

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Bayern 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. Verbesserungsmaßnahmen
32	7. Zahlen, Daten, Fakten



Die Pflegebegutachtung: objektiv besser als ihr Ruf

Exakt 446.456 Pflegebegutachtungen führte der Medizinische Dienst Bayern im Jahr 2024 durch, um den Versicherten zeitnah Zugang zu den Leistungen der Pflegeversicherung zu ermöglichen.

Dabei prüfen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt. Wie selbstständig können die Versicherten ihren Alltag gestalten, wobei benötigen sie Unterstützung, mit welchen Einschränkungen und Herausforderungen müssen sie zurechtkommen?

Um die Qualität der Pflegebegutachtungen objektiv zu erfassen, erhalten durch eine Stichprobe zufällig ausgewählte Versicherte im Anschluss einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie die Gutachterinnen und Gutachter sowie den Ablauf der Begutachtung bewerten können. Dies erfolgt durch eine externe wissenschaftliche Stelle, damit die Daten wissenschaftlich gestützt und neutral erhoben werden.

Obwohl 2024 knapp 10 Prozent mehr Pflegebegutachtungen als im Vorjahr durchgeführt wurden, ist die objektive Zufriedenheit der Versicherten und deren Angehörigen weiterhin sehr hoch:

- 82,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind mit der persönlichen Pflegebegutachtung zufrieden. 10,8 Prozent sind teilweise zufrieden und nur 6,8 Prozent unzufrieden.
- Mit der telefonischen Begutachtung sind sogar 85,2 Prozent zufrieden, 9,0 Prozent teilweise zufrieden und nur 5,9 Prozent unzufrieden.

Die objektiven positiven Zahlen geben damit auch ein realistisches Gegenbild zu den leider überproportional beachteten negativen Einzeläußerungen über die Pflegebegutachtungen in den (sozialen) Medien.



Die Ergebnisse bestätigen einmal mehr, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der herausfordernden Begutachtungssituation umgehen und den hohen Erwartungen der Versicherten und deren Angehörigen entsprechen können.

Daher möchte ich mich abschließend zuerst einmal bei unseren überaus engagierten, kompetenten und empathischen Kolleginnen und Kollegen für ihren Einsatz zum Wohl der Versicherten bedanken. Gemeinsam werden wir uns auch weiterhin täglich dafür einsetzen, dass die Leistungen der Pflegeversicherung nach objektiven Kriterien allen Versicherten zu gleichen Bedingungen zugutekommen – und die objektiv hohe Zufriedenheit auch subjektiv noch weiter gesteigert werden kann.

Claudia Wöhler

Prof. Dr. Claudia Wöhler
Vorstandsvorsitzende
Medizinischer Dienst Bayern

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 Bayern. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **85,4 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **84,5 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



85,4 %



84,5 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **87,4 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **89,9 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



87,4 %



89,9 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **86,3 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **88,3 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



86,3 %



88,3 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Bayern über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **82,5 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **85,2 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



82,5 %



85,2 %

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 ist Teil der nach § 17 Absatz 1c SGB XI geforderten Dienstleistungs-Richtlinien.

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

² Richtlinien des 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, 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 ausgewertet.

Etwa ein Monat 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 (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. Mithilfe eines dreistufigen Bewertungsschemas gibt die befragte Person den Grad ihrer Zufriedenheit sowie der Wichtigkeit zu den einzelnen Kriterien an.

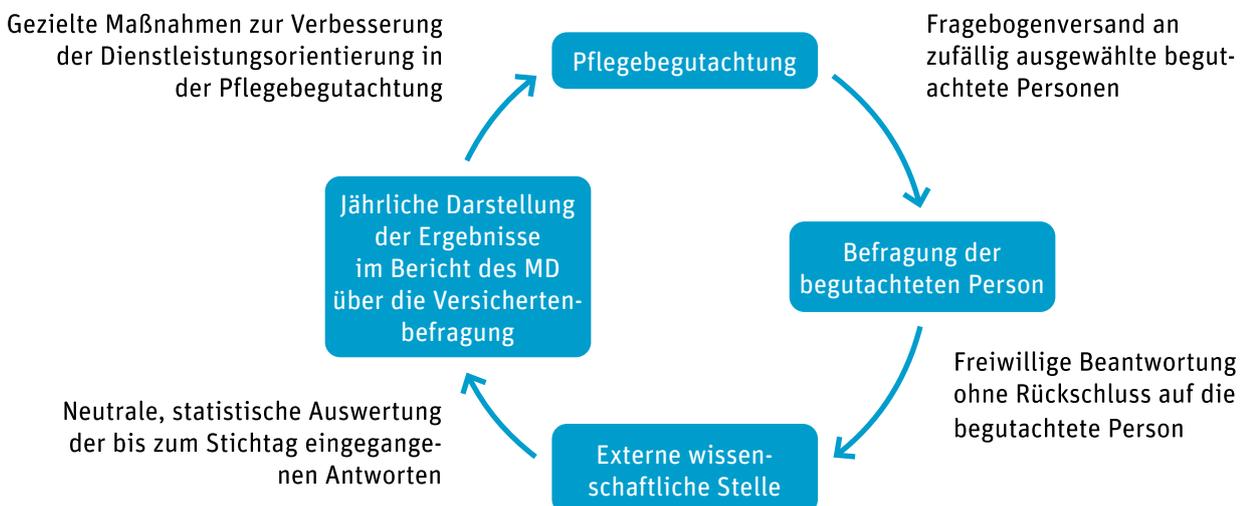
Die drei Fragebereiche umfassen:

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.

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 % 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 Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 178.542 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens

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

Der Medizinische Dienst Bayern hat 6.048 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 2.388 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 39,5 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein **strukturiertes Telefoninterview** begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Bayern 1.509 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 420 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 27,8 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024

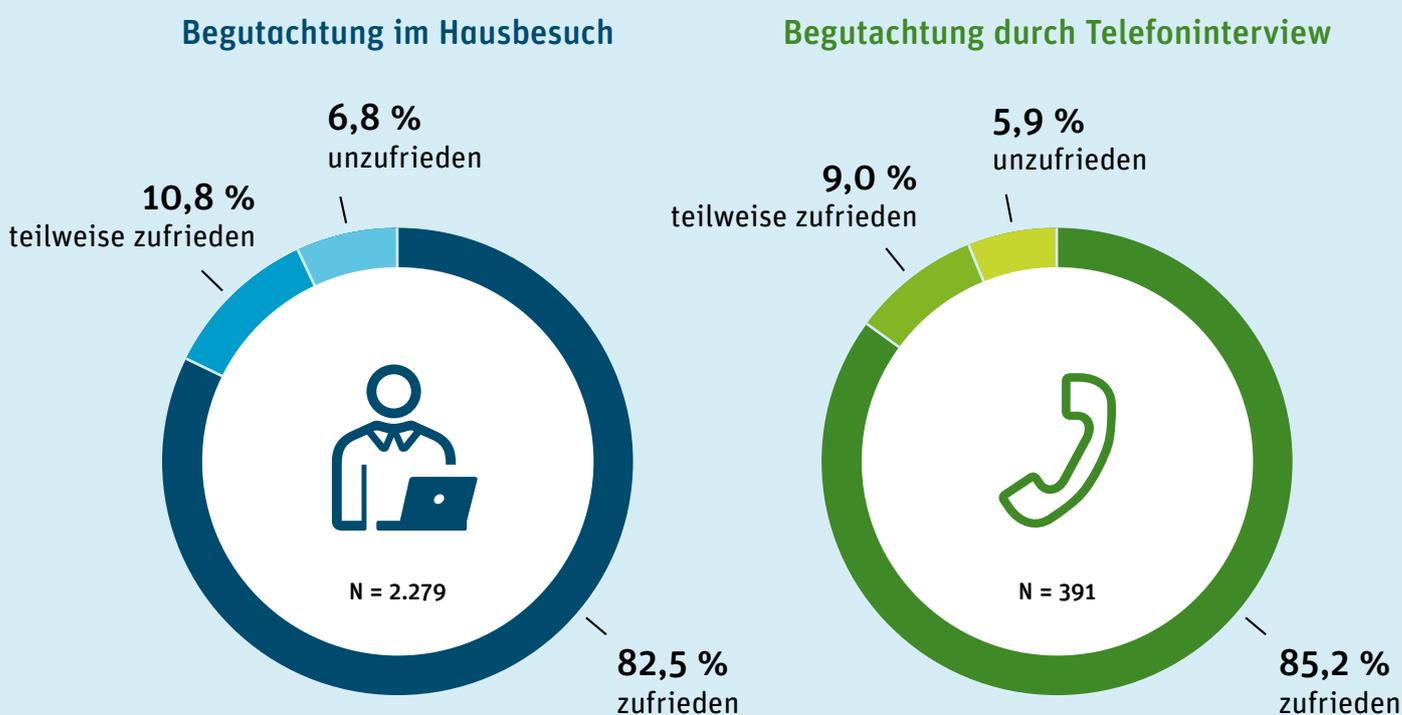


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

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



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (82,5 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (85,2 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 10,8 Prozent der im Hausbesuch und 9,0 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 6,8 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 5,9 Prozent.

Die Ergebnisse im Einzelnen

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

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Gutachterinnen und Gutachter waren 91,1 Prozent der im Hausbesuch und 94,1 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

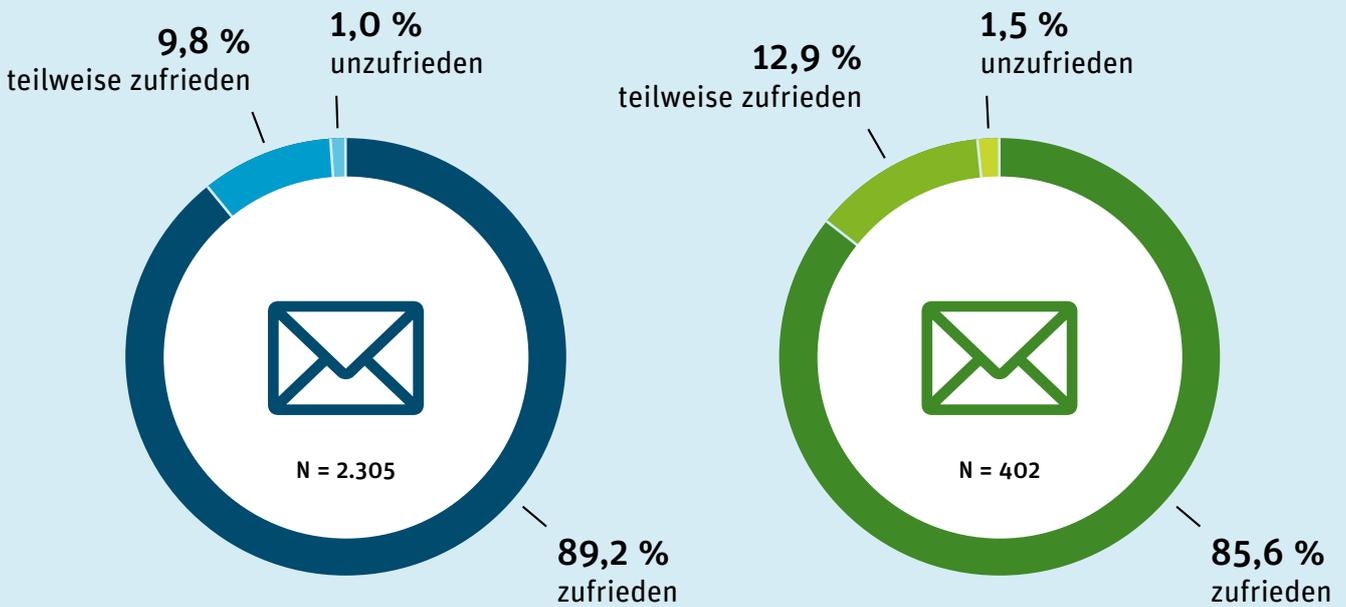
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 89,2 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien; bei Personen mit Telefoninterview waren es 85,6 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 84,8 Prozent (Hausbesuch) bzw. 82,3 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

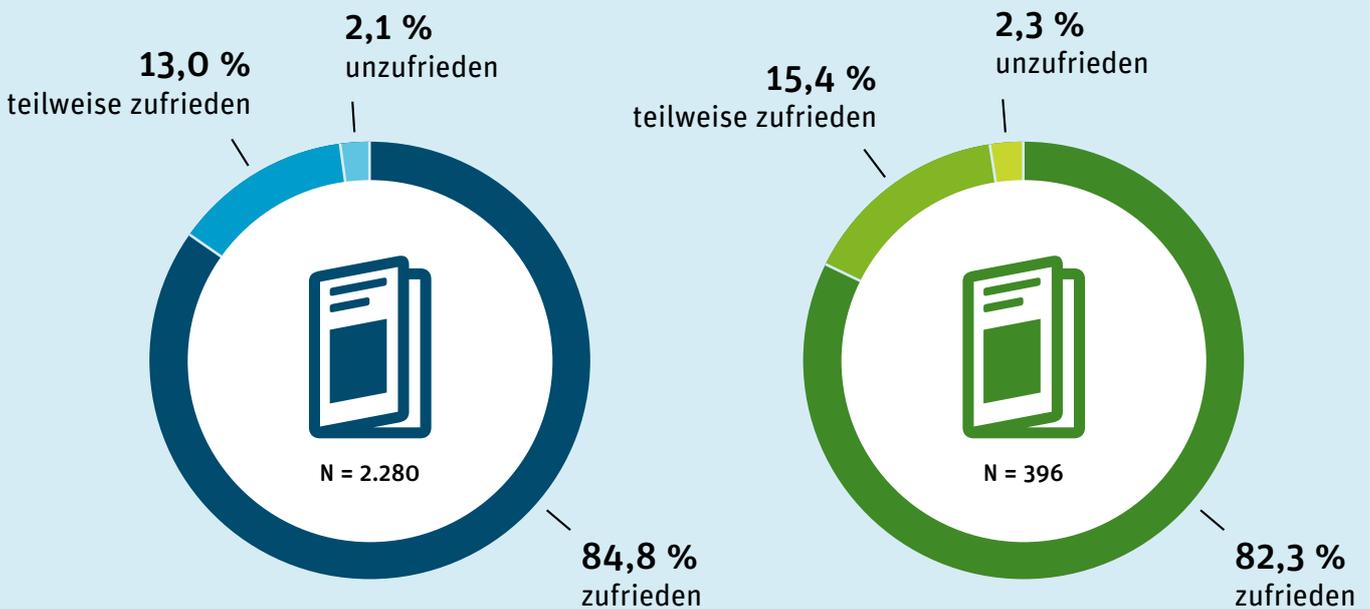
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern bei Rückfragen waren 76,3 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden; bei den Personen mit Telefoninterview waren es 76,0 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



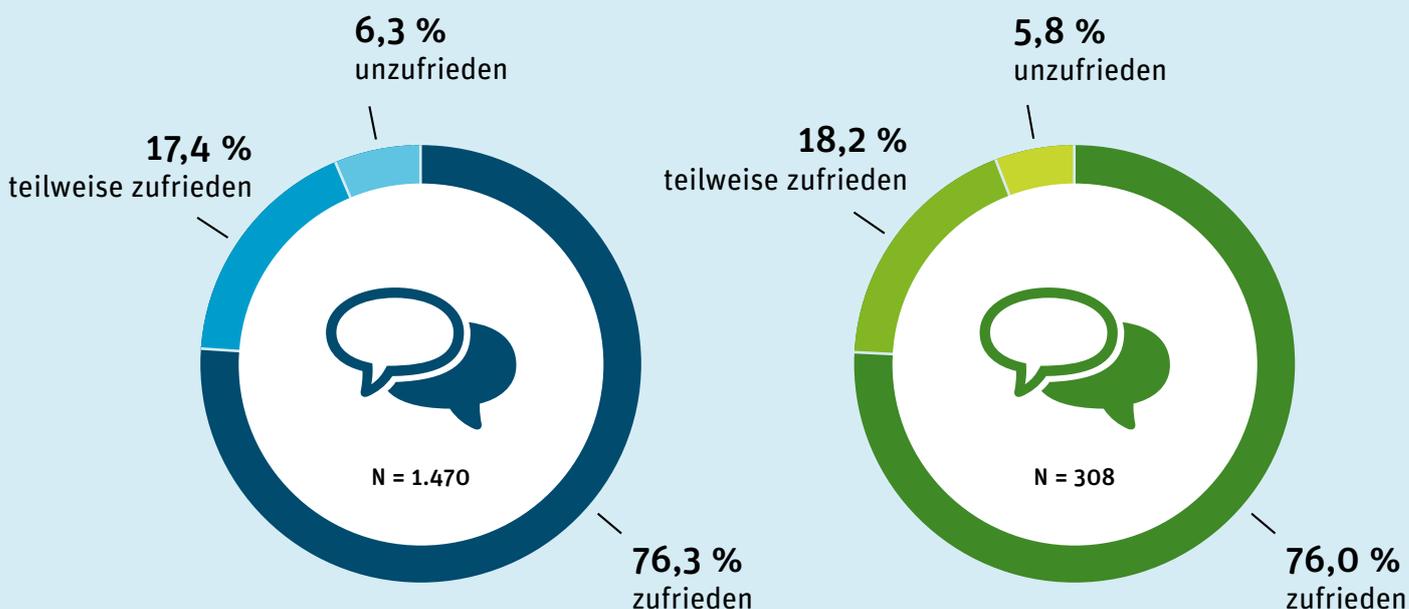
Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



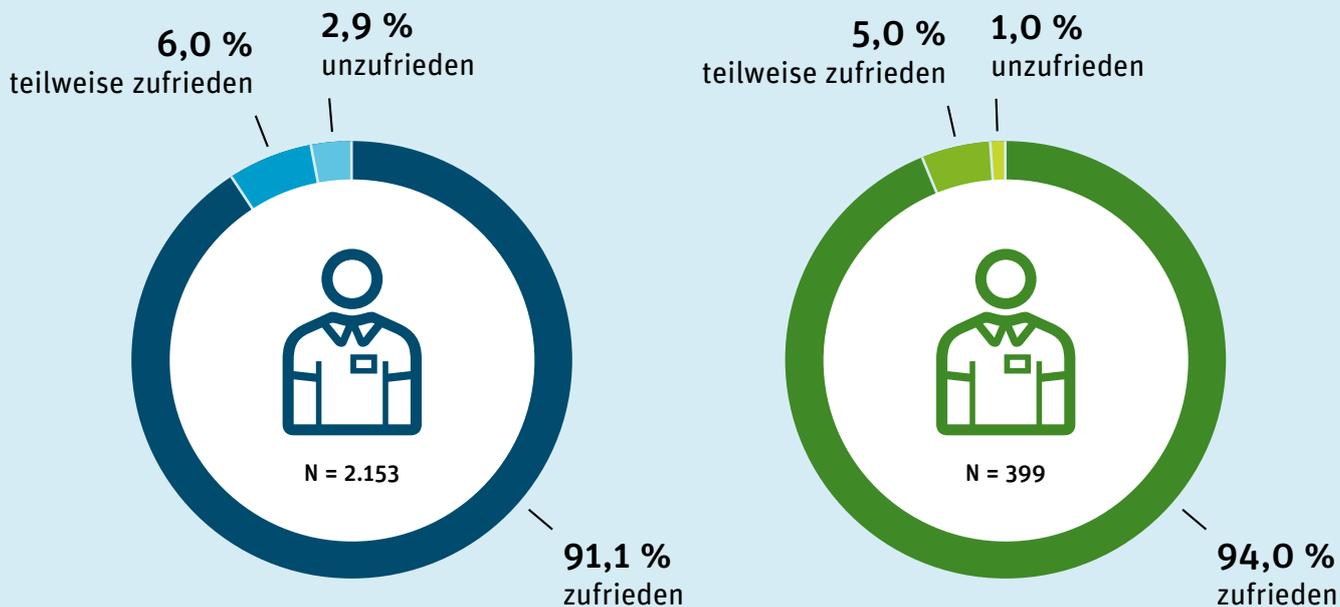
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Bayern



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent erreichten beim persönlichen Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters – und das bei beiden Begutachtungsarten. Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (85,3 Prozent Hausbesuch, 88,2 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 82,9 Prozent der befragten Personen, 11,0 Prozent waren teilweise zufrieden und 6,0 Prozent unzufrieden.

Die durch ein Telefoninterview begutachteten Personen wurden gefragt: „Konnten weitere anwesende

Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?“ Hier waren 91,8 Prozent zufrieden, 6,1 Prozent teilweise zufrieden und 2,1 Prozent unzufrieden.

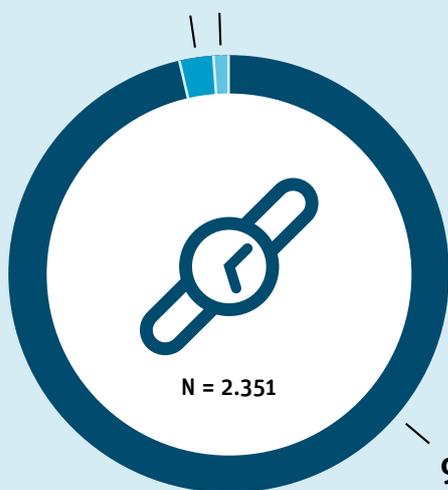
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 79,0 Prozent der Befragten zufrieden; 11,6 Prozent teilweise zufrieden und 9,4 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 81,0 Prozent zufrieden, 12,4 Prozent teilweise zufrieden und 6,6 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 85,6 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 86,0 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum

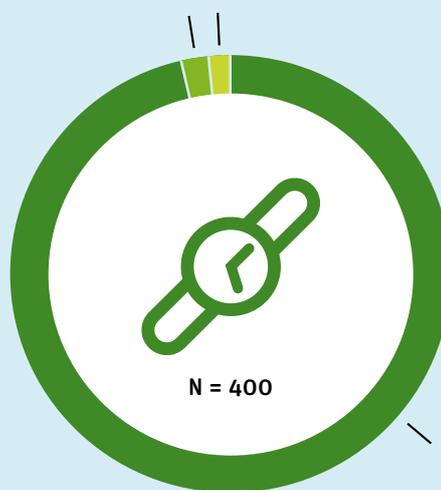
2,3 % teilweise zufrieden
1,1 % unzufrieden



96,6 %
zufrieden

Telefonat im angekündigten Zeitraum

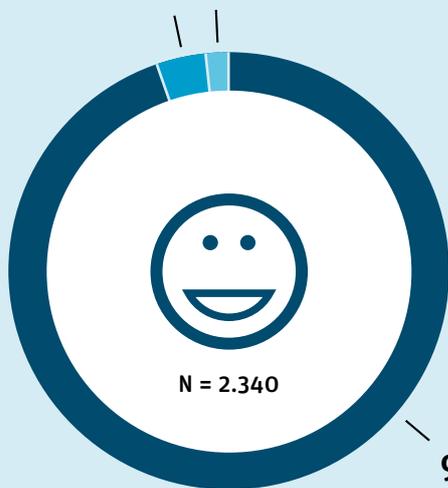
2,0 % teilweise zufrieden
1,5 % unzufrieden



96,5 %
zufrieden

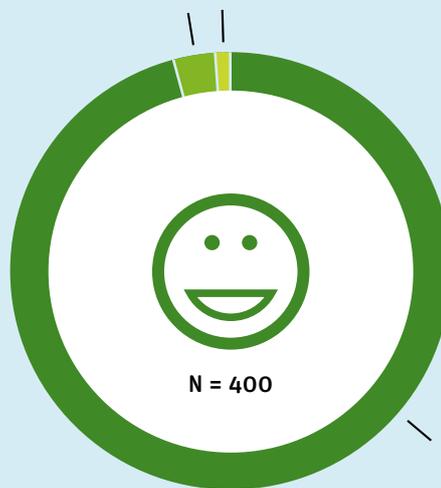
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

3,7 % teilweise zufrieden
1,4 % unzufrieden



94,9 %
zufrieden

3,0 % teilweise zufrieden
1,0 % unzufrieden

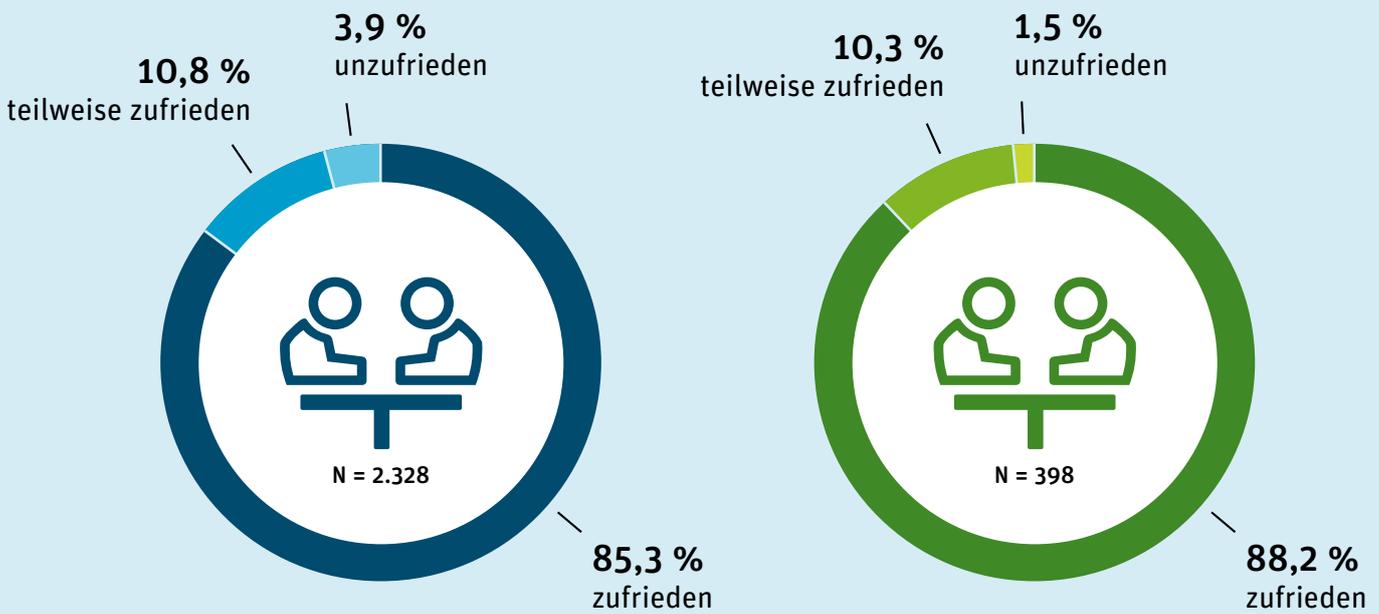


96,0 %
zufrieden

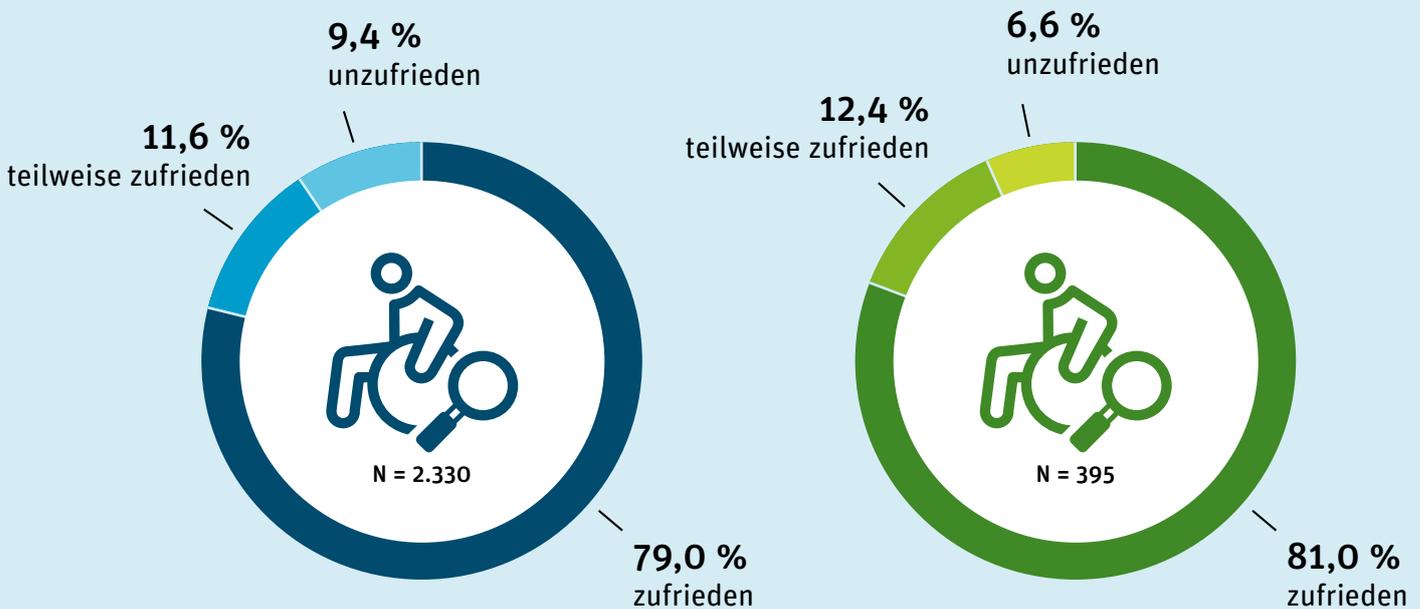
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



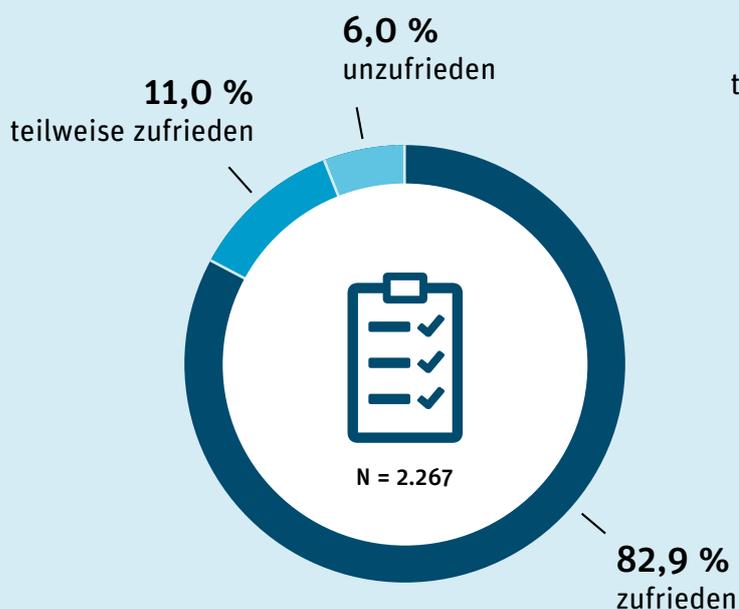
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der versicherten Person



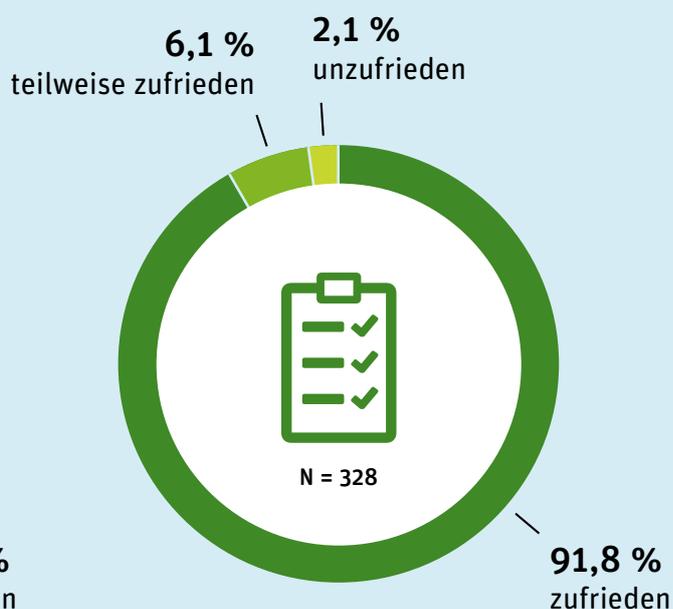
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

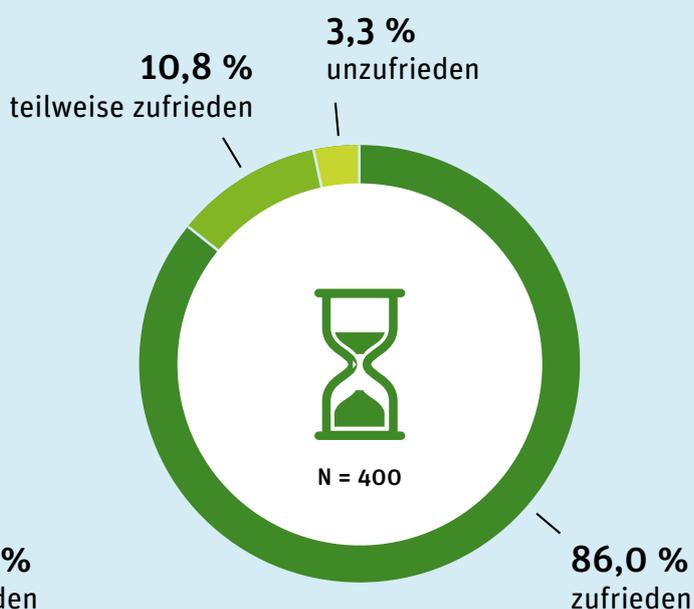
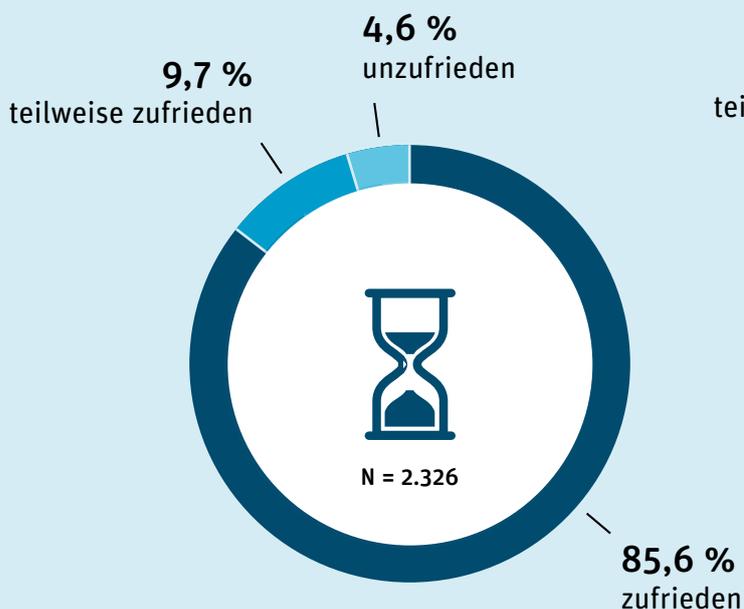
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der versicherten Person



Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden



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



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten grundsätzlich zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (89,3 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch; 90,7 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von ca. 90 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 76,2 Prozent zufrieden, 14,9 Prozent teilweise zufrieden und 8,9 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 77,2 Prozent zufrieden, 14,3 Prozent teilweise zufrieden und 8,5 Prozent unzufrieden.

A)



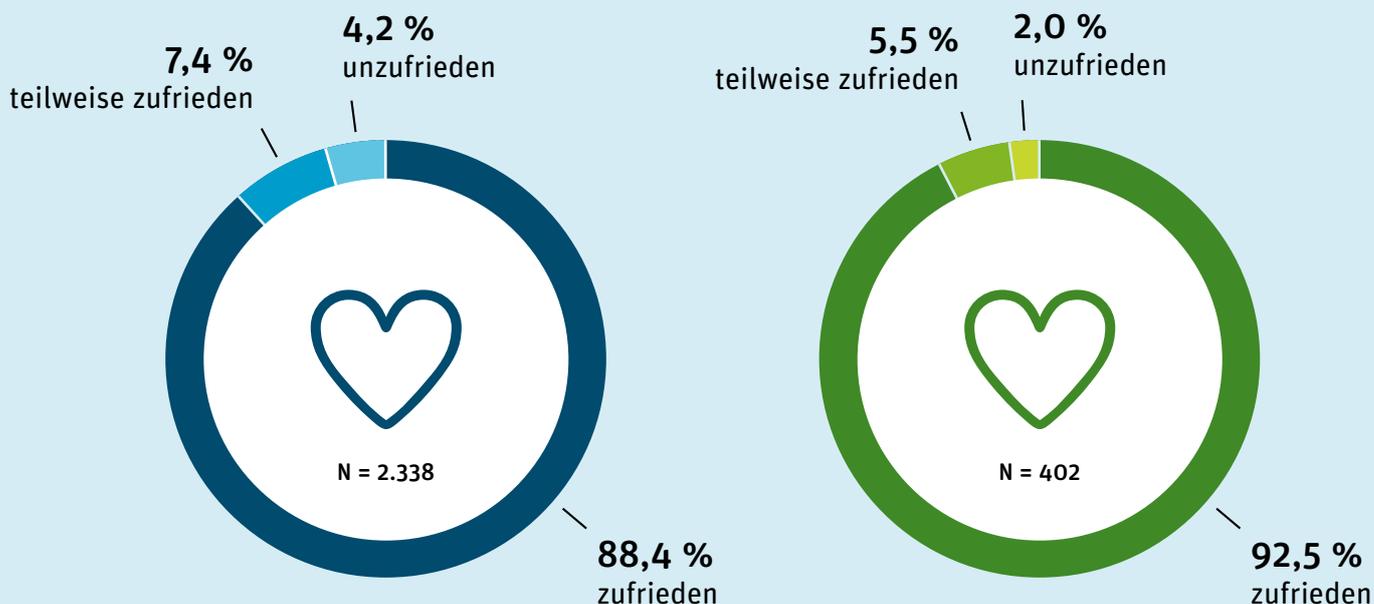
B)



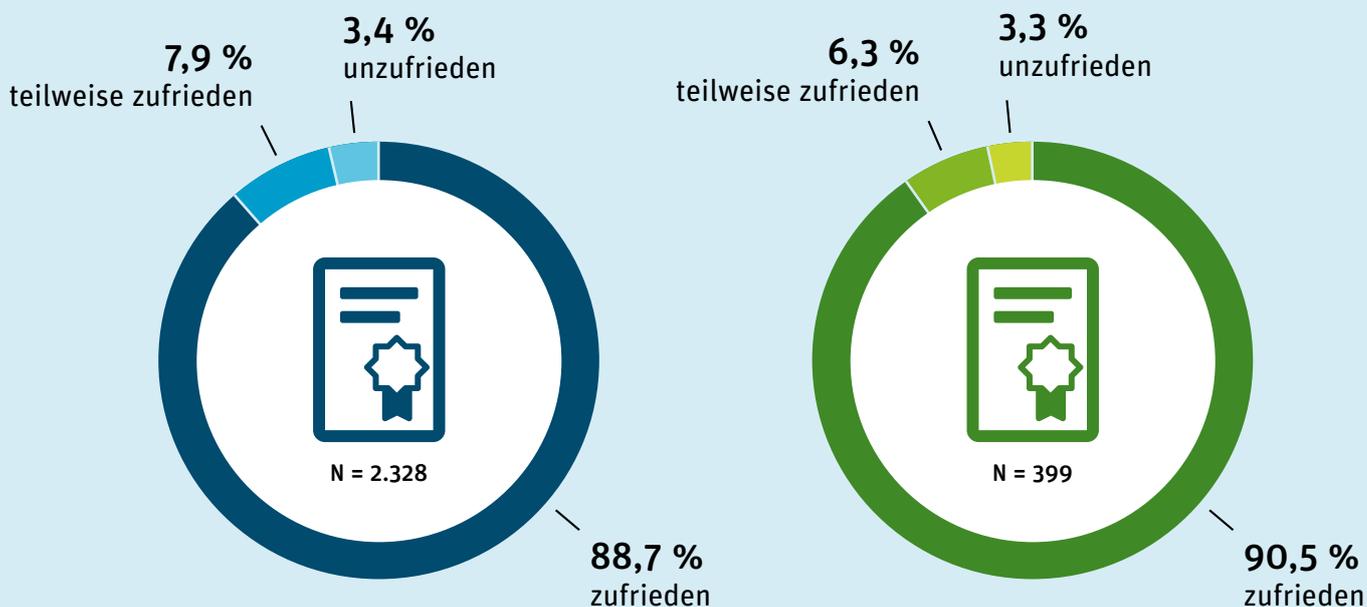
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



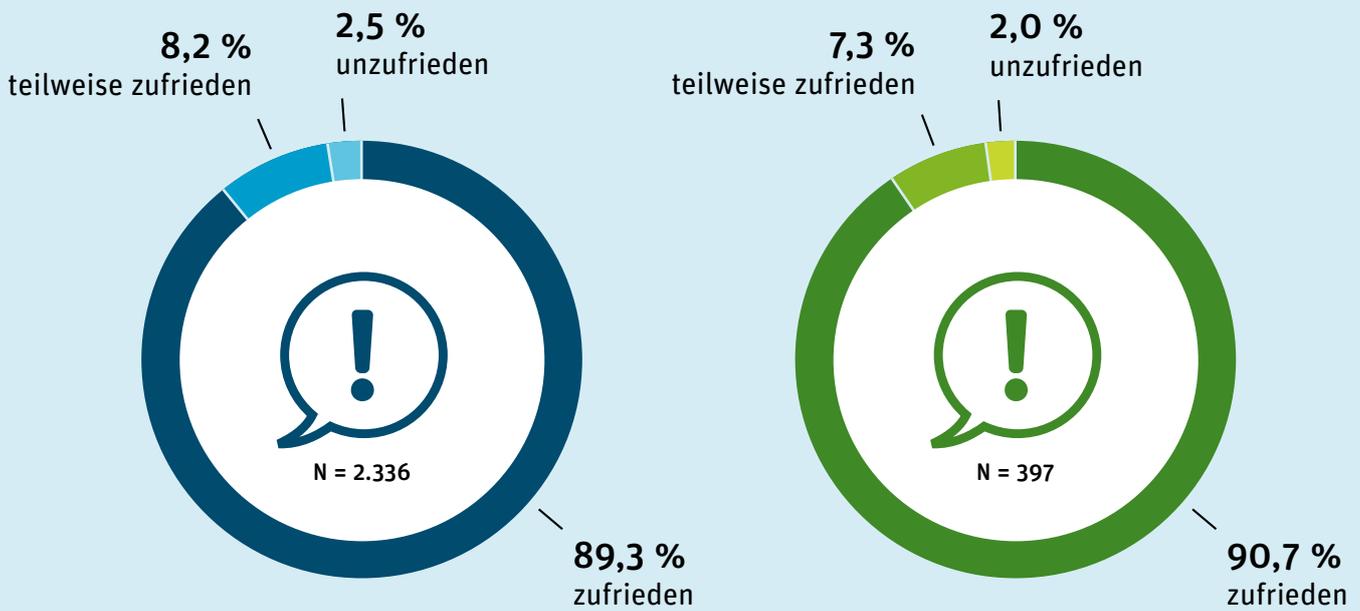
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



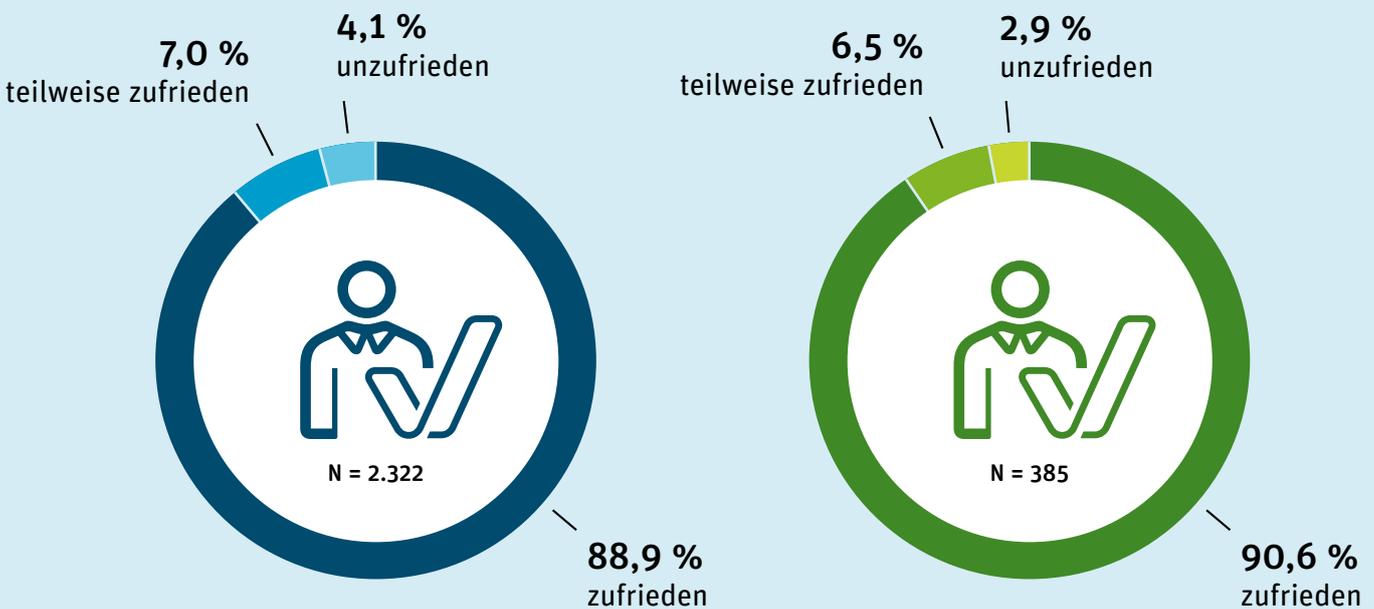
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



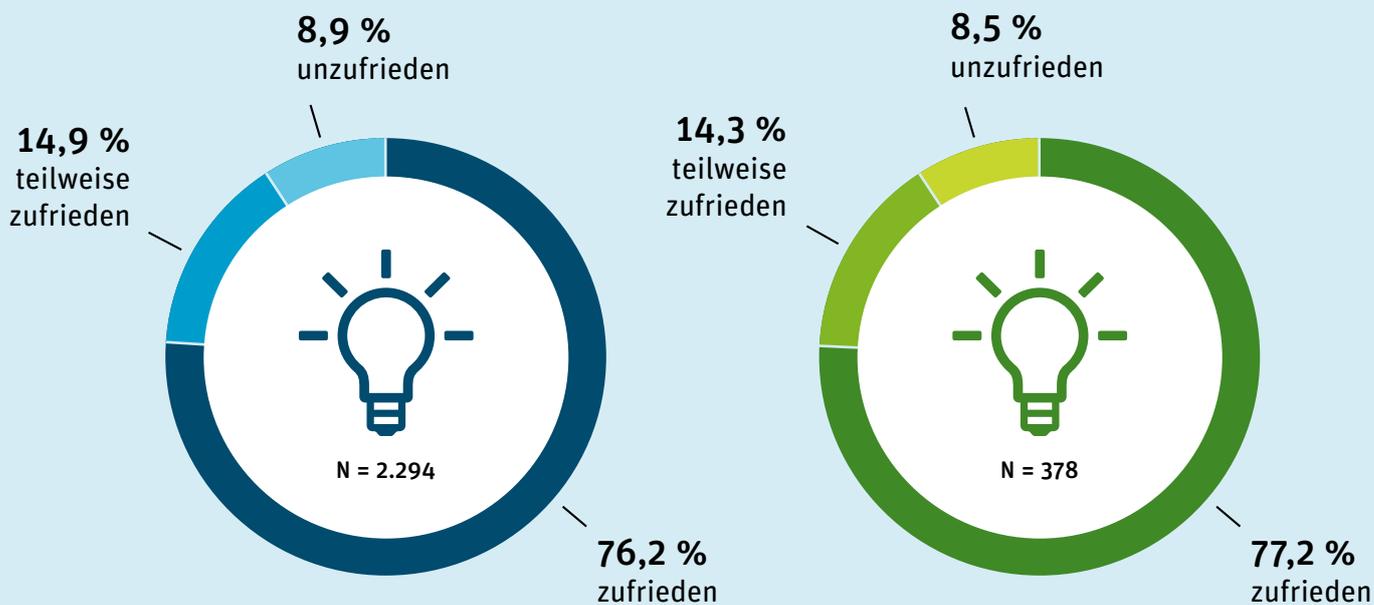
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.

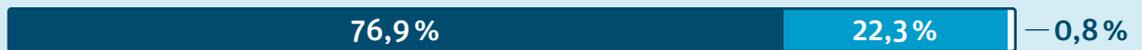
○ Hausbesuch ○ Telefonisch

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



Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

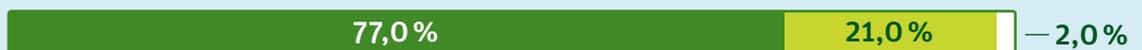


ja
 nein
 weiß nicht

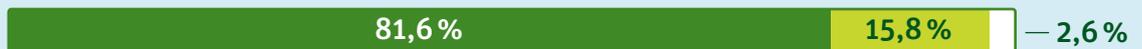


Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja
 nein
 weiß nicht

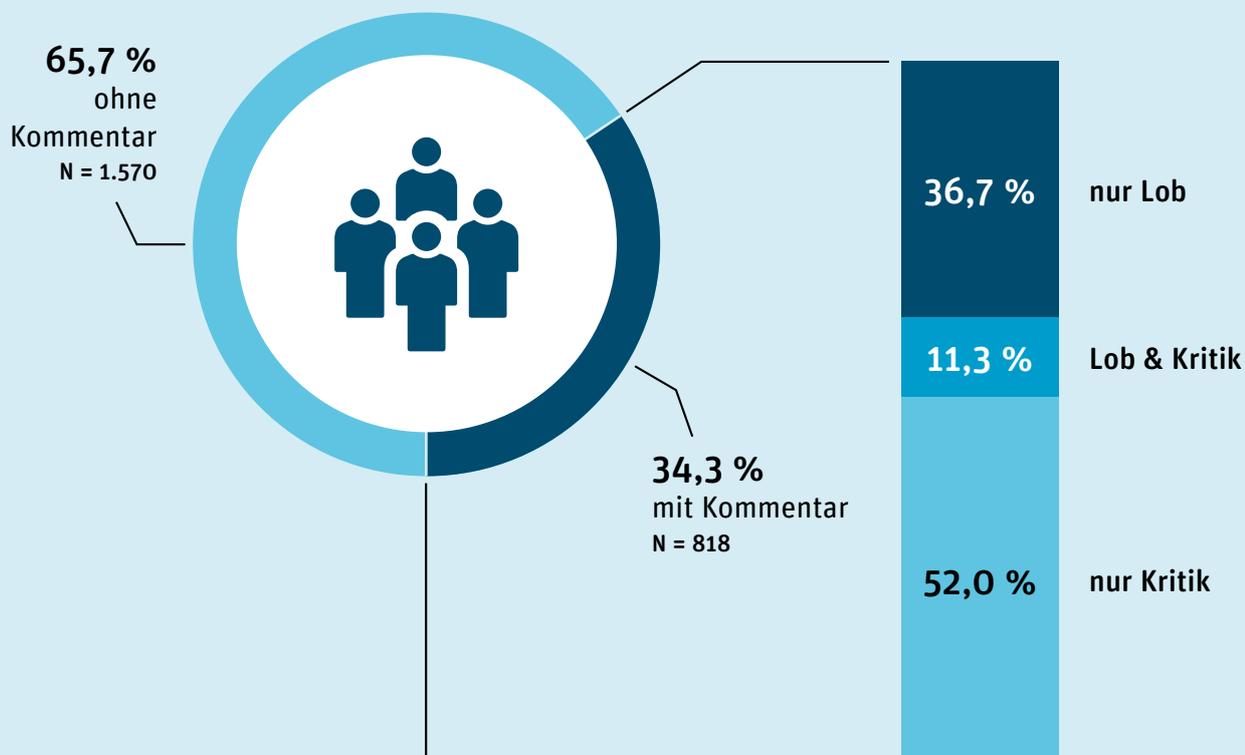
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.



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 (818 Kommentare von 2.388 Befragten).



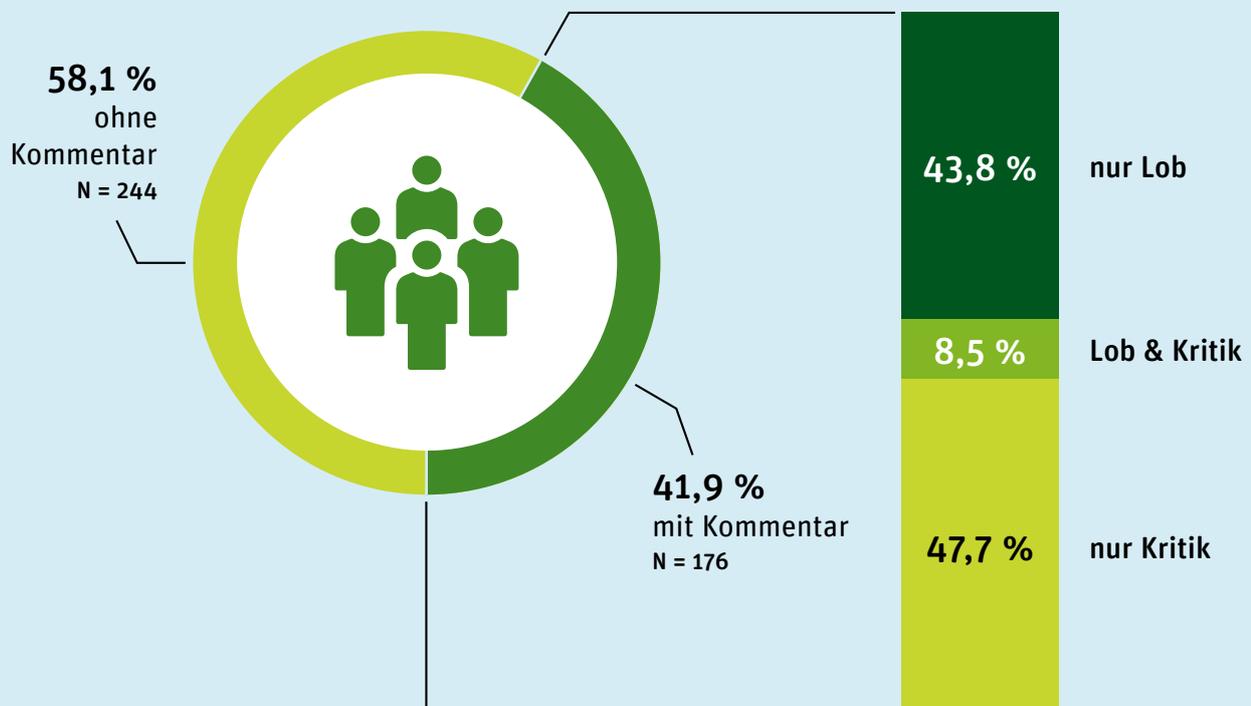
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.



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 (176 Kommentare von 420 Befragten).



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen. N= Anzahl der angekreuzten Werte.



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 (1.021 Kommentare von 818 Befragten).





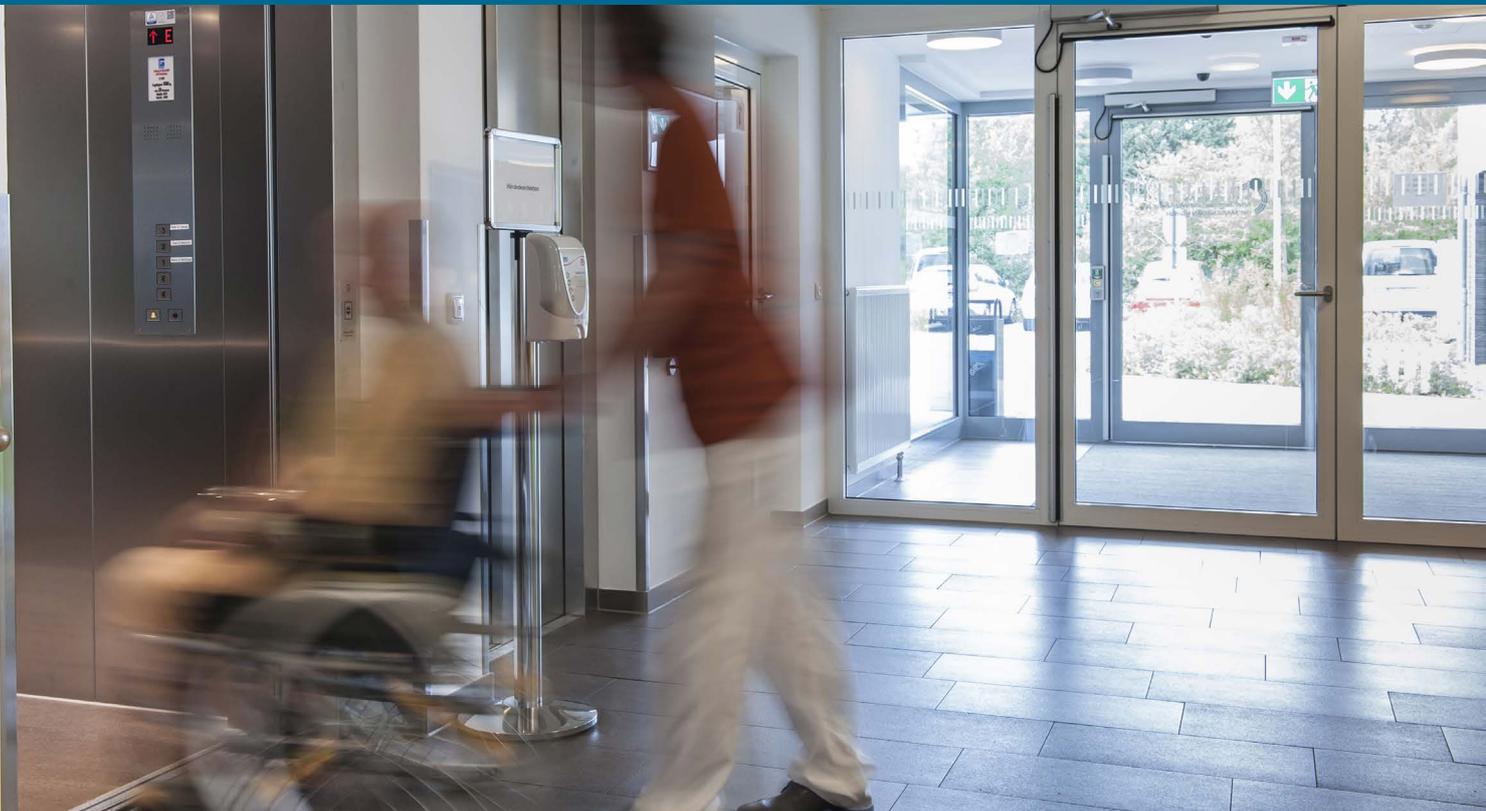
Begutachtung durch Telefoninterview

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 (216 Kommentare von 176 Befragten).



5. Erkenntnisse



Die Auswertung des umfangreichen Datenmaterials aufgrund einer hohen Rücklaufquote (siehe Kapitel 3) bringt repräsentative Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen sowie zu ihrer Einschätzung, wie wichtig ihnen einzelne Themen in der Pflegebegutachtung sind.

Die dargestellten Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte der begutachteten Personen, der An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie der gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen sind 36,7 Prozent positiv

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

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 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 Bayern bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern 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 – ein Verbesserungspotenzial.

6. Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgte nach einem strukturierten Verfahren. Es wurden zunächst die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet. Dabei sind Themenfelder mit Verbesserungsbedarf identifiziert worden. In einem weiteren Schritt wurden Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausgearbeitet, um konkrete Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten abzuleiten.

Optimierung der Besuchsankündigungen

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Medizinischen Dienstes, welches nach den Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund erstellt wird. Die darin festgelegten Kriterien und die dafür relevanten Informationen sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Das führt dazu, dass Versicherte unzufrieden sind, wenn zum Beispiel im Vorfeld des Termins unklar kommuniziert bzw. falsche Erwartungen geweckt wurden oder vorab bereitgestellte Unterlagen im Termin vermeintlich keine Berücksichtigung finden. Der Medizinische Dienst Bayern hat daher 2024 die Informationen zur Besuchsankündigung komplett neugestaltet, im Umfang reduziert und die Inhalte für die Versicherten in einfacher, verständlicher Sprache klarer kommuniziert. Die zurückgehende Zahl an Rückfragen vor dem Begutachtungstermin und die rückläufige Quote an Hausbesuchen, bei denen die Versicherten nicht angetroffen werden konnten, zeigt den Erfolg dieser Überarbeitung.

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Medizinische Dienst Bayern in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies zum Gegenstand individueller Coaching-Maßnahmen. Ein konkretes Beispiel: 2024 wurden die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Bayern mit einer Fortbildung in „Gewaltfreier Kommunikation“ geschult, um speziell auch in herausfordernden Begutachtungssituationen eine empathische und deeskalierende Gesprächsführung mit den Versicherten bzw. den Angehörigen zu ermöglichen.

Aktive Beratung schon vor der Antragstellung

Der Wunsch unserer Versicherten nach guter Beratung und Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Medizinischen Dienst Bayern bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert – vor, während und nach dem Begutachtungstermin. Daher bietet der Medizinische Dienst Bayern mit der Veranstaltungs-Reihe MD im Dialog regelmäßig Beratungsangebote, in denen Versicherte, Angehörige, Pflegefachschulen und Mitarbeitende von Pflegeeinrichtungen zu verschiedenen Aspekten der Pflegebegutachtung aktiv vor Ort oder online informiert werden. Auf diese Dialog-Angebote weisen die Gutachterinnen und Gutachter in relevanten

Situationen die Versicherten aktiv hin. Insgesamt 36 MD im Dialog-Veranstaltungen mit 2.274 Teilnehmenden wurden im Jahr 2024 im Bereich Pflege umgesetzt, zu relevanten Themen wie u. a. Vorbereitung auf die Begutachtung, zu Widerspruchsbegutachtungen oder Pflegebegutachtungen bei Kindern.

Transparenz leben: Tage der offenen Tür

Was macht eigentlich der Medizinische Dienst so alles und was macht ihn so besonders? Die Antworten auf diese Fragen konnten Interessierte im Jahr 2024 in München, Nürnberg, Bayreuth und Würzburg an vier Tagen der offenen Tür erleben. Für alle Besucherinnen und Besucher war es die ideale Gelegenheit, vor Ort und aus erster Hand mehr über die Tätigkeit des Medizinischen Dienstes zu erfahren – im Fokus stand auch hier die Pflegebegutachtung. Fragen der Versicherten zu Pflegebedürftigkeit, zu Leistungen und Angeboten konnten direkt von den Experten geklärt werden. Zudem stand ein Demenzsimulator bereit, bei dem Interessierte in Alltagssituationen nachempfinden konnten, wie Menschen mit Demenz ihre Umwelt wahrnehmen und wie Angehörige oder Pflegekräfte besser auf deren Bedürfnisse eingehen können.

Initiative Pflegebedürftig!?

Jede Pflegebegutachtung, die nicht zum erhofften Ergebnis eines Pflegegrades führt, kostet nicht nur das Gesundheitswesen wertvolle Ressourcen, sondern bringt auch viel Unzufriedenheit mit sich – häufig aus Unwissenheit. Daher hat der

Medizinische Dienst Bayern im Sommer 2024 die Initiative Pflegebedürftig!? gestartet, um gezielt Menschen mit beginnendem Hilfebedarf über die Voraussetzungen und Angebote zu Pflege und Pflegebedürftigkeit zu beraten. Entsprechend breit ist die Unterstützung für die Initiative: Erst beraten lassen, dann Antrag stellen – dem haben sich neben dem Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention sowie dem Landesamt für Pflege auch führende Pflegekassen wie die AOK Bayern, die DAK, Barmer, TK und KKH angeschlossen. Ebenso der Bayerische Hausärzte Verband, die Bayerische Landesärztekammer und viele andere mehr.

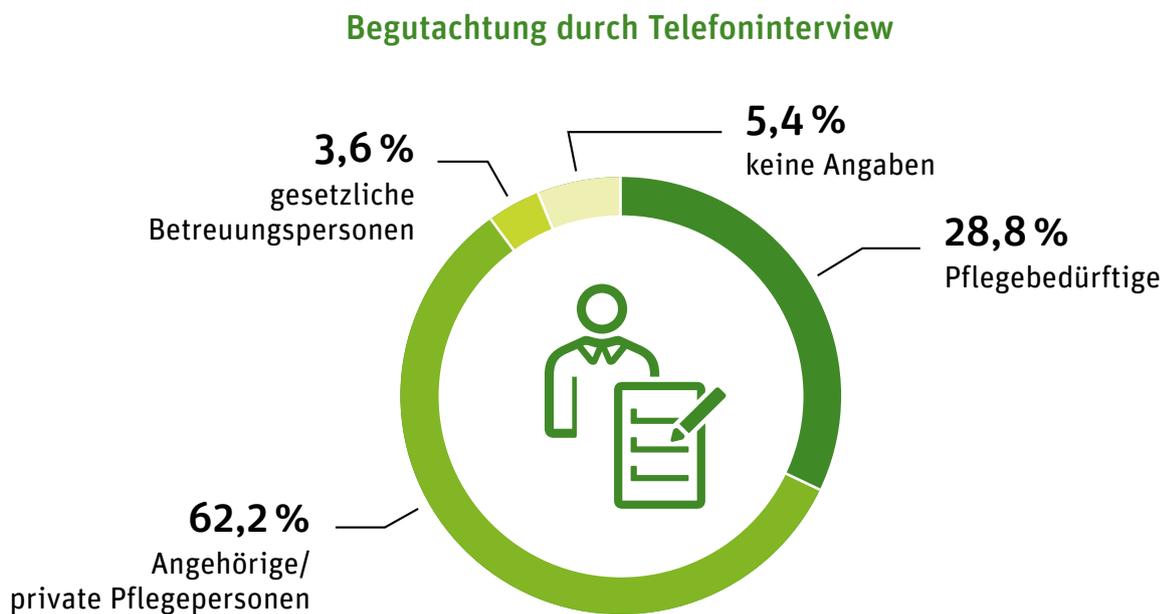
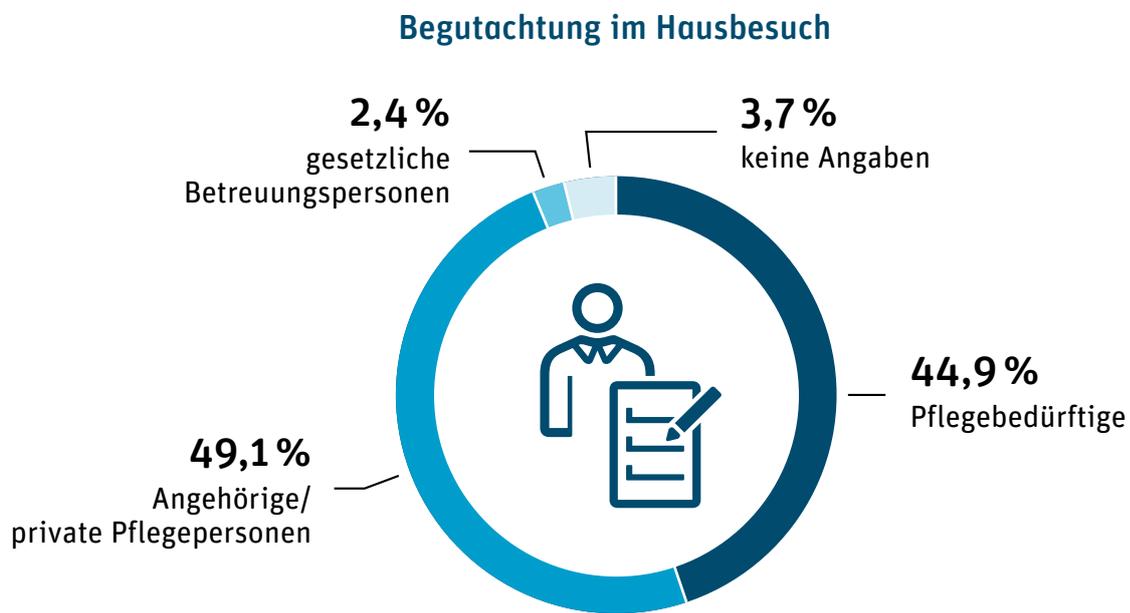
Gute Planung und bedarfsgerechte Personalentwicklung

Die Pflegebegutachtung spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Daher hat der Gesetzgeber festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Dafür ist beim Medizinischen Dienst Bayern eine ausgefeilte Planung erforderlich. Denn im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter sorgsam mit der zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird daher beim Medizinischen Dienst Bayern kontinuierlich verbessert, um einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Zudem schult der Medizinische Dienst Bayern kontinuierlich sein Personal zur Bewältigung des wachsenden Auftragsvolumens.

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 Bayern 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 der Fragenbereiche A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 2.388)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern?	82,5 %	10,8 %	6,8 %

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	89,2 %	9,8 %	1,0 %	79,3 %	18,1 %	2,6 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,8 %	13,0 %	2,1 %	81,5 %	17,0 %	1,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayern bei Rückfragen	76,3 %	17,4 %	6,3 %	81,3 %	12,0 %	6,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	91,1 %	6,0 %	2,9 %	93,9 %	5,2 %	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	96,6 %	2,3 %	1,1 %	85,9 %	13,0 %	1,1 %
Angemessene Vorstellung	94,9 %	3,7 %	1,4 %	87,6 %	11,3 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	85,3 %	10,8 %	3,9 %	92,7 %	6,6 %	0,7 %
Eingehen auf die individuelle Pflagesituation	79,0 %	11,6 %	9,4 %	95,2 %	4,1 %	0,7 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	82,9 %	11,0 %	6,0 %	90,4 %	8,7 %	0,9 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,6 %	9,7 %	4,6 %	95,2 %	4,5 %	0,3 %

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	88,4 %	7,4 %	4,2 %	94,9 %	4,4 %	0,7 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	88,7 %	7,9 %	3,4 %	95,8 %	3,7 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	89,3 %	8,2 %	2,5 %	94,9 %	4,7 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	88,9 %	7,0 %	4,1 %	96,2 %	3,5 %	0,3 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflagesituation	76,2 %	14,9 %	8,9 %	92,5 %	6,9 %	0,5 %



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse der Fragenbereiche A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 420)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bayern?	85,2 %	9,0 %	5,9 %

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	85,6 %	12,9 %	1,5 %	80,7 %	16,9 %	2,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	82,3 %	15,4 %	2,3 %	80,9 %	16,6 %	2,5 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bayernes Bayern bei Rückfragen	76,0 %	18,2 %	5,8 %	87,2 %	8,3 %	4,5 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,0 %	5,0 %	1,0 %	95,9 %	3,5 %	0,6 %

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	96,5 %	2,0 %	1,5 %	92,1 %	6,6 %	1,2 %
Angemessene Vorstellung	96,0 %	3,0 %	1,0 %	84,5 %	14,9 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,2 %	10,3 %	1,5 %	92,0 %	7,4 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	81,0 %	12,4 %	6,6 %	95,0 %	4,7 %	0,3 %
Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen	91,8 %	6,1 %	2,1 %	85,8 %	8,7 %	5,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,0 %	10,8 %	3,3 %	97,6 %	2,1 %	0,3 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	92,5 %	5,5 %	2,0 %	95,4 %	4,0 %	0,6 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,5 %	6,3 %	3,3 %	97,5 %	2,5 %	0,0 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	7,3 %	2,0 %	96,6 %	3,4 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,6 %	6,5 %	2,9 %	96,0 %	3,1 %	0,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	77,2 %	14,3 %	8,5 %	91,4 %	6,7 %	1,9 %

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 Bayern
Haidenauplatz 1
81667 München

Telefon: 089 159060 5555
E-Mail: info@md-bayern.de
Internet: www.md-bayern.de

Verantwortliche:

Prof. Dr. Claudia Wöhler, Vorstandsvorsitzende

Autoren: Andreas Timm, Medizinischer Dienst Bayern
Natalia Siebert, Medizinischer Dienst Bayern

Bilder: Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, www.einundalles.net



Medizinischer Dienst Bayern
Haidenauplatz 1
81667 München
Telefon: 089 159060 5555
info@md-bayern.de
www.md-bayern.de

Bewerten Sie uns auf 

Folgen Sie uns auf 
