

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe 2024



Inhalt

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



Begutachtung auf Augenhöhe

Es ist eine herausfordernde Situation, wenn man selbst oder ein naher Angehöriger merkt, dass es „alleine nicht mehr geht“. Das ist vor allem emotional eine Herausforderung, aber natürlich auch organisatorisch.

Eine neu eintretende Pflegebedürftigkeit ist ein Einschnitt und verändert in der Regel das Leben gleich mehrerer Menschen auf mehreren Ebenen. Uns vom Medizinischen Dienst kommt in dieser Situation eine große Verantwortung zu, der wir uns bewusst sind. Denn mit dieser Situation gilt es sensibel umzugehen. Dass uns das gelingt, zeigen die Ergebnisse der neuen Versichertenbefragung.

Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe hat im Jahr 2024 über 360.000 Pflegebegutachtungen durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden die Versicherten von einem unabhängigen Institut zu ihren Erfahrungen bei der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst befragt.

Rund 88 % der an der Befragung Beteiligten zeigen sich zufrieden mit der Pflegebegutachtung, womit wir uns im Vergleich zum Vorjahr noch

einmal verbessern konnten. Insbesondere beschreiben die Befragten unseren Gutachterinnen und Gutachtern einen vertrauenswürdigen, kompetenten und respektvollen Umgang mit den Versicherten.

Gerade bei einer erstmaligen Pflegebegutachtung ist besondere Sensibilität gefragt. Deshalb legen wir großen Wert darauf, dass wir die Menschen dann in ihrer häuslichen Umgebung erleben. Denn jeder Mensch und jede Situation sind anders. Und die Menschen haben Fragen, denn auf diese Situation ist man meist nicht ausreichend vorbereitet. Unsere Gutachterinnen und Gutachter sind für viele deshalb auch wichtige Ansprechpartner für diese neue Situation. Sie schätzen unsere Expertise und unsere Neutralität.

Die Zahl der Pflegebedürftigen steigt weiter stark an und daran wird sich auch in den kommenden Jahren nichts ändern. Um für die Versicherten weiterhin schnelle Hilfe und Unterstützung zu gewährleisten, gibt es seit Beginn des Jahres 2024 auch regelhaft die Möglichkeit, eine Pflegebegutachtung im strukturierten Telefoninterview durchzuführen.

Erfreulicherweise weisen die Ergebnisse zur Begutachtung im Telefoninterview ähnlich hohe Zufriedenheitswerte auf wie die Ergebnisse zur Begutachtung im Hausbesuch. Gleichwohl fehlt den Gutachterinnen und Gutachtern bei einem Telefoninterview der direkte Kontakt, weshalb diese Begutachtungsart nur unter klar definierten Voraussetzungen zum Einsatz kommt. Eine Möglichkeit, um auch bei dieser Begutachtung buchstäblich auf „Augenhöhe zu bleiben“, ist die Videotelefonie. Die Eignung der Videotelefonie für verschiedene Begutachtungssituationen wird derzeit in einer bundesweiten Studie erprobt, an der sich der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe beteiligt.

Die Versicherten können sich darauf verlassen, dass wir diese Möglichkeit nur nutzen, wenn wir überzeugt sind, dass sie den Menschen in ihrer speziellen Lebenssituation gerecht wird. Das sind wir unserem Berufsethos, aber vor allem den Menschen schuldig, die unsere kompetente, umfassende und faire Beurteilung und unseren Rat brauchen.



Dr. Martin Rieger
Vorstandsvorsitzender

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 Westfalen-Lippe. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **87,0 Prozent** der im Hausbesuch begutachteten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. **87,4 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



87,0 %



87,4 %

Der Kontakt

Hier wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **89,7 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **91,2 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



89,7 %



91,2 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88,3 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Das schätzten auch **89,6 Prozent** der Personen ein, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



88,3 %



89,6 %

Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **87,9 Prozent** der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf **87,8 Prozent** der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



87,9 %



87,8 %

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 Dienst 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. Diese geben auch wertvolle Hinweise darauf, wie sich der Medizinische Dienst künftig noch dienstleistungsorientierter zeigen kann.

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

Umsetzung der Befragung

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

Etwa einen Monat nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten die per Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten einen Fragebogen, 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 gegebenen 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.

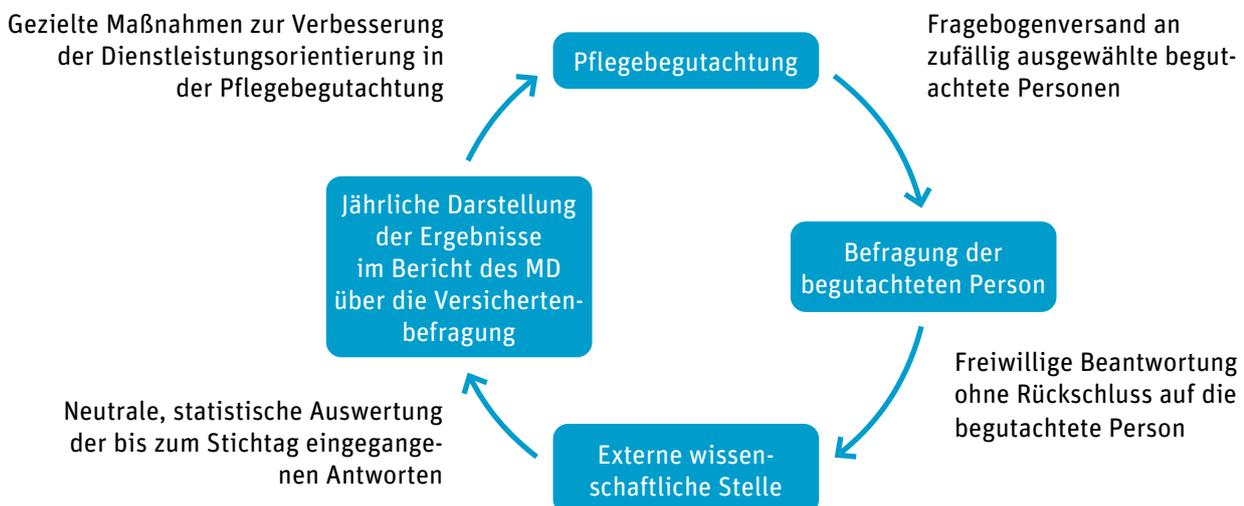
Die drei Fragebereiche umfassen:

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. Sie umfasst 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten in Form eines strukturierten Telefoninterviews 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 die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 188.620 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens

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

Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe hat 5.369 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 1.961 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 36,5 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein **strukturiertes Telefoninterview** begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe 1.585 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 584 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 36,8 Prozent entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2024

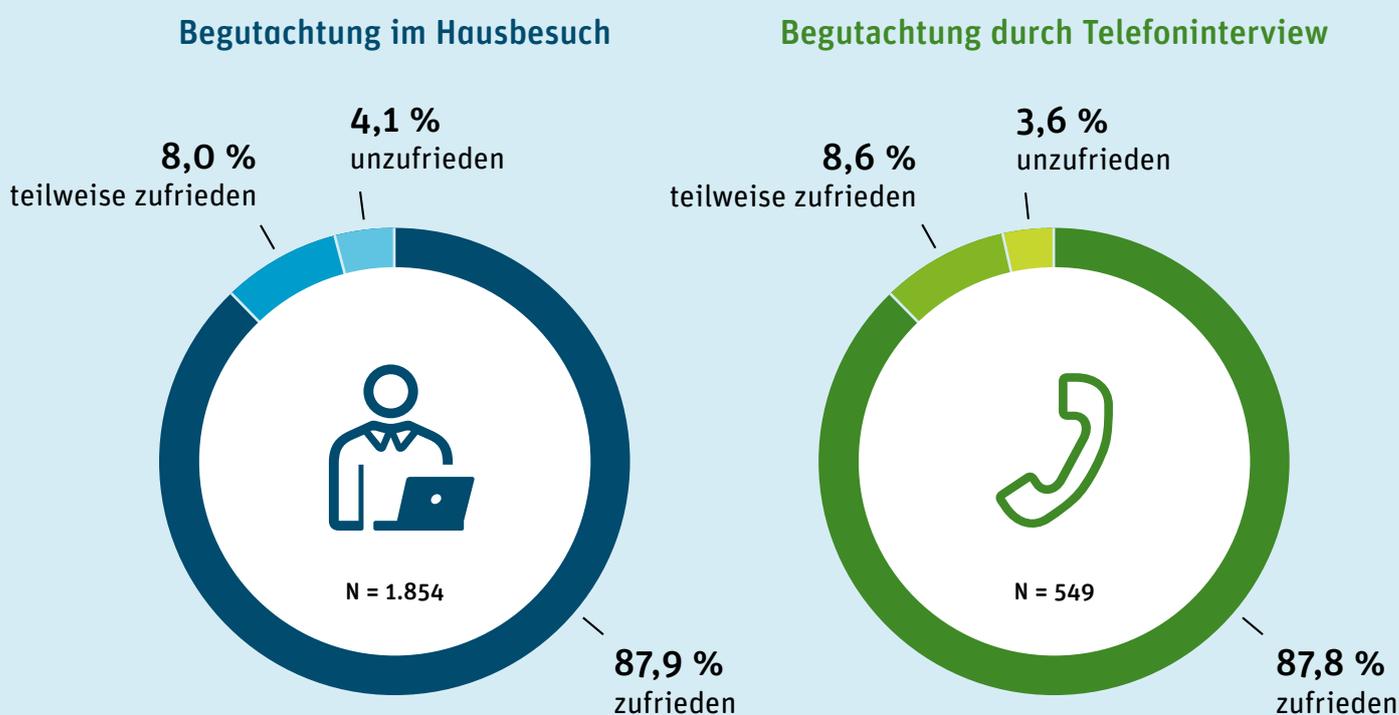


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe



Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.
Nicht jede Frage wurde beantwortet.

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (87,9 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (87,8 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 8,0 Prozent der im Hausbesuch und 8,6 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,1 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 3,6 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 92,8 Prozent der im Hausbesuch und 94,3 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

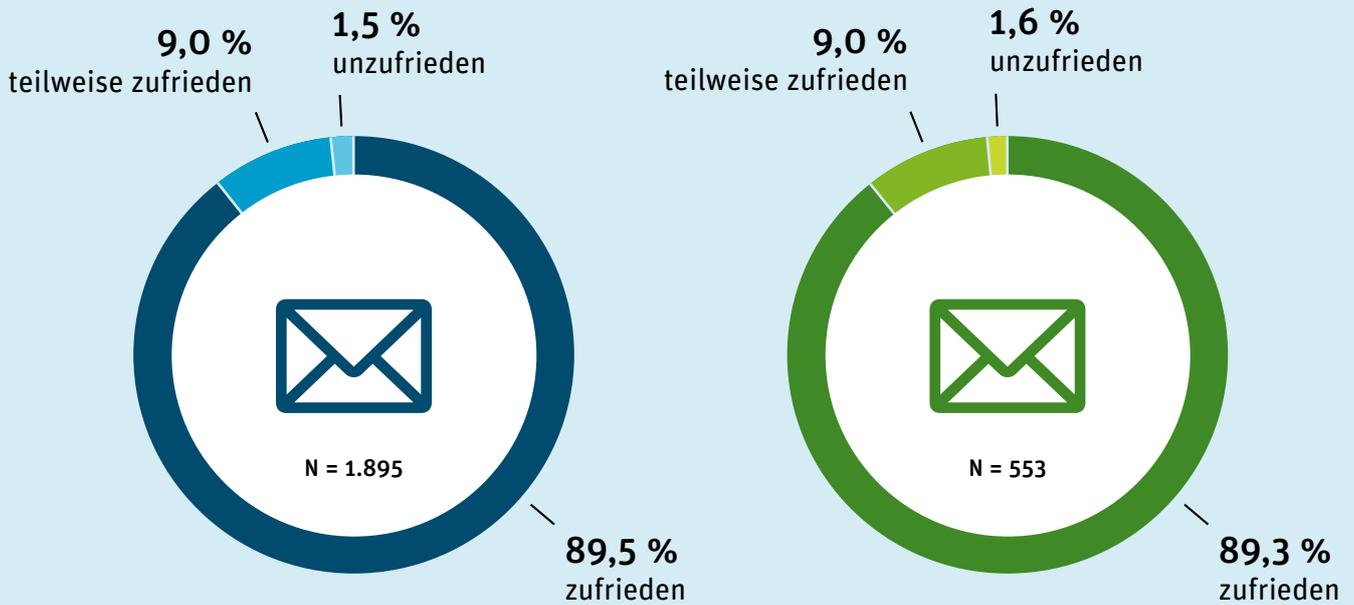
Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 89,5 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 89,3 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 85,4 Prozent (Hausbesuch) bzw. 86,9 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

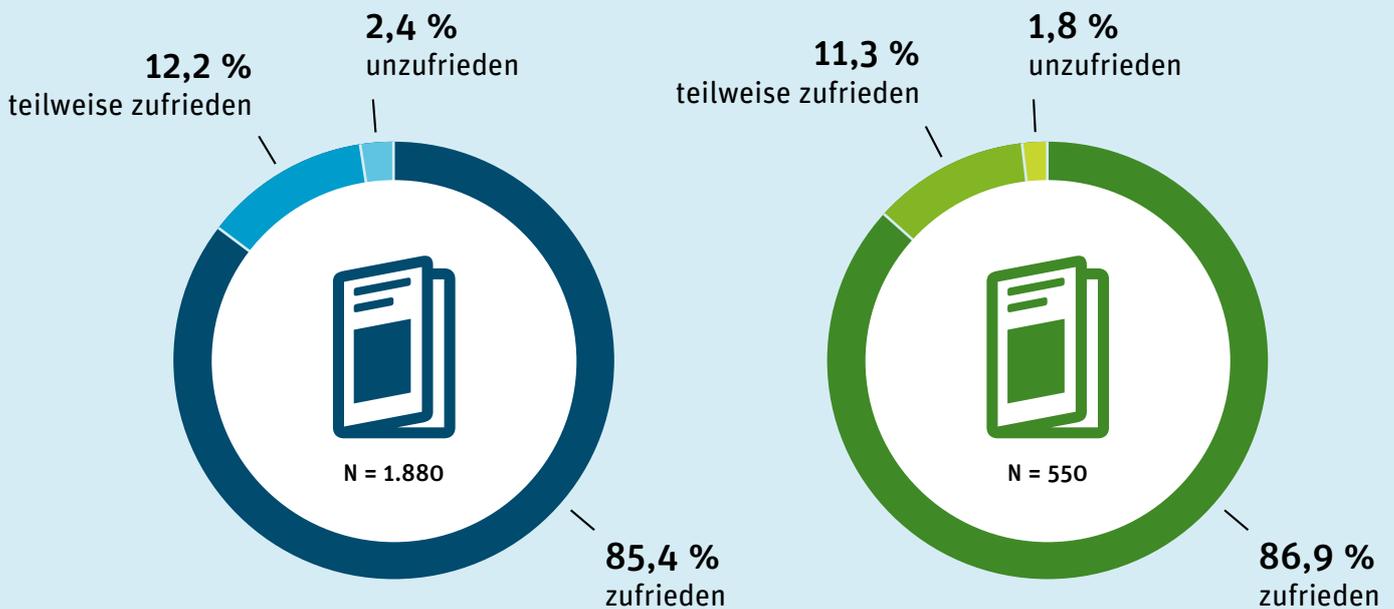
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen waren 80,2 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 79,1 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



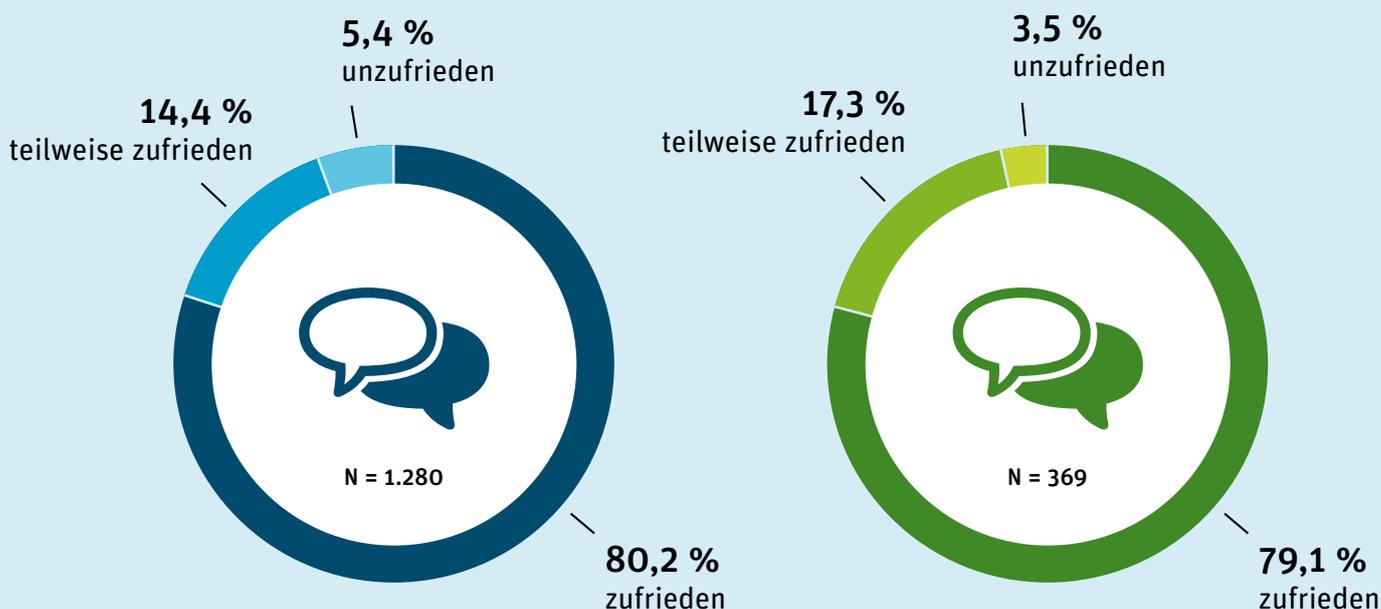
Informationen durch Faltpapier und Anschreiben



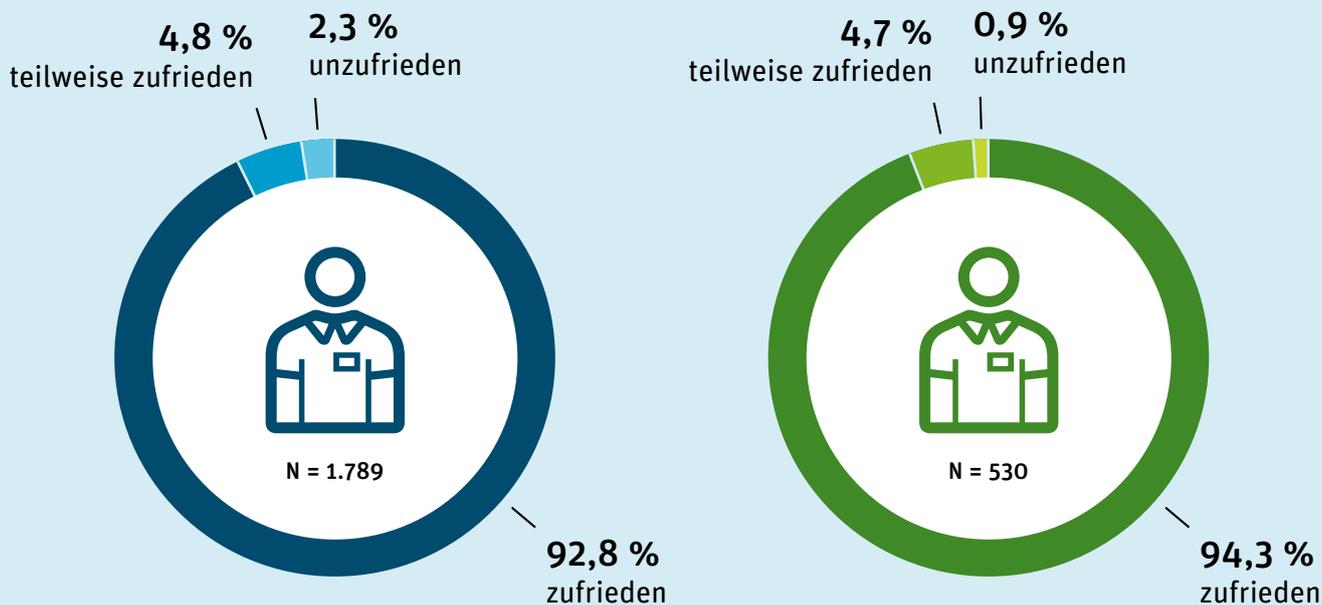
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

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 (88,4 Prozent Hausbesuch, 90,2 Prozent Telefoninterview).

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 86,7 Prozent der befragten Personen, 8,8 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,4 Prozent unzufrieden.

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

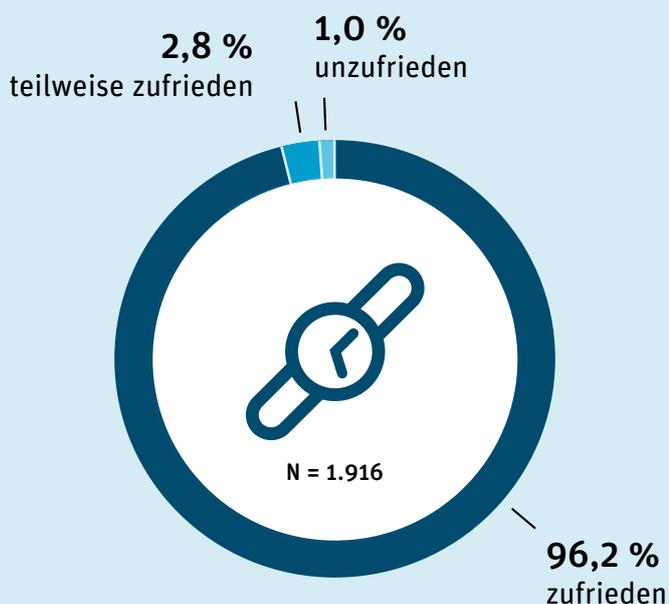
Personen zum Telefonat hinzugezogen werden?“ Hier waren 92,6 Prozent zufrieden, 4,3 Prozent teilweise zufrieden und 3,1 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 82,8 Prozent der Befragten zufrieden; 11,2 Prozent teilweise zufrieden und 6,0 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 83,3 Prozent zufrieden, 12,8 Prozent teilweise zufrieden und 3,8 Prozent unzufrieden.

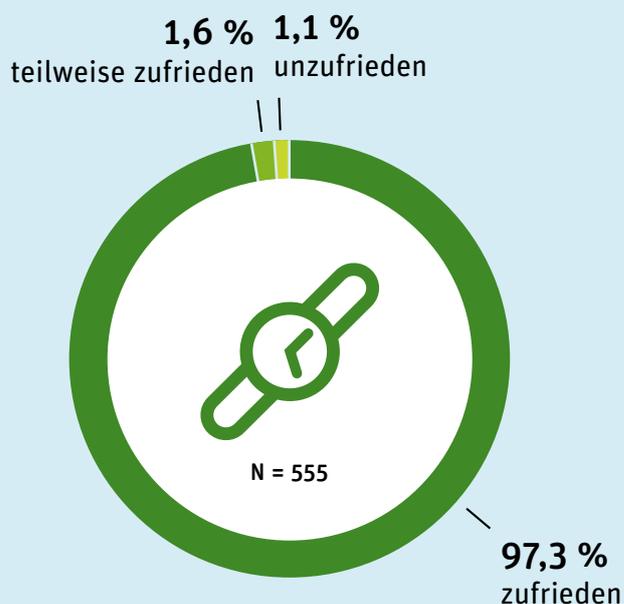
Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 87,8 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 87,5 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



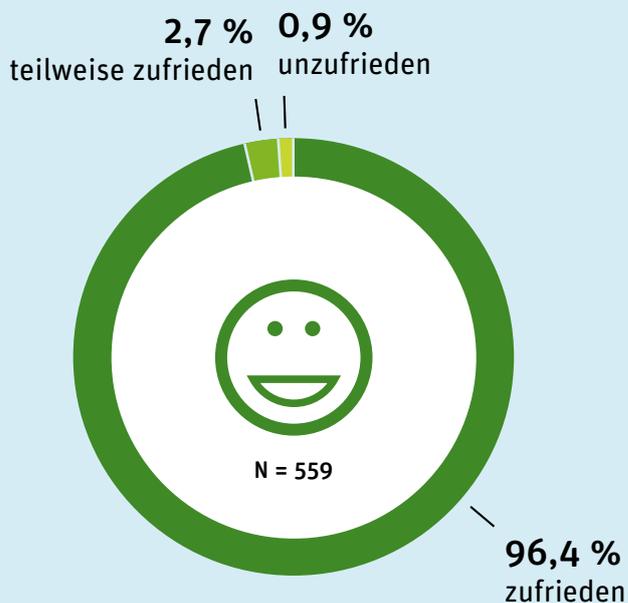
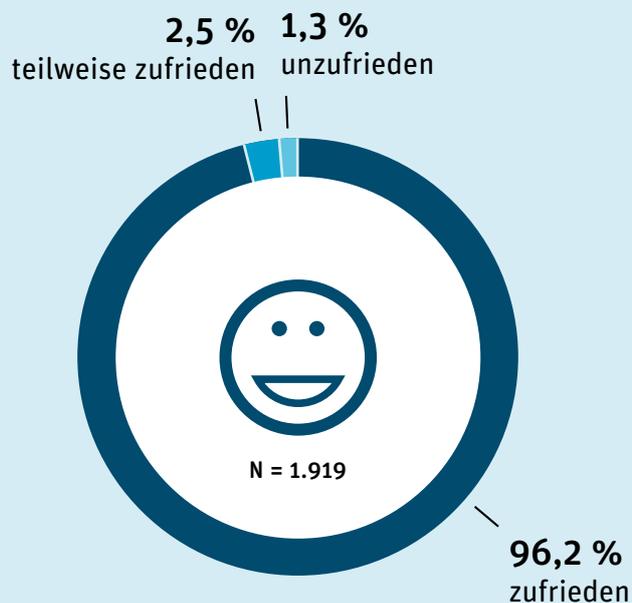
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum



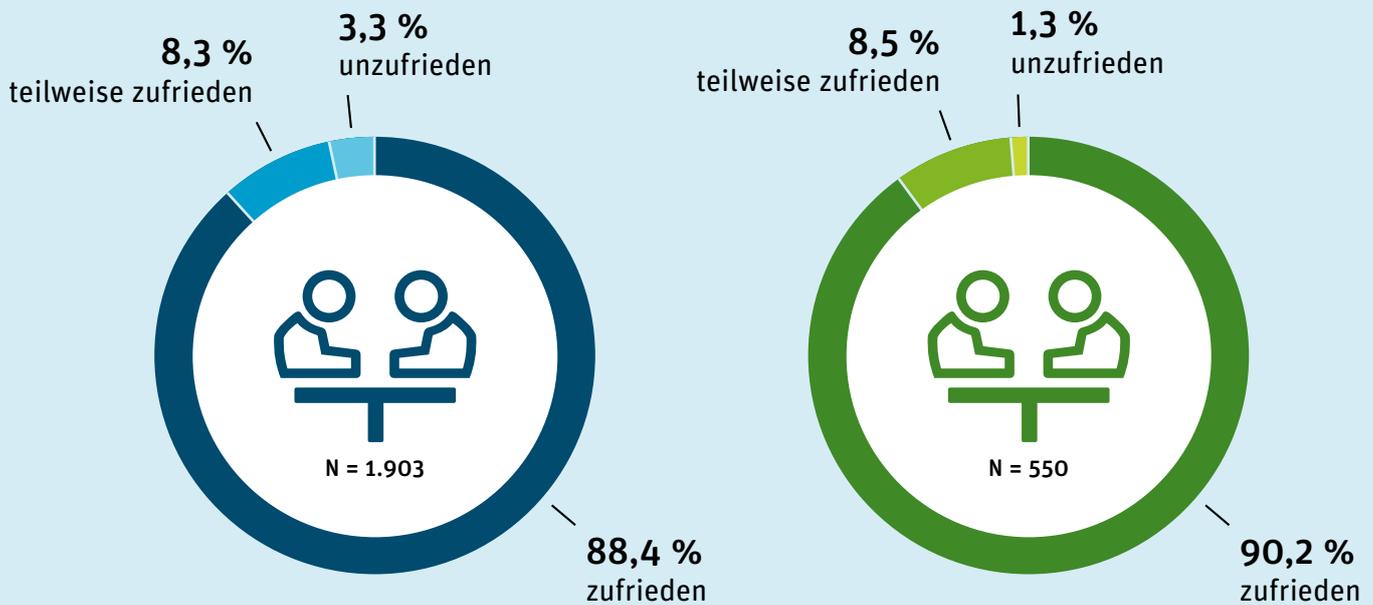
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



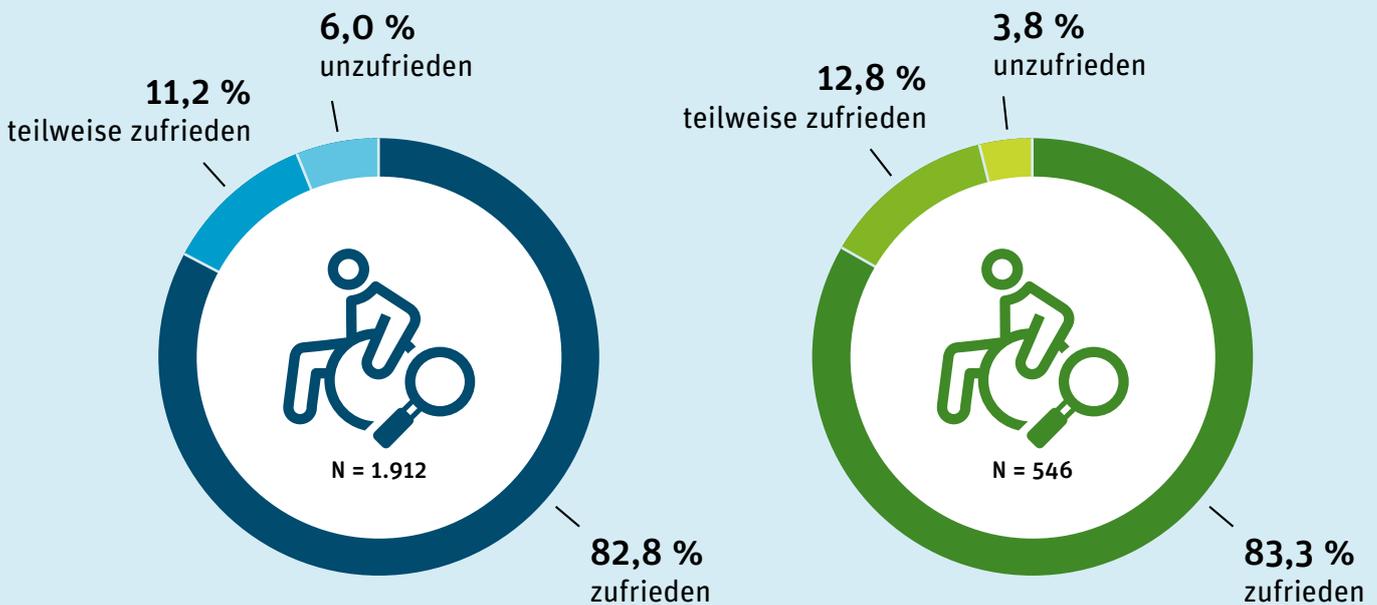
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter



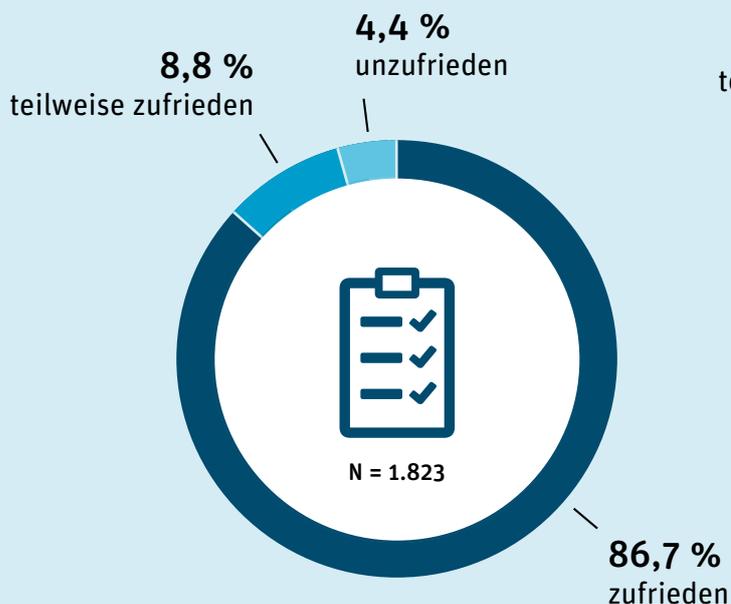
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



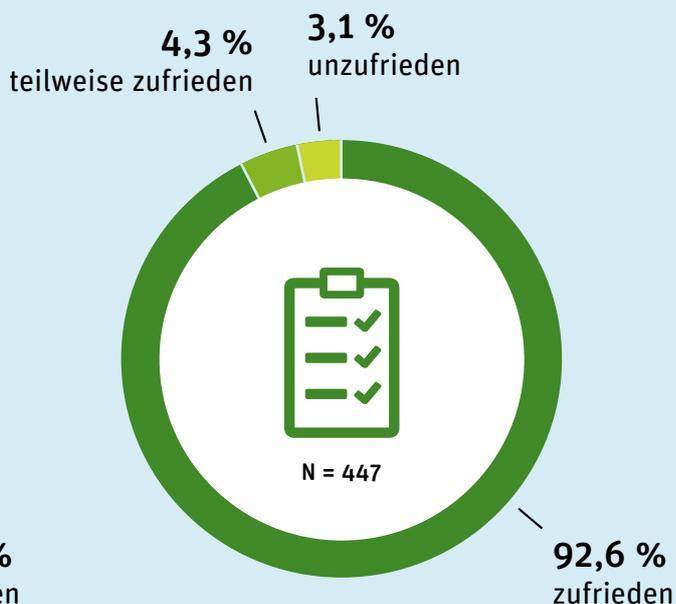
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

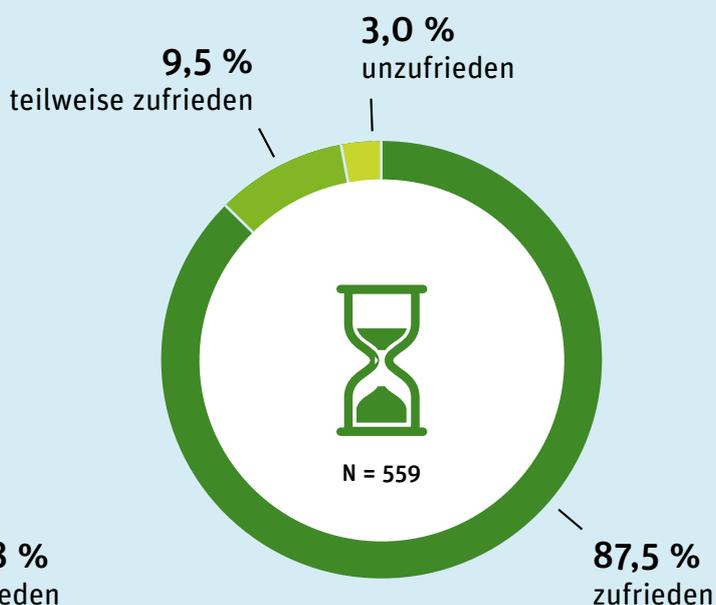
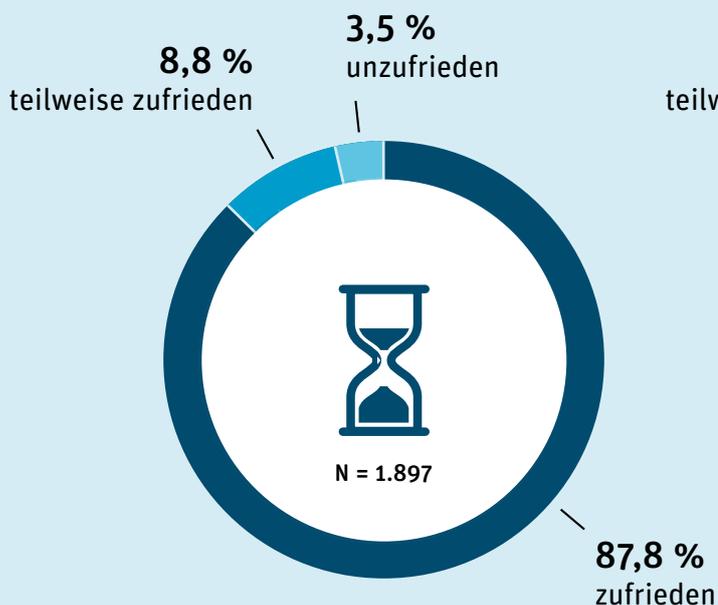
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



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.

○ 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 (91,6 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 91,7 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 über 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 77,5 Prozent zufrieden, 15,3 Prozent teilweise zufrieden und 7,3 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 78,1 Prozent zufrieden, 16,2 Prozent teilweise zufrieden und 5,7 Prozent unzufrieden.

A)



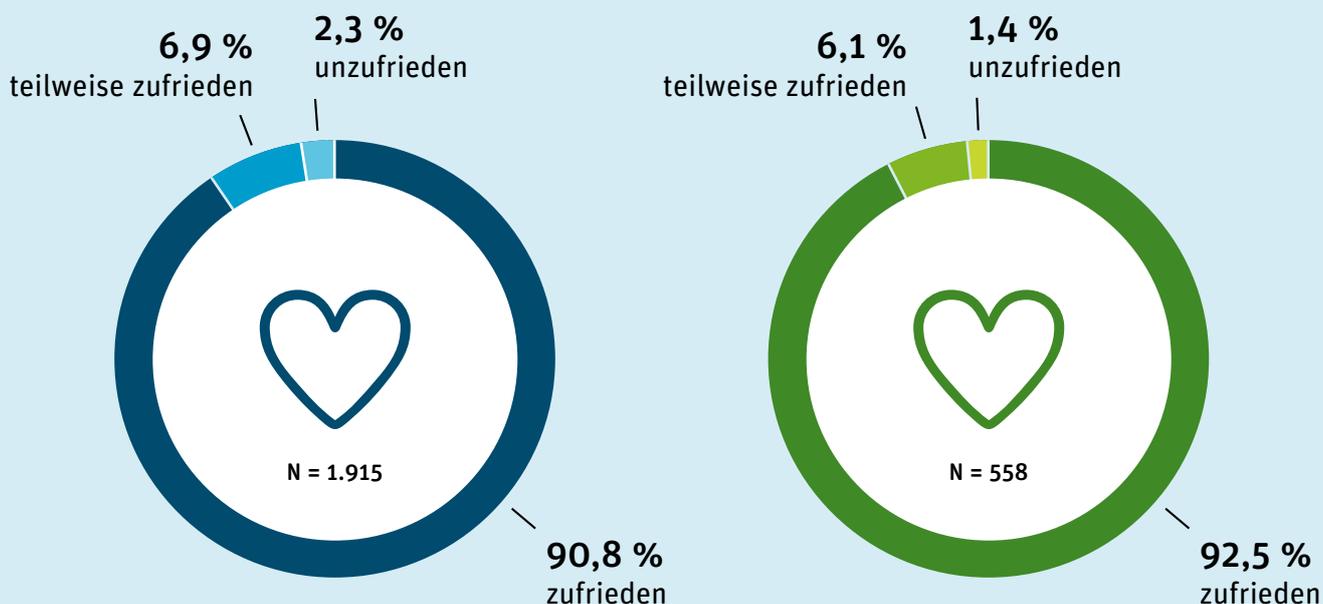
B)



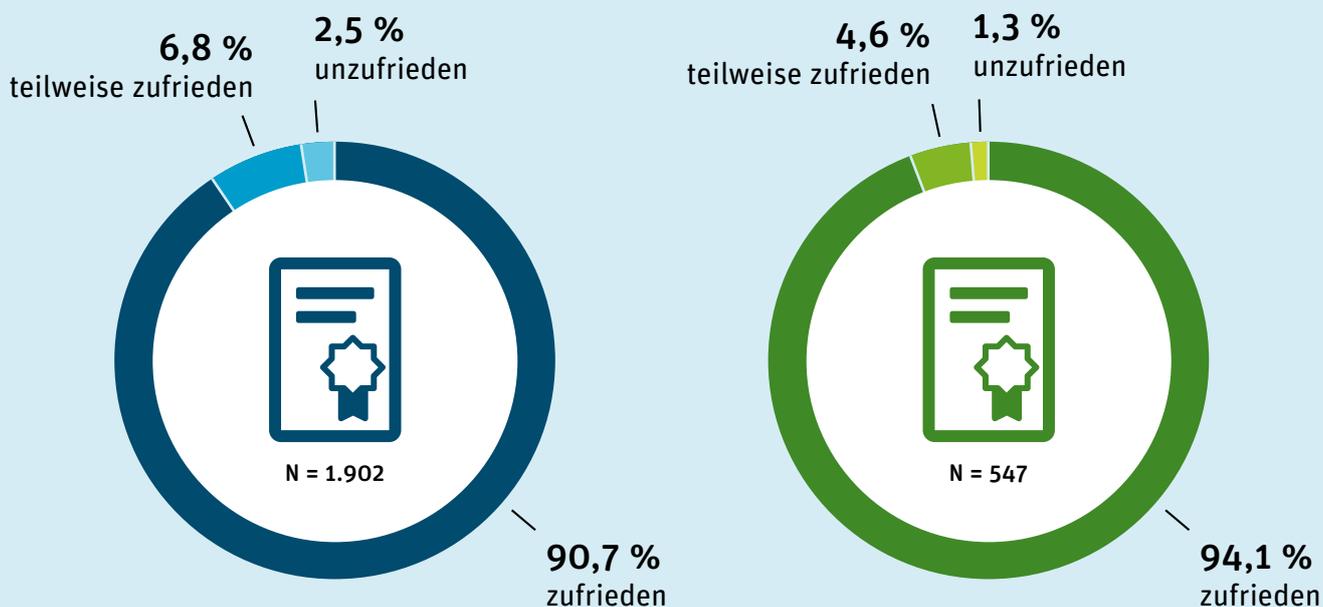
C)



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



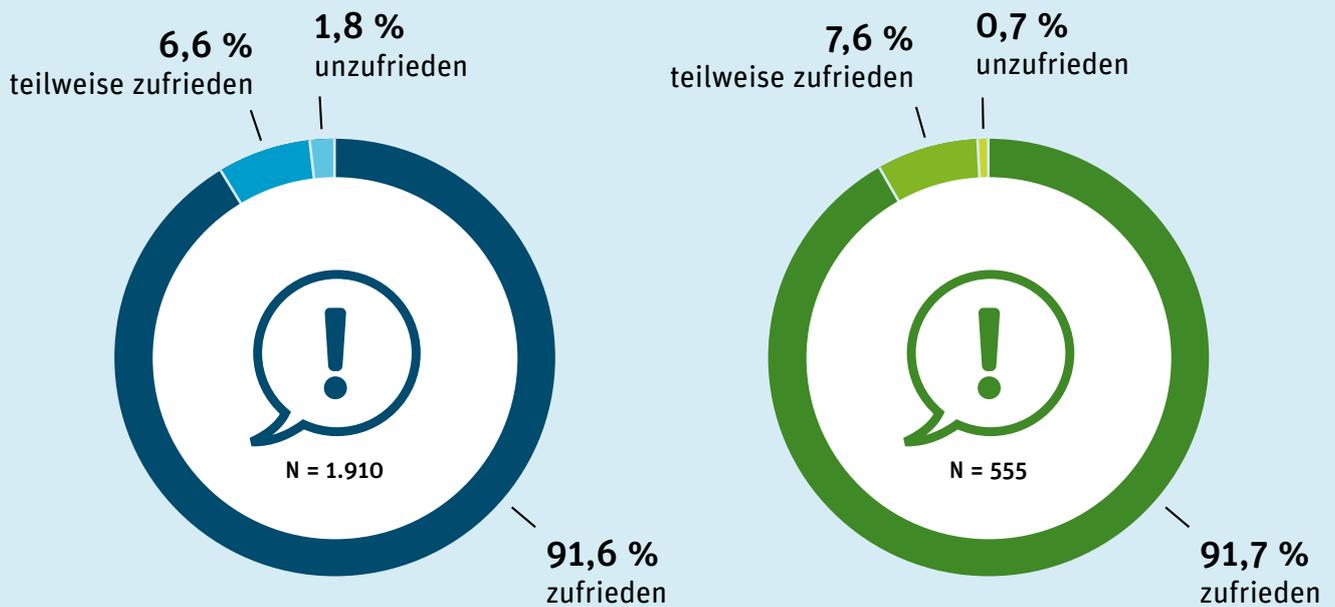
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



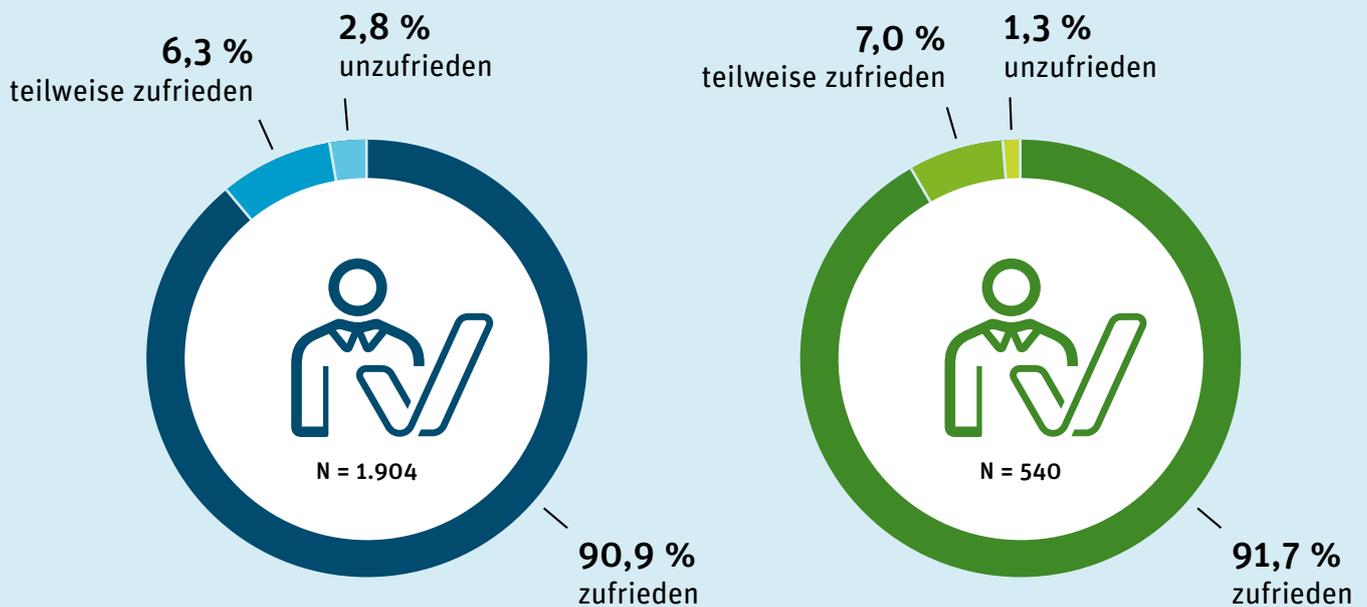
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



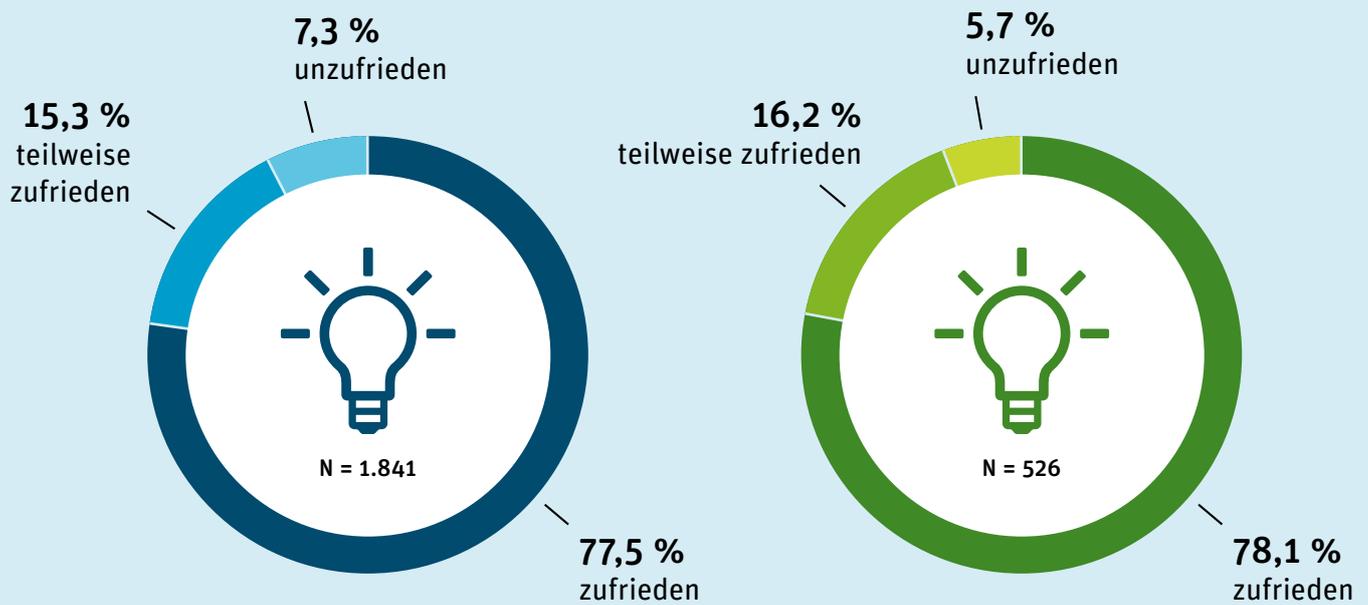
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation



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

 Hausbesuch  Telefonisch

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

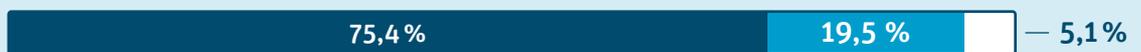


Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

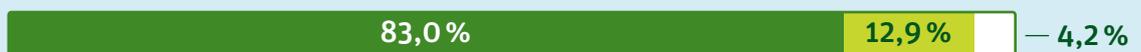


Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



ja nein weiß nicht

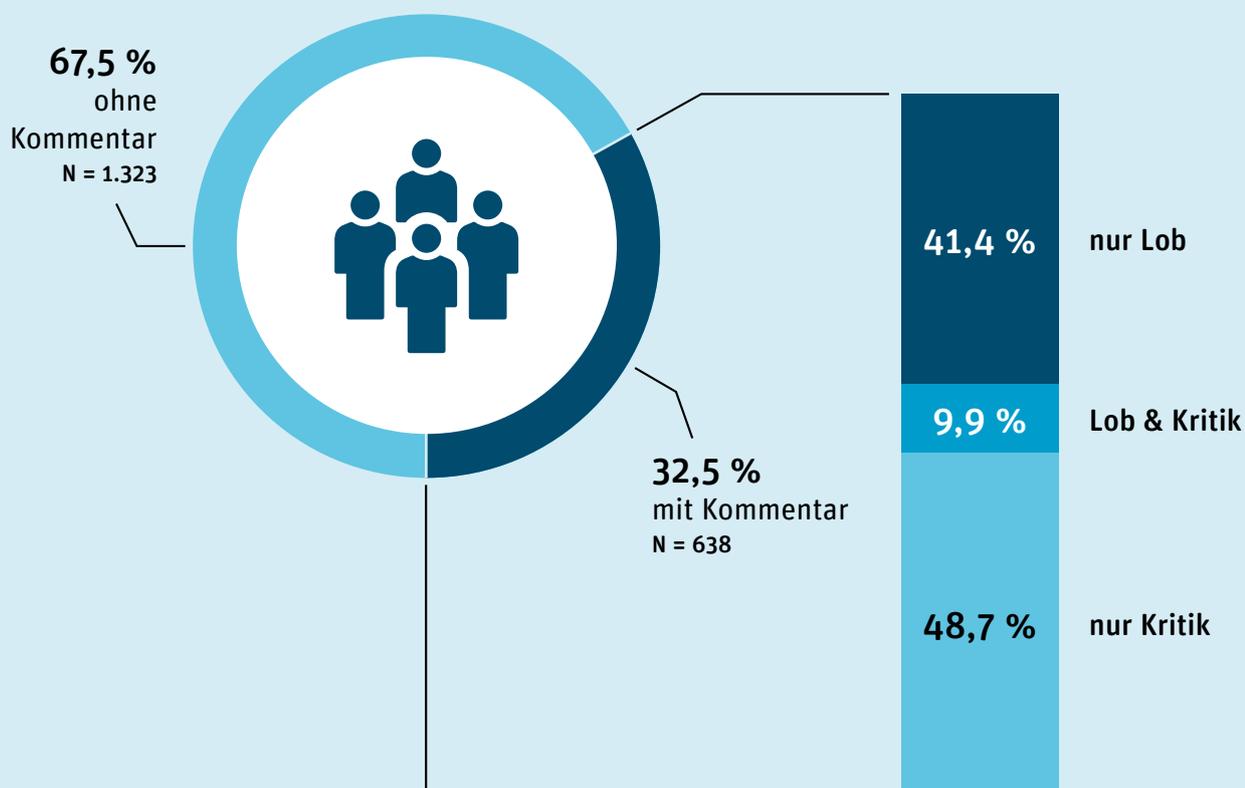
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (638 Kommentare von 1.961 Befragten).



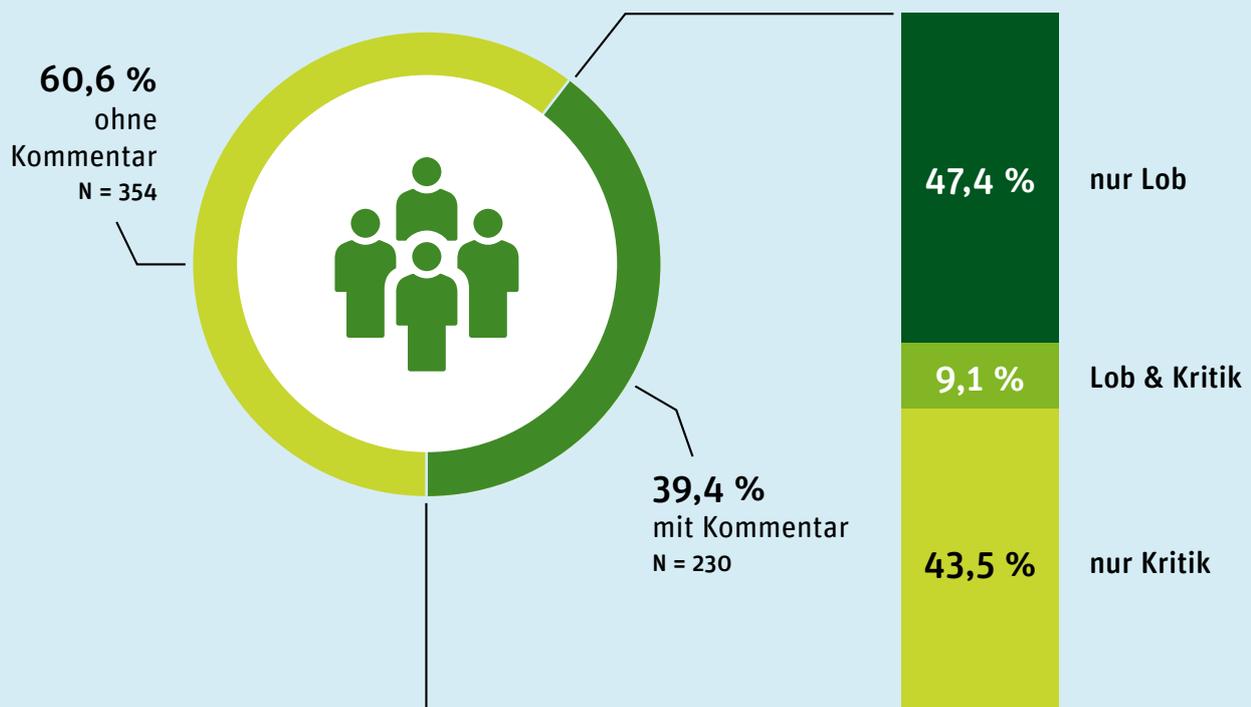
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (230 Kommentare von 584 Befragten).



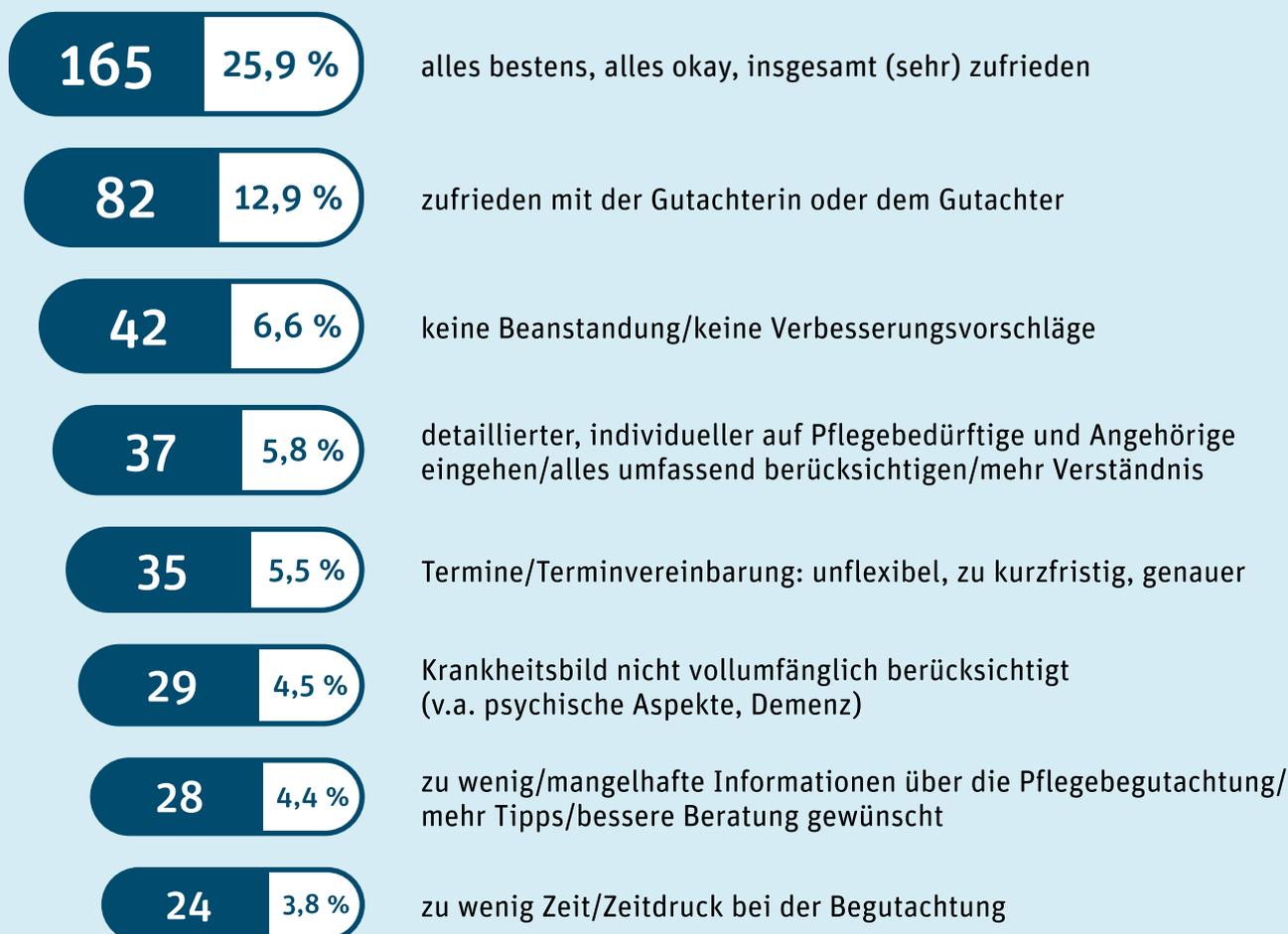
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (766 Kommentare von 638 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 (257 Kommentare von 230 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 Westfalen-Lippe. Bestätigt werden diese guten Ergebnisse auch durch die individuellen Rückmeldungen: Befragt nach Verbesserungsvorschlägen äußern sich 41,1 % der Befragten, die eine Begutachtung im Hausbesuch erhalten haben, ausschließlich positiv. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview geben auf diese Frage sogar 47,4 % der Befragten eine positive Rückmeldung. 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 Westfalen-Lippe bei Rückfragen einfach erreichen?

Die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe 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. Maßnahmen

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen unter Berücksichtigung der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren auf, wie der Begutachtungsprozess weiterentwickelt werden kann, damit die Zufriedenheit der begutachteten pflegebedürftigen Menschen steigt. Vier Schwerpunkte sind dabei zu betrachten:

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation. In den Begutachtungs-Richtlinien finden sich dazu die Kriterien und die dafür relevanten Informationen, die den Versicherten oft nicht bekannt oder von ihnen trotz diverser Aufklärungsangebote und Erläuterungen nicht sicher einzuschätzen sind. Unterlagen und Informationen, die den Versicherten persönlich wichtig erscheinen, die aber für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind und deshalb im Gutachten nicht berücksichtigt werden, sind häufig der Grund für eine geäußerte Unzufriedenheit: Die begutachtete Person sieht ihre individuelle Pflegesituation deshalb nicht hinreichend gewürdigt.

Es ist darum sinnvoll, die Versicherten innerhalb der Begutachtung bereits auf die Begutachtungs-Richtlinien und deren Vorgaben hinzuweisen.

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fort- und Weiterbildungen regelmäßig über Maßnahmen und Möglichkeiten zum noch besseren und deutlicheren Eingehen auf individuelle Pflegesituationen aus. Dies ist auch ein wesentlicher Teil innerhalb der Einarbeitung von neuen begutachtenden Personen, Mit der Einführung des strukturierten Telefoninterviews wurde das entsprechende Weiterbildungsangebot zudem ausgebaut; das soll auch künftig fortgesetzt werden.

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

Der Gesetzgeber hat für die Sicherstellung der Versorgung von pflegebedürftigen Personen festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse nach einem Pflegeantrag innerhalb von 25 Arbeitstagen den Versicherten mitgeteilt werden muss.



Dieser zeitliche Rahmen erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl ist es dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe ein wichtiges Anliegen, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen ihnen wichtige Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter in angemessenem Umfang besprechen können. Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe kontinuierlich verbessert, um in der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen.

Zeit für persönliche Gespräche lässt sich auch gewinnen, indem antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, z. B. mit relevanten schriftlichen Informationen, beispielsweise in Form eines vom Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe elektronisch zur Verfügung gestellten Selbstauskunftsbogen oder indem sie relevante Dokumente bereitlegen.

Die Zahl der Aufträge zur Pflegebegutachtung nimmt aufgrund des demografischen Wandels Jahr für Jahr zu. Der besonders ausgeprägte Fachkräftemangel beim pflegfachlichen Personal und die starke Konkurrenz bei der Gewinnung von entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führen dazu, dass der Medizinische Dienst Personal nicht in dem Maße gewinnen kann, wie es zur Bewältigung der steigenden Auftragszahlen erforderlich wäre.

Zeitliche und personelle Ressourcen können eingespart werden durch den Einsatz des strukturierten Telefoninterviews. Auch die Ergebnisse der Versichertenbefragung zeigen, dass dies – in Abhängigkeit vom Einzelfall – eine gute Alternative zur Begutachtung im Hausbesuch sein kann. Diese Begutachtungsart ermöglicht außerdem noch flexiblere Einsatzplanungen. Auch den Gutachterinnen und Gutachtern bleibt so mehr Zeit für die einzelnen Begutachtungen. Zukünftig soll durch den Einsatz der Videotelefonie ein weiteres Potential zur Schonung von gutachterlichen Ressourcen genutzt werden.

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst über Möglichkeiten zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation. Er benennt z. B. Ansprechpersonen, die bei aktuellen Fragen weiterhelfen können oder weist auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und –zentren hin. Eine umfassende Beratung der Versicherten kann der Medizinische Dienst derzeit, auch in Anbetracht seiner gesetzlichen Aufgabenstellung, nicht leisten.

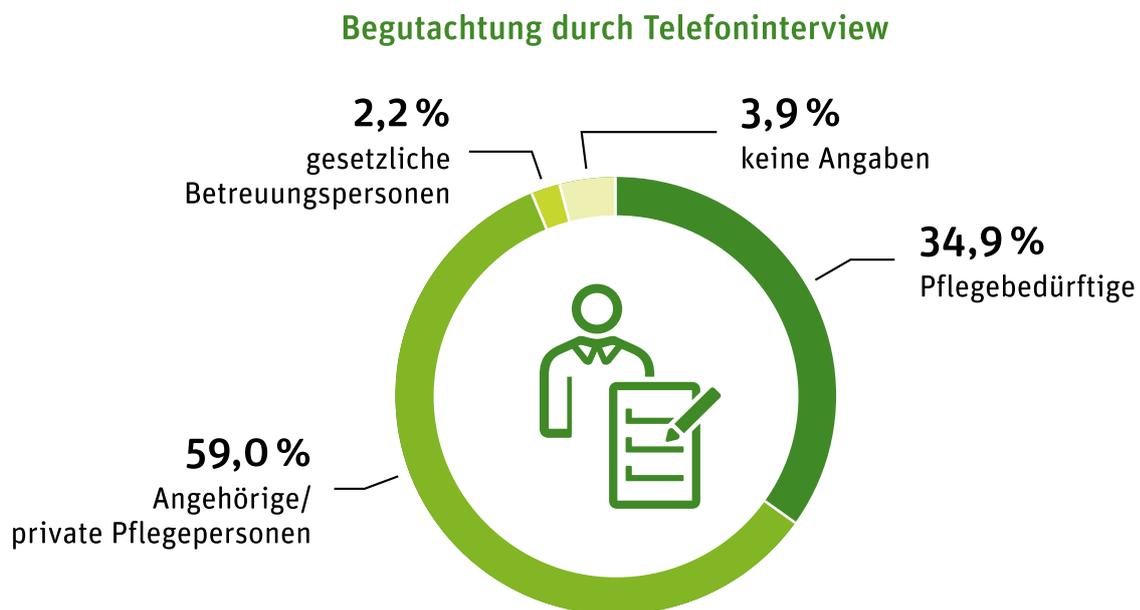
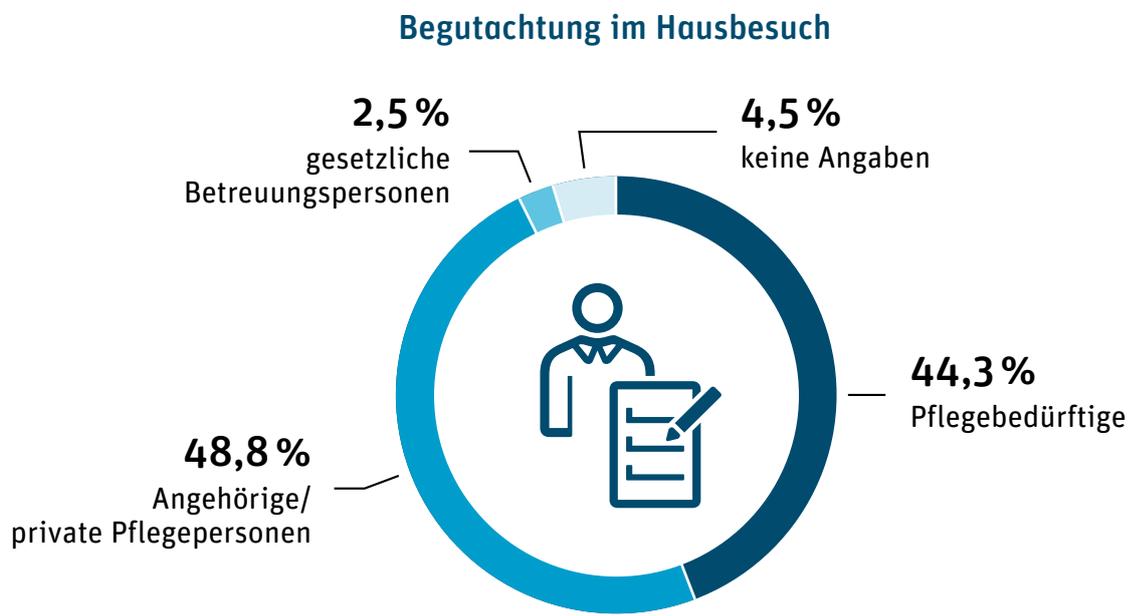
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe

Der Medizinische Dienst sendet an die versicherten Personen nach einer Beauftragung durch die Pflegekasse eine Terminankündigung zur Begutachtung und Kontaktdaten für weitere diesbezügliche Absprachen. Das sind unter anderem eine aktuelle Telefonnummer sowie eine E-Mail-Adresse, mit der auch unabhängig von Servicezeiten des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe jederzeit ein Kontakt möglich ist. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit besteht werktags während der Servicezeiten. Auf die sonstigen Möglichkeiten einer Kontaktaufnahme wird zudem aufmerksam gemacht, inklusive eines Rückrufservice. Um den Bedürfnissen der antragstellenden Personen bei der Terminierung des Begutachtungstermins besser zu entsprechen, plant unser Medizinischer Dienst zukünftig zudem eine Buchung von Begutachtungsterminen auch online zu ermöglichen.

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. Empfinden 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 E-Mail 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 sich beim Medizinischen Dienst bei Rückfragen helfen?	<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 Westfalen-Lippe 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 = 1.961)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe?	87,9 %	8,0 %	4,1 %

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	89,5 %	9,0 %	1,5 %	79,8 %	18,2 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	85,4 %	12,2 %	2,4 %	81,0 %	17,7 %	1,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Westfalen-Lippe bei Rückfragen	80,2 %	14,4 %	5,4 %	83,5 %	11,8 %	4,7 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	92,8 %	4,8 %	2,3 %	95,9 %	3,2 %	1,0 %

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	96,2 %	2,8 %	1,0 %	87,5 %	11,6 %	0,9 %
Angemessene Vorstellung	96,2 %	2,5 %	1,3 %	89,0 %	10,4 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,4 %	8,3 %	3,3 %	94,2 %	5,5 %	0,3 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	82,8 %	11,2 %	6,0 %	96,1 %	3,6 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	86,7 %	8,8 %	4,4 %	91,2 %	7,8 %	1,1 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,8 %	8,8 %	3,5 %	96,3 %	3,5 %	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	90,8 %	6,9 %	2,3 %	96,2 %	3,6 %	0,1 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	6,8 %	2,5 %	96,6 %	3,3 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,6 %	6,6 %	1,8 %	95,9 %	3,9 %	0,2 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,9 %	6,3 %	2,8 %	95,2 %	4,6 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	77,5 %	15,3 %	7,3 %	91,9 %	7,5 %	0,7 %



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 584)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe?	87,8 %	8,6 %	3,6 %

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 Anmelde-schreibens zur Begutachtung	89,3 %	9,0 %	1,6 %	84,7 %	13,1 %	2,2 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	86,9 %	11,3 %	1,8 %	83,9 %	15,0 %	1,1 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Westfalen-Lippes Westfalen-Lippe bei Rückfragen	79,1 %	17,3 %	3,5 %	81,1 %	12,8 %	6,1 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,3 %	4,7 %	0,9 %	96,4 %	3,2 %	0,5 %

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	97,3 %	1,6 %	1,1 %	91,7 %	7,9 %	0,4 %
Angemessene Vorstellung	96,4 %	2,7 %	0,9 %	87,0 %	12,1 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,2 %	8,5 %	1,3 %	92,9 %	6,7 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	83,3 %	12,8 %	3,8 %	95,9 %	3,9 %	0,2 %
Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen	92,6 %	4,3 %	3,1 %	85,4 %	10,4 %	4,2 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	87,5 %	9,5 %	3,0 %	95,5 %	4,5 %	0,0 %

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 %	6,1 %	1,4 %	96,1 %	3,9 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	94,1 %	4,6 %	1,3 %	96,9 %	2,6 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	91,7 %	7,6 %	0,7 %	94,5 %	5,5 %	0,0 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,7 %	7,0 %	1,3 %	93,9 %	5,6 %	0,5 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	78,1 %	16,2 %	5,7 %	89,2 %	10,3 %	0,5 %

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 Westfalen-Lippe
Roddestraße 12
48153 Münster

Telefon: 0251/6930-0
E-Mail: info@md-wl.de
Internet: www.md-wl.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Dr. Martin Rieger
Vorstandsvorsitzender

Autoren:

Bastian Ortmeyer, Klaus Haasen, Nathalie Englert,
Dr. Paul-Ulrich Menz, Olaf Plotke

Bilder:

Medizinischer Dienst

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:

Tino Nitschke, einundalles.net