



MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
BAYERN

✓ versichertenbefragung
zur Pflegebegutachtung

ERGEBNISBERICHT

2020

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



Inhalt

Vorwort	Seite	03
1. Das Wichtigste auf einen Blick	Seite	04
2. Ergebnisse	Seite	06
3. Kommentare	Seite	12
4. Zufriedenheit in Relation zur Wichtigkeit	Seite	14
5. Handlungsfelder	Seite	16
6. Maßnahmen	Seite	18
7. Zur Befragung	Seite	20

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

Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, bei Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl die männliche als auch die weibliche Form zu verwenden. Wird eine Form verwendet, schließt diese alle Geschlechter mit ein.



Mehr als zufrieden mit 88,6 Prozent Zufriedenheit

Drei Prozentpunkte mehr – das klingt schon einmal gut. Aber wenn man sich von einem bereits hohen Wert von 85,8 noch einmal um fast drei Prozentpunkte auf jetzt 88,6 Zufriedenheit steigert – dann ist das mehr als gut.

Die zum siebten Mal durchgeführte Versichertenbefragung zur persönlichen Pflegebegutachtung bestätigt dem MDK Bayern einen absoluten Bestwert bei der Zufriedenheit. Das heißt aber auch: Es gibt zwar noch Optimierungspotenzial, der Raum für Verbesserungen wird aber kleiner. Teilweise zufrieden sind 8,8, unzufrieden lediglich nur 2,6 Prozent der Befragten.

Bedenkt man zudem, dass die Fragebogen meist nach Erhalt des Gutachtens – das ja nicht immer die von den Versicherten gewünschten Leistungen bestätigt – versendet wurden, stellt sich das Verhältnis noch besser dar. Dazu kommt: Im Jahresrückblick ist die Zufriedenheit einmalig im März gesunken. Dies erklärt sich durch die Umstellung auf telefonische Begutachtungen und damit einhergehenden, zum Teil sehr kurzfristigen Absagen bzw. Neuterminierungen.

Aufgrund der Infektionsrisiken während der Corona-Pandemie musste auch der MDK

Bayern für einen großen Teil des letzten Jahres die Pflegebegutachtung durch Hausbesuche umstellen auf eine Begutachtung mittels strukturiertem Telefoninterview. Im Jahr 2020 wurde nur circa ein Drittel der Anträge auf Pflegeleistungen persönlich begutachtet.

Da sich die Versichertenbefragung nur auf die persönliche Begutachtung bezieht, wurden entsprechend weniger Fragebogen versendet. Dennoch ist die statistische Basis mit 603 zurückgesendeten Fragebogen absolut valide. Auch die Rücklaufquote von 39,4 Prozent zeigt, dass die Beteiligten großes Interesse haben, ihre fast durchweg positiven Erfahrungen mitzuteilen.

Wir danken allen Teilnehmenden für ihre Rückmeldung und wertvollen Anregungen. Die Erkenntnisse nehmen wir zum Anlass, unsere exzellente Dienstleistungsqualität von 88,6 Prozent Zufriedenheit beizubehalten und durch 100 Prozent gezielte Maßnahmen noch weiter zu steigern.

Reiner Kasperbauer
Geschäftsführer des MDK Bayern

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

86,9 %

sind mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung, dem Anmelde-schreiben, der Erreichbarkeit und der Freundlichkeit bei den Rückfragen zufrieden.



90,0 %

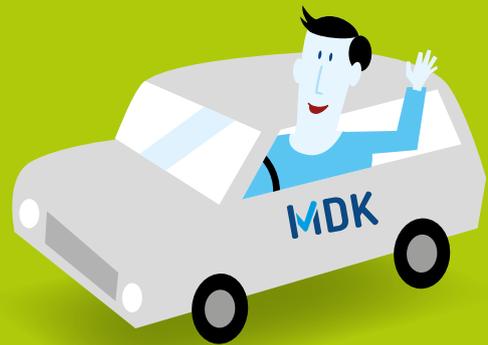
sind mit dem direkten und persönlichen Kontakt mit dem Gutachter, seinem Verhalten und dem Eingehen auf die persönliche Situation zufrieden.



89,3 %

sind mit dem direkten Auftreten des Gutachters des MDK Bayern, seinem Einfühlungsvermögen und seiner Kompetenz zufrieden.





88,6 %

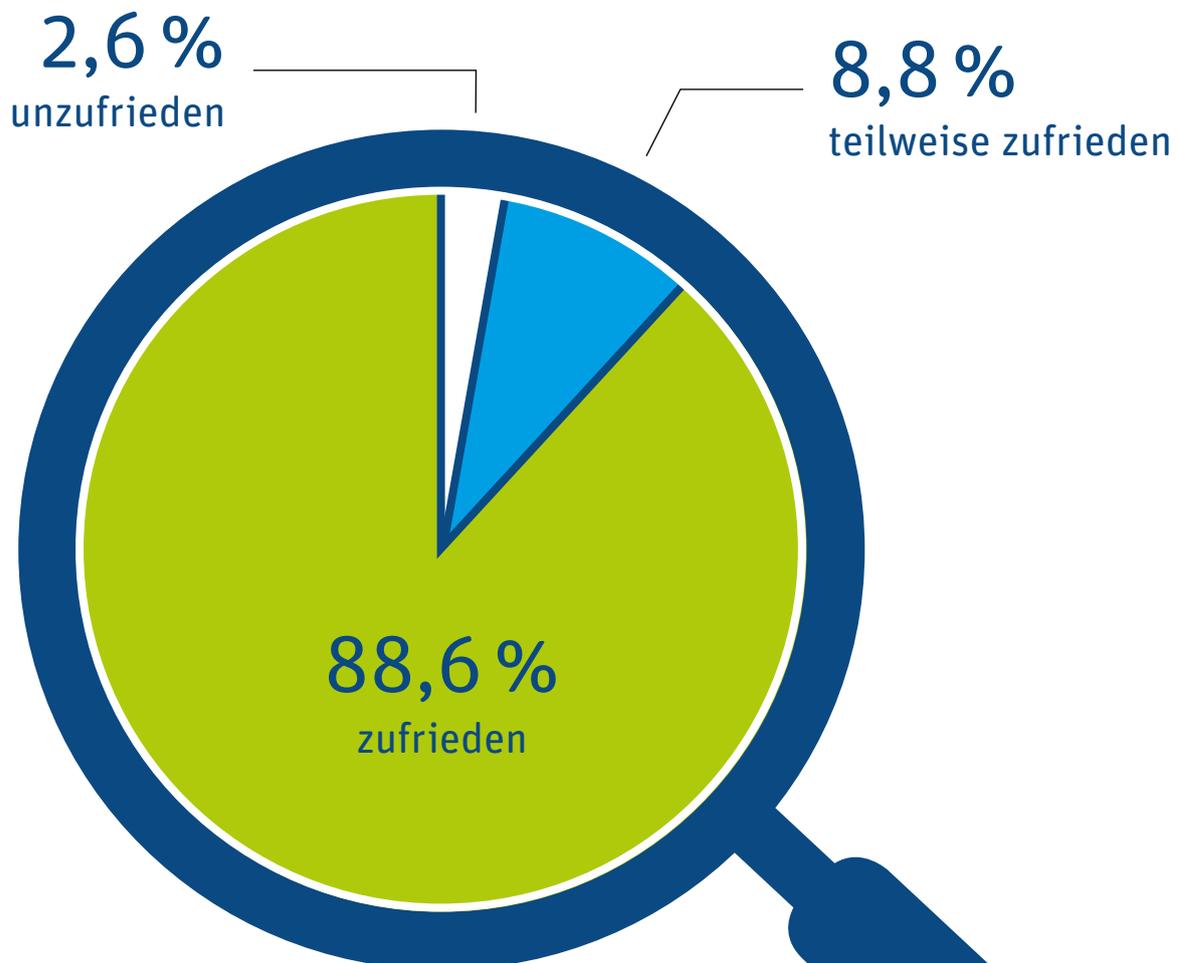
Gesamtzufriedenheit
mit der Begutachtung
durch den Medizinischen Dienst
der Krankenversicherung
in Bayern
(MDK Bayern)

603

von 1.532 versendeten Fragebogen
(geringere Zahl wegen der corona-
bedingten reduzierten persönlichen
Pflegebegutachtungen) wurden
bis 15.02.2021 zurückgesandt.
Rücklaufquote: 39,4 %



2. Ergebnisse

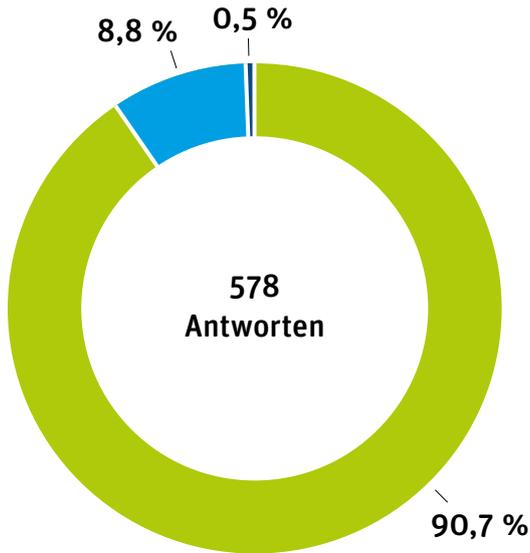


Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung

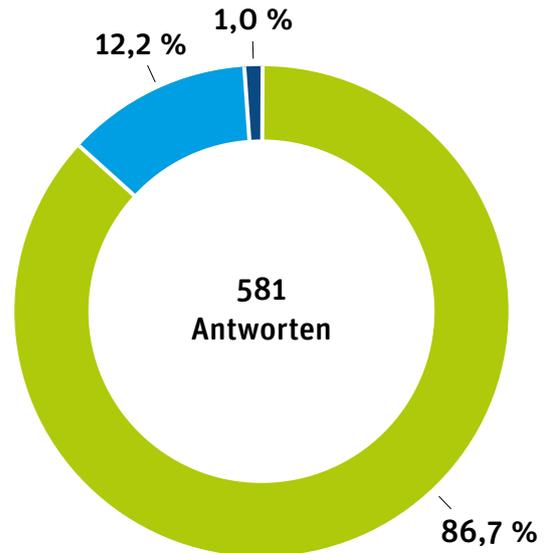
Mit 88,6 Prozent konnte die Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr nochmals um 2,8 Prozentpunkte gesteigert werden. Entsprechend gesunken ist der Anteil der zufriedenen bzw. unzufriedenen Personen – von 9,7 auf 8,8 bzw. von 4,5 auf nur 2,6 Prozent. Zudem haben sich die Einzelbewertungen verbessert: Bei 13 der 15 Kriterien ist der Anteil der Zufriedenheit nochmals gewachsen.

Fragenbereich A. Informationen über die Pflegebegutachtung

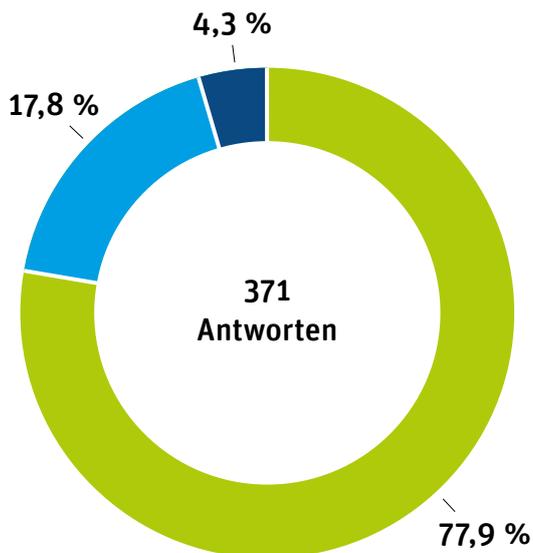
Unverändert hoch mit 90,7 Prozent liegt der Wert für die „Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung“.



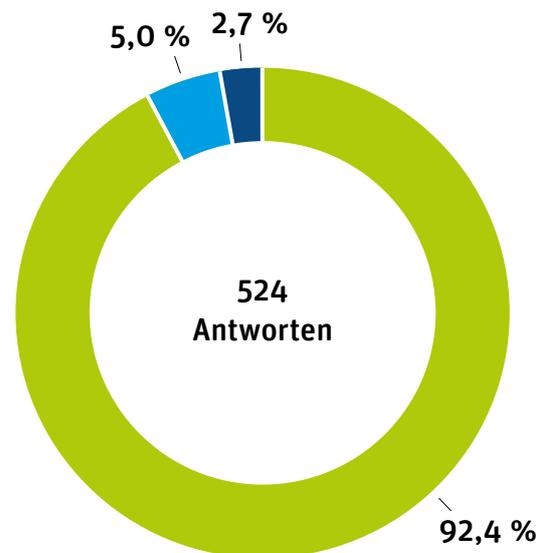
Im Mittelfeld der Bewertungen: 86,7 Prozent Zufriedenheit für „Informationen durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK“.



77,9 Prozent Zufriedenheit mit der „Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen“ ist der niedrigste Wert aller 15 Kriterien.

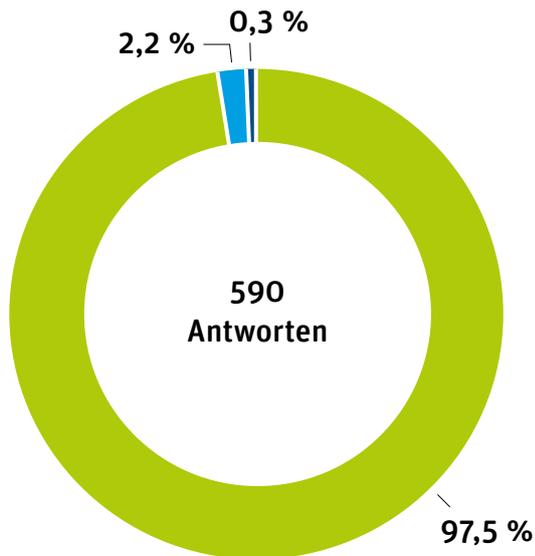


Die „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK“ erzielt mit 92,4 Prozent den drittbesten Wert der 15 Kriterien.

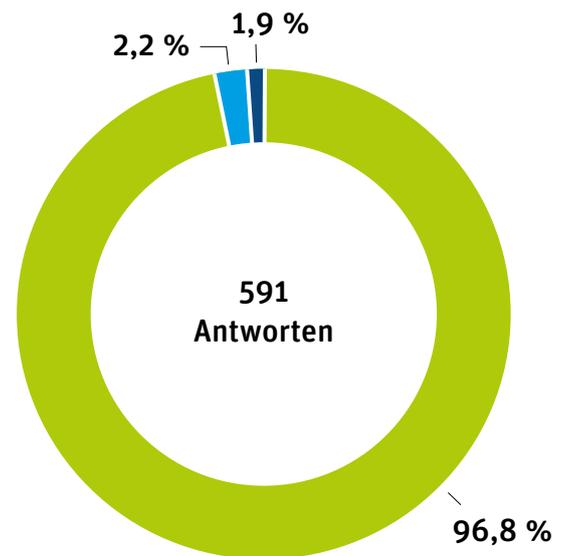


Fragenbereich B: persönlicher Kontakt

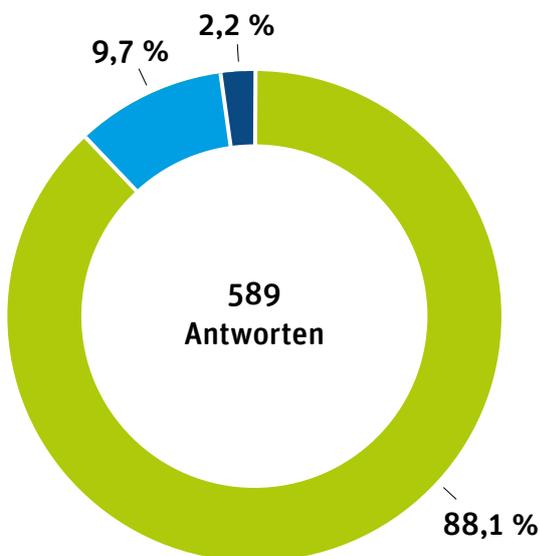
Mit 97,5 Prozent erzielt „Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum“ den Höchstwert aller Kriterien.



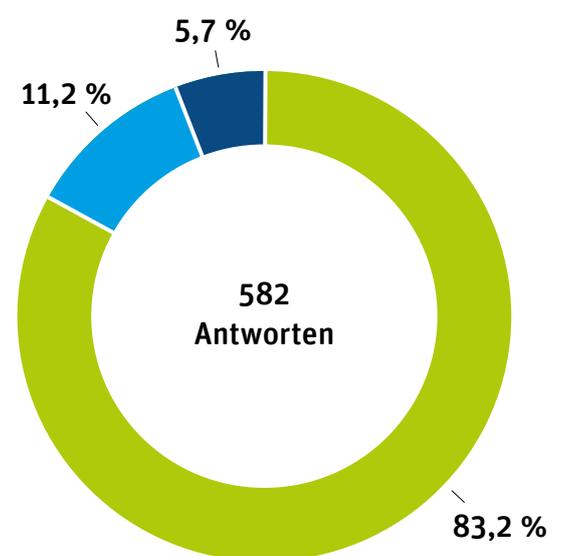
Die „Angemessene Vorstellung des Gutachters“ wird mit 96,8 Prozent am zweitbesten bewertet.



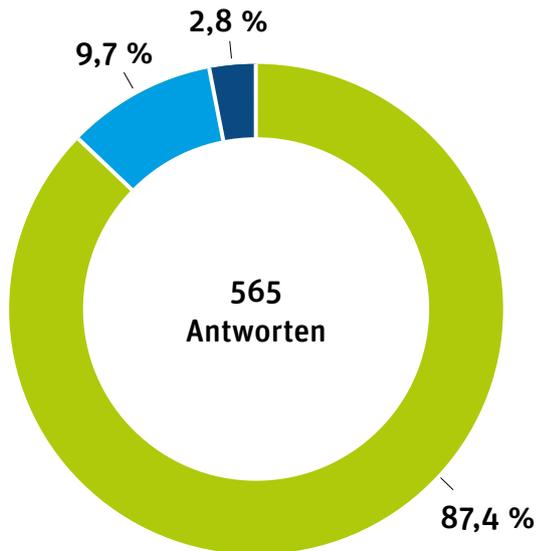
Fast deckungsgleich mit der Gesamtbewertung: 88,1 Prozent Zufriedenheit für „Verständliche Erklärung des Vorgehens durch den Gutachter“.



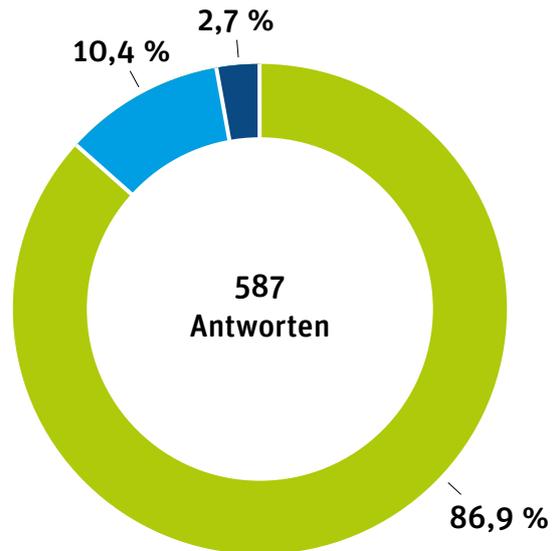
83,2 Prozent sind zufrieden, aber 11,2 Prozent nur teilweise zufrieden mit „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten“.



Mit 4 auf jetzt 87,4 Prozent die größte Steigerung für die Zufriedenheit mit „Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen“.

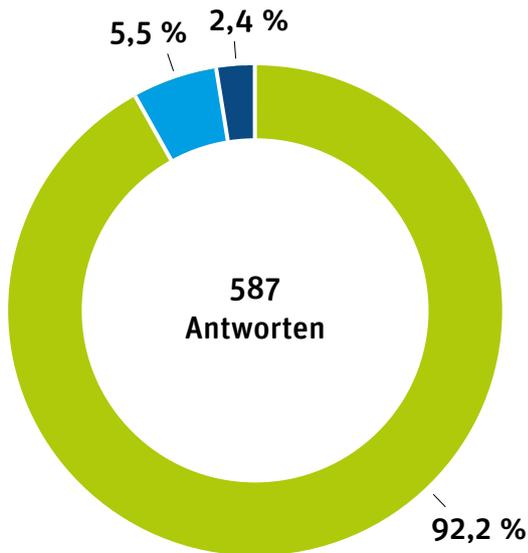


Trotz vorgegebenen Terminen bleibt für 86,9 Prozent „Genügend Zeit, um die für den Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“.

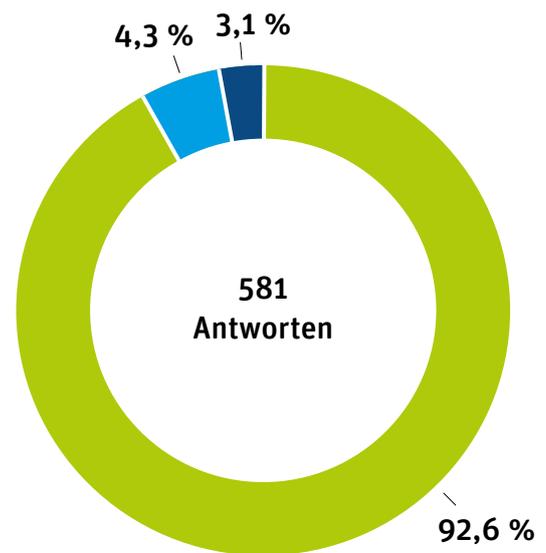


Fragenbereich C: persönliches Auftreten des Gutachters

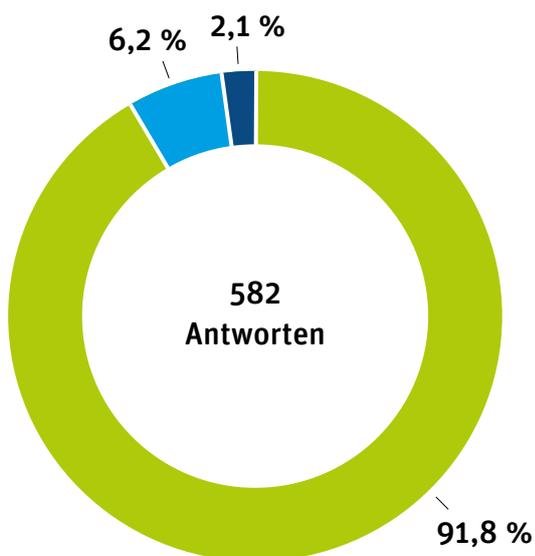
Empathie mit Bestnote: „Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten“ erzielt 92,2 Prozent Zufriedenheit.



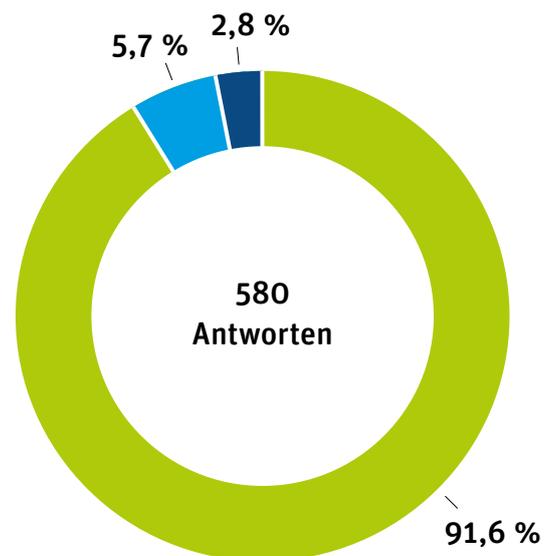
Mit 92,6 Prozent wird auch die „Kompetenz des Gutachters“ herausragend bewertet.



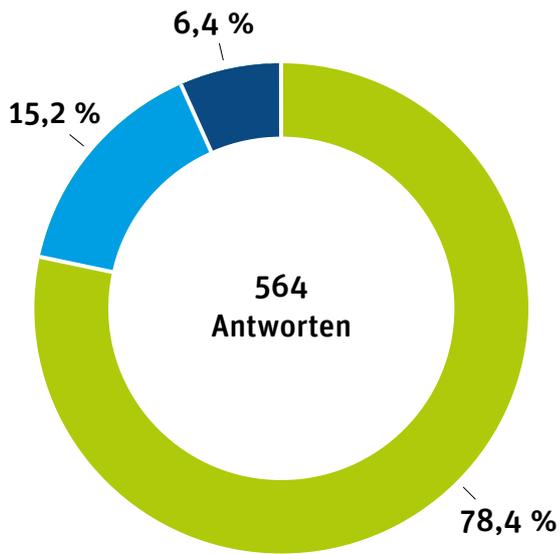
Die wichtige „Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters“ wird mit 91,8 Prozent Zufriedenheit bewertet.



Die „Vertrauenswürdigkeit des Gutachters“ liegt mit 91,6 Prozent weiterhin sehr hoch.



**Gestiegen, aber mit Verbesserungspotenzial:
78,4 Prozent Zufriedenheit mit
„Gute Beratung und nützliche Hinweise zur
Verbesserung der Pflegesituation“.**



3. Kommentare

Auf die offene Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen?“ antworteten die Befragten mit folgenden Kommentaren:



4. Zufriedenheit in Relation zur Wichtigkeit

Im Rahmen der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus der Relation zu den entsprechenden Werten der Zufriedenheit ergeben sich wichtige Erkenntnisse zu ersten Optimierungsmaßnahmen auf den folgenden Seiten.

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?	88,6 %	8,8 %	2,6 %

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 Anmeldeschreibens zur Begutachtung	90,7 %	8,8 %	0,5 %	75,5 %	21,4 %	3,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben vom MDK	86,7 %	12,2 %	1,0 %	78,5 %	18,4 %	3,1 %
Erreichbarkeit des MDK bei Rückfragen	77,9 %	17,8 %	4,3 %	79,5 %	13,5 %	7,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des MDK	92,4 %	5,0 %	2,7 %	92,9 %	4,9 %	2,2 %

Fragenbereich B: Persönlicher Kontakt zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen des Gutachters	97,5 %	2,2 %	0,3 %	86,3 %	12,2 %	1,5 %
Angemessene Vorstellung	96,8 %	2,2 %	1,0 %	84,6 %	14,5 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,1 %	9,7 %	2,2 %	94,3 %	5,4 %	0,2 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	83,2 %	11,2 %	5,7 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,4 %	9,7 %	2,8 %	88,2 %	10,9 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für den Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,9 %	10,4 %	2,7 %	96,2 %	3,6 %	0,2 %

Fragenbereich C: Persönliches Auftreten des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	92,2 %	5,5 %	2,4 %	96,3 %	3,1 %	0,6 %
Kompetenz des Gutachters	92,6 %	4,3 %	3,1 %	96,9 %	2,2 %	0,9 %
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	91,8 %	6,2 %	2,1 %	95,5 %	4,0 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	91,6 %	5,7 %	2,8 %	96,2 %	3,3 %	0,6 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	78,4 %	15,2 %	6,4 %	90,6 %	8,0 %	1,4 %

5. Handlungsfelder

Für eine erste Stärken-Schwächen-Analyse stellen wir die drei Bereiche gegenüber, in denen die Werte für die Zufriedenheit mit dem MDK Bayern am stärksten positiv oder negativ von den Werten für die Wichtigkeit abweichen.

Stärken	Zufrieden mit	Wichtig für	Unterschied
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	90,7 %	75,5 %	+ 15,2%
Angemessene Vorstellung des Gutachters	96,8 %	84,6 %	+ 12,2 %
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	97,5 %	86,3 %	+ 11,2 %

Die Top-3-Bereiche, die sich im Vergleich zum Vorjahr nochmals verbessert haben, sind „Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung“ mit einem positiven Delta von 15,2 Prozent zwischen Zufriedenheit und

Wichtigkeit. Gefolgt vom Aspekt „Angemessene Vorstellung des Gutachters“ und „Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum“ mit 12,2 Prozent bzw. 11,2 Prozent Delta.



Bleibenden Eindruck hinterlassen: Response-Karte für die Pflegebegutachtung

Schwächen	Zufrieden mit	Wichtig für	Unterschied
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	83,2 %	96,1 %	- 12,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	78,4 %	90,6 %	- 12,2 %
Genügend Zeit, um die für den Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,9 %	96,2 %	- 9,3 %

Nur in den oben aufgeführten drei Kriterien liegt der Wert der Zufriedenheit unter dem Wert für die Wichtigkeit. Aber auch in diesen drei Punkten werden die Versichertenanforderungen annähernd erfüllt, und die Werte sind im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Mit einem Delta von 12,2 Prozent zwischen Wichtigkeit für 90,6 Prozent und Zufriedenheit bei 78,4 Prozent bietet der Punkt „Gute Beratung

und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation“ das größte Verbesserungspotenzial. Gefolgt von „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ mit einem Delta von 12,9 Prozent und dem Aspekt „Genügend Zeit, um die für den Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen“ mit einem Delta von 9,3 Prozent.

6. Maßnahmen

6.1 Vorgehen

Eine gezielte Analyse der Ursachen ist die Basis für nachhaltig wirksame Verbesserungsmaßnahmen, diese wurde in folgenden Schritten durchgeführt:

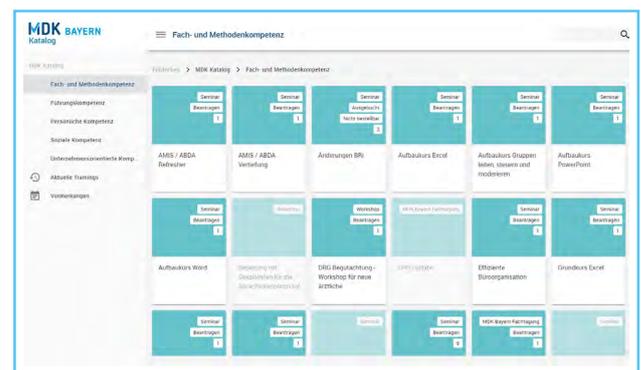
- Aufarbeiten der Ergebnisse (und der Kommentare der Befragten) und Zusammenfassung der dabei identifizierten Themenfelder
- Feststellen der hinter den Ergebnissen liegenden möglichen Ursachen, Einflussfaktoren und Motive für die Themenfelder
- Herausarbeiten der vom MDK beeinflussbaren Hauptfaktoren und Prüfen auf ggf. bestehende Wechselwirkungen
- Setzen von Prioritäten und Festlegung, welche der Faktoren mit Blick auf die erwartete Ergebniswirkung und den erwarteten Aufwand vorrangig durch Maßnahmen verstärkt oder verringert bzw. abgestellt werden sollen (sofort, mittel-, langfristig)
- Formulieren konkreter Verbesserungsmaßnahmen und Grobplanung des weiteren Vorgehens

6.2 Ausgewählte Verbesserungsmaßnahmen

WiKo Portal für Schulungen und Seminare

Unsere Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen werden laufend hinsichtlich der sich ändernden Anforderungen optimiert. So werden alle Pflegekräfte fachlich, aber auch individuell im sensiblen Umgang geschult, und speziell für neue Mitarbeiter/-innen bieten wir dreimal im Jahr ein Vertiefungsseminar für Pflegegutachter an. Für die einfache Auswahl, Buchung und Teilnahme an Schulungen und

Seminaren hat der MDK Bayern eine zentrale Plattform in Betrieb genommen: WiKo, das Wissens- und Kompetenz-Portal.



Seminarwahl für Pflegefachkräfte im Wissens- und Kompetenz-Portal WiKo

Aktuelle Informationsmedien

Neben der Aktualisierung der vorhandenen klassischen Informationsmedien, wie beispielsweise Flyern, nutzen wir verstärkt audiovisuelle Medien, um die Pflegebedürftigen und deren Angehörige auf die unbekanntere Situation einer Pflegebegutachtung bestmöglich vorzubereiten. Dazu zählen vor allem Videos, die unter anderem über die Website des MDK Bayern abzurufen sind.



Der YouTube-Kanal des MDK Bayern

Überarbeitung der Versicherteninformation

Um die Zufriedenheit der Versicherten mit der Pflegebegutachtung weiter zu steigern, werden die Inhalte der Besuchsankündigungen kontinuierlich optimiert. Neben einer selbsterklärenden, grafischen Darstellung der Kriterien zur Beurteilung des Pflegegrades stehen die Anschreiben im Fokus. Die Briefe werden spezifisch für die einzelnen Adressatengruppen formuliert und inhaltlich so kurz wie möglich formuliert. Ein Augenmerk liegt dabei auf der Verwendung einfacher Sprache, ohne Fachausdrücke. Zudem wird die Website des MDK Bayern – zusätzlich zur bestehenden Vorlesefunktion – kontinuierlich barrierefrei gestaltet und neue Seiten optional in „Leichter Sprache“ umgesetzt.



Selbsterklärende, grafische Versicherteninformation

Ausbau des Telefonservices

2020 gingen im Schnitt von Montag bis Freitag mehr als 1.800 Telefonanrufe beim MDK Bayern im Telefonservice ein. Um der wachsenden Nachfrage gerecht zu werden, baut der MDK dieses kostenlose Informations- und Beratungsangebot aus – personell, organisatorisch und kommunikativ. Inhaltliche Fra-

gen zum Gutachten und Rückfragen, wie die Pflegegrade zustande kommen, sind die häufigsten Gründe (mehr als 60 Prozent). 94 Prozent der Anrufer waren sehr zufrieden oder zufrieden mit der Beratung, 96,5 Prozent würden wieder anrufen und 93,8 Prozent das Beratungsangebot weiterempfehlen. Die wenigen Kritikpunkte, wie kürzere Warteschleifen, werden laufend optimiert.

Digitale Beratungs- und Informationsangebote

Mit der digitalen Veranstaltungsreihe „MDK im Dialog“ bringt der MDK Bayern die Expertise rund um die Pflegeberatung ins Web. Beworben in lokalen Medien, Social Media und über Krankenkassen, informiert die Veranstaltung zu Fragen wie „Was tun bei Fragen zum Gutachten?“, „Wie läuft eine Pflegebegutachtung ab?“ oder „Wie bereite ich mich auf die Pflegebegutachtung vor?“ und rundet so das Informations- und Beratungsangebot des MDK Bayern ab.



Online umfassend beraten – mit der Veranstaltungsreihe „MDK im Dialog“

7. Zur Befragung

7.1 Gesetzlicher Auftrag

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung in Bayern (MDK Bayern) ist der organisatorisch selbstständige und fachlich unabhängige sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung.

Unter anderem prüft der MDK Bayern im Auftrag der Pflegekassen gemäß Paragraf 18 Abs. 1 SGB XI, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Grad der Pflegebedürftigkeit vorliegt.

Auf dieser gesetzlichen Grundlage wurde vom Bundesministerium für Gesundheit eine Dienstleistungs-Richtlinie des GKV-Spitzenverbands definiert, die eine bundesweit einheitliche Befragung und Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung durch ein externes Marktforschungsinstitut (wissenschaftliche Stelle) vorsieht. Ziele der Befragung sind unter anderem:

- Kenntnisse erlangen über das aktuelle Zufriedenheitsniveau bei den Betroffenen bezogen auf die wesentlichen Aspekte des Begutachtungsverfahrens

- Transparenz herstellen bezüglich der von den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren
- Erkenntnisse erwerben als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung
- Informationen gewinnen zum Zweck der internen Kommunikation von Versichertenzufriedenheit und Versichertenerwartungen, die die Mitarbeiter des MDK betreffen

Spätestens bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht daher jeder Medizinische Dienst einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres. Der vorliegende Bericht informiert über die Versichertenbefragung des Jahres 2020 für den MDK Bayern.



7.2 Methodik

Fragebogen

Die schriftliche Versichertenbefragung erfolgte durch einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen. Inhalt, Ausfüllhinweise und Kriterien für die Auswertung des Fragebogens wurden vom GKV-Spitzenverband und vom Medizinischen Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS) in Abstimmung mit den Medizinischen Diensten unter wissenschaftlicher Beteiligung entwickelt und eingeführt.

Die wissenschaftliche Begleitung, die Entwicklung der Methodik und die Einführung des Verfahrens sowie die Auswertung der Versichertenbefragung übernahm nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren die M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Armin Töpfer.

Teilnehmer

Die Struktur des Fragebogens und die Fragen orientieren sich am Ablauf der Pflegebegutachtung. Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten eindeutig formuliert und leicht verständlich sind. Da nicht alle Pflegebedürftigen aufgrund ihrer besonderen Situation in der Lage sind, aktiv an der Befragung teilzunehmen, können auch Angehörige/private Pflegepersonen und gesetzliche Betreuer, die bei der persönlichen Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Zufriedenheitsbewertung ausfüllen.

Ablauf

Im Rahmen einer Zufallsstichprobe wurden ausgewählte Versicherte ermittelt. Diese erhielten maximal zwei Monate nach der Begutachtung den Fragebogen mit einem erläuternden Anschreiben sowie mit einer kostenfreien Antwortmöglichkeit, die keine Rückschlüsse auf den Versicherten zulässt. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym. Die ausgefüllten Fragebogen wurden an das beauftragte Marktforschungsinstitut zurückgesendet, das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch ausgewertet hat.

Rücklauf

Aufgrund der Corona-Pandemie hat der MDK Bayern die persönliche Pflegebegutachtung größtenteils ausgesetzt. Auch wenn daher sowohl der Anteil der ausgesendeten Fragebogen in Relation zur Zahl der Begutachtungen als auch die Gesamtzahl der Fragebogen gesunken ist, sind die Werte statistisch valide. Von 1.532 versendeten Aussendungen wurden 603 Fragebogen bis zum 15. Februar 2021 zurückgesendet. Die Rücklaufquote liegt damit bei 39,4 Prozent.

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

(Mehrfachnennungen möglich)

66,5 %	Angehörige/private Pflegepersonen
28,9 %	Pflegebedürftige
10,3 %	keine Angaben
4,5 %	gesetzliche Betreuungspersonen

Impressum

Bericht gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbands zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren (Dienstleistungs-Richtlinien – Die-RiLi) nach § 18b SGB XI vom 10.07.2013

Herausgeber:

MDK Bayern, Haidenauplatz 1, 81667 München

Telefon: 089 6 70 08-109, Telefax: 089 6 70 08-444

E-Mail: info@mdk-bayern.de, Internet: www.mdk-bayern.de

Verantwortlicher: Reiner Kasperbauer

Redaktion: Andreas Timm

Fotonachweis:

Medizinische Dienste der Krankenversicherung (Titel, S. 3, 9, 11, 13, 20)

MDK Bayern (S. 18, 19)

Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, www.einundalles.net

Copyright 2021 MDK Bayern