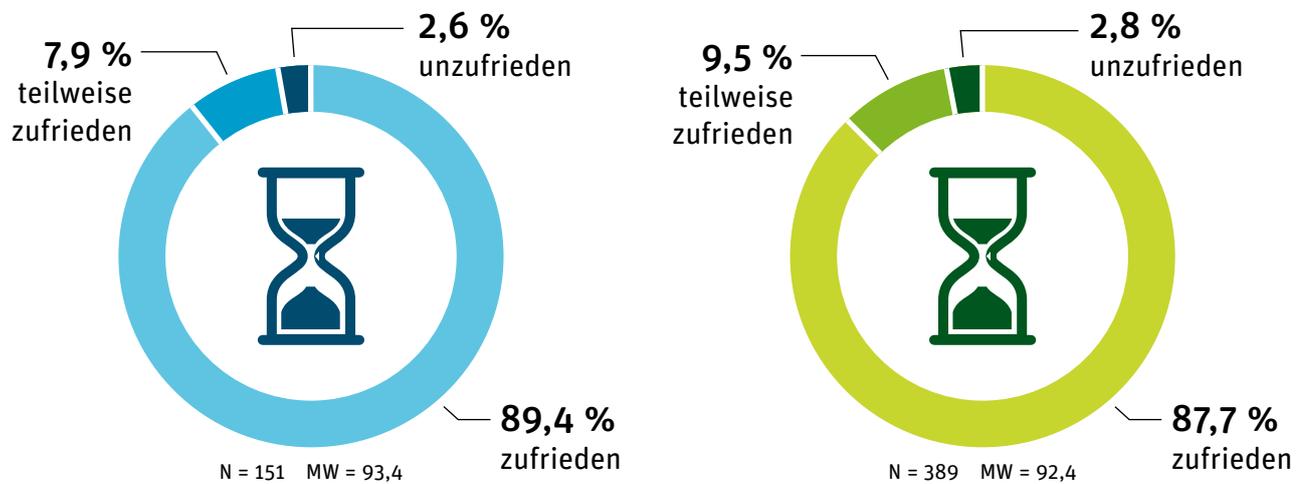


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat



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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

## Fragenbereich C: persönliches Auftreten der Gutachterin/des Gutachters

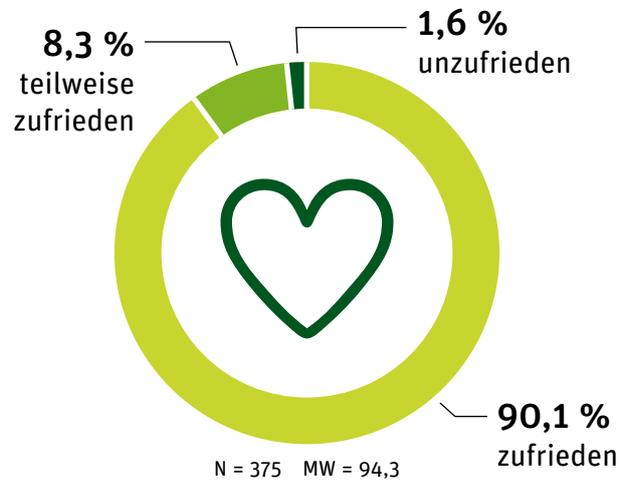
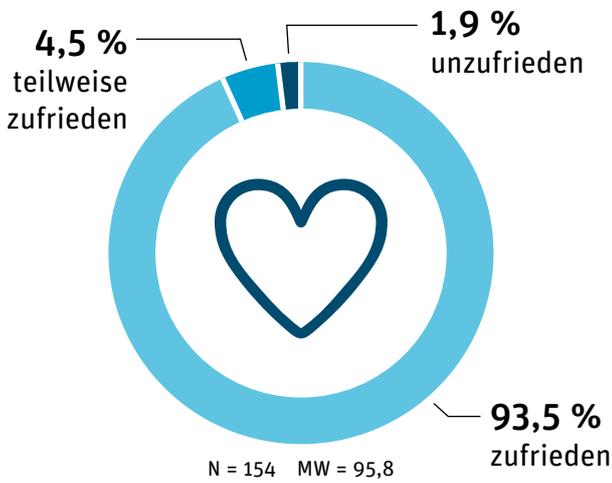
Auch mit dem persönlichen Auftreten/Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit der verständlichen Ausdrucksweise (97,4 Prozent bei der persönlichen Pflegebegutachtung mit Hausbesuch, 92,0 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung). Sehr hoch ist die Zufriedenheit auch in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils eine Zufriedenheit von über 93 Prozent

und über 90 Prozent). Ein Teil der Befragten wünscht sich grundsätzlich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 3,3 Prozent sind hiermit unzufrieden und 10,6 Prozent nur teilweise zufrieden – für 93,8 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

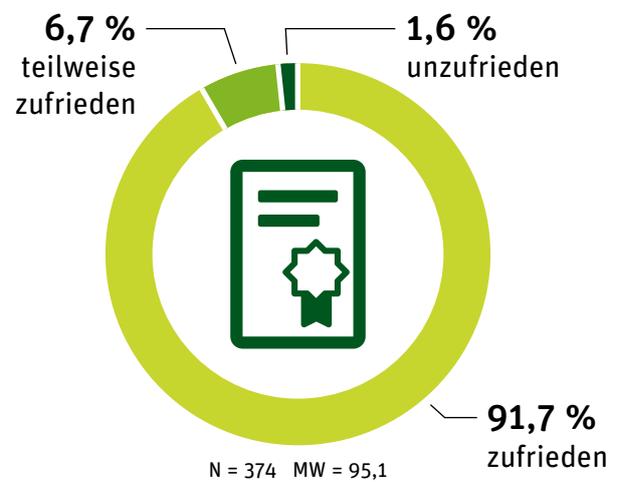
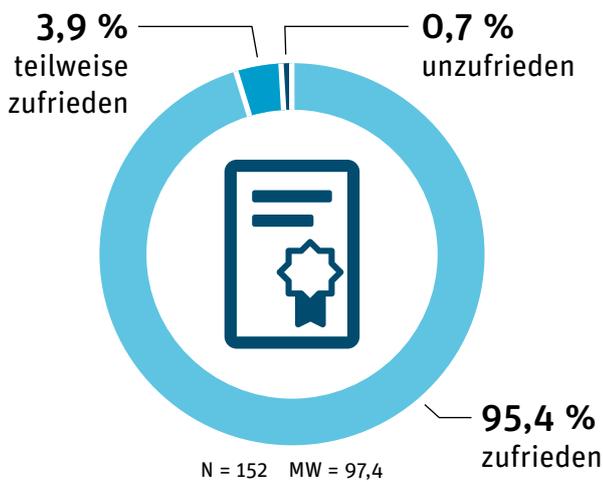
Bei der telefonischen Pflegebegutachtung sind 5,5 Prozent unzufrieden und 14,8 Prozent sind damit nur teilweise zufrieden – für 90,0 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.



### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



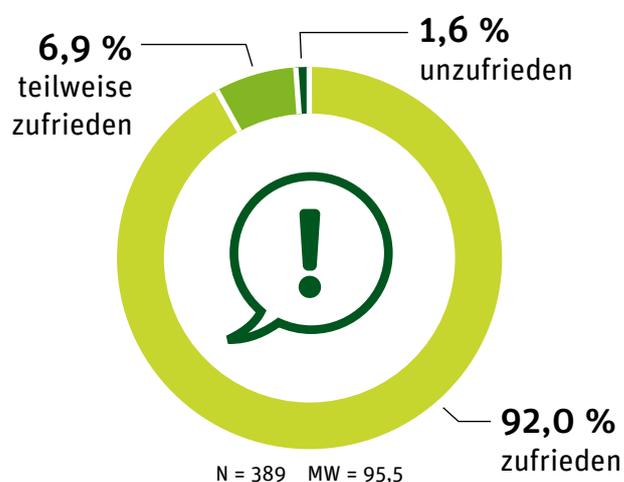
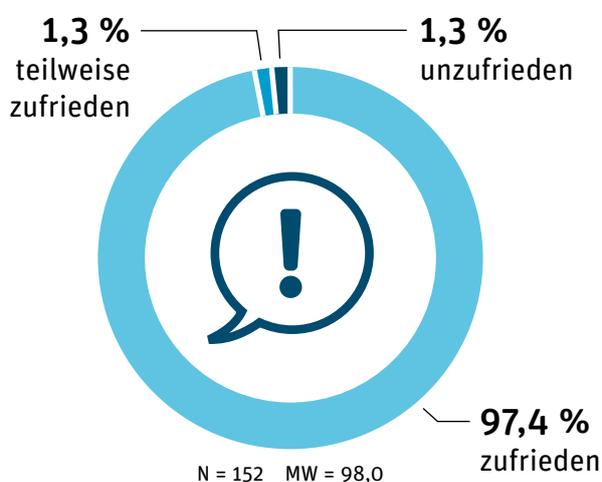
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



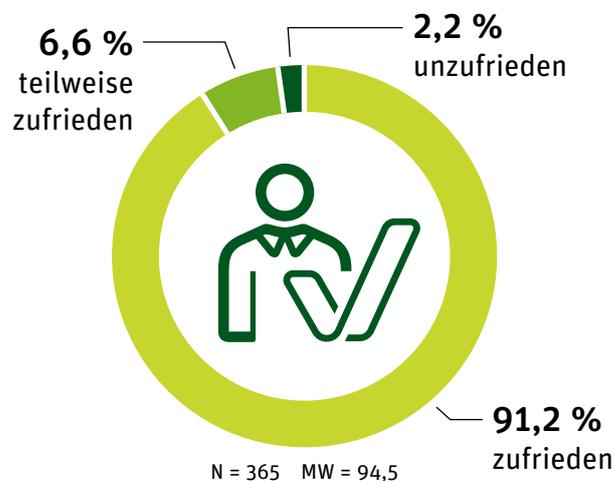
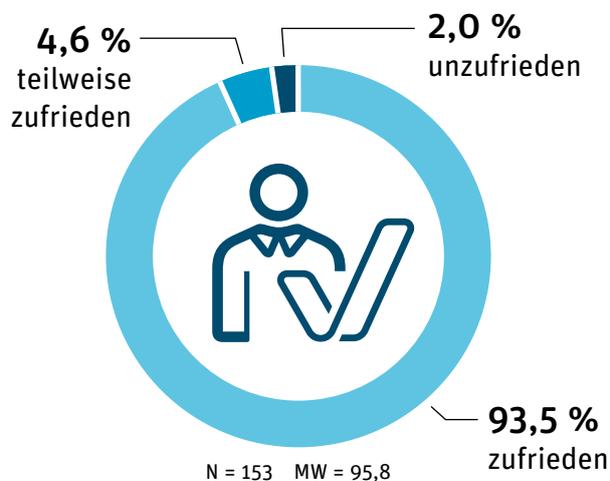
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefonisch

### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



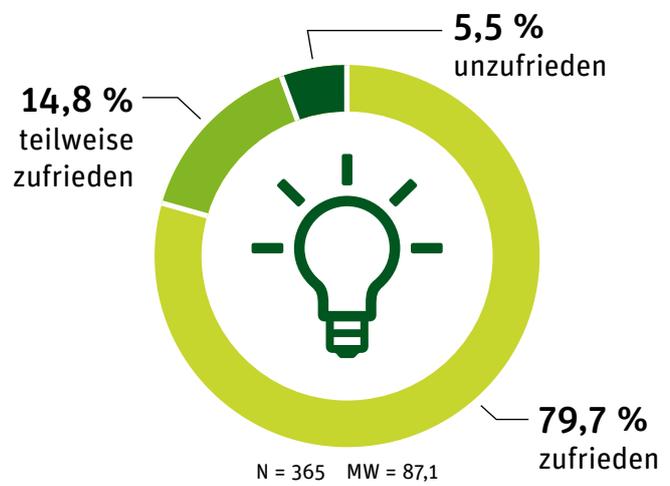
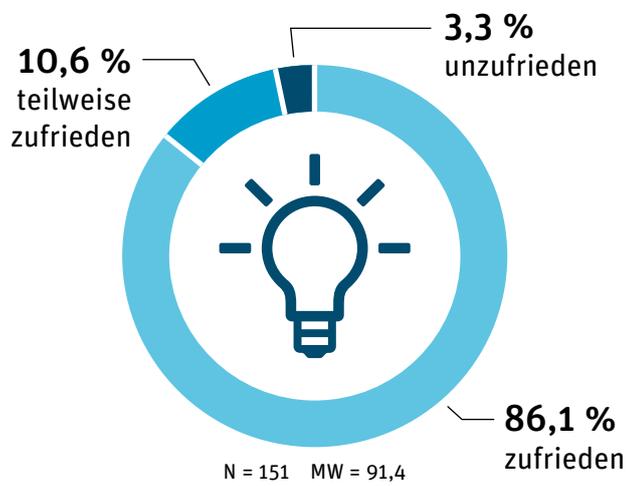
### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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



### Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja    nein    weiß nicht



### Telefonische Begutachtung



Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja    nein    weiß nicht

## Die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen“ ergab für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch folgende Hinweise:

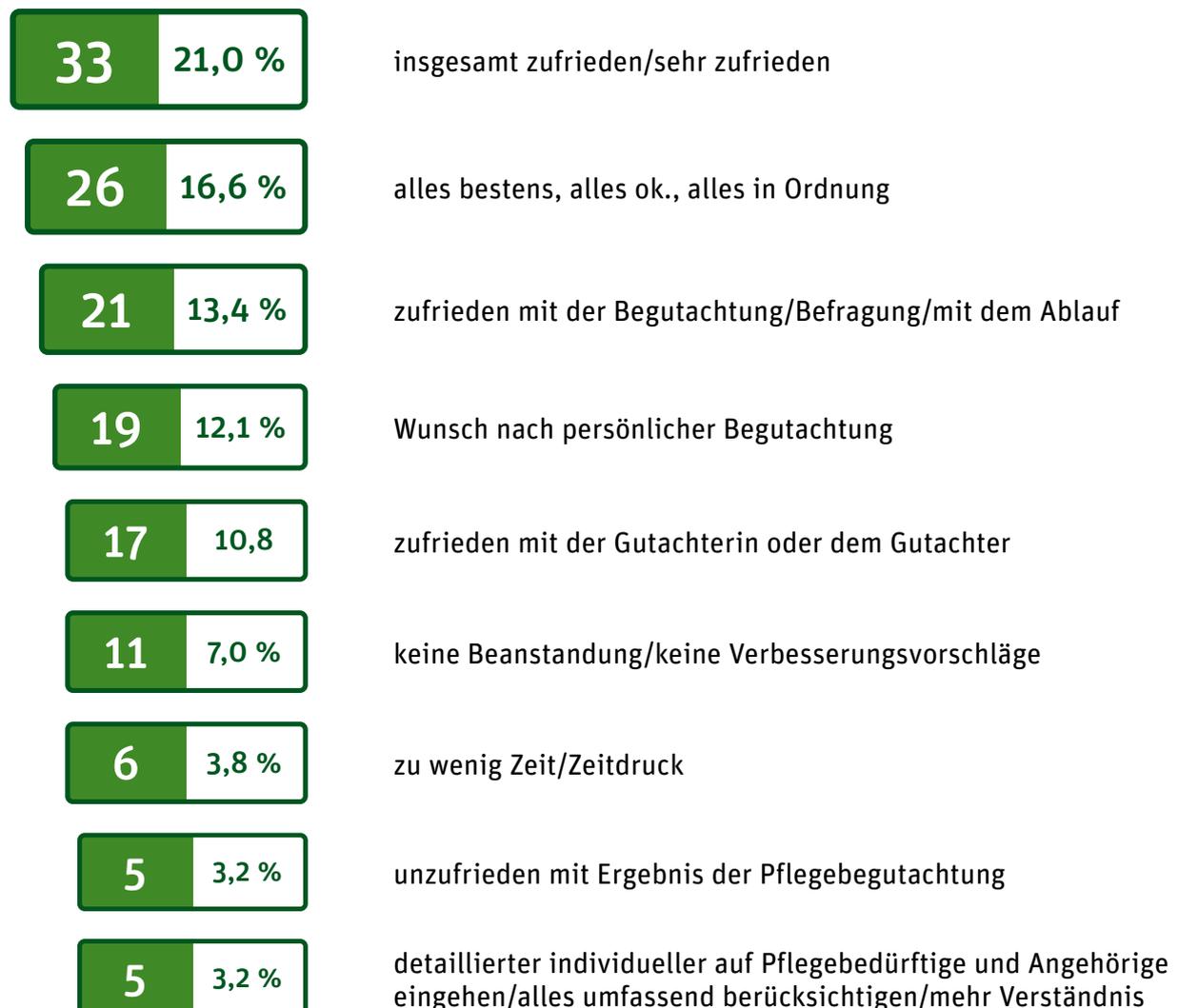
### Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur persönlichen Begutachtung abgegeben haben (73 Kommentare von 60 Befragten).



### Kommentare

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur telefonischen Begutachtung abgegeben haben (186 Kommentare von 157 Befragten).



## 5. Erkenntnisse

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung hat eine gute Rücklaufquote. Für die persönliche Pflegebegutachtung mit Hausbesuch 36,6 Prozent und 32,9 Prozent bei der telefonischen Pflegebegutachtung.

Das belegt ein erhebliches Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Medizinischen Dienst mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Grundsätzlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt bei den Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen und privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern zu erkennen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

Insgesamt lassen sich die folgenden drei Erkenntnisse für den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt aus der Versichertenbefragung ableiten:

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird. Bei der Pflegebegutachtung im Hausbesuch sind 1,3 Prozent mit diesem Punkt unzufrieden. Lediglich teilweise damit zufrieden sind 10,6 Prozent.

Bei der telefonischen Begutachtung sind 4,7 Prozent damit unzufrieden und 10,3 Prozent nur teilweise zufrieden. Besonders wichtig ist dieser Aspekt aber für 97,6 Prozent aller Begutachteten.

Die für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können, empfinden 2,6 Prozent der persönlich im Hausbesuch begutachteten Menschen als unzureichend. Teilweise zufrieden sind 7,9 Prozent. Insgesamt ist dieser Punkt aber für 94,4 Prozent der Befragten nach Hausbesuch wichtig. Bei der telefonischen Begutachtung sind 2,8 Prozent damit unzufrieden. Teilweise zufrieden sind 9,5 Prozent. Dieser Punkt ist bei der telefonischen Begutachtung für 94,1 Prozent wichtig.

Verbesserungsbedarf sehen Befragte auch bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes in Sachsen-Anhalt sowie dem Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation.

## 6. Maßnahmen

### 6.1 Vorgehen bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Bei der Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen und -maßnahmen ging es zunächst darum festzustellen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Darüber hinaus wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die jeweils unbefriedigenden Ergebnisse ermittelt. Dabei erfolgte die Ableitung von den Fakten (Befragungsergebnisse) zu den Ursachen (woran liegt es?), zur Bewertung (wo ist konkreter Handlungsbedarf?) und abschließend zu den Maßnahmen/zur Strategie (was müssen wir tun?).

Es wurde nach einem strukturierten Verfahren vorgegangen:

- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der im Freitextfeld des Fragebogens genannten Kommentare) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motiven für die identifizierten Themenfelder
- Herausarbeiten der vom Medizinischen Dienst beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen

- Setzen von Prioritäten und Festlegung, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen

Unter Berücksichtigung dieser grundsätzlichen methodischen Überlegungen hat der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt die nachfolgenden Maßnahmen aus der Versichertenbefragung abgeleitet.

### 6.2 Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen

#### 6.2.1. Informationen über die Pflegebegutachtung

Die Informationen über die Pflegebegutachtung sind ein wichtiger Bestandteil für die Antragstellerinnen und Antragsteller. Dabei ist sowohl die Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung als auch das Anschreiben und weitere Informationen durch den Medizinischen Dienst von Bedeutung.

Die Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung ist für 83,1 Prozent ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Ähnlich bedeutsam ist die Information durch Faltblatt und Anschreiben des Medizinischen Dienstes mit 82,5 Prozent.



Aufgrund der Corona-Pandemie mit immer neuen Regelungen und Vorgaben sowie erforderlichen Schutz- und Hygienemaßnahmen hat die Menge an Informationen stark zugenommen. Dadurch ist es besonders wichtig, alle Informationen verständlich und sortiert im Anmeldeschreiben und Faltblatt unterzubringen. Die Rückmeldungen aus der Versichertenbefragung zeigten diesbezüglich einen Verbesserungsbedarf.

Die Zufriedenheit für die Verständlichkeit des Anmeldeschreibens liegt 2021 bei 88,9 Prozent, und für die Information durch Faltblatt und Anschreiben vom Medizinischen Dienst liegt die Zufriedenheit bei 86,2 Prozent.

Inzwischen wurden alle Schreiben bereits kritisch unter die Lupe genommen und angepasst.

### 6.2.2. Erreichbarkeit bei Rückfragen

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Erreichbarkeit bei Rückfragen. Für 80,9 Prozent der Versicherten ist das ein wichtiger Aspekt.

Die fortlaufende Pandemie führte zu vielen Unsicherheiten und erhöhte den Abstimmungsbedarf im Vorfeld der Pflegebegutachtung.

Die Rückmeldungen aus der Versichertenbefragung zeigten, dass die Menschen die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen für verbesserungswürdig ansehen. Die Zufriedenheit der Versicherten mit der Erreichbarkeit bei Rückfragen lag bei 77,6 Prozent.

Ein Hinweis, den wir gut nachvollziehen können, da aufgrund einer neuen Telefonanlage und der verstärkten mobilen Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von zu Hause aus, anfänglich die Erreichbarkeit nicht immer bestmöglich gewährleistet war.

Inzwischen haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gut in die neuen Telefonanlage und die mobilen Arbeitssituation eingefunden. Zusätzlich schult der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt die Mitarbeitende für eine gute Kommunikation am Telefon. Darüber hinaus wurde ein Tischaufsteller erstellt, der künftig alle Mitarbeitende mit hilfreichen Informationen unterstützen soll.

### 6.2.3 Eingehen auf individuelle Pflegesituation

Sowohl der persönliche als auch der telefonische Kontakt sind für die Versicherten wichtige Möglichkeiten, um individuelle Fragen ansprechen zu können.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation ist daher für 97,6 Prozent der Menschen beim persönlichen Kontakt im Hausbesuch und für 94,9 Prozent der zum Telefoninterview Befragten ein wichtiger Bestandteil. In gleicher Weise betrifft das auch den Wunsch auf das Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen sowie genügend Zeit, um wichtige Punkte zu besprechen. Letzteres ist für die Befragten der persönlichen Begutachtung im Hausbesuch zu 94,4 Prozent wichtig und für die Befragten der telefonischen Begutachtung zu 94,1 Prozent. Diese

drei Aspekte sind den Menschen sowohl im persönlichen wie auch im telefonischen Kontakt immer wieder besonders wichtig.

Hierbei ist jedoch grundsätzlich zu berücksichtigen, dass für Hausbesuche und Telefoninterviews stets nur eine begrenzte Zeit zur Verfügung steht. Diese heißt es optimal zu nutzen, wobei die wichtigen Gesprächspunkte für die Feststellung der Pflegebedürftigkeit zunächst im Vordergrund stehen. Für die individuellen Belange bleibt somit nur am Ende des Gespräches Zeit.

Die kommunikativen Maßnahmen für eine zielgerichtete Begutachtungen werden daher weiter fortgesetzt und ausgebaut. Dazu werden ebenfalls die bestehenden Gesprächsleitfäden als wertvolle Hilfe aktualisiert.

Bei Telefoninterviews können bereits im Vorfeld über den Fragebogen zahlreiche Informationen an uns übermittelt werden. Diese können dann vor dem gemeinsamen Gespräch bereits gesichtet werden, genauso wie vorliegende ärztliche Befunde und Berichte. Dieses Vorgehen erspart dann wiederum Zeit im Gespräch.

Auch Mustergutachten unterstützen ein schnelleres Vorgehen innerhalb der Begutachtung. Mit vorbereiteten Textbausteinen wird zudem künftig ein schnelleres Ausfüllen ermöglicht. Ergänzend dazu wird ein Workshop „schlankes Gutachten“ für Kinder- Erwachsenen- und Widerspruchsbegutachtungen angeboten werden.

#### **6.2.4 Wunsch nach Beratung und Hinweisen**

Eine gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation sind für 93,8 Prozent der persönlich im Hausbesuch Begutachteten und für 90,0 Prozent der Befragten bei der telefonischen Begutachtung wichtig.

Im Jahr 2021 waren 3,3 Prozent der persönliche im Hausbesuch bzw. 5,5 Prozent der telefonisch Begutachteten damit unzufrieden.

Bedauerlicherweise lässt die für eine Begutachtung vorgegebene Zeitspanne auch hierfür nur wenig Spielraum. Nichtsdestotrotz arbeitet der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt auch hier an geeigneten Maßnahmen. Beispielsweise wird die Idee eines Flyers verfolgt, über den der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt den Pflegebedürftigen und Angehörigen Hinweise zu Beratungsangeboten und Anlaufstellen im Land zur Verfügung stellen kann.

# 7. Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Versendete Fragebögen 2021

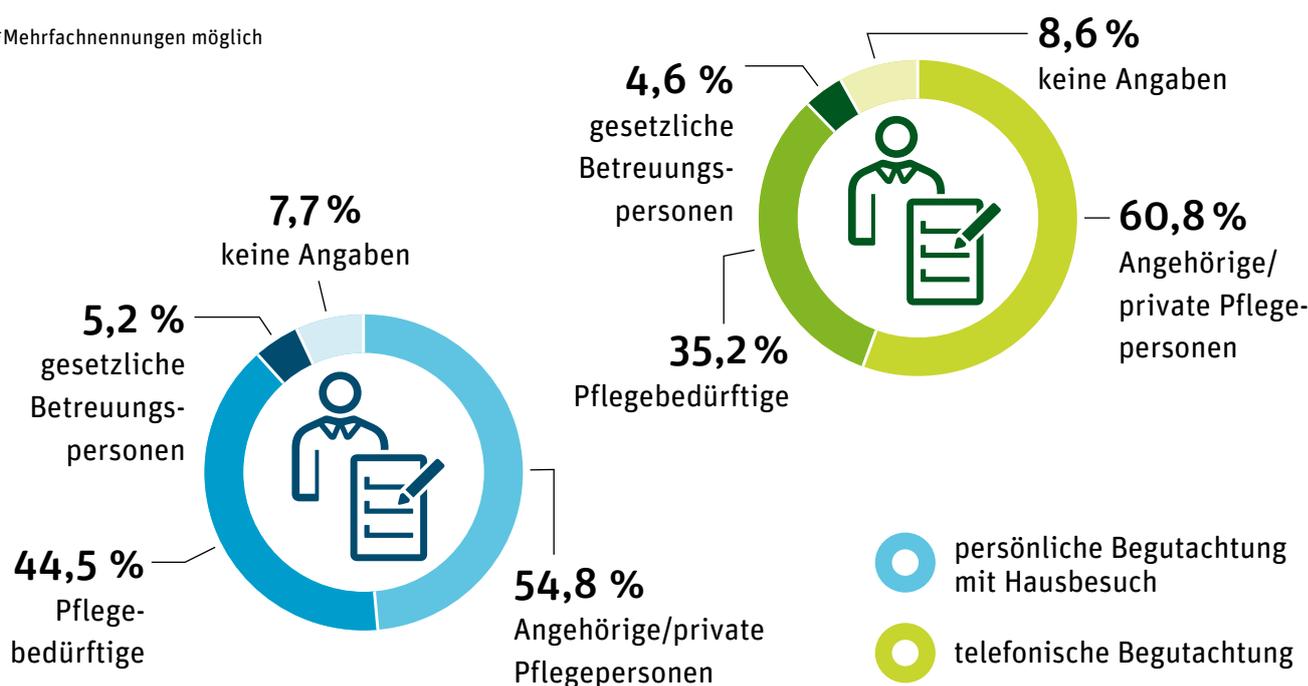


Rücklauf (Stand 15.01.2022)



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich







Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung per Telefon 2022

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. Empfinden Sie das Anmeldebeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Falblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Der telefonische Kontakt

	Damit war ich ...			Dies ist für mich ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Bestand eine gute, verständliche Telefonverbindung?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Damit war ich ... | Dies ist für mich ... **Bitte wenden**

Medizinischer Dienst  
Sachsen-Anhalt

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Empfinden Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigsten Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Gesprächsführung beim Telefonat

Damit war ich ...

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Empfinden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> weiß nicht
-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

### Allgemeine Fragen

19. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> weiß nicht
-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

20. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> weiß nicht
-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

21. Was können wir bei der telefonischen 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 beigelegten Rückumschlag direkt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel.

Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

Befragung zur telefonischen Pflegebegutachtung





## Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 155)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt?	91,5 %	7,1 %	1,4 %

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	88,9 %	8,5 %	2,6 %	83,1 %	14,6 %	2,3 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,2%	13,2 %	0,7 %	82,5 %	16,7 %	0,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	77,6 %	19,6 %	2,8 %	80,9 %	13,8 %	5,3 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	96,5 %	2,8 %	0,7 %	92,5 %	5,8 %	1,7 %

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



## Persönliche Begutachtung mit Hausbesuch

Fragenbereich B: Persönlicher 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	96,7 %	1,3 %	2,0 %	85,5 %	13,7 %	0,8 %
Angemessene Vorstellung	96,0 %	2,7 %	1,3 %	91,8 %	6,6 %	1,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	92,7 %	6,7 %	0,7 %	94,2 %	5,8 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	88,1 %	10,6 %	1,3 %	97,6 %	2,4 %	0,0 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	88,1 %	9,1 %	2,8 %	89,9 %	8,4 %	1,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,4 %	7,9 %	2,6 %	94,4 %	5,6 %	0,0 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	93,5 %	4,5 %	1,9 %	96,8 %	3,2 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	95,4 %	3,9 %	0,7 %	98,4 %	0,8 %	0,8 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	97,4 %	1,3 %	1,3 %	98,4 %	1,6 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	93,5 %	4,6 %	2,0 %	96,0 %	3,2 %	0,8 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	86,1 %	10,6 %	3,3 %	93,8 %	6,3 %	0,0 %



## Telefonische Begutachtung

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

Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.628)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der telefonischen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt?	<b>89,4 %</b>	<b>8,4 %</b>	<b>2,2 %</b>

Fragenbereich A: Informationen über die telefonische 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 %	11,5 %	1,0 %	83,6 %	15,5 %	0,9 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,9 %	11,3 %	0,8 %	87,2 %	12,5 %	0,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	85,0 %	12,6 %	2,4 %	83,2 %	13,3 %	3,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Medizinischen Dienstes	95,2 %	4,3 %	0,5 %	97,0 %	2,6 %	0,3 %

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



## Telefonische Begutachtung

Fragenbereich B: Telefonischer 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	96,7 %	2,8 %	0,5 %	92,7 %	6,7 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	96,8 %	3,1 %	0,0 %	88,3 %	10,8 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,8 %	7,1 %	1,0 %	94,3 %	5,4 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,0 %	10,3 %	4,7 %	94,9 %	4,8 %	0,3 %
Bestehen einer guten, verständlichen Telefonverbindung	93,1 %	6,6 %	0,3 %	94,5 %	5,5 %	0,0 %
Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat	92,6 %	5,2 %	2,3 %	85,5 %	11,3 %	3,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,7 %	9,5 %	2,8 %	94,1 %	5,9 %	0,0 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten der Gutachte- rin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	90,1 %	8,3 %	1,6 %	94,0 %	6,0 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,7 %	6,7 %	1,6 %	94,3 %	5,3 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise	92,0 %	6,9 %	1,0 %	96,2 %	3,5 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,2 %	6,6 %	2,2 %	91,5 %	8,5 %	0,0 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,7 %	14,8 %	5,5 %	90,0 %	9,7 %	0,3 %

## Impressum

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

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt  
Breiter Weg 19c  
39104 Magdeburg

Telefon: +49 391 5661-0  
E-Mail: [kontakt@md-san.de](mailto:kontakt@md-san.de)  
Internet: [md-san.de](http://md-san.de)

**Bearbeitung:**

Félice Baer, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt  
Christine Probst, Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

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