



Medizinischer Dienst
Nordrhein

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein 2024



Inhalt

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



Vorwort

Seit mehr als zehn Jahren bitten wir im Rahmen der Versichertenbefragung um ein Feedback zu unserer Begutachtungspraxis. Waren es 2014 noch rund 186.000 Begutachtungen, die zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit durchgeführt wurden, so sind es 2024 rund 424.000 Pflegegutachten gewesen. Die Zahl der jährlichen Pflegegutachten hat sich in diesem Zeitraum mehr als verdoppelt – und die Zahlen steigen kontinuierlich weiter. Eine große Herausforderung, denn unser Ziel ist eine zeitnahe, professionelle und qualitativ hochwertige Begutachtung.

Zu diesem Zweck haben wir nicht nur mehr Personal gewonnen, sondern auch die Art der Begutachtung angepasst. Neben dem Hausbesuch sind heute bereits Telefon- und künftig auch Videobegutachtungen möglich. Eine Entwicklung, die nicht allein ein Zeichen unserer digitalen Zeit ist, sondern auch mehr Flexibilität bietet. Mit dem individuell passenden Begutachtungsformat stellen wir sicher, dass Versicherte die Unterstützung erhalten, die sie benötigen – zuverlässig, zeitnah und ohne dass ein wertschätzender Austausch zu kurz kommt.

Das bestätigt auch die Auswertung unserer Befragung: Deutlich über 90 Prozent der begutachteten Versicherten sind mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen beim Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Über 80 Prozent sind damit zufrieden, wie auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird. Auch hinsichtlich der Beratung liegt das positive Feedback bei über 80 Prozent. Diese hohen Zufriedenheitswerte gelten sowohl für die Begutachtungen im Hausbesuch als auch für die Telefonbegutachtungen. Das sind ausgezeichnete Ergebnisse, auf die wir stolz sind.

Gleichzeitig wollen wir unsere beratende Rolle stärken. Denn die Versicherten berichten uns, dass sie sich in Fragen zur Pflege oftmals nicht zurechtfinden. Hier ist der Gesetzgeber gefordert: Überträgt er diese Aufgabe den Medizinischen Diensten, dann kann er sich darauf verlassen, dass den Pflegebedürftigen mit der Antragstellung eine intensive Beratung zu Hause angeboten wird.



Andreas Hustadt
Vorstandsvorsitzender



Dr. Petra Lohnstein
Stv. Vorstandsvorsitzende



Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde hier nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **86,9 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **88,8 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



87 %



89 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **89,6 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **91,7 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



90 %



92 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Nordrhein das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88,7 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **89,8 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



89 %



90 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Nordrhein über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **86,2 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **85,8 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



86 %



86 %

1 Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien¹ sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung² im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter www.md-bund.de eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht sind Teil der Dienstleistungs-Richtlinien.

¹ Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

² Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches

2 So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

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

Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

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

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

Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle ausgewertet.

Etwa einen Monat nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

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

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt. Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

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

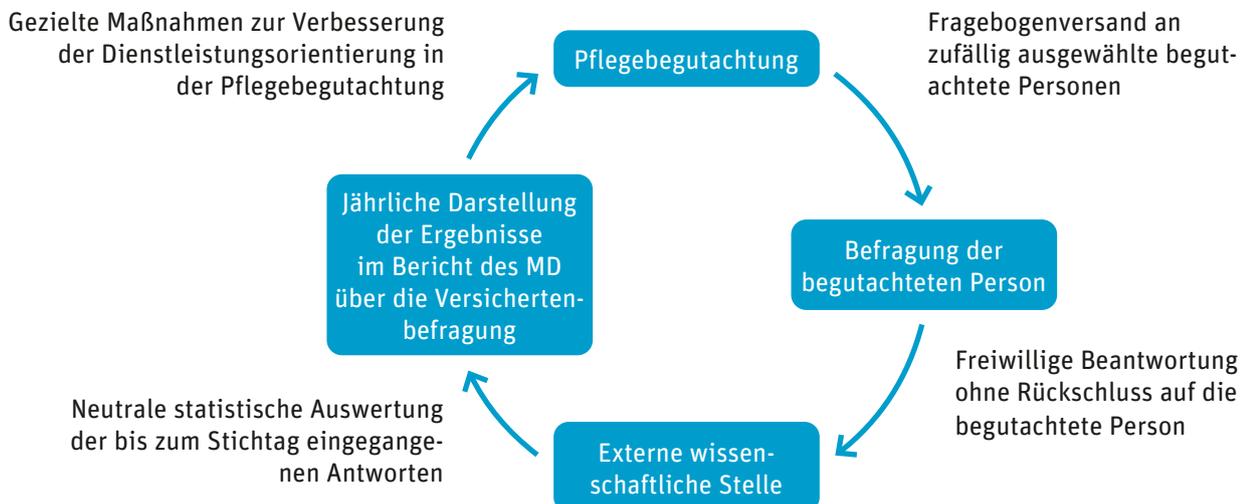
Die drei Fragebereiche umfassen

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

- 2. **Persönlicher Kontakt** mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue)
- 3. **Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachter**, d.h. Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (wie beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang)

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

Ablauf der Versichertenbefragung



3 Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung ist in den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung festgelegt und umfasst 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterviews für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 242.942 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens

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

Der Medizinische Dienst Nordrhein hat 6.655 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Februar 2025 wurden davon 2.441 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 36,7 Prozent.

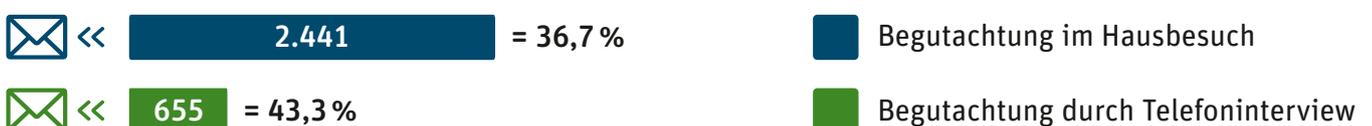
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Nordrhein 1.512 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 655 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 43,3 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024

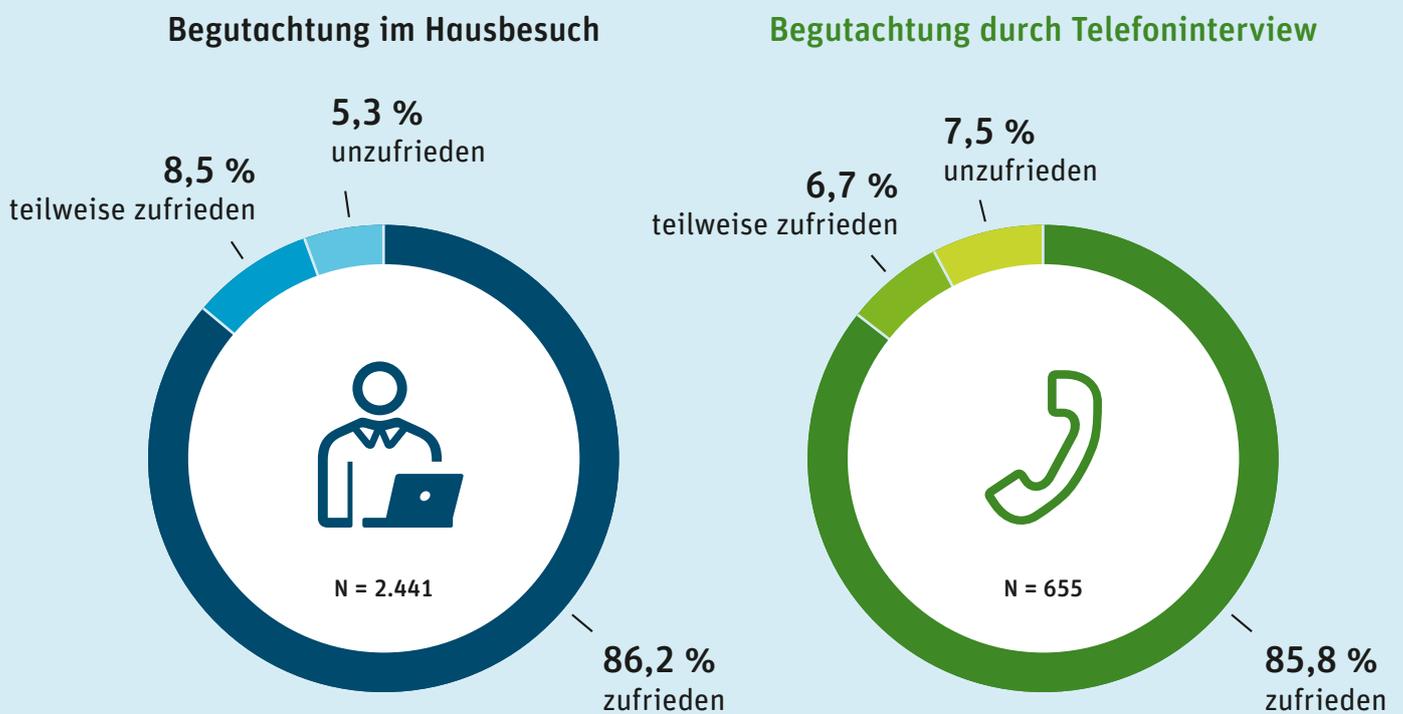


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4 Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (86,2 Prozent) als auch durch ein Telefoninterview (85,8 Prozent) hoch. Teilweise zufrieden waren 8,5 Prozent der im Hausbesuch und 6,7 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 5,3 Prozent; mit der Begutachtung im Telefoninterview 7,5 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich wurde ermittelt, wie wichtig der befragten Person die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische oder tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt in Kapitel 7.

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Nordrhein waren 92,7 Prozent der im Hausbesuch und 94,6 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

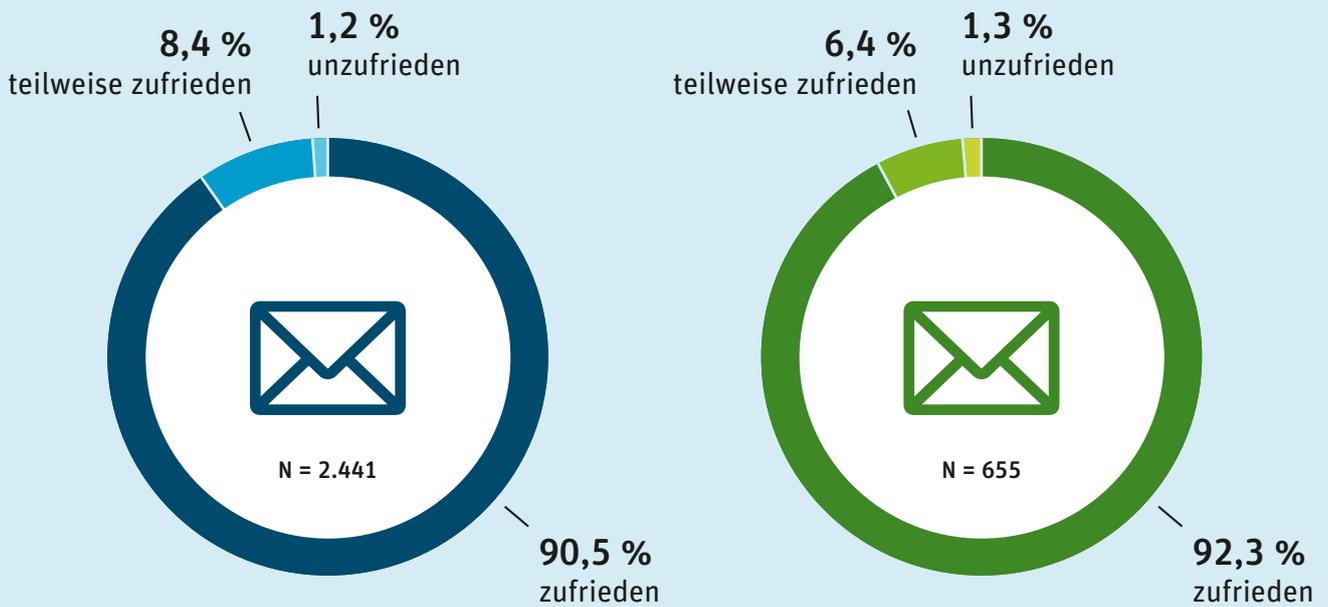
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 90,5 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 92,3 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten zu 86,6 Prozent (Hausbesuch) beziehungsweise 89,7 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

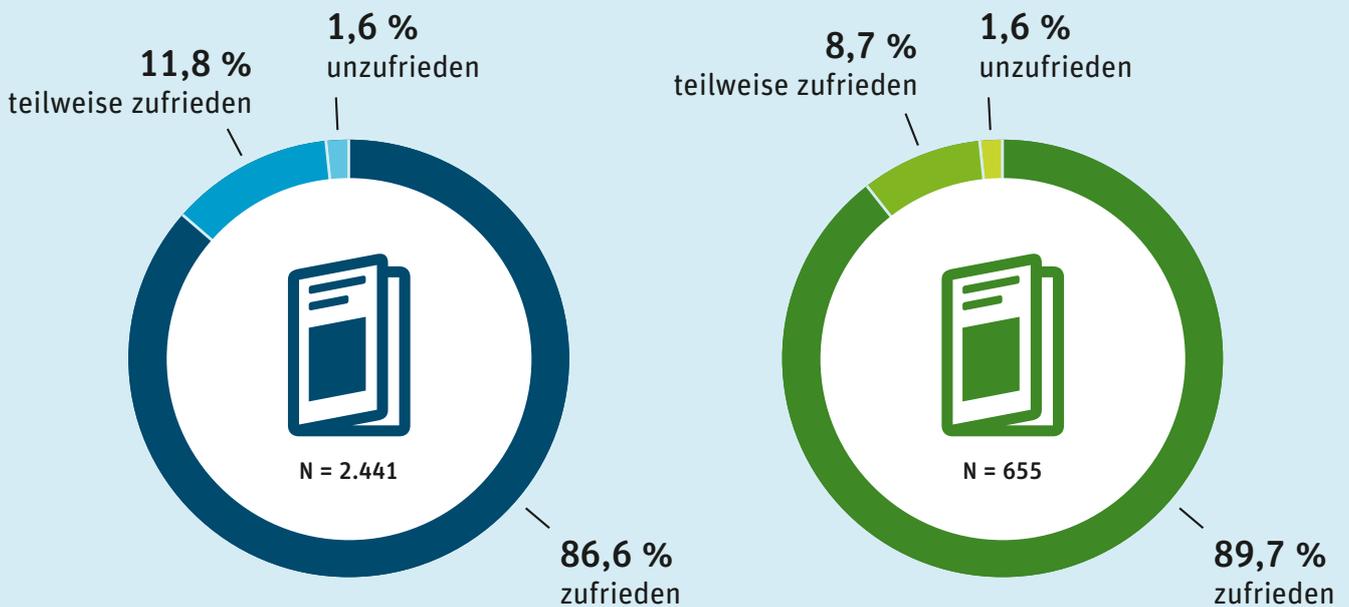
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen waren 77,8 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 78,4 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



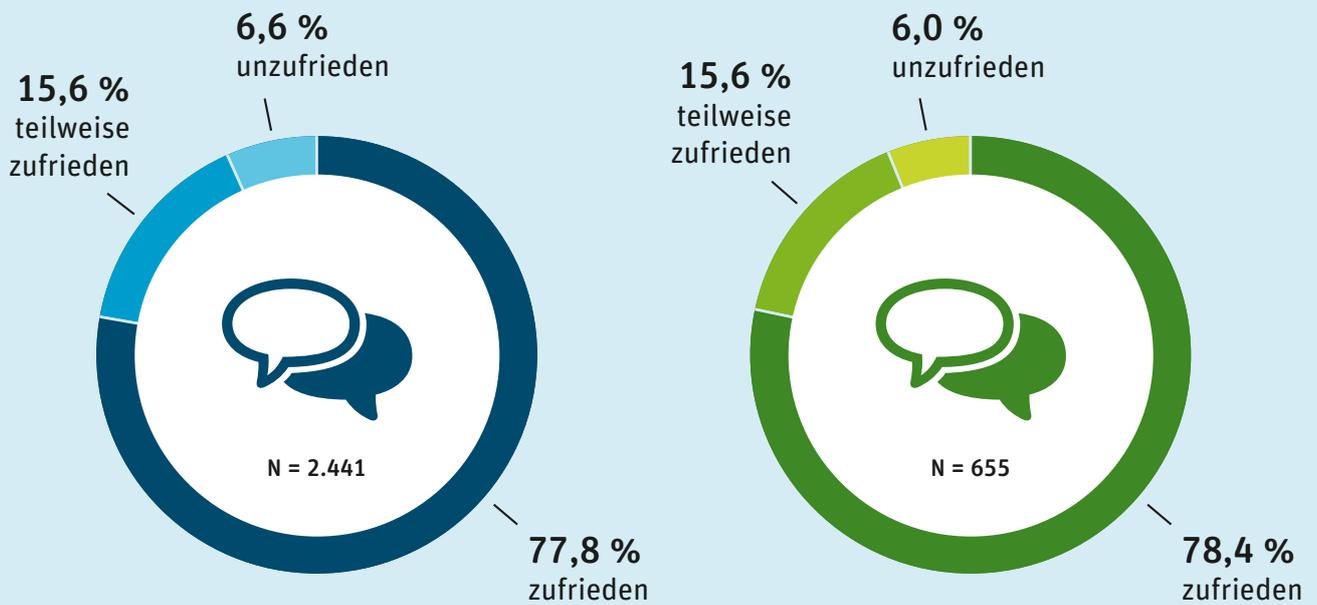
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



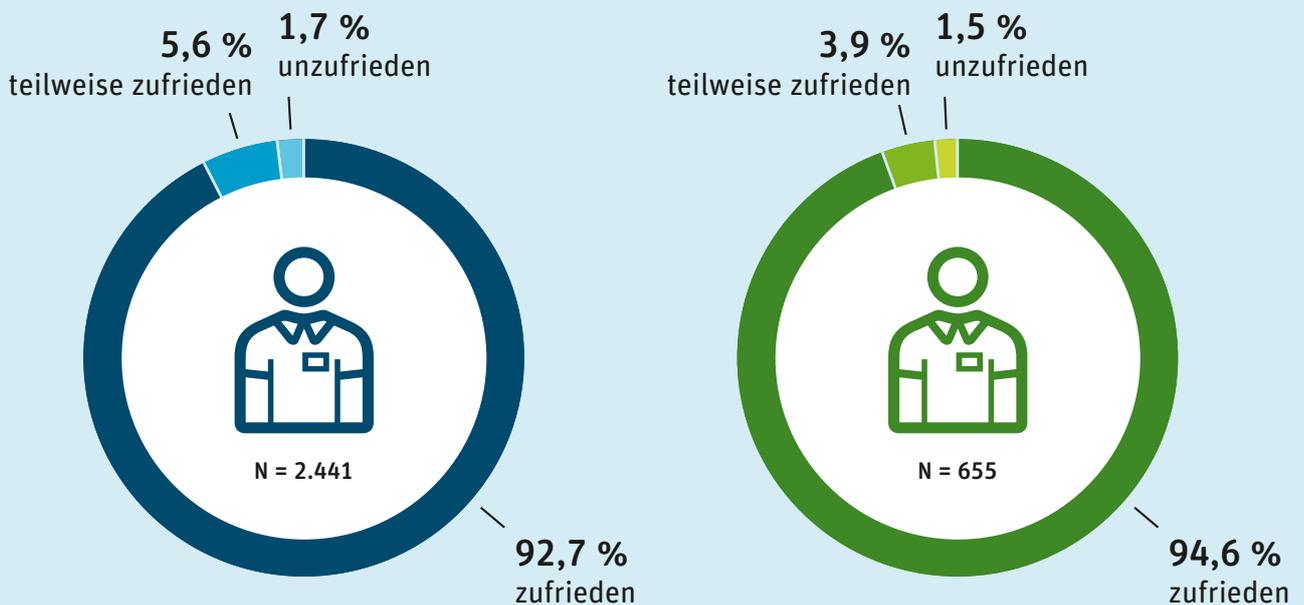
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefoninterview

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Nordrhein



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

Hausbesuch Telefoninterview

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte beim persönlichen Kontakt erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters mit über 95 Prozent – und das bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (88,5 Prozent Hausbesuch, 91,4 Prozent Telefoninterview).

Im Hausbesuch begutachtete Personen wurden gefragt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 86,2 Prozent der befragten Personen. 8,6 Prozent waren teilweise zufrieden und 5,3 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt, ob noch weitere Personen zum Telefonat hinzugezogen werden konnten.

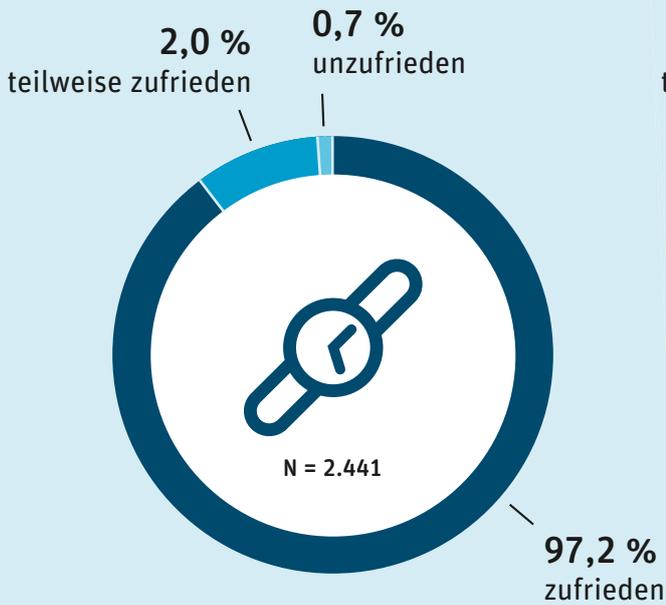
Hier waren 92,2 Prozent zufrieden. 4,9 Prozent waren teilweise zufrieden und 2,9 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 82,7 Prozent der Befragten zufrieden. 10,3 Prozent waren teilweise zufrieden und 7,0 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 85,0 Prozent zufrieden, 7,8 Prozent teilweise zufrieden und 7,2 Prozent unzufrieden.

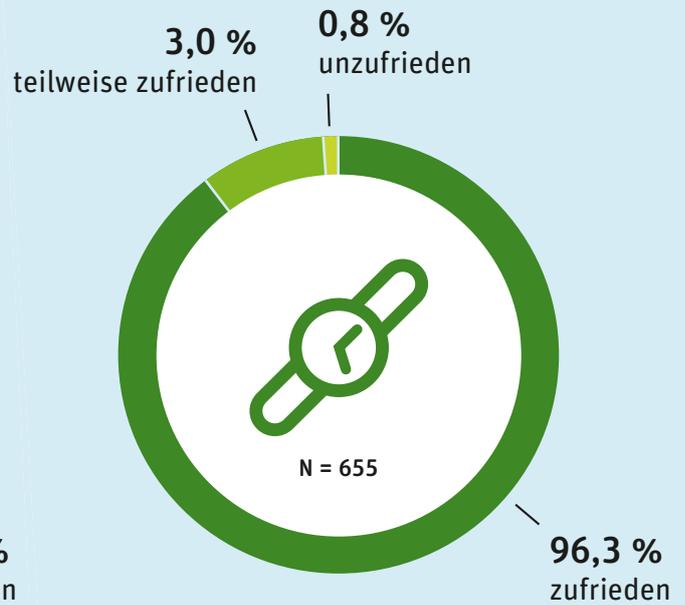
Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 87,7 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 88,4 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



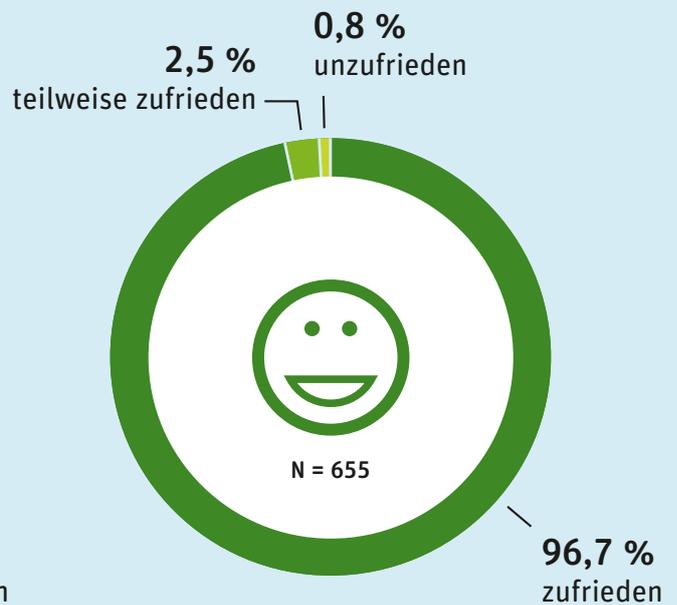
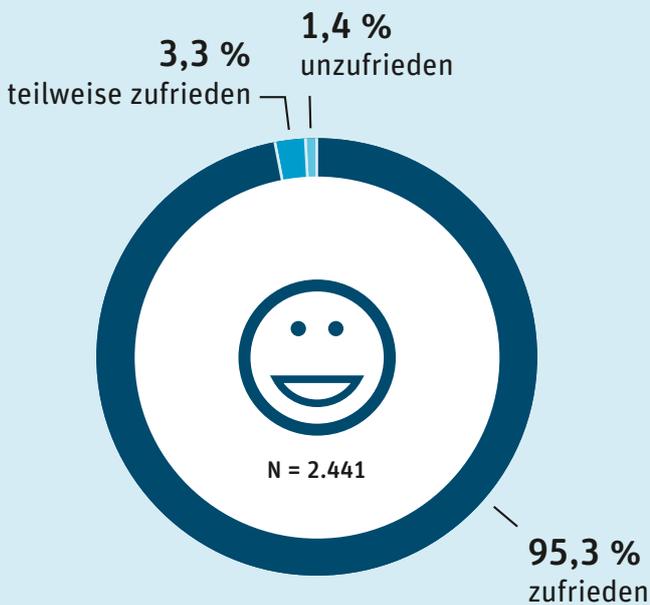
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



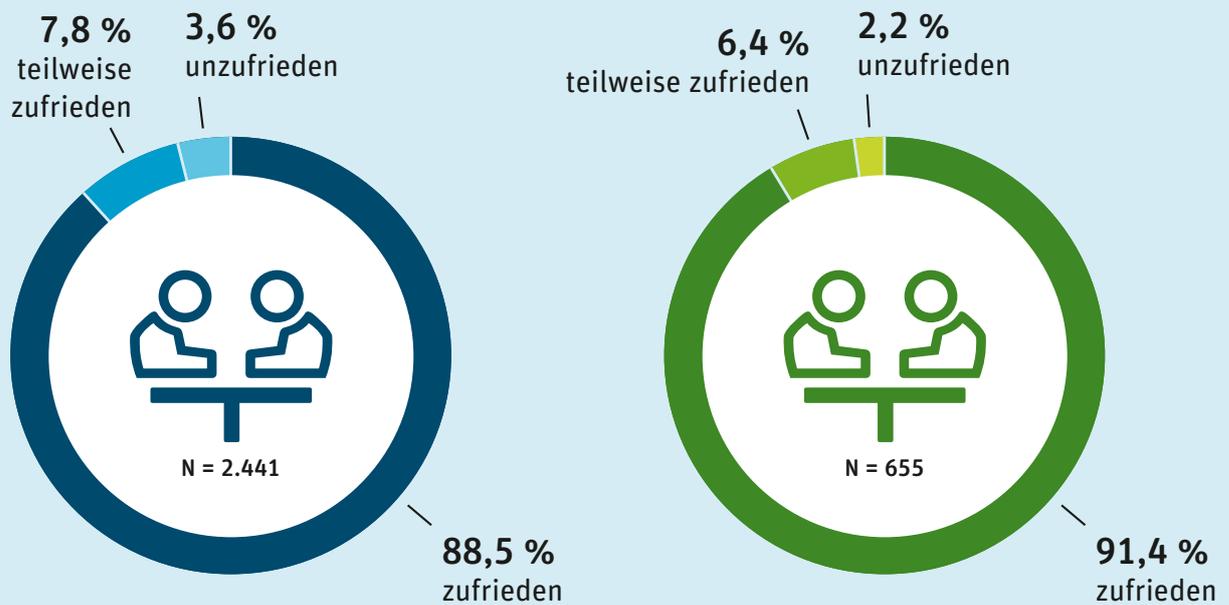
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



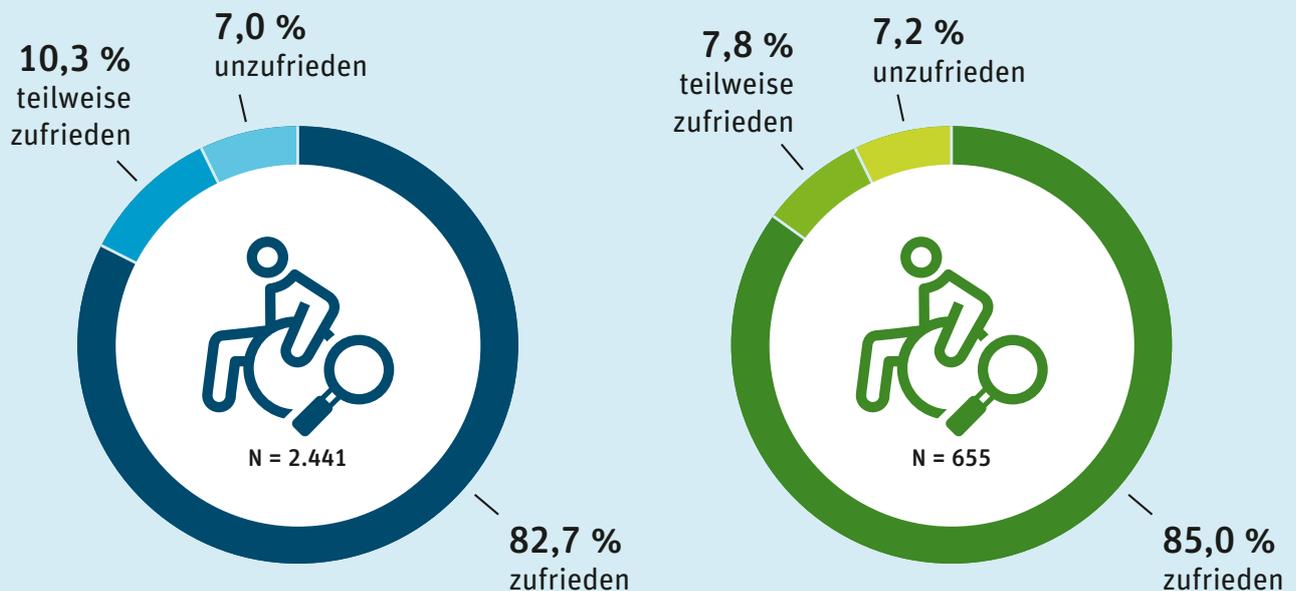
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefoninterview

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



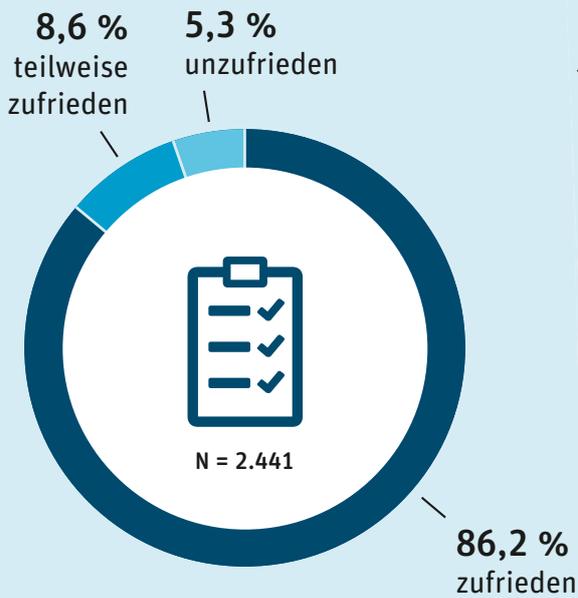
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



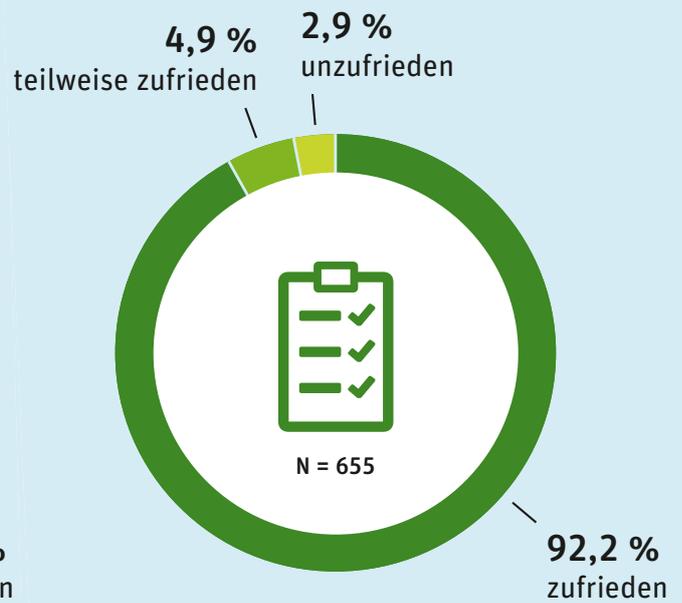
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefoninterview

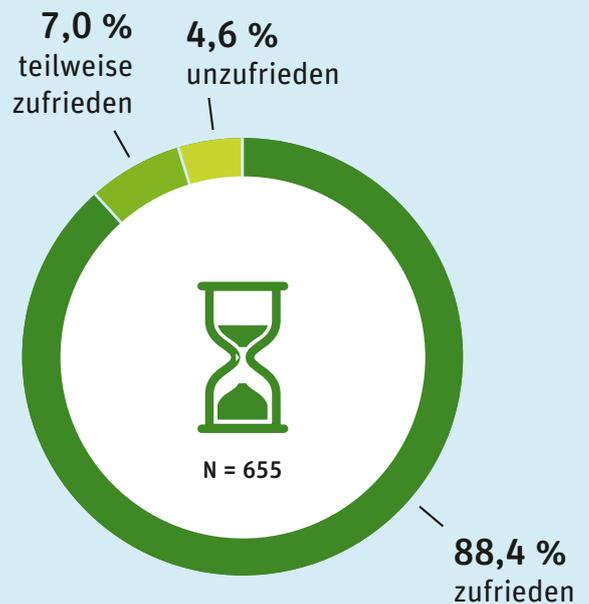
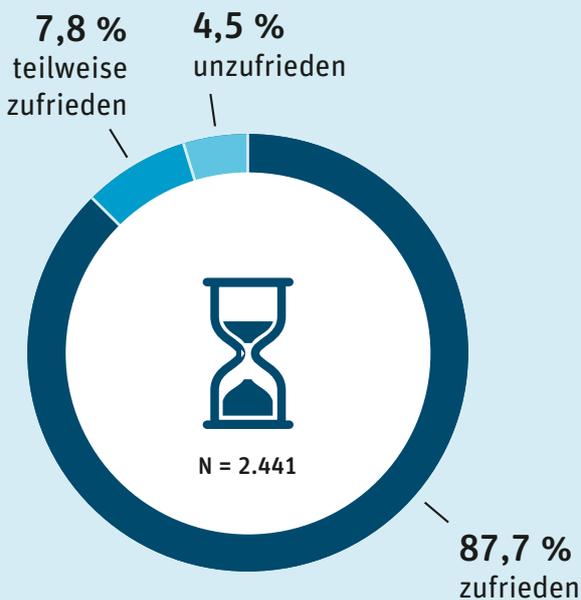
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



Hinzuziehen von weiteren anwesenden Personen



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



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefoninterview

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (91,6 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch und 91,9 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview waren zufrieden) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters (Zufriedenheit von über 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten).

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung Ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren 80,7 Prozent zufrieden, 11,5 Prozent teilweise zufrieden und 7,8 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 82,1 Prozent zufrieden, 10,7 Prozent teilweise zufrieden und 7,2 Prozent unzufrieden.

A)



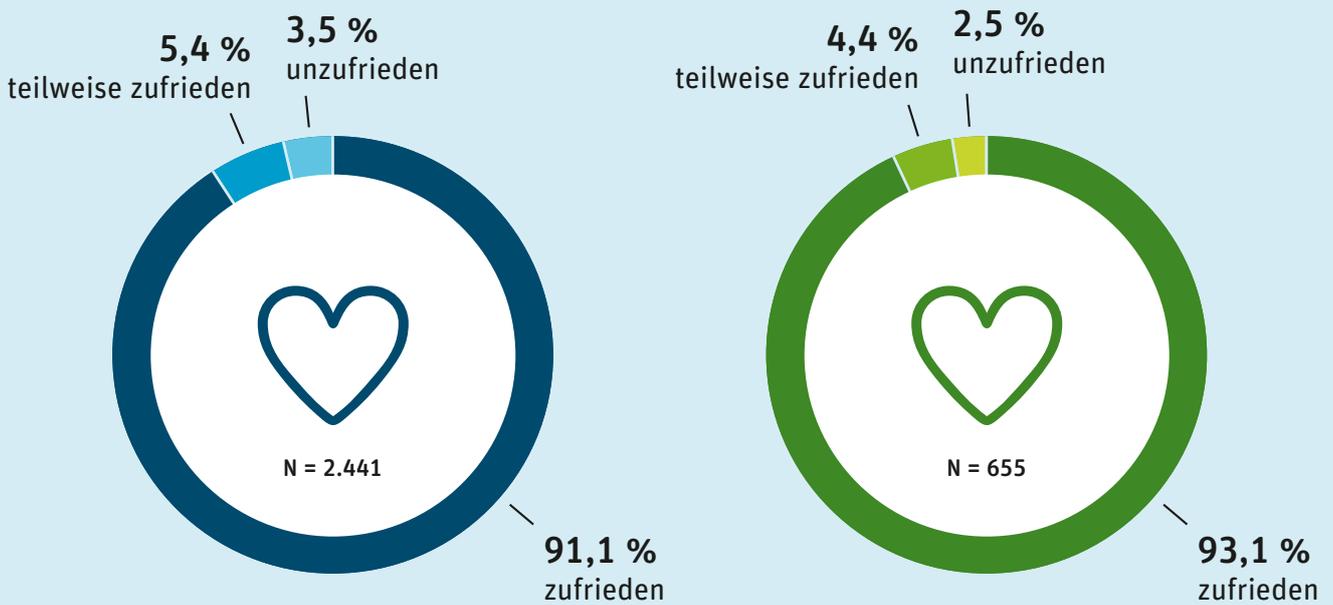
B)



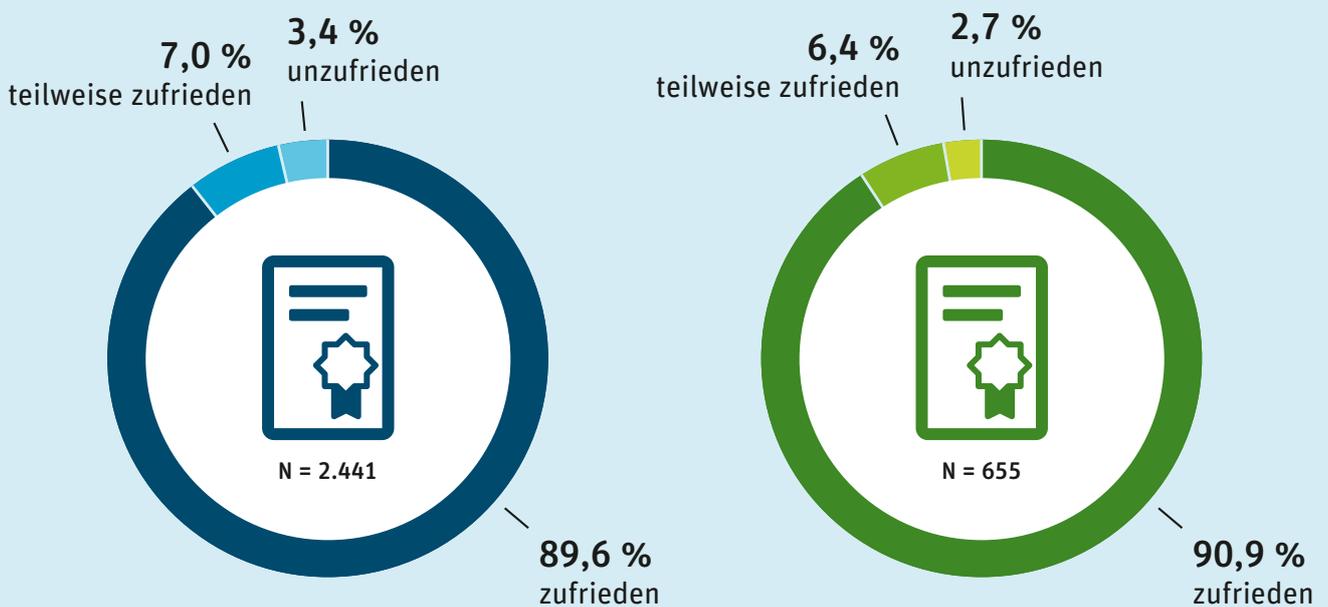
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



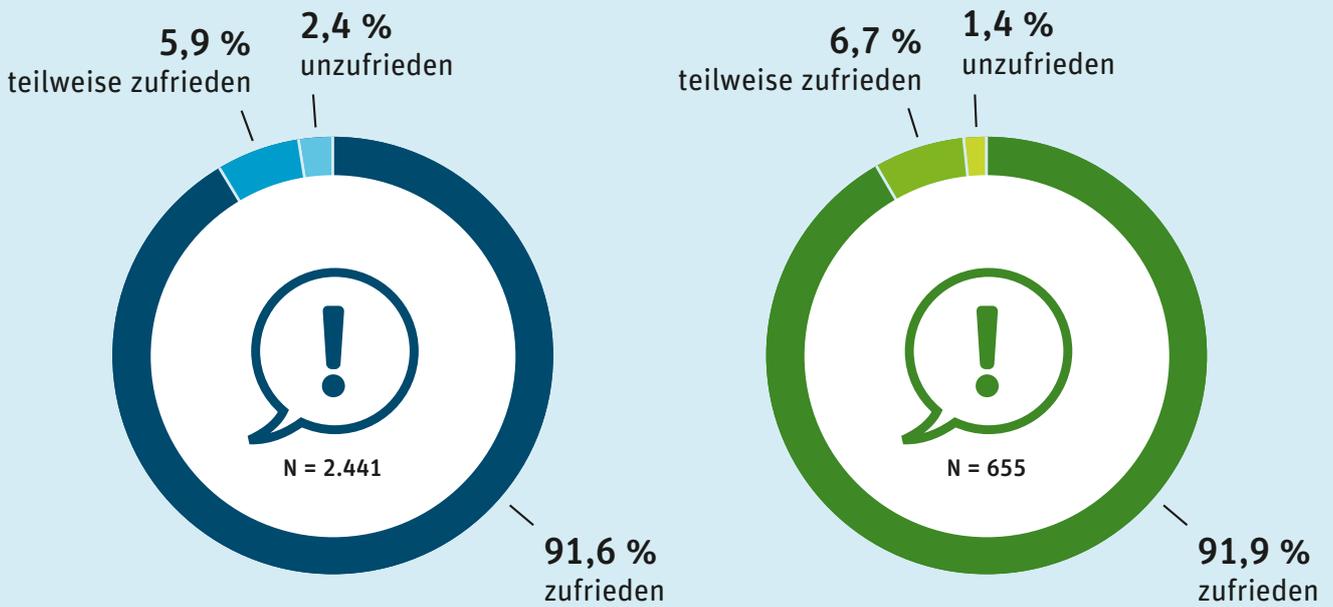
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



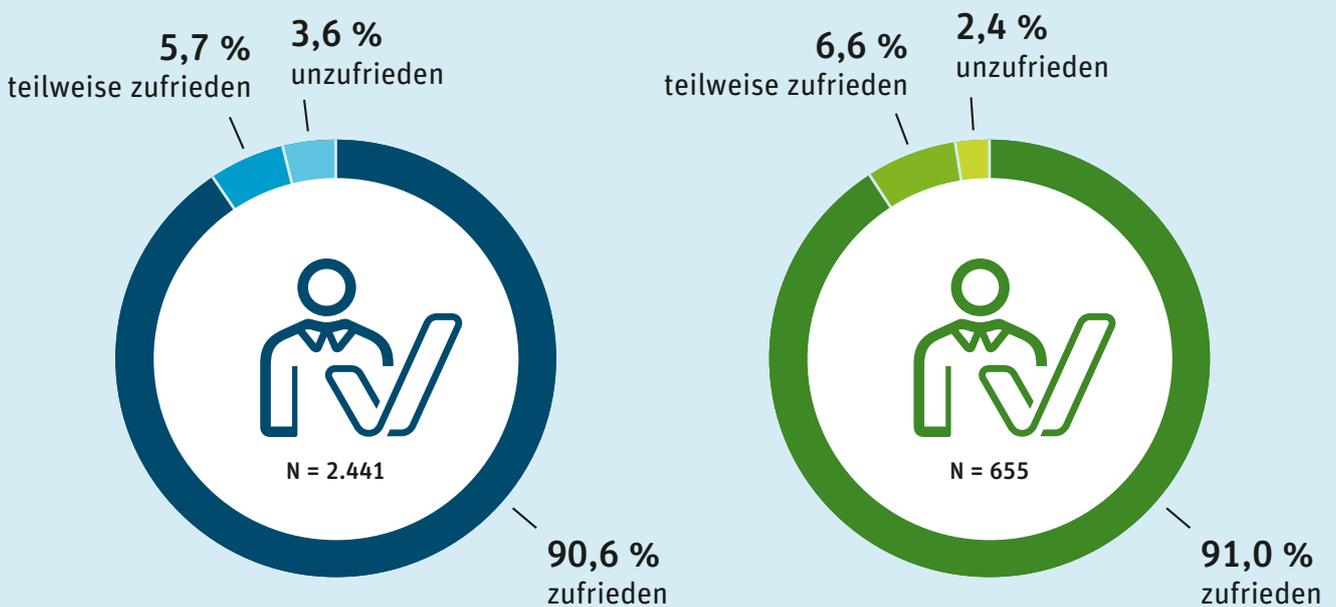
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

 Hausbesuch  Telefoninterview

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



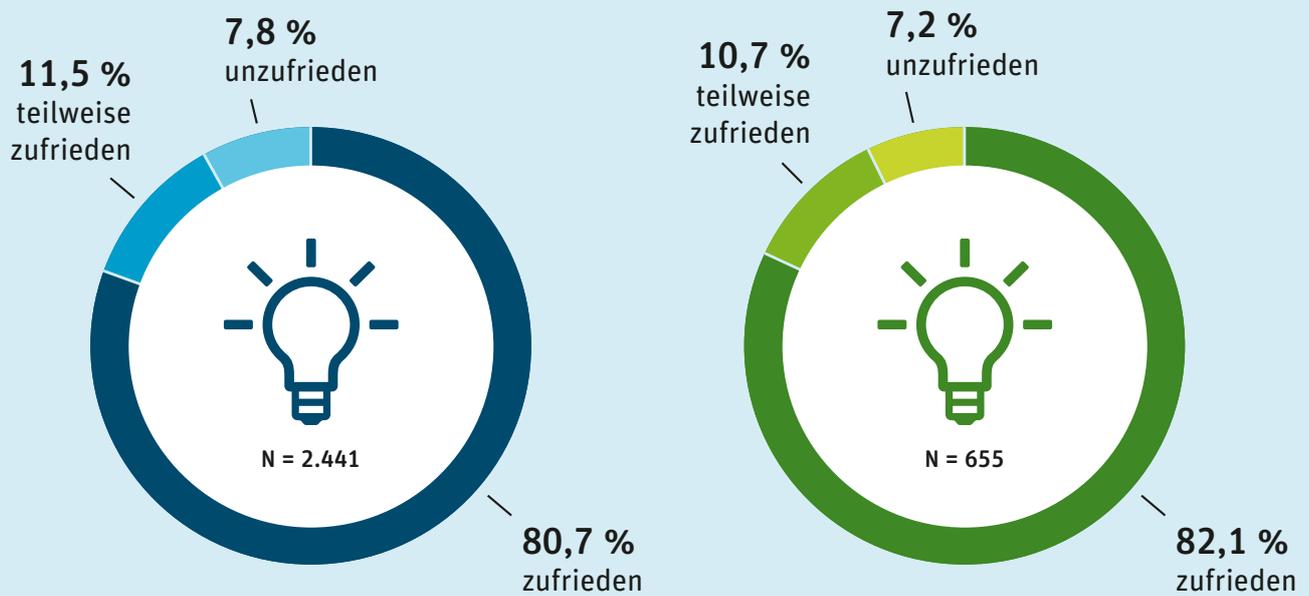
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefoninterview

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

● Hausbesuch ● Telefoninterview

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

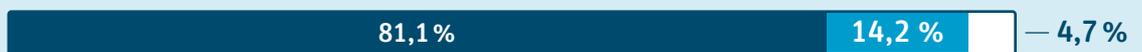


Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

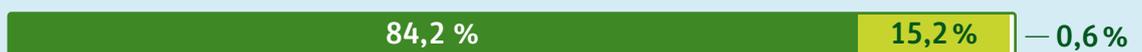


■ ja ■ nein ■ weiß nicht

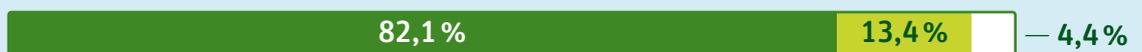


Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja ■ nein ■ weiß nicht

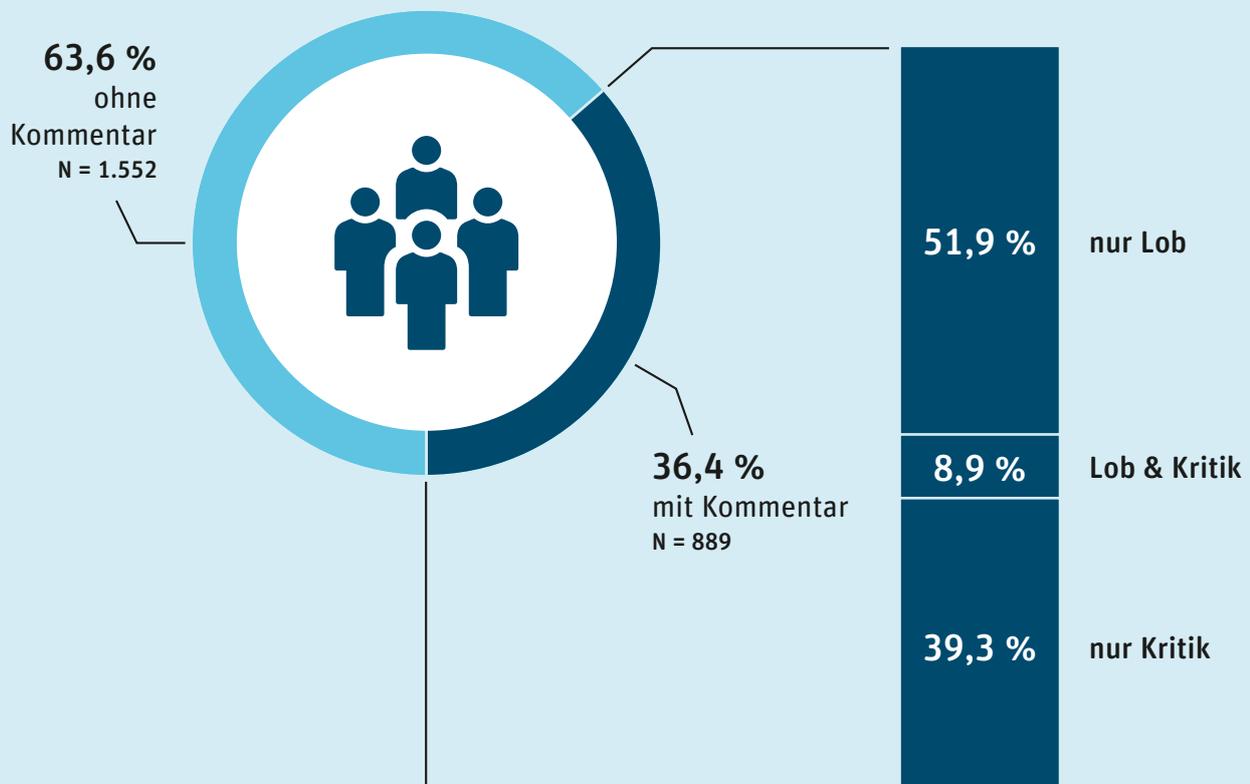
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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
(889 Kommentare von 24.982 Befragten)



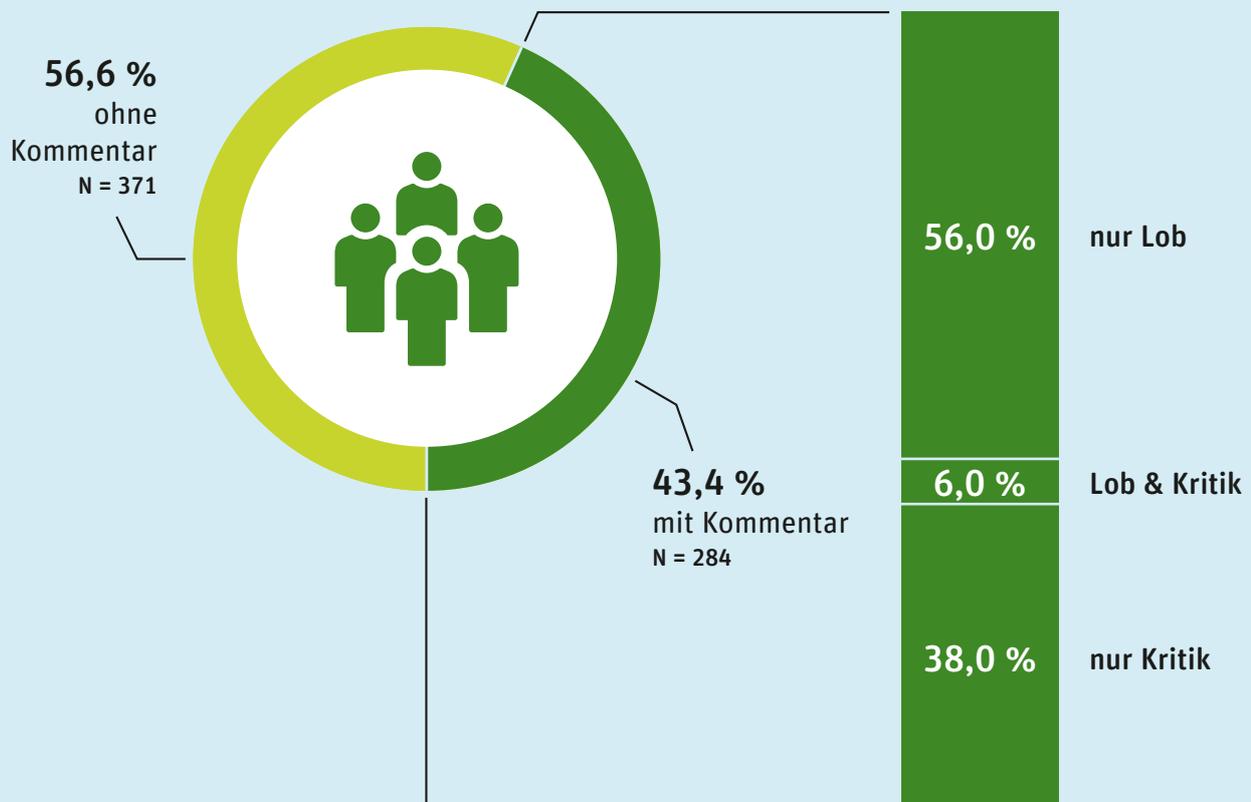
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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
(284 Kommentare von 24.982 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 (1.058 Kommentare von 2.441 Befragten)

289

32,5 %

alles bestens/alles okay/alles in Ordnung

151

17,0 %

zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

65

7,3 %

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

56

6,3 %

keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

43

4,8 %

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

35

3,9 %

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

34

3,8 %

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

33

3,7 %

Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung/ falsche Einstufung



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 (322 Kommentare von 655 Befragten)

111

39,1 %

alles bestens/alles okay/alles in Ordnung

54

19,0 %

Wunsch nach persönlicher Begutachtung

41

14,4 %

zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

18

6,3 %

keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

11

3,9 %

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

10

3,5 %

zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf

6

2,1 %

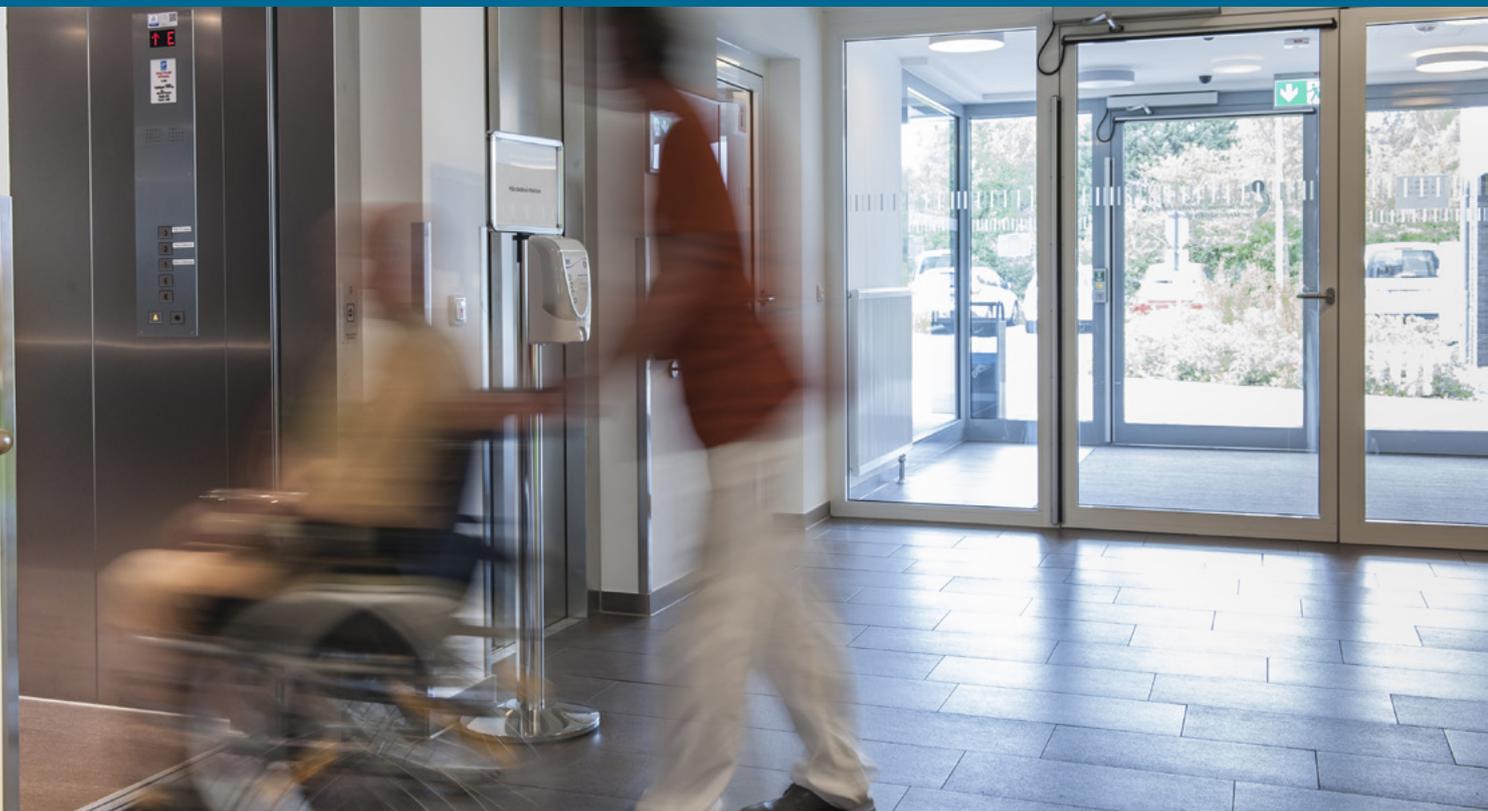
Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt
(v.a. psychische Aspekte, Demenz)

6

2,1 %

Detaillierter und individueller auf Pflegebedürftige
und Angehörige eingehen

5 Erkenntnisse



Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials dank einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) liefert repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zur Wichtigkeit, die sie einzelnen Aspekten der Pflegebegutachtung beimessen.

Die dargestellten Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein – sowohl der begutachteten Personen, der An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen als auch der gesetzlichen Betreuungspersonen. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch individuelle Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen sind 51,9 Prozent

(Hausbesuch) beziehungsweise 56 Prozent (Telefoninterview) positiv und lobend.

Insbesondere belegen die Ergebnisse das einfühlsame, wertschätzende und respektvolle Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter in der Begutachtung.

Eine alleinige Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen und weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

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 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 wichtig. Die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus. Hier wird der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess deutlich.

4. 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 wichtig. Der Grad der Zufriedenheit war im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch. Der Wunsch nach mehr Zeit innerhalb der Begutachtung ist, ähnlich wie im Vorjahr, zu erkennen.

5. 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. Die Erwartungen an eine gute Beratung sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – die Zufriedenheit damit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch aus.

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

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein erhielt von den befragten Personen im Vergleich zu anderen Kriterien die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Obwohl dieses Kriterium gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier – wie auch im Vorjahr – Verbesserungspotenzial.

6 Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen unter Berücksichtigung möglicher Ursachen und Einflussfaktoren, wie der Begutachtungsprozess weiterentwickelt und damit die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen gesteigert werden kann. Vier Aspekte stehen dabei im Fokus:

Auf die individuelle Pflegesituation eingehen

Wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Beurteilung der individuellen Pflegesituation. Diese basiert auf Kriterien und Informationen aus den Beratungs-Richtlinien, die den Versicherten oft unbekannt sind oder die sie nicht einschätzen können, obwohl Aufklärungsangebote und Erläuterungen zugänglich sind. Unterlagen und Informationen, die den Versicherten persönlich wichtig erscheinen, die aber für die Feststellung des Pflegegrades nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das führt zu Unzufriedenheit: Die begutachtete Person sieht ihre individuelle Pflegesituation nicht gewürdigt.

Die Gutachterinnen und Gutachter werden regelmäßig darin geschult, wie sie auf die individuelle Pflegesituation eingehen können. Dies schließt auch die Beratung in Hinblick auf eine Verbesserung der Pflegesituation ein. Auch in der Einarbeitung der Gutachterinnen und Gutachter ist dieses Thema wesentlicher Bestandteil – sowohl für die persönliche Begutachtung vor Ort als auch für

das strukturierte Telefoninterview. Entsprechende Fort- und Weiterbildungsangebote sind dem Medizinischen Dienst Nordrhein ein wichtiges Anliegen. Diese werden stetig weiterentwickelt und auf individuelle Themen angepasst.

Um Versicherte besser zu informieren und die Vorgehensweise der Pflegeeinzelfallbegutachtung transparenter zu machen, soll zudem die Webseite erweitert werden. Ziel ist es, dass Versicherte bereits über die Webseite wichtige Informationen zur Begutachtung erhalten.

Des Weiteren soll der regelmäßige Austausch zwischen den Kassen und dem Medizinischen Dienst Nordrhein weiterhin dafür sorgen, den Beratungsbedarf der Versicherten zu identifizieren und dadurch die Angebote der Kassen zu optimieren.

Wichtigen Anliegen der Versicherten Raum geben

Der Gesetzgeber hat für die Sicherstellung der Versorgung von pflegebedürftigen Personen festgelegt, dass den Versicherten die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach einem Pflegeantrag mitgeteilt werden muss. Dieser Zeitrahmen erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten für das Begutachtungsgespräch. Zudem legt der Medizinische Dienst Nordrhein großen Wert darauf, dass teilnehmende Personen während der Begutachtung Anliegen, die ihnen wichtig sind,

mit der Gutachterin oder dem Gutachter in angemessenem Umfang besprechen können. Entsprechend wird der Begutachtungsprozess beim Medizinischen Dienst Nordrhein kontinuierlich verbessert, um diesen Anliegen möglichst viel Raum zu geben.

Zeit für persönlichen Austausch kann geschaffen werden, indem Versicherte schon mit der Antragstellung aussagekräftige Unterlagen übermitteln. Darauf werden Versicherte zum Beispiel online oder im Terminanschreiben hingewiesen. Zu den wichtigsten Unterlagen gehören dabei Berichte der Hausärztin oder des Hausarztes, Berichte von Fachärztinnen und Fachärzten, Entlassungsberichte aus der Klinik, der aktuelle Medikationsplan oder eine vorhandene Pflegedokumentation.

Zur Verbesserung der Pflegesituation beraten

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Versicherte darüber, wie sich eine Pflegesituation verbessern lässt, und händigt gegebenenfalls passendes Informationsmaterial aus. Darüber hinaus werden Ansprechpersonen genannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Auch Beratungsangebote von Pflegekassen sowie Pflegestützpunkten und -zentren werden nach Möglichkeit empfohlen. Für eine vollumfängliche Beratung der Versicherten ist der Medizinische Dienst derzeit nicht zuständig.

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein sicherstellen

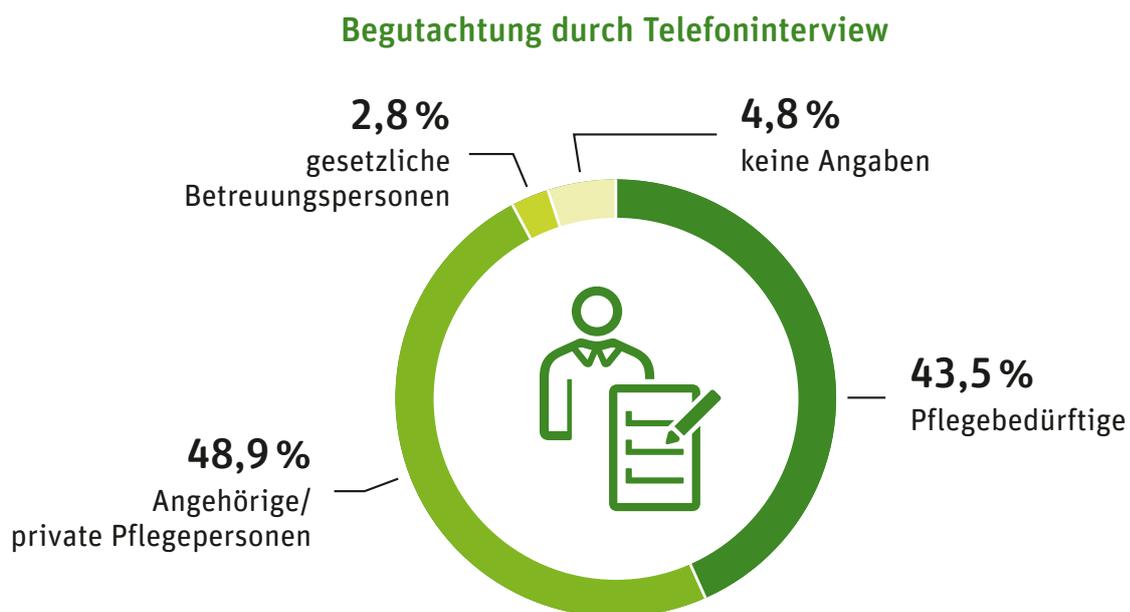
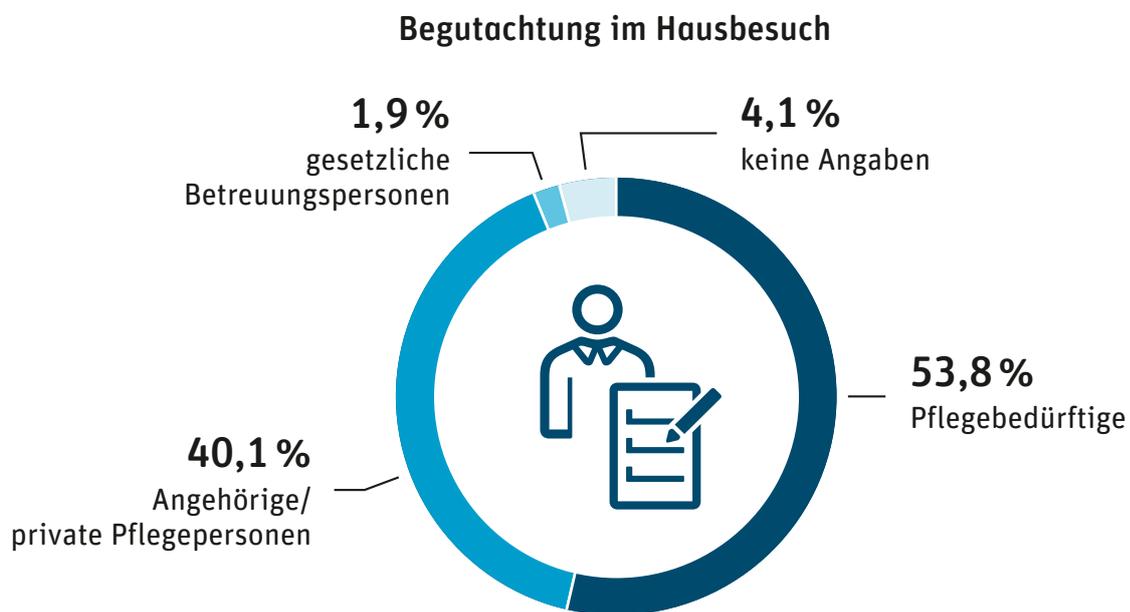
Nach der Beauftragung durch die Pflegekasse schickt der Medizinische Dienst Nordrhein den Versicherten eine Terminankündigung und Kontaktmöglichkeiten für weitere Absprachen. Diese beinhalten die Telefonnummer sowie die E-Mail-Adresse, über die sich Versicherte an den Medizinischen Dienst Nordrhein wenden können.

Eine telefonische Kontaktmöglichkeit besteht werktags während der Servicezeiten, die auf der Webseite sowie auf dem Terminanschreiben angegeben sind. Hier finden sich noch weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Außerdem wird mit einem Rückrufservice gearbeitet. Um den Bedürfnissen der antragstellenden Personen bei der Begutachtungsterminierung entgegenzukommen, ist es bei einer Erstbegutachtung möglich, den Termin online zu buchen.

7 Zahlen, Daten, Fakten

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?*

*Mehrfachnennungen möglich



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



Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2024

+

+

Angaben zur Person

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

- Pflegebedürftige Person
 Angehöriger / private Pflegeperson
 Gesetzliche Betreuungsperson

Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden
 teilweise zufrieden
 unzufrieden

Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmelde-schreiben 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 Mithilfe 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 die Leistungen des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen nachvollziehen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpartner 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	unzufrieden	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	unzufrieden	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 Nordrhein 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 = 2.441)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	86,2 %	8,5 %	5,3 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	90,5 %	8,4 %	1,2 %	81,8 %	16,1 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,6 %	11,8 %	1,6 %	81,8 %	16,5 %	1,8 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen	77,8 %	15,6 %	6,6 %	80,3 %	13,8 %	5,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,7 %	5,6 %	1,7 %	94,5 %	4,5 %	0,9 %

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



Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,2 %	2,0 %	0,7 %	87,6 %	11,4 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	95,3 %	3,3 %	1,4 %	89,0 %	10,2 %	0,8 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,5 %	7,8 %	3,6 %	95,5 %	4,2 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,7 %	10,3 %	7,0 %	96,4 %	3,4 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	86,2 %	8,6 %	5,3 %	90,0 %	8,9 %	1,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,7 %	7,8 %	4,5 %	96,1 %	3,5 %	0,5 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	91,1 %	5,4 %	3,5 %	95,9 %	4,0 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	89,6 %	7,0 %	3,4 %	96,5 %	3,4 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,6 %	5,9 %	2,4 %	95,7 %	4,0 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	90,6 %	5,7 %	3,6 %	95,6 %	4,0 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,7 %	11,5 %	7,8 %	92,8 %	6,7 %	0,5 %



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: alle Befragten n = 655)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	85,8 %	6,7 %	7,5 %

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	92,3 %	6,4 %	1,3 %	82,2 %	15,9 %	1,9 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	89,7 %	8,7 %	1,6 %	81,0 %	18,0 %	1,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen	78,4 %	15,6 %	6,0 %	84,9 %	10,5 %	4,6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,6 %	3,9 %	1,5 %	94,5 %	3,5 %	2,1 %

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



Begutachtung durch Telefoninterview

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	96,3 %	3,0 %	0,8 %	90,0 %	8,8 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	96,7 %	2,5 %	0,8 %	90,3 %	8,8 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,4 %	6,4 %	2,2 %	95,6 %	4,4 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	85,0 %	7,8 %	7,2 %	96,0 %	3,0 %	1,0 %
Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen	92,2 %	4,9 %	2,9 %	81,8 %	11,4 %	6,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	88,4 %	7,0 %	4,6 %	96,9 %	2,9 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	93,1 %	4,4 %	2,5 %	96,7 %	3,3 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	6,4 %	2,7 %	96,7 %	3,1 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,9 %	6,7 %	1,4 %	96,0 %	4,0 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	91,0 %	6,6 %	2,4 %	95,6 %	4,2 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	82,1 %	10,7 %	7,2 %	92,3 %	6,9 %	0,8 %

Impressum

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

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Nordrhein
Berliner Allee 52
40212 Düsseldorf

Telefon: 0211 1382-0
E-Mail: post@md-nordrhein.de
Internet: www.md-nordrhein.de

Bearbeitung:

Yvonne Specht, Medizinische Dienst Nordrhein
Elena Wendt, Medizinischer Dienst Nordrhein

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net



Medizinischer Dienst Nordrhein

Berliner Allee 52
40212 Düsseldorf
Telefon: 0211 1382-0
post@md-nordrhein.de
www.md-nordrhein.de