



Medizinischer Dienst  
Nordrhein



2025

# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein



# Inhalt

<b>04</b>	Vorwort
<b>06</b>	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
<b>08</b>	1 Gesetzlicher Auftrag
<b>09</b>	2 Methodik und Zielsetzung
<b>11</b>	3 Stichprobengröße und Rücklauf
<b>12</b>	4 Ergebnisse
<b>30</b>	5 Erkenntnisse
<b>32</b>	6 Maßnahmen
<b>35</b>	7 Zahlen, Daten, Fakten

# Beratung und Prävention stärken


Im Jahr 2025 haben wir über 456.000 Pflegegutachten erstellt. Erneut eine Rekordzahl. Unser Ziel ist eine zeitnahe, professionelle und qualitativ hochwertige Begutachtung der Versicherten. Dass wir dieses Ziel erreicht haben und damit unserem eigenen Anspruch gerecht werden, zeigen die sehr guten Ergebnisse dieser Versichertenbefragung.

Über 90 Prozent der begutachteten Versicherten sind mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpersonen beim Medizinischen Dienst Nordrhein zufrieden. Auch hinsichtlich der Beratung liegt das positive Feedback bei über 80 Prozent. Das sind ausgezeichnete Ergebnisse, und sie spiegeln auch das hohe Engagement unserer Pflegefachkräfte bei der Begutachtung wider.

Dennoch wollen wir uns auf diesen Resultaten nicht ausruhen und unsere beratende Rolle weiter stärken. Schon heute informieren wir über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Allerdings ist eine umfassende Beratung der Versicherten per Gesetz aktuell nicht möglich.

Doch eben diese Beratung, die unsere Gutachterinnen und Gutachter leisten, ist vielen befragten Personen besonders wichtig, und sie wünschen sich mehr davon. Diese Beratung kann über die reine Pflegesituation hinausgehen. Denn unsere Pflegefachkräfte erfahren täglich, dass der Bedarf an gesundheitlicher Förderung und Prävention enorm ist, ob es sich um Sturzprophylaxe, Rollatortraining oder die Stärkung des Beckenbodens handelt. Wir könnten diese Beratung bieten.

Hier ist der Gesetzgeber gefordert: Überträgt er diese Aufgabe den Medizinischen Diensten, kann er sich darauf verlassen, dass den Pflegebedürftigen eine qualifizierte und unabhängige Beratung angeboten wird.



**Andreas Hustadt**  
Vorstandsvorsitzender



**Dr. Petra Lohnstein**  
Stv. Vorstandsvorsitzende



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Person mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Nordrhein. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 91,2 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 91 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



91 %



91 %

## Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Person 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 92 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 93,5 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



92 %



94 %

## 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 91,3 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten das auch 92,4 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



## Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 88,8 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 89,1 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



# 1 Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder nutzen – entsprechend der Fallkonstellation – für die Begutachtung eine alternative Begutachtungsart, wie etwa das strukturierte Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Bei der Begutachtung gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien<sup>1</sup> sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren<sup>2</sup>. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) eingesehen werden.

Die regelmäßige Befragung der Versicherten zu ihrer Zufriedenheit und ihren Erfahrungen mit der Pflegebegutachtung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse in einem jährlichen Bericht ist Teil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

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

<sup>2</sup> Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI.

## 2 Methodik und Zielsetzung

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

### Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

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

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

### Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH) ausgewertet.

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

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

Die Fragebögen für die Versichertenbefragung wurden vom GKV-Spitzenverband und dem Medizinischen Dienst Bund in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt.

Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungs-Richtlinien.

## Ablauf der Versichertenbefragung



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

Die drei Fragebereiche umfassen:

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

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

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

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

## 3 Stichprobengröße und Rücklauf

### Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 umfasst 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung. Diese Vorgabe entspricht den für das Berichtsjahr geltenden Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 269.187 Begutachtungen im Hausbesuch und 22.927 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 6.392 im Hausbesuch begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von begutachteten Personen durch ein Telefoninterview wurde die Mindestversandvorgabe in Bezug auf die eigentliche Stichprobengröße angepasst und auf 2.197 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

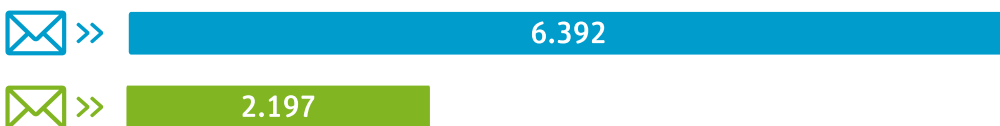
### Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Nordrhein hat 6.392 Fragebögen an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Januar 2026 wurden davon 2.081 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 32,6 Prozent.

An 2.081 Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Nordrhein Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 741 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 33,7 Prozent entspricht.

### Rücklauf

#### Versendete Fragebögen 2025

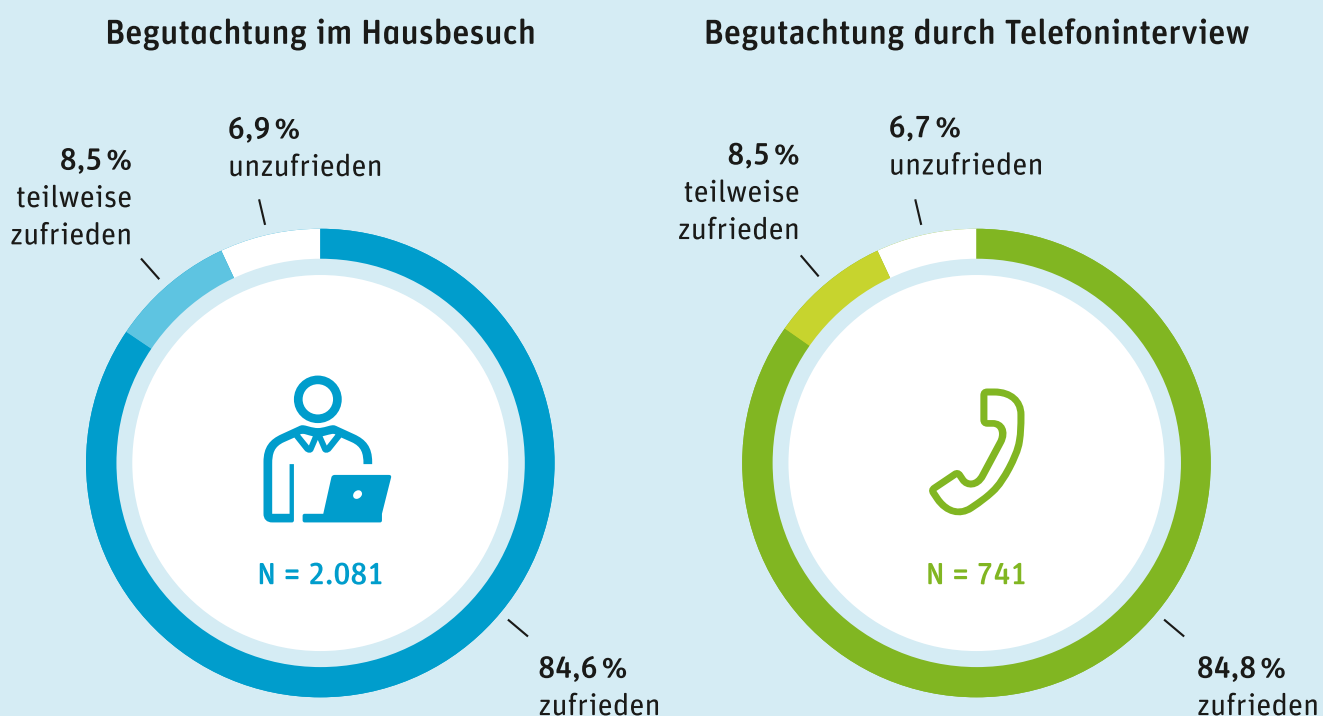


#### Rücklauf (Stand 15.02.2026)



## 4 Ergebnisse

### Zufriedenheit der Befragten mit der Pflegebegutachtung insgesamt 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 (84,6 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (84,8 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 8,5 Prozent der im Hausbesuch und 8,5 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 6,9 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 6,7 Prozent.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig den befragten Personen die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt zusammenfassend am Ende des Berichtes.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 92,3 Prozent der im Hausbesuch und 93,1 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

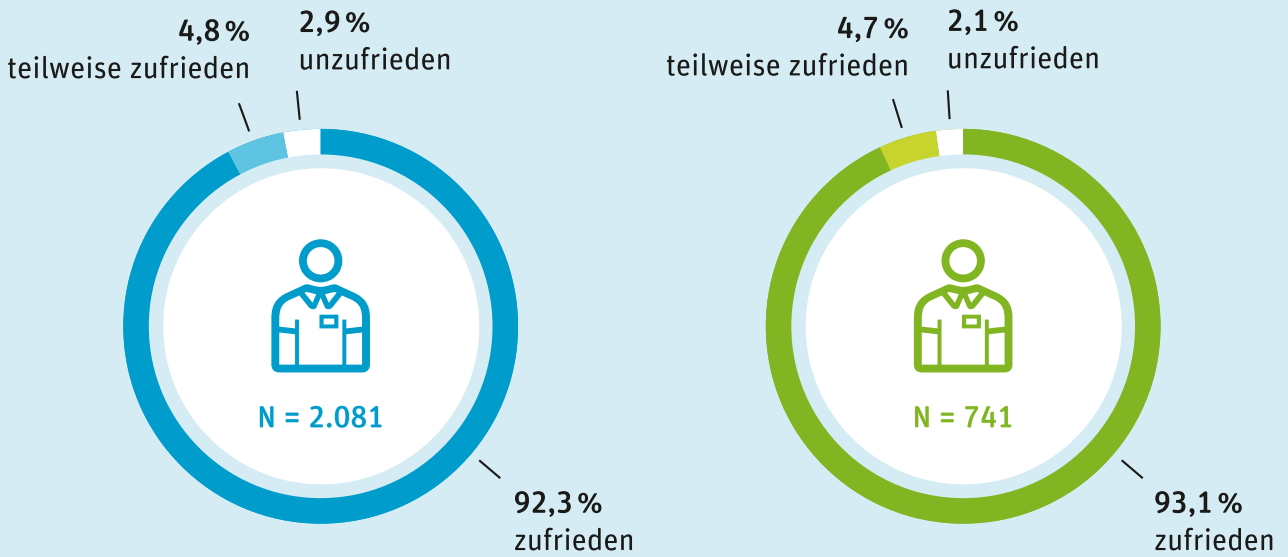
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 89,7 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 88,1 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 86,3 Prozent (Hausbesuch) bzw. 84,2 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

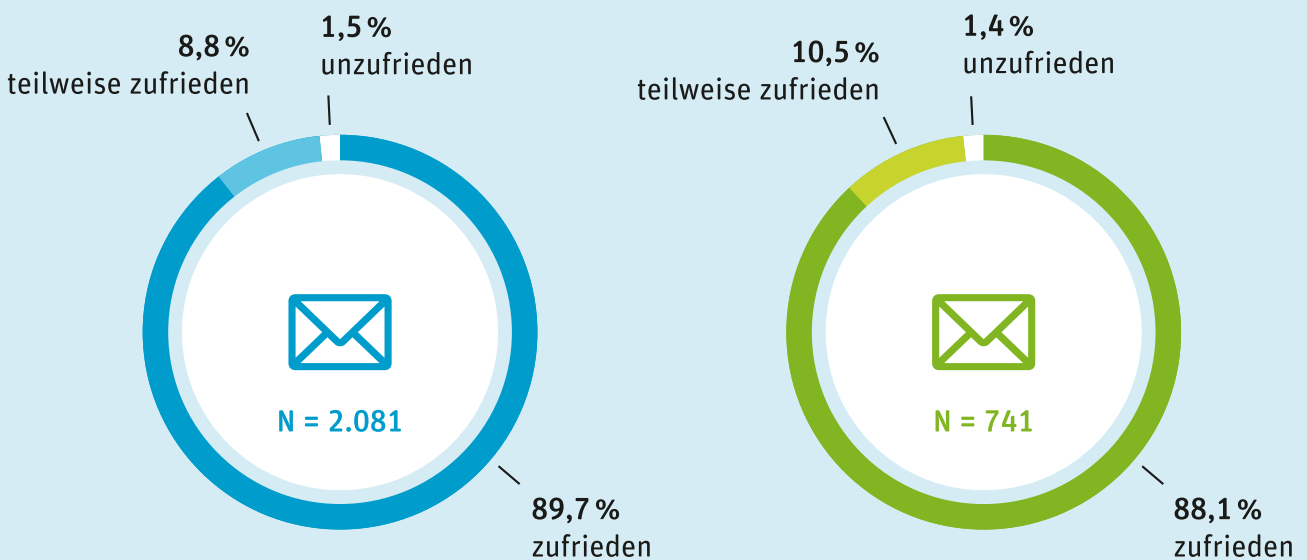
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein bei Rückfragen waren 75,6 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 76,3 Prozent.



### Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes



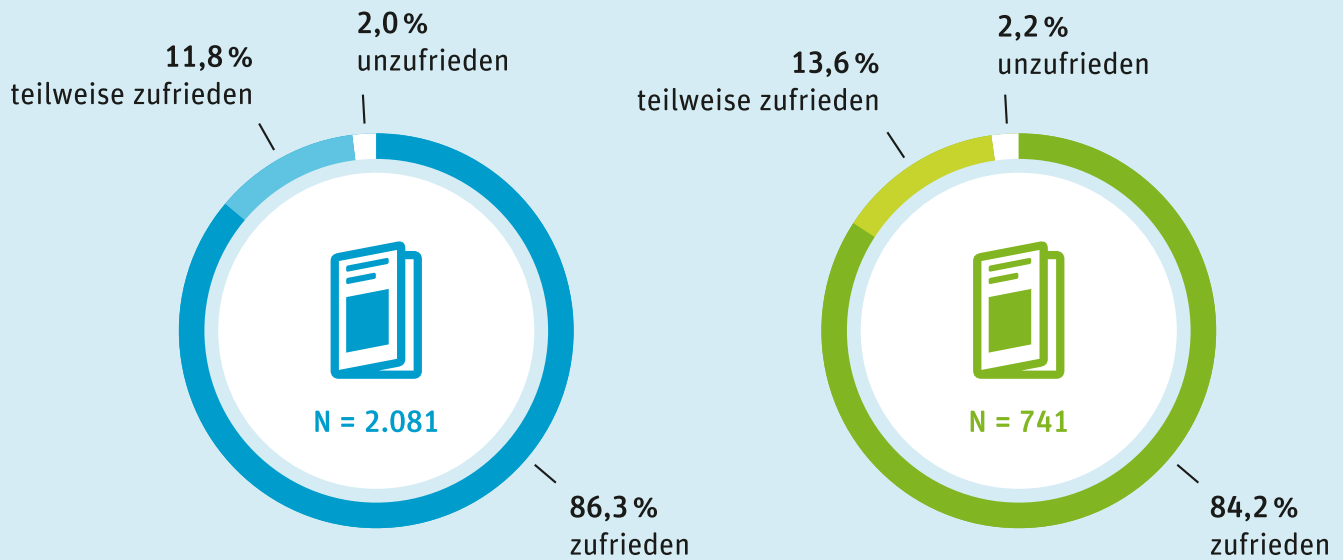
### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



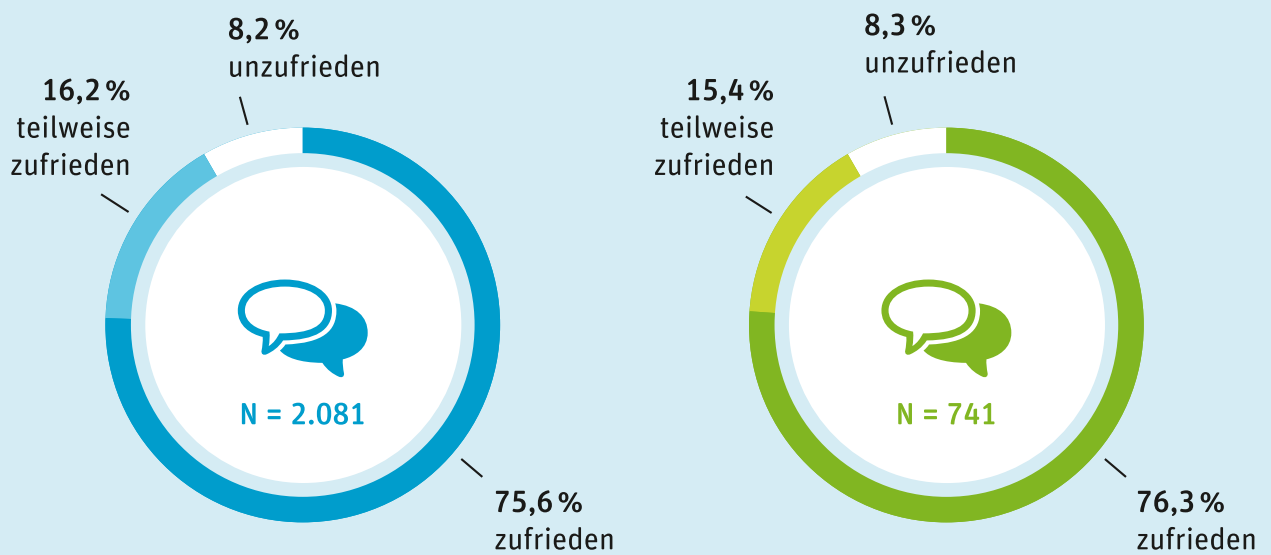
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch   
 ○ Telefoninterview

### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



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

○ Hausbesuch    
 ○ Telefoninterview

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 96 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das für beide Begutachtungsarten.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (86,7 Prozent Hausbesuch, 89,9 Prozent Telefoninterview).

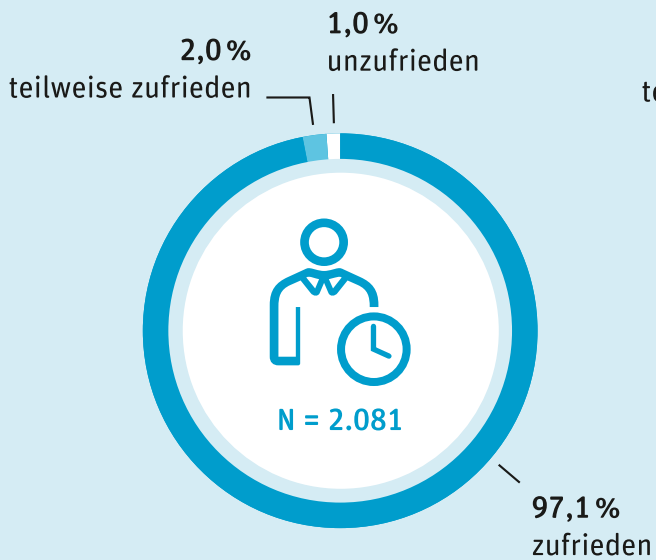
Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, waren 86 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 86,1 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 84,5 Prozent der befragten Personen, 9,1 Prozent waren teilweise zufrieden und 6,4 Prozent unzufrieden.

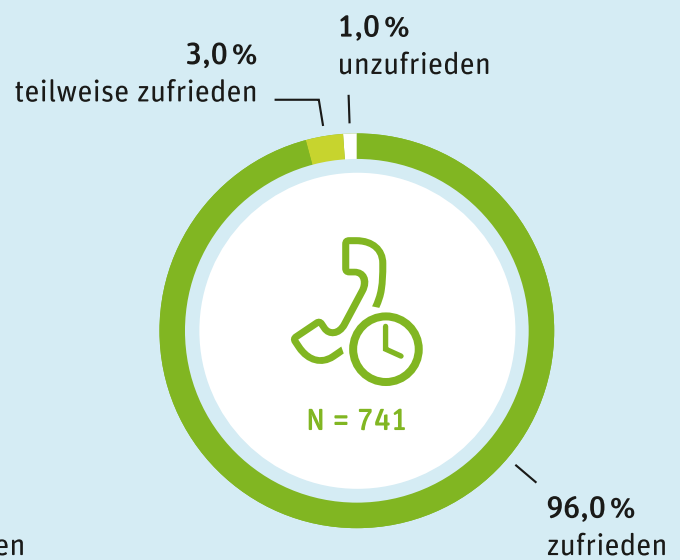
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 81,5 Prozent der Befragten zufrieden, 9,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,6 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 82,6 Prozent zufrieden, 10,2 Prozent teilweise zufrieden und 7,2 Prozent unzufrieden.



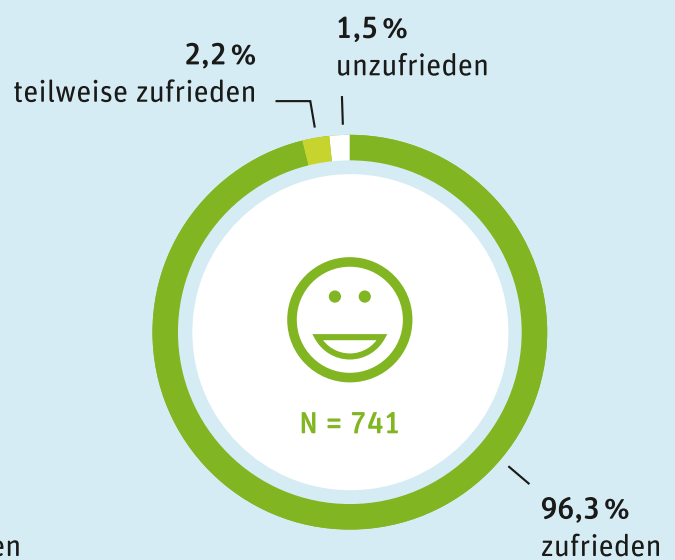
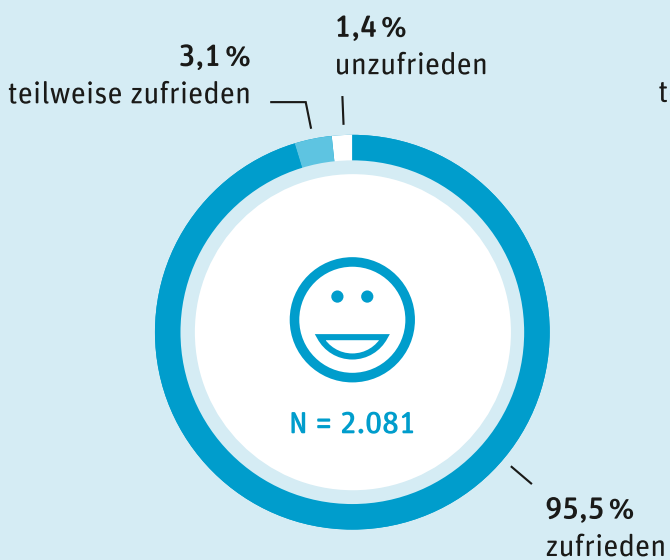
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



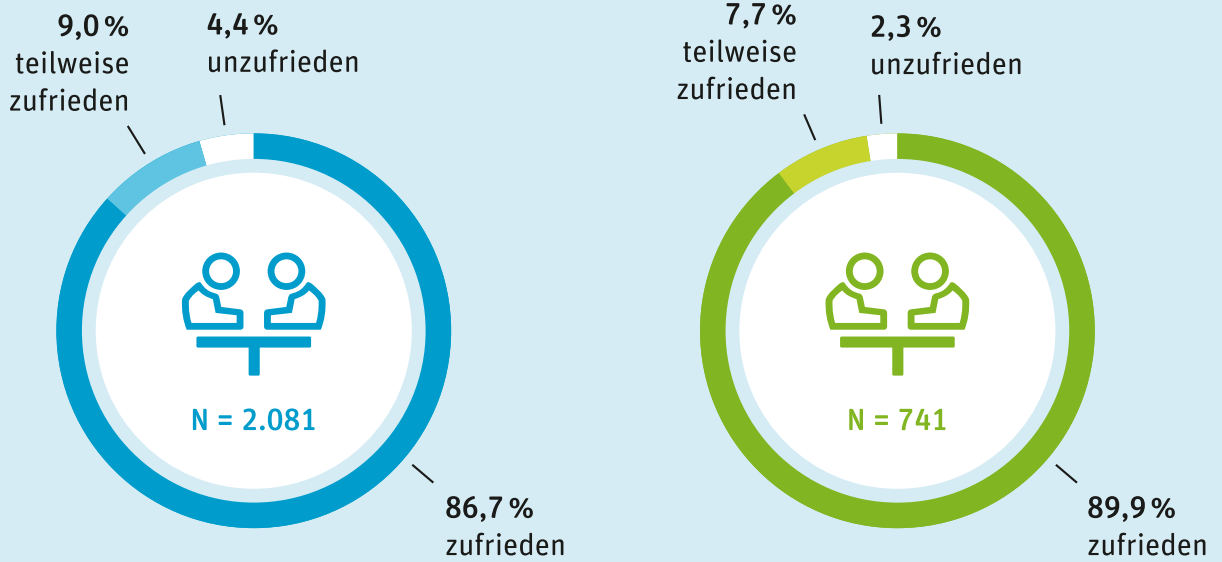
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



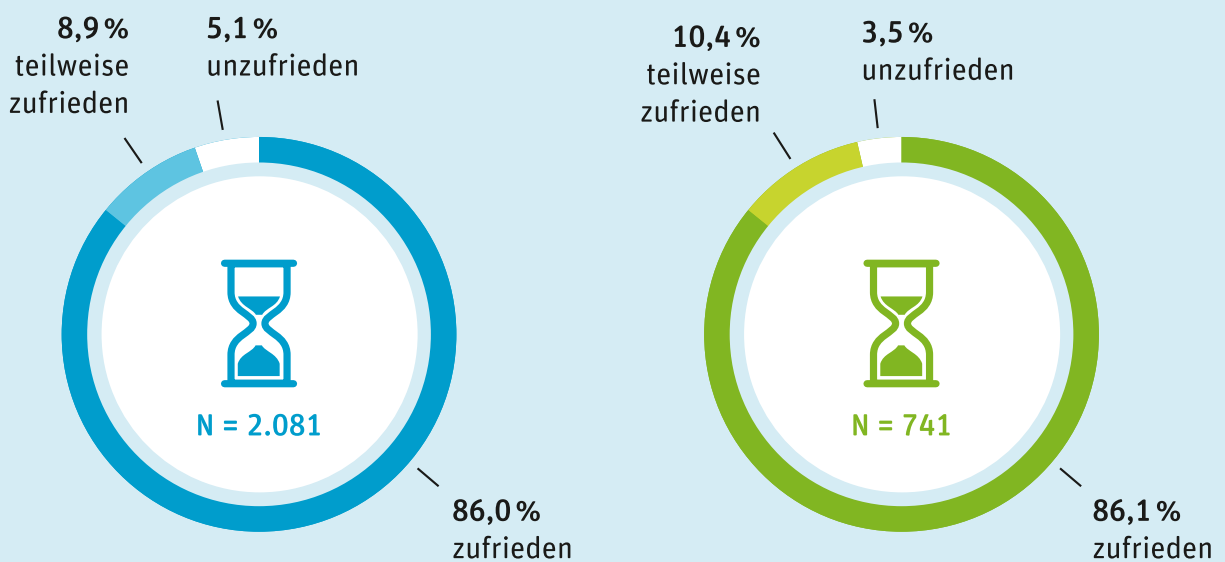
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch    
 ○ Telefoninterview

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



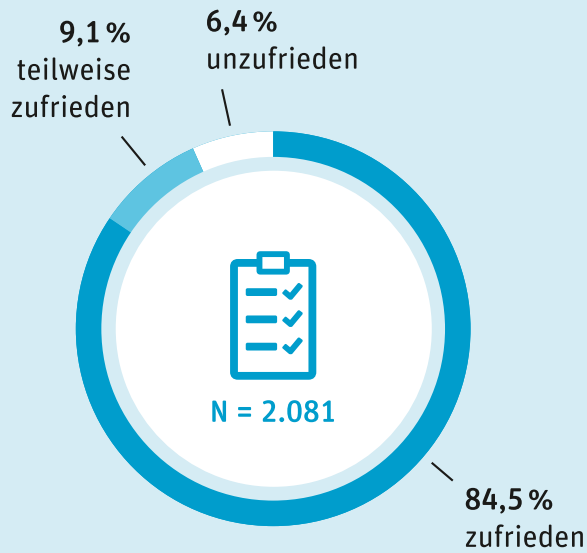
### Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



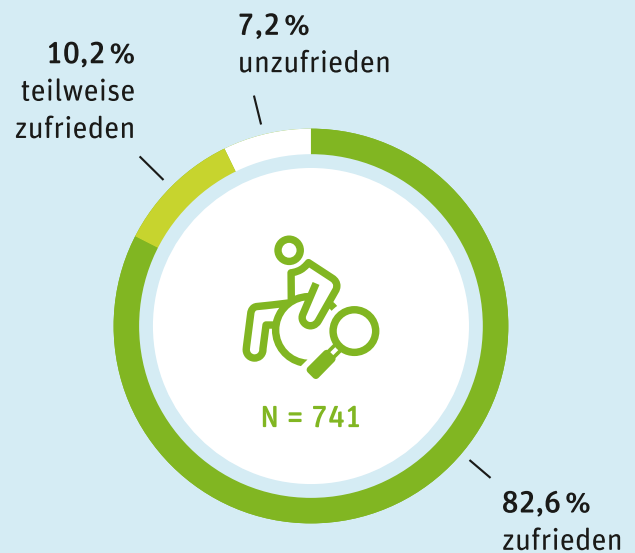
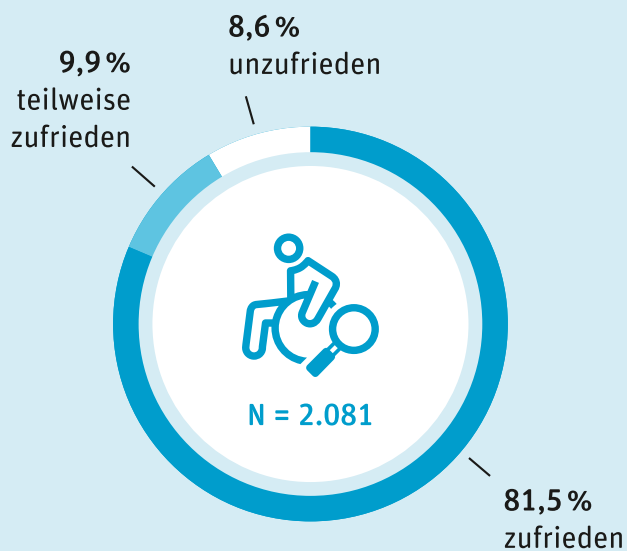
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefoninterview

### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

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

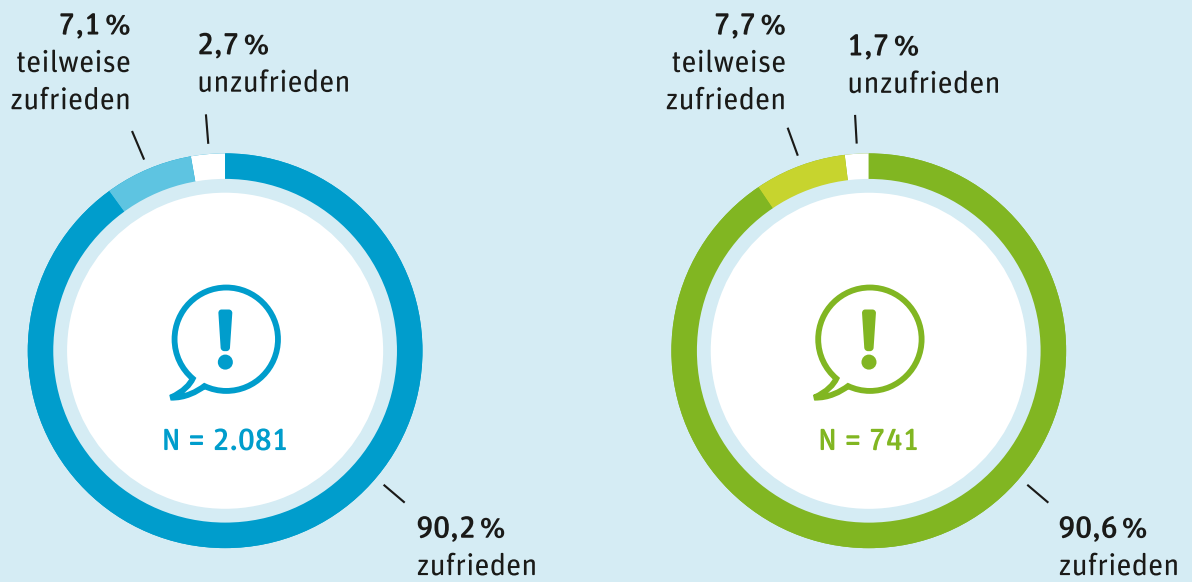
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (88,9 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 89,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zur Kompetenz der Gutachterinnen und

Gutachter (87,9 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 88,5 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) brachten ähnliche Ergebnisse.

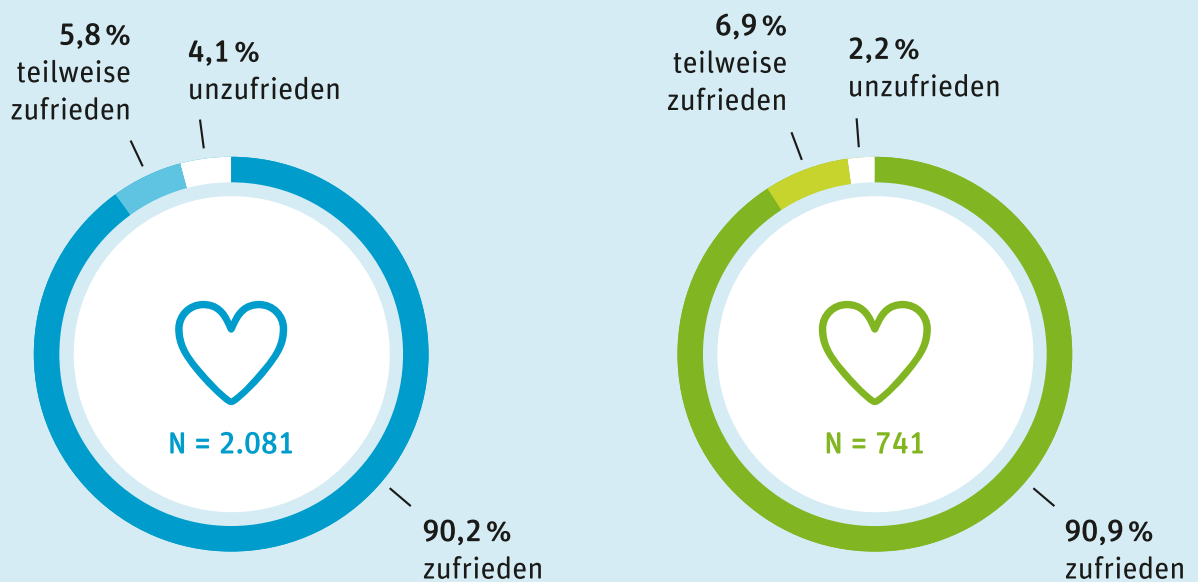
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 79,9 Prozent zufrieden, 11,6 Prozent teilweise zufrieden und 8,5 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 81,4 Prozent zufrieden, 12,1 Prozent teilweise zufrieden und 6,5 Prozent unzufrieden.



### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



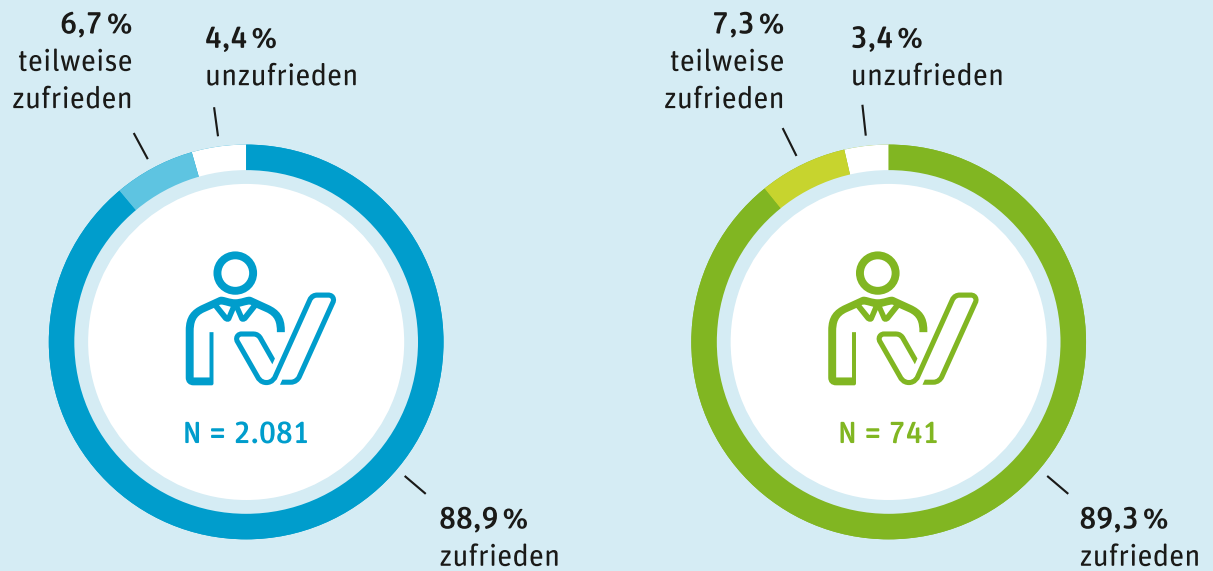
### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



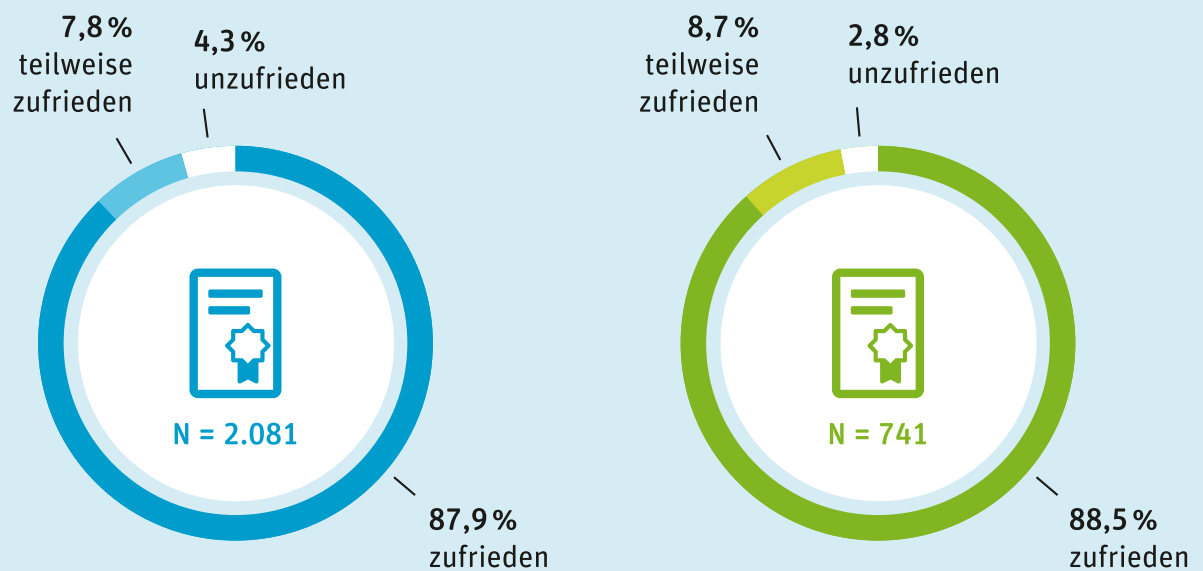
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch    
 ○ Telefoninterview

### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



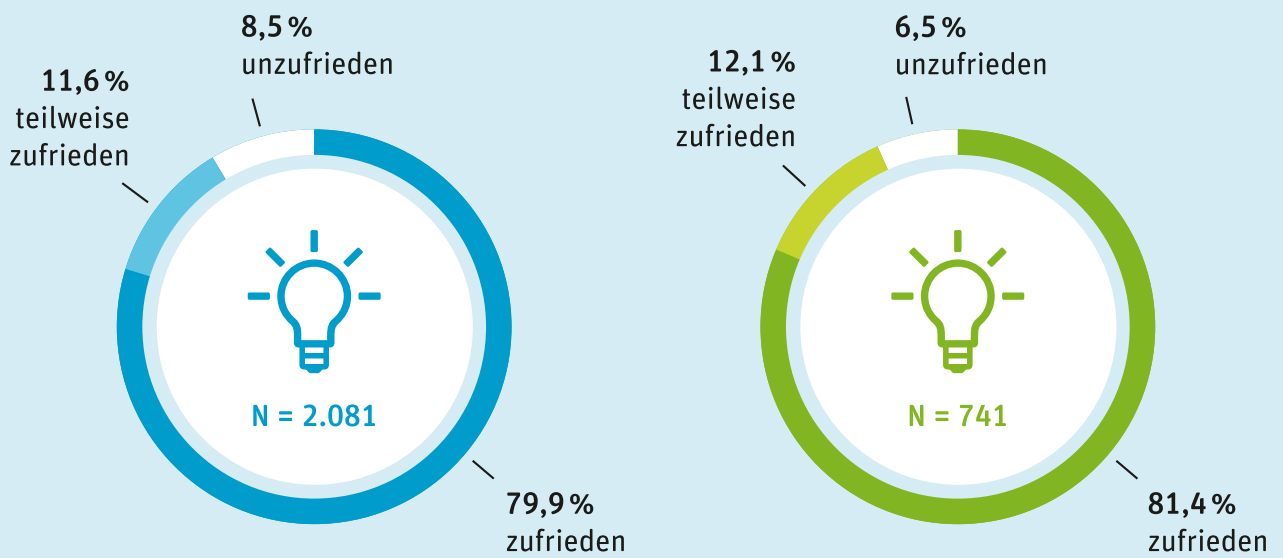
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



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

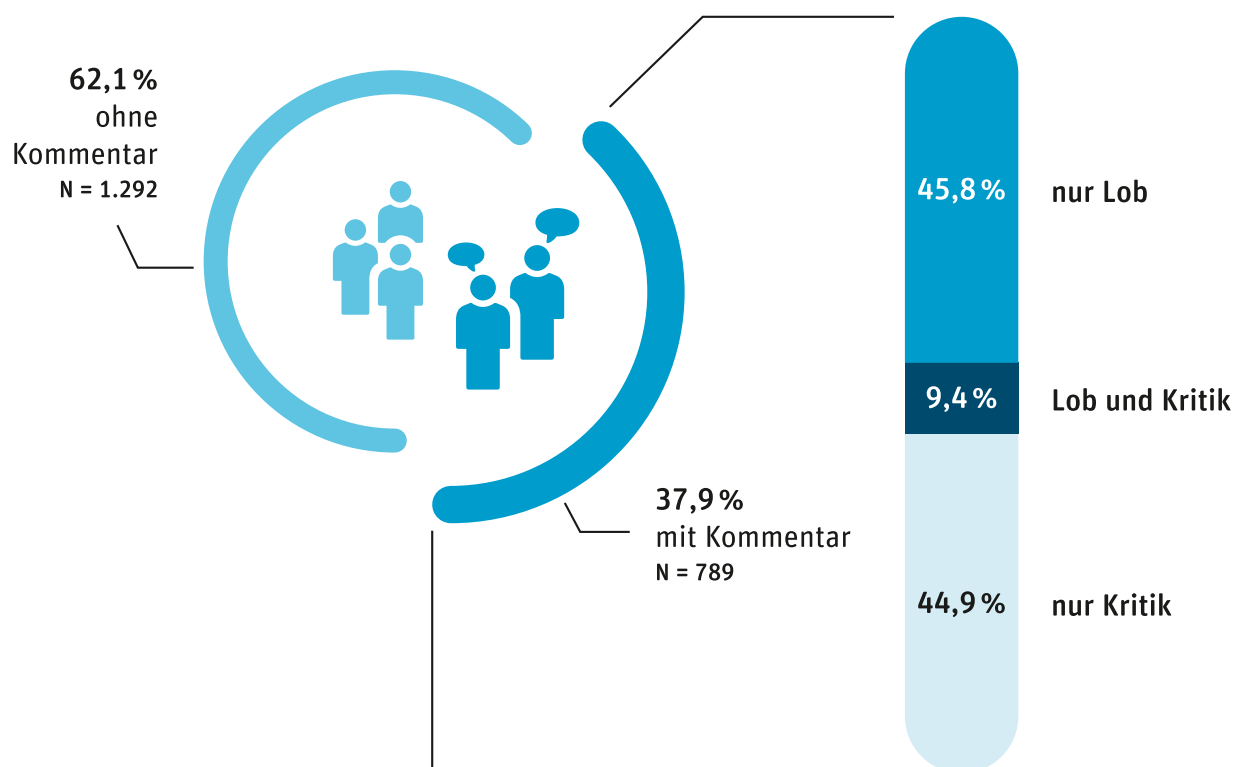
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## 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 (789 Kommentare von 2.081 Befragten):



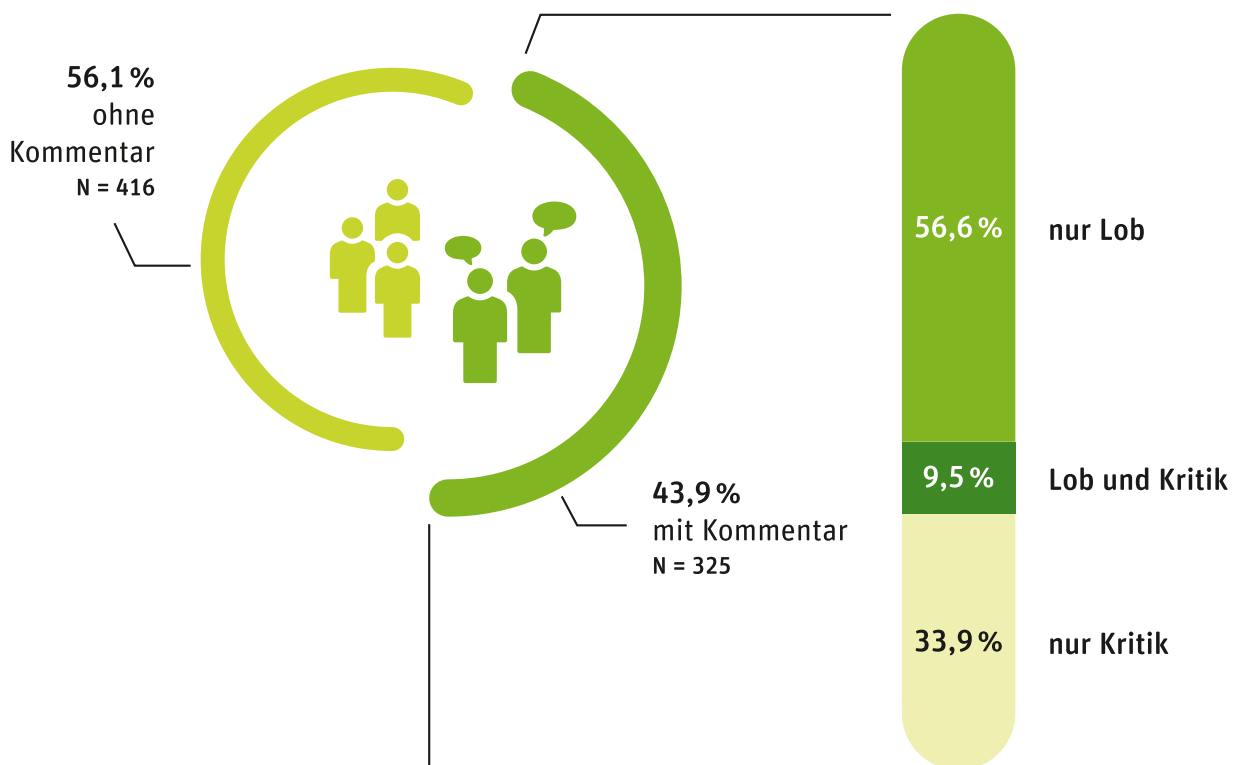
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## 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  
(325 Kommentare von 741 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 (947 Kommentare von 2.081 Befragten):

241

30,5 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

88

11,2 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

74

9,4 %

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

51

6,5 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

46

5,8 %

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

42

5,3 %

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

33

4,2 %

Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung/falsche Einstufung

31

3,9 %

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

30

3,8 %

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



## 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 (373 Kommentare von 741 Befragten):

130

40,0%

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

51

15,7%

Wunsch nach persönlicher Begutachtung

30

9,2%

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

27

8,3%

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

22

6,8%

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

15

4,6%

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

11

3,4%

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

9

2,8%

Zu wenig Zeit / Zeitdruck bei der Begutachtung

7

2,2%

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

## 5 Erkenntnisse

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

Die Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte seitens der befragten Personen, An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um –1,6 Prozent zurückgegangen, im Telefoninterview ist die Gesamtzufriedenheit zum Vorjahr gleich geblieben und beträgt weiterhin 89 Prozent, sodass sich die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten angenähert haben.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind mehr als die Hälfte positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit dem Ablauf der Begutachtung sehr zufrieden waren.

Eine Betrachtung allein der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn

diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

Aus den Ergebnissen der Befragung lassen sich unter anderem folgende Erkenntnisse gewinnen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde sowohl von den im Hausbesuch als auch von den mit Telefoninterview begutachteten und im Anschluss befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. Die Werte dieses Kriteriums gingen im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch um –1,4 Prozent und im Telefoninterview um –1,2 Prozent leicht zurück.

### 2. **Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein? Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?**

Die Pünktlichkeit der Gutachterinnen und Gutachter sowie ihre Vorstellung zu Beginn der Begutachtung erhielten wiederholt in beiden Begutachtungsarten die höchsten Zufriedenheitswerte. Bei den begutachteten Personen mit Telefoninterview lautete die Frage: „Erfolgte das Telefonat im angekündigten Zeitraum?“

### 3. **Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?**

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen unabhängig

von der Begutachtungsart wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus und hat sich im Vergleich zum letzten Jahr im Hausbesuch um –1,4 Prozent verringert, während sie sich im Telefoninterview um 1,2 Prozent verbessert hat. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird deutlich.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien mit die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Die Erwartungen an eine gute Beratung innerhalb der Pflegebegutachtung sind seitens der begutachteten Personen – über den gesetzlichen Auftrag hinaus – hoch. Dies wird auch in den freien Kommentaren mit Aussagen wie „Bessere Erklärung, was man machen und wie man alles beantragen kann“ oder „Es wäre schön, wenn die Gutachterin die weiteren Schritte erklären könnte und dazu noch Hinweise gibt“ sichtbar.

#### **5. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?**

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen – insbesondere im Hausbesuch – wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage

hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man bei Vergleich der Ergebnisse, ähnlich wie im Vorjahr, den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung, ähnlich wie im Vorjahr.

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

Die Zufriedenheit in Bezug auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein hat sich im Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch über ein Prozent und im Telefoninterview mit fast drei Prozent deutlich verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium zwar weiter niedrige Zufriedenheitswerte, wurde von den Versicherten aber gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt. In dem Bereich werden weitere Optimierungen vorgenommen.

#### **7. Rücklaufquote**

Die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung ist im Vergleich zu anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Dennoch hat sie über die letzten Jahre stetig abgenommen: So lag die Rücklaufquote 2022 bei den im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen über fünf Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen hat sich um weniger als zwei Prozent im Vergleich zu 2022 verringert und liegt aktuell höher, als die der Befragung nach Hausbesuch.

## 6 Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung 2025 verdeutlichen – unter Berücksichtigung möglicher Ursachen und Einflussfaktoren – Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des Begutachtungsprozesses mit dem Ziel, die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen zu erhöhen. Dabei lassen sich fünf Schwerpunkte identifizieren, wobei die ersten drei Punkte direkt miteinander zusammenhängen und nicht unabhängig voneinander zu betrachten sind:

### **Eingehen auf die individuelle Pflegesituation**

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist ein zentraler Bestandteil des Gutachtens. In den Begutachtungs-Richtlinien sind die maßgeblichen Kriterien zur Erstellung des Gutachtens sowie die hierfür relevanten Informationen festgelegt. Diese sind den Versicherten häufig nicht bekannt oder können von ihnen trotz vielfältiger Informations- und Beratungsangebote nur schwer eingeschätzt werden. Werden im Rahmen der Begutachtung Unterlagen oder Angaben eingebracht, die den Versicherten bedeutsam erscheinen, für die Ermittlung des Pflegegrades und die Erstellung des Gutachtens jedoch nicht relevant sind und daher unberücksichtigt bleiben, führt dies oftmals zu Unzufriedenheit. Die begutachtete Person hat dann das Gefühl, dass ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt wurde.

Daher ist es sinnvoll, die Versicherten bereits während der Begutachtung auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren verbindliche Vorgaben hinzuweisen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen zum Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Das ist ein wesentlicher Teil der Einarbeitung, und mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot ausgebaut. Das soll auch künftig fortgesetzt werden.

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

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Nordrhein über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Die umfassende Beratung der Versicherten ist aufgrund der Gesetzeslage aktuell kein Schwerpunkt innerhalb der Begutachtung des Medizinischen Dienstes.

Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Mitte des Jahres werden beispielsweise die Ergebnisse eines Modellprojektes des GKV-Spitzernverbandes zur Videobegutachtung vorgelegt. Im März startet ein weiteres Forschungsprojekt auf Grundlage des § 18e SGB XI, das die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens insgesamt zum Ziel hat. Dabei soll es insbesondere darum gehen, noch besser als bisher den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen gerecht werden zu können und die Beratung während der Begutachtung zu intensivieren/zu verstärken/auszubauen.

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

Der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen für die Organisation und Durchführung der Pflegebegutachtung erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst Nordrhein großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Der Medizinische Dienst Nordrhein optimiert den Prozess der Pflegebegutachtung fortlaufend mit dem Ziel, innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte zu schaffen. Zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche kann zudem gewonnen werden, wenn antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, etwa durch schriftliche Informationen wie einen vom Medizinischen Dienst bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder durch das Bereitlegen relevanter Unterlagen.

Durch den Einsatz von Begutachtungsarten wie dem strukturierten Telefoninterview, welches auch als Videotelefonie durchgeführt werden kann, können zeitliche und personelle Ressourcen eingespart werden. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass sie – in Abhängigkeit vom Fall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein können. Diese Begutachtungsarten ermöglichen außerdem flexiblere Einsatzplanungen, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Diese Begutachtungsarten bieten daher zukünftig weiteres Potenzial für die Pflegebegutachtung.

## Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Nordrhein

Nach Beauftragung durch die Pflegekasse versendet der Medizinische Dienst Nordrhein an die versicherten Personen eine Terminankündigung sowie seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Dazu gehören eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse, über die auch außerhalb der Servicezeiten jederzeit Kontakt aufgenommen werden kann. Eine telefonische Erreichbarkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Zusätzlich wird auf weitere Kontaktmöglichkeiten hingewiesen, unter anderem auf einen Rückrufservice.

Um den Bedürfnissen der antragstellenden Personen bei der Kontaktaufnahme besser gerecht zu werden, ist im Zuge der Digitalisierung bereits die Möglichkeit vorhanden, in bestimmten Fällen Termine online zu buchen oder über ein digitales Kontaktformular individuelle Anliegen mitzuteilen. Darüber hinaus hat der Medizinische Dienst Nordrhein als erster Dienst einen KI-Chatbot für Fragen rund um die Pflegebegutachtung entwickelt und eingesetzt. Mit der Pflege-Informations-Assistenz Pia sind nun Auskünfte zur Pflegebegutachtung rund um die Uhr und ohne Wartezeiten möglich.

So konnten deutlich höhere Zufriedenheitswerte bei den befragten Personen in Bezug auf die Erreichbarkeit erzielt werden als im Vorjahr. Auch zukünftig werden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess Maßnahmen etabliert, damit der Medizinische Dienst Nordrhein gut erreichbar ist.

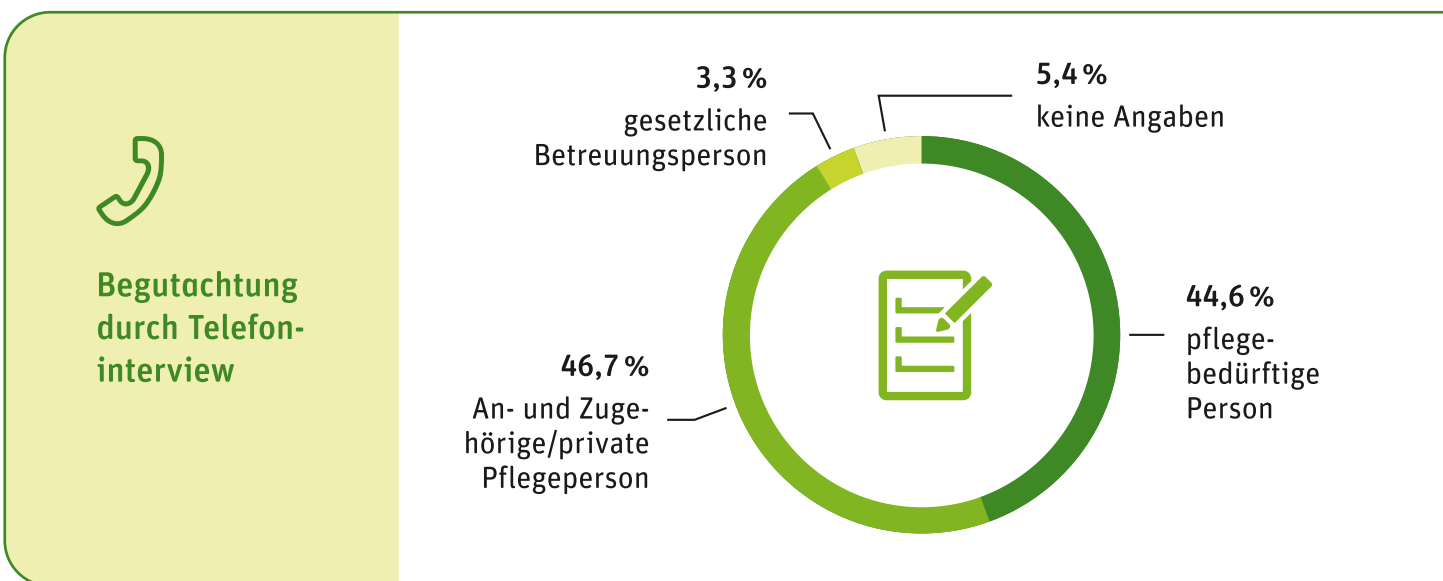
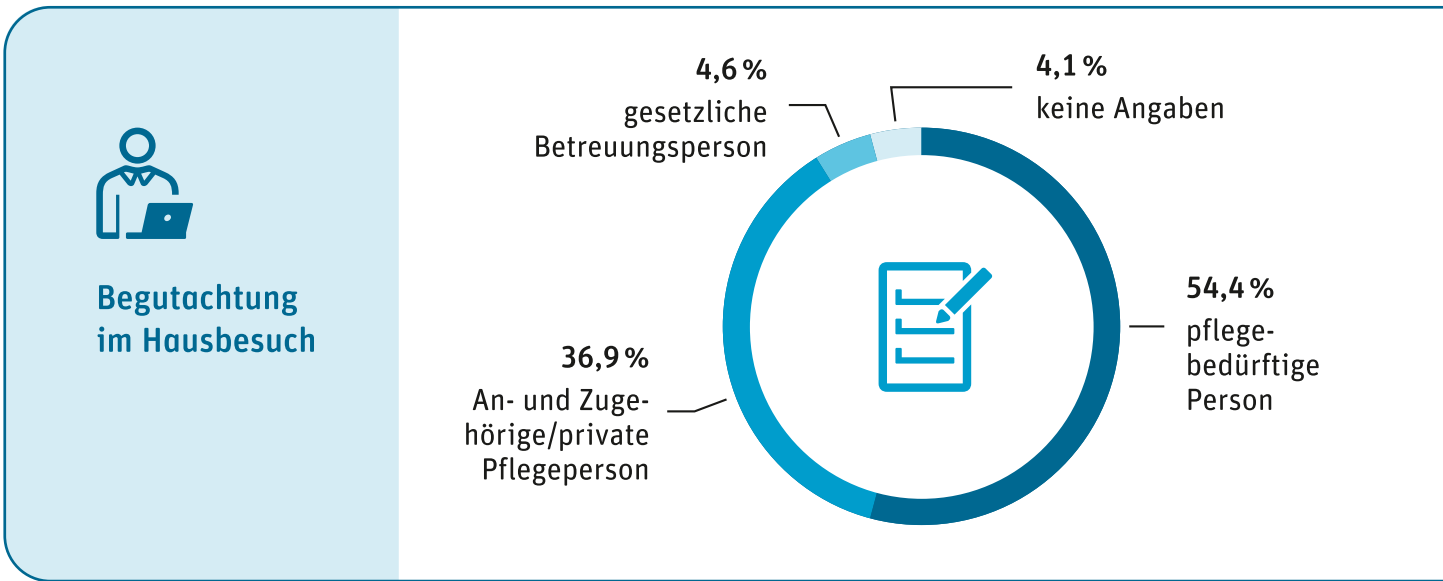
## Rücklaufquote

Um die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung zukünftig auf einem hohen Niveau zu halten, soll den befragten Personen die Möglichkeit gegeben werden, den Fragebogen digital auszufüllen. Wie bisher kann der Fragebogen aber auch schriftlich ausgefüllt und per Post zurückgesandt werden. Der Medizinische Dienst arbeitet bereits an einer bundesweiten Umsetzung.

## 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 2025

+

+

### Angaben zur Person

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

- pflegebedürftige Person
  An- und Zugehörige / private Pflegeperson
  gesetzliche Betreuungsperson

### Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden
  teilweise zufrieden
  unzufrieden

### Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmeldebeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Falblatt und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Konnten Sie den Medizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Der persönliche Kontakt

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

Bitte wenden >

+

+

+

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	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 = 2.081)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	84,6 %	8,5 %	6,9 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,7 %	8,8 %	1,5 %	81,6 %	16,5 %	1,9 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,3 %	11,8 %	2,0 %	83,0 %	15,5 %	1,4 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	75,6 %	16,2 %	8,2 %	83,1 %	11,9 %	5,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,3 %	4,8 %	2,9 %	95,2 %	4,0 %	0,8 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,1 %	2,0 %	1,0 %	87,3 %	11,7 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	95,5 %	3,1 %	1,4 %	89,0 %	10,3 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	86,7 %	9,0 %	4,4 %	94,2 %	5,5 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	81,5 %	9,9 %	8,6 %	96,0 %	3,6 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	84,5 %	9,1 %	6,4 %	91,0 %	8,3 %	0,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,0 %	8,9 %	5,1 %	95,7 %	4,1 %	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	90,2 %	5,8 %	4,1 %	96,5 %	3,4 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	87,9 %	7,8 %	4,3 %	96,4 %	3,4 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,2 %	7,1 %	2,7 %	96,2 %	3,8 %	0,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,9 %	6,7 %	4,4 %	95,6 %	4,2 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	79,9 %	11,6 %	8,5 %	94,5 %	5,4 %	0,2 %

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



## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: alle Befragten N = 741)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Nordrhein?	84,8 %	8,5 %	6,7 %

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	88,1 %	10,5 %	1,4 %	84,0 %	14,4 %	1,5 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,2 %	13,6 %	2,2 %	83,9 %	15,0 %	1,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	76,3 %	15,4 %	8,3 %	81,9 %	13,6 %	4,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,1 %	4,7 %	2,1 %	97,2 %	2,5 %	0,4 %

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

<b>Fragenbereich B:</b> Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	96,0 %	3,0 %	1,0 %	93,7 %	6,0 %	0,3 %
Angemessene Vorstellung	96,3 %	2,2 %	1,5 %	90,1 %	8,9 %	1,0 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	89,9 %	7,7 %	2,3 %	93,6 %	6,3 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,6 %	10,2 %	7,2 %	96,8 %	3,0 %	0,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,1 %	10,4 %	3,5 %	96,7 %	2,9 %	0,3 %

<b>Fragenbereich C:</b> 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	90,9 %	6,9 %	2,2 %	96,4 %	3,3 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,5 %	8,7 %	2,8 %	94,9 %	4,7 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,6 %	7,7 %	1,7 %	96,1 %	3,6 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	89,3 %	7,3 %	3,4 %	95,0 %	4,2 %	0,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	81,4 %	12,1 %	6,5 %	93,8 %	5,5 %	0,7 %

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

# Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund nach § 53d Absatz 1 Satz 1 SGB XI zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach § 17 Absatz 1c SGB XI vom 05.12.2025

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Nordrhein  
Berliner Allee 52  
40212 Düsseldorf

Telefon: 0211 1382-0  
E-Mail: [post@md-nordrhein.de](mailto:post@md-nordrhein.de)  
Internet: [www.md-nordrhein.de](http://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](http://einundalles.net)





Medizinischer Dienst Nordrhein

Berliner Allee 52  
40212 Düsseldorf  
Telefon: 0211 1382-0  
[post@md-nordrhein.de](mailto:post@md-nordrhein.de)  
[www.md-nordrhein.de](http://www.md-nordrhein.de)