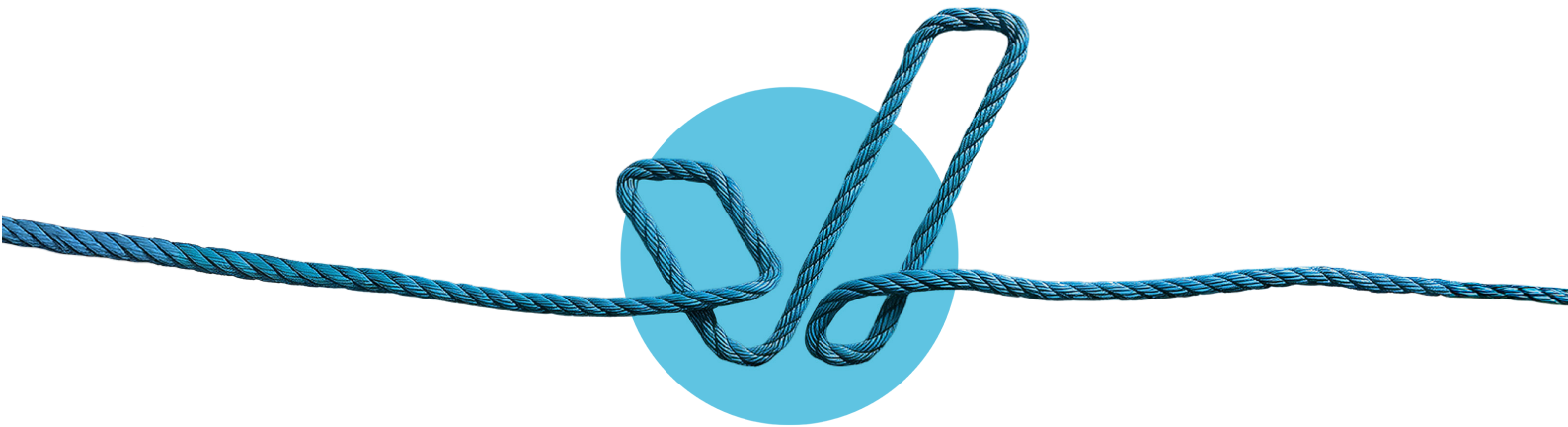




Medizinischer Dienst
Bremen

Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Bremen

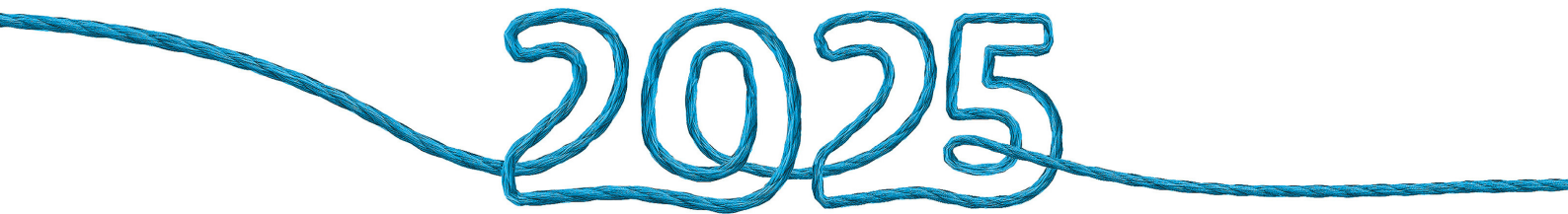
2025



Anmerkung zur Barrierefreiheit: Texte und Überschriften in diesem Bericht lassen sich von Vorlese-Anwendungen (auch Screenreader genannt) für blinde und sehbehinderte Personen vorlesen. Ebenso Grafiken, Diagramme und Bilder, die nicht im Text erläutert werden.

Inhalt

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



2025

Gemeinsam dranbleiben

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

im Jahr 2025 erstellen wir für knapp 30.000 Versicherte in Bremen und Bremerhaven Pflegegutachten. Unsere Gutachterinnen und Gutachter richten dabei ihren Blick konsequent auf die individuelle Situation der Versicherten – unabhängig davon, ob die Begutachtung im Hausbesuch oder im strukturierten Telefoninterview erfolgt.

Wir freuen uns über die Ergebnisse der aktuellen Versichertenbefragung. Sie zeigen, dass unsere Gutachterinnen und Gutachter ihren gesetzlichen Aufgaben kompetent, wertschätzend und respektvoll nachkommen. Zugleich bestätigen die Rückmeldungen in der Versichertenbefragung unsere Einschätzung, dass die Beratung im Begutachtungsprozess weiter an Bedeutung gewinnt. Diese Hinweise greifen wir auf und entwickeln unsere Arbeit gezielt weiter.

Die wesentlichen Kennzahlen und Erkenntnisse lauten:

- **Insgesamt 3.133 der begutachteten Versicherten baten wir 2025 um Teilnahme an unserer Befragung.**
- **In 39 Prozent der Begutachtungsfälle im Hausbesuch erhielten wir einen ausgefüllten Fragebogen zurück – diese Rücklaufquote ermöglicht belastbare Aussagen. Beim strukturierten Telefoninterview lag der Rücklauf bei 40 Prozent.**
- **In der Begutachtung im Hausbesuch zeigen sich beinahe 90 Prozent der Versicherten zufrieden. Bei den strukturierten Telefoninterviews liegt die Zufriedenheit bei über 87 Prozent.**



Jutta Dervedde, Stefanie Widrat, Vorstand MD Bremen

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Bremen. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **87,7 Prozent** der nach einem durchgeführten Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem

Bereich zufrieden. **88,6 Prozent** der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.



87,7 %



88,6 %

Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Bremen gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **90,4 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. **91,8 Prozent** der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.



90,4 %



91,8 %

Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Medizinischen Dienstes Bremen das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von **88,9 Prozent** waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung einverstanden. Ähnlich bewerteten auch **90,5 Prozent** der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.



88,9 %



90,5 %

Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass sich 89,7 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden zeigten. Das trifft auch auf 87,6 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.



89,7 %



87,6 %

1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

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

Bei der Begutachtung gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien¹: die Begutachtungsrichtlinien sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren². Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes Bund unter www.md-bund.de eingesehen werden.

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

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 sind und welche Kriterien dabei besonders wichtig erscheinen, wird durch die Befragung ermittelt. Die Ergebnisse zeigen auch, an welchen Punkten – wenn möglich – stärker auf die Bedürfnisse der zu begutachtenden 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 wirkt sich dieser Aspekt nachweislich auf die Bewertung der Befragung aus.

Studiendesign

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

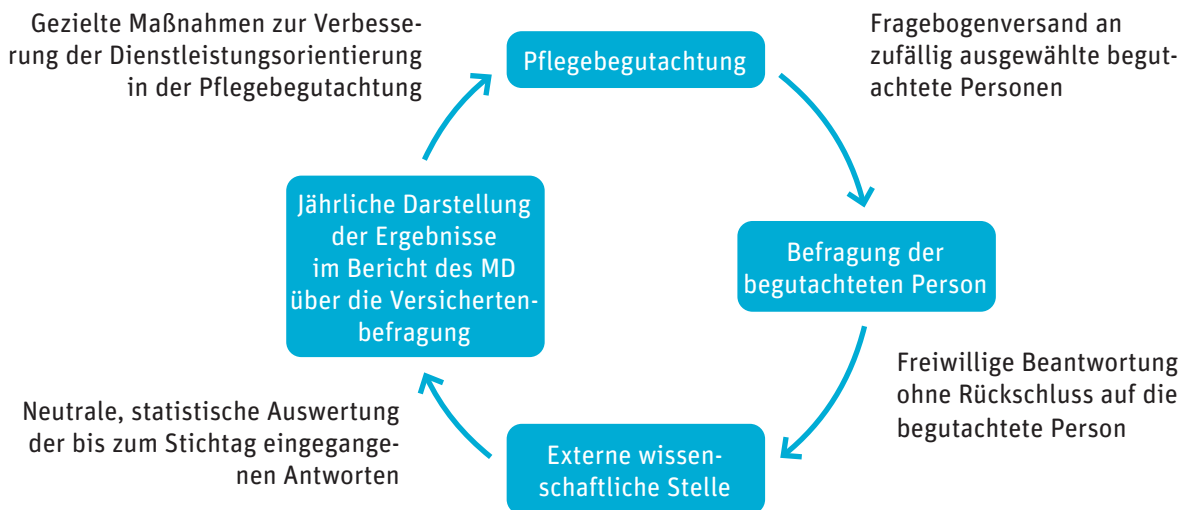
Struktur und Inhalt des Fragebogens orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung nach den Begutachtungsrichtlinien.

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

Die drei Fragebereiche umfassen:

- 1. Informationen über die Pflegebegutachtung:** Organisatorische Aspekte des Medizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung (beispielsweise Informationsschreiben, Erreichbarkeit für Rückfragen)
- 2. Persönlicher Kontakt** mit der Gutachterin oder dem Gutachter (beispielsweise Vorstellung, Termintreue)
- 3. Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters:** Fachlichkeit und Inhalt der Pflegebegutachtung (beispielsweise Beratung, respektvoller Umgang)

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



3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 umfasst mindestens **1.400 Fragebögen** je Begutachtungsart (persönliche Befunderhebung im Hausbesuch oder als Telefoninterview) bzw. höchstens **2,5 Prozent** der Begutachtungen mit persönlicher Befunderhebung. Diese Vorgabe entspricht den für das Berichtsjahr geltenden Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt **14.672 Begutachtungen im Hausbesuch und 3.344 durch ein Telefoninterview durchgeführt**. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens **1.400 im Hausbesuch** sowie im Telefoninterview begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

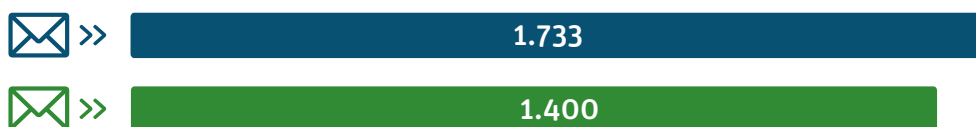
Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Bremen hat **1.733 Fragebögen** an Personen versendet, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 im Hausbesuch begutachtet wurden. Bis einschließlich 15. Januar 2026 wurden davon **676 Fragebögen** an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer **Rücklaufquote von 39 Prozent**.

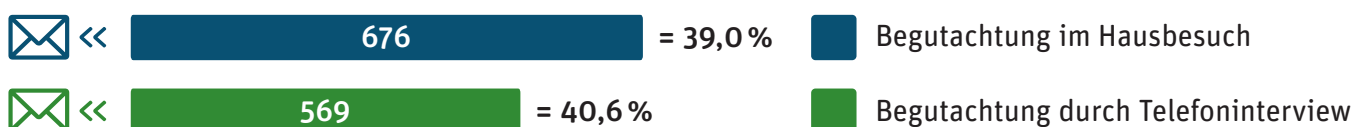
An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Medizinische Dienst Bremen 1.400 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon **569 Fragebögen** zurückgesandt, was einer **Rücklaufquote von 40,6 Prozent** entspricht.

Rücklauf

Versendete Fragebögen 2025

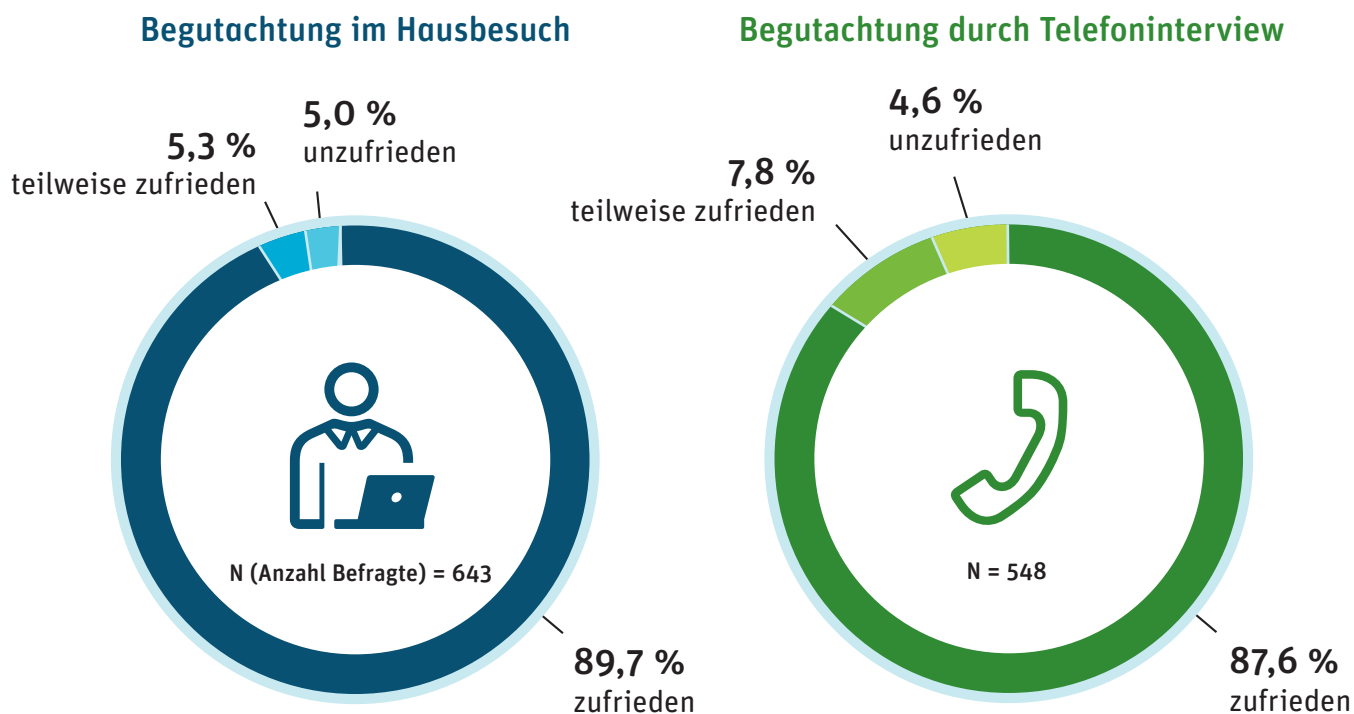


Rücklauf (Stand 15.02.2025)



4. Ergebnisse

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



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

Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (**89,7 Prozent zufrieden**) als auch beim Telefoninterview (**87,6 Prozent zufrieden**) hoch. Teilweise zufrieden waren **5,3 Prozent der im Hausbesuch und 7,8 Prozent der durch das Telefoninterview** begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren **5 Prozent** mit der Begutachtung durch das Telefoninterview **4,6 Prozent**.

Die Ergebnisse im Einzelnen

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



Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes waren 93,6 Prozent der im Hausbesuch und 95,7 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 89,1 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit

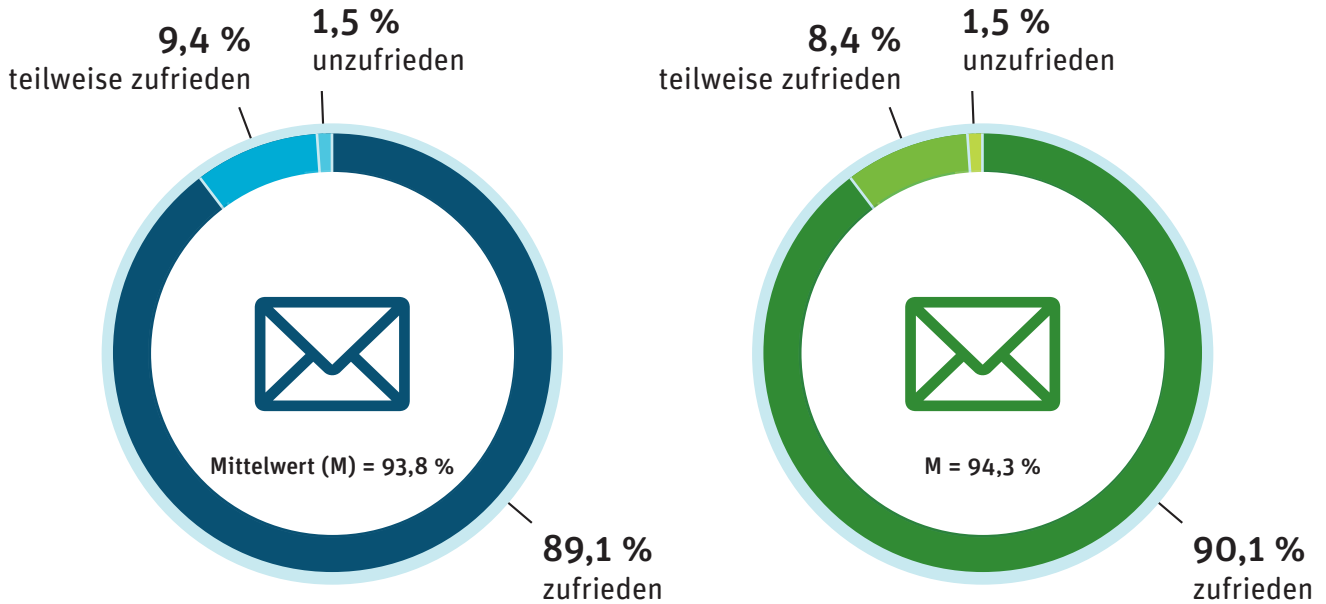
Telefoninterview waren es 90,1 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 87 Prozent (Hausbesuch) bzw. 88,5 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

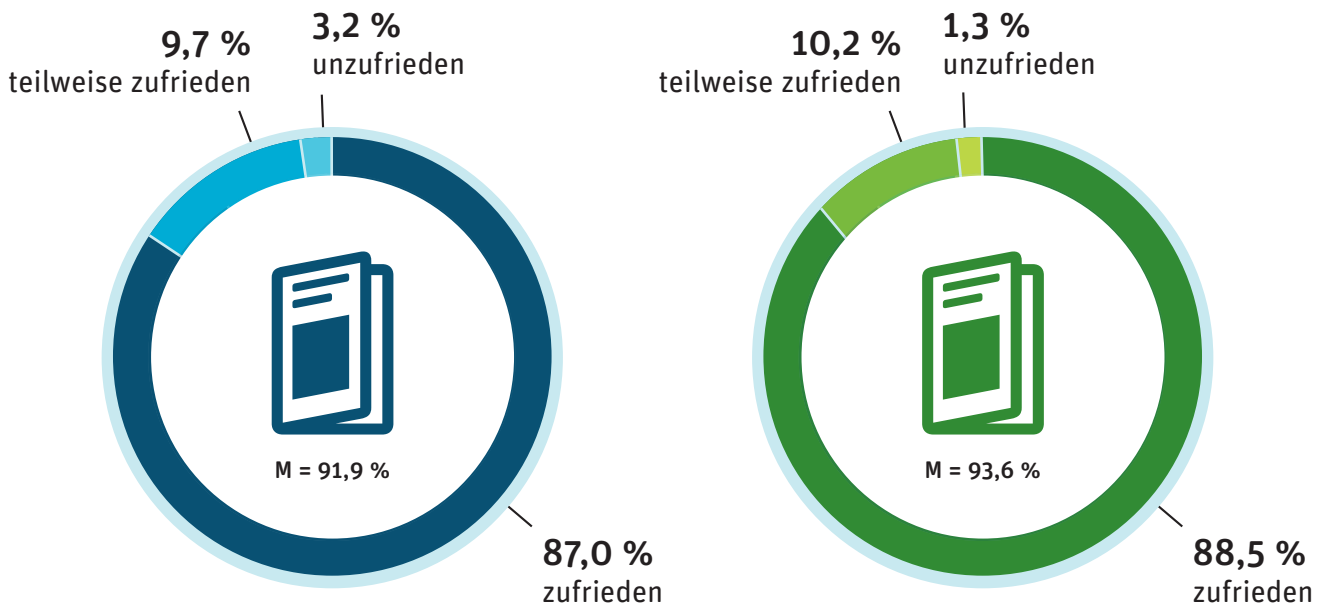
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bremen bei Rückfragen waren 81 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 80 Prozent.



Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



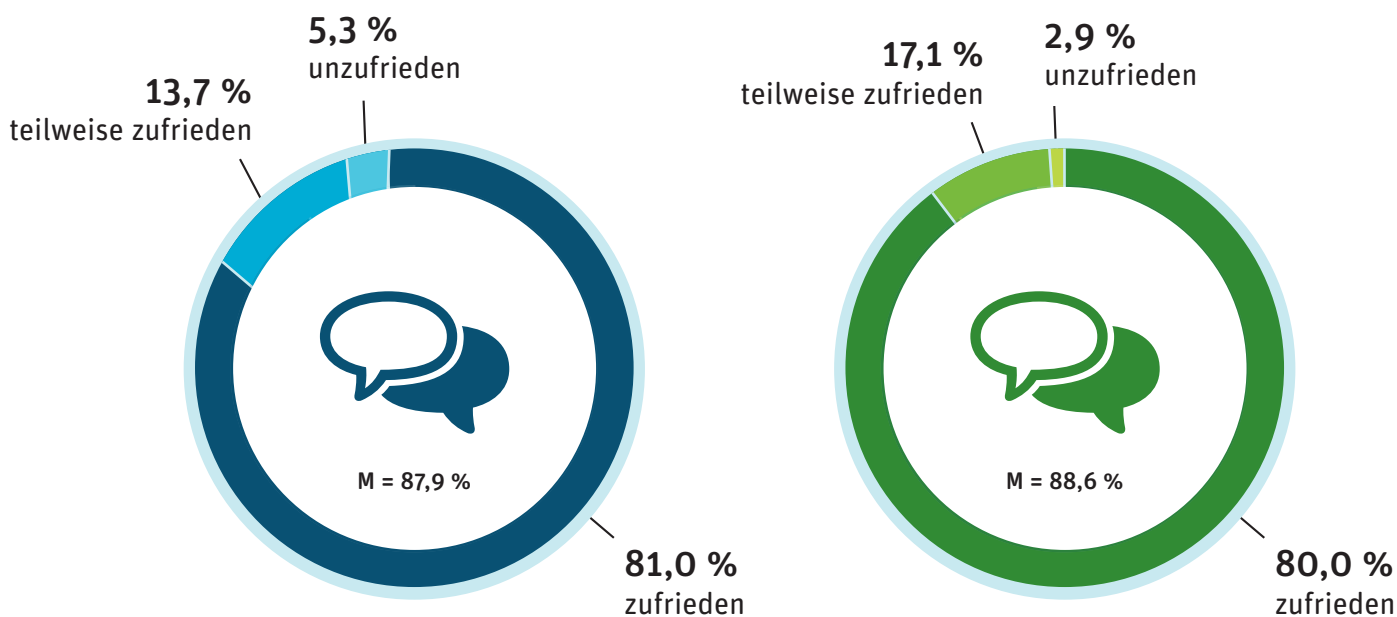
Informationen durch Falblatt und Anschreiben



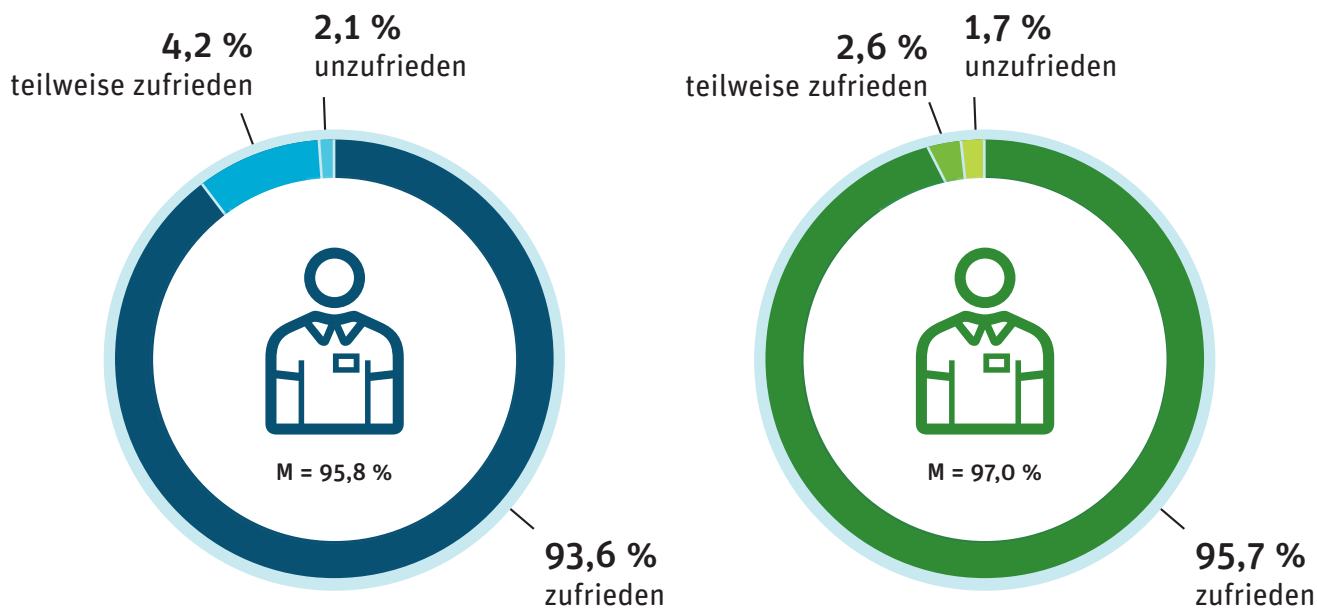
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bremen bei Rückfragen



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Bremen



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 96,8 Prozent im persönlichen Kontakt und 96,6 Prozent im Telefoninterview erreichten die Frage nach dem verabredeten Eintreffen der Gutachterin bzw. des Gutachters sowie der pünktliche Start der Telefoninterviews.

Mit über 95 Prozent im persönlichen Kontakt und 96 Prozent im Telefoninterview bewerteten die Befragten die angemessene Vorstellung der Pflegefachperson des MD Bremen als äußerst positiv.

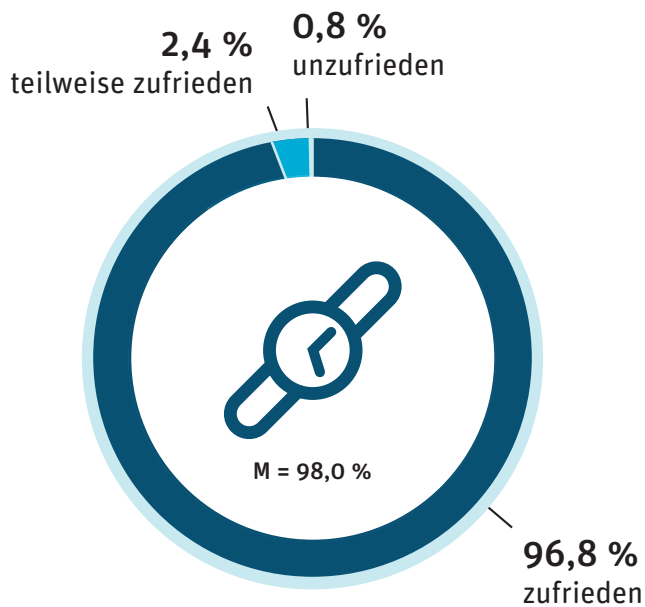
Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (88,9 Prozent Hausbesuch, 91,5 Prozent Telefoninterview). Den im Hausbesuch begutachteten Personen wurde die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen

eingegangen?“. Zufrieden damit waren 87,6 Prozent der befragten Personen, 8,3 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,1 Prozent unzufrieden.

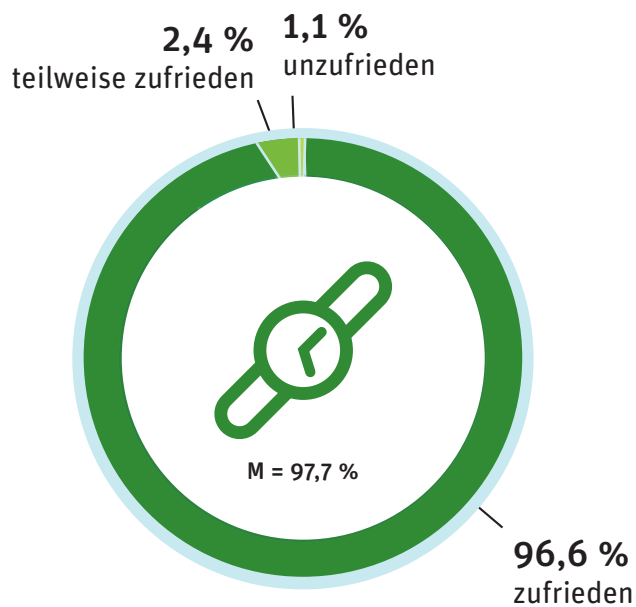
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 84,4 Prozent der Befragten zufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 85,6 Prozent. Ähnlich hoch waren die Zufriedenheitswerte bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen: Hier waren 89,3 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 89,5 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.



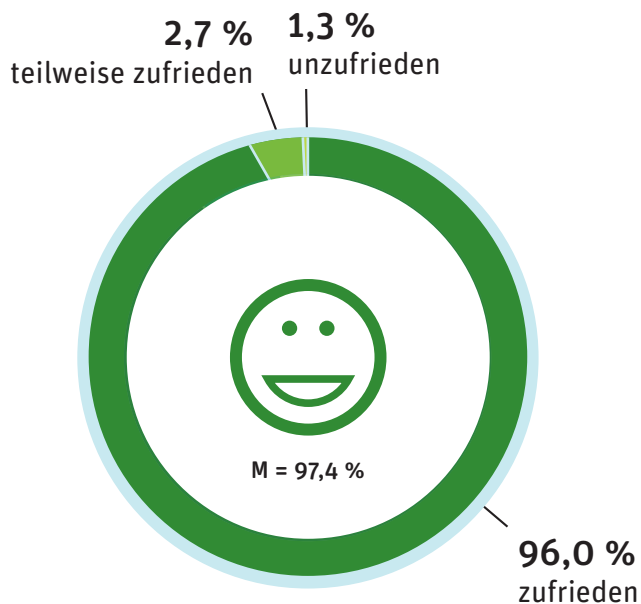
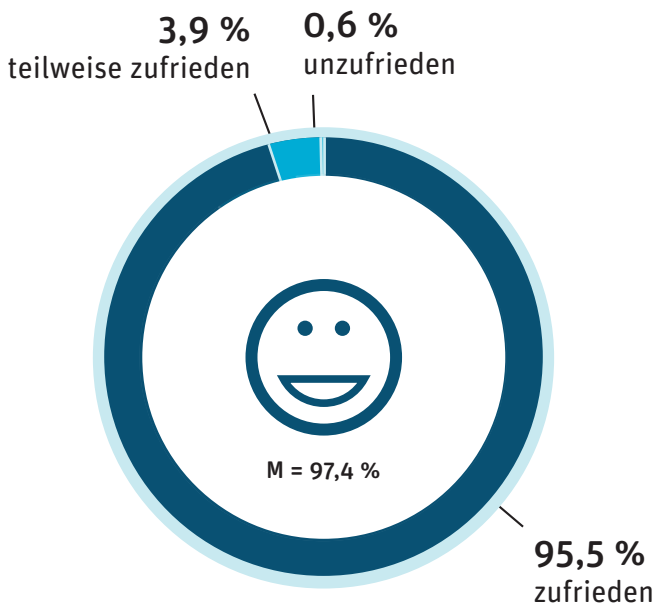
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



Telefonat im angekündigten Zeitraum

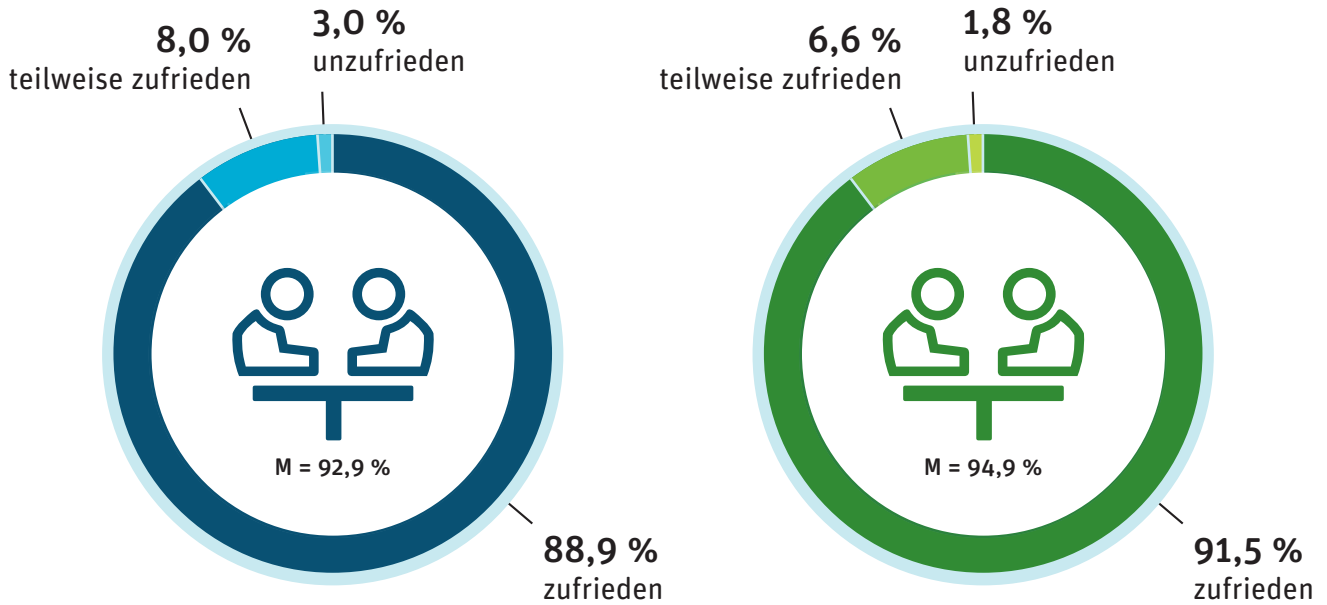


Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters

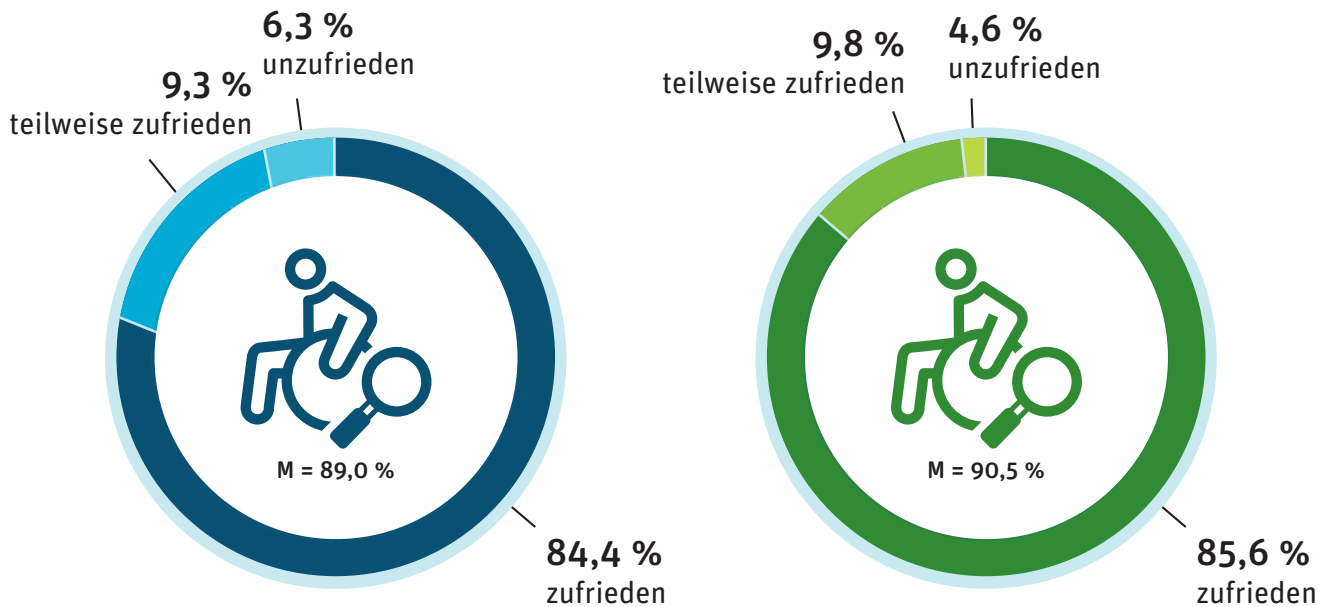


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter

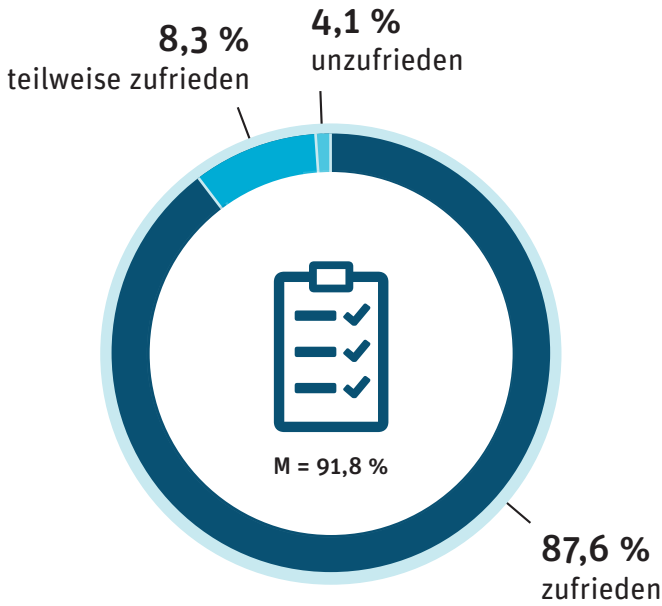


Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

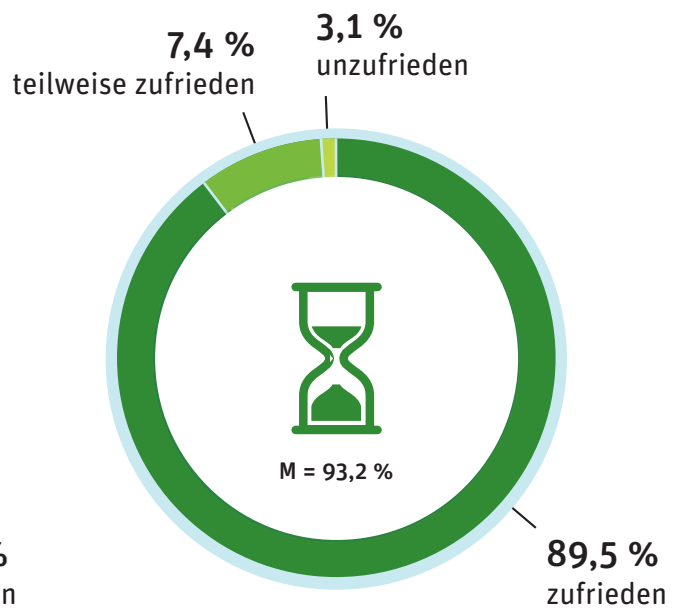
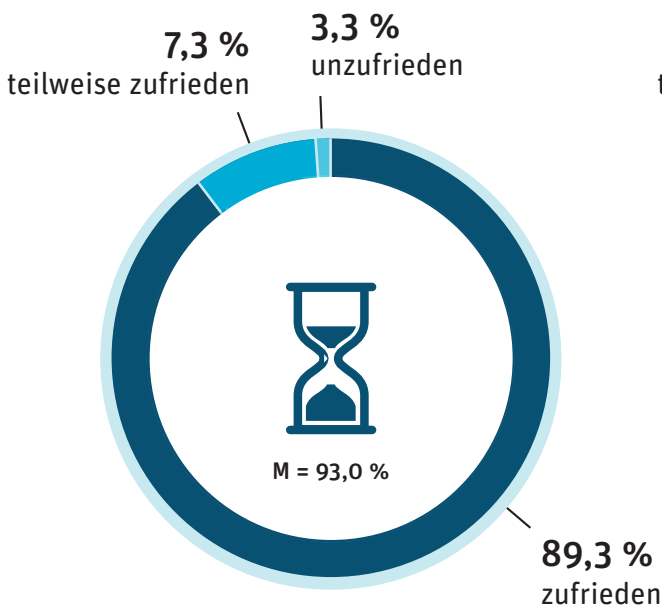


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten



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 als auch zum respektvollen und einfühlsamen Umgang: Hier wurde jeweils eine Zufriedenheit von 90,9 Prozent bei den persönlichen Begutachtungen und 93,6 bzw. 93,4 Prozent bei den telefonischen Begutachtungen erreicht.

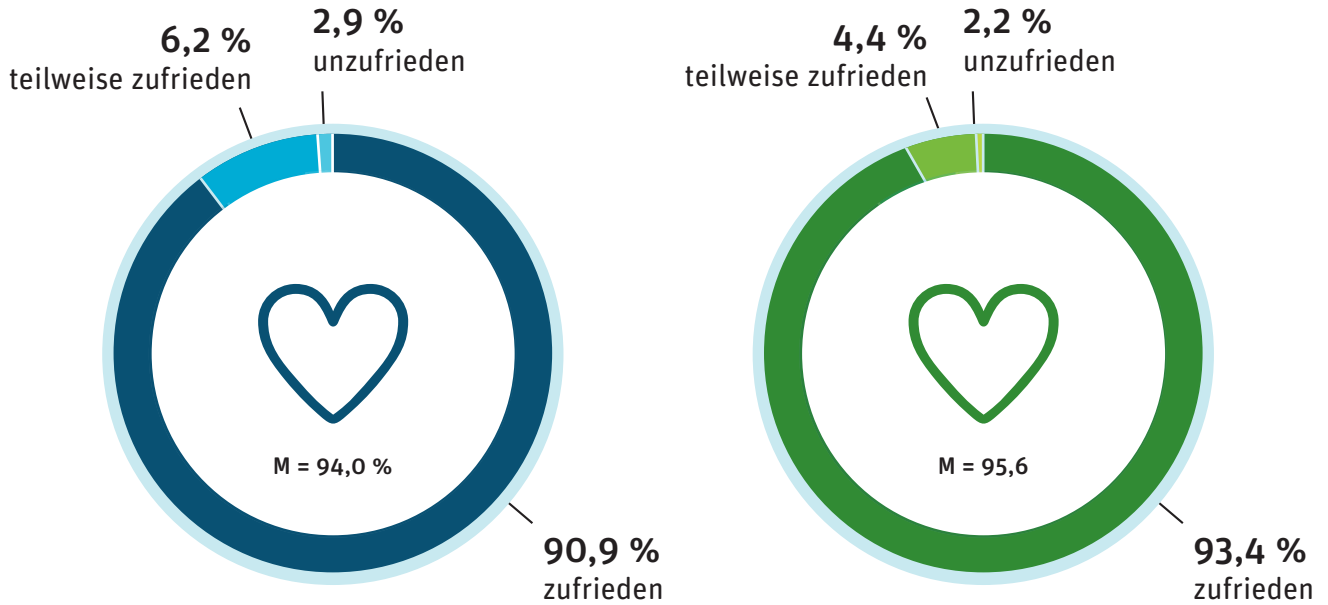
Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (90,5 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 92,7 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter (90,7 Prozent bei der Begutachtung im

Hausbesuch, 91,9 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

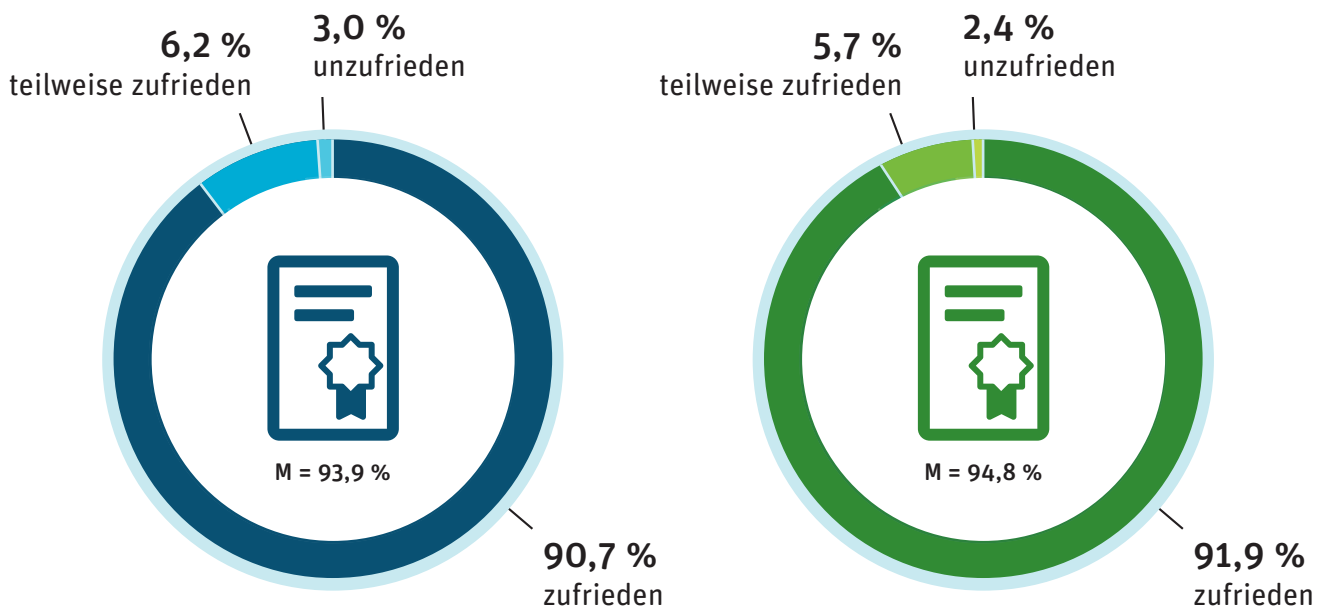
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 81,6 Prozent zufrieden, 12,4 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 81 Prozent zufrieden, 13,1 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden.



Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



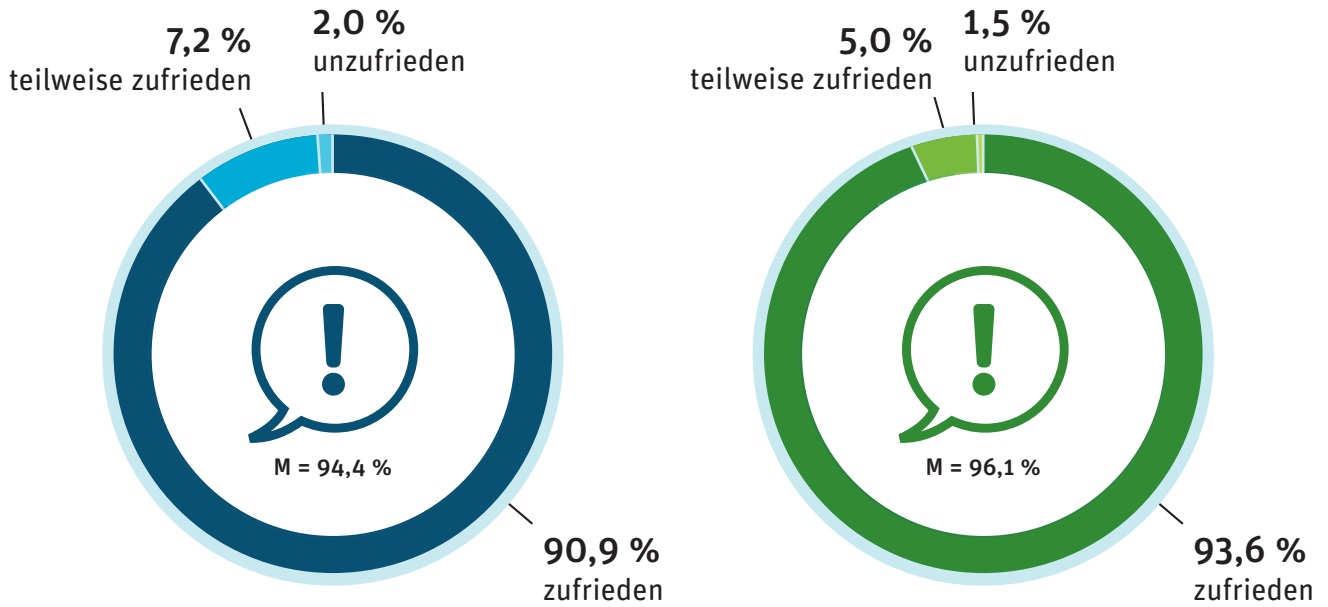
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



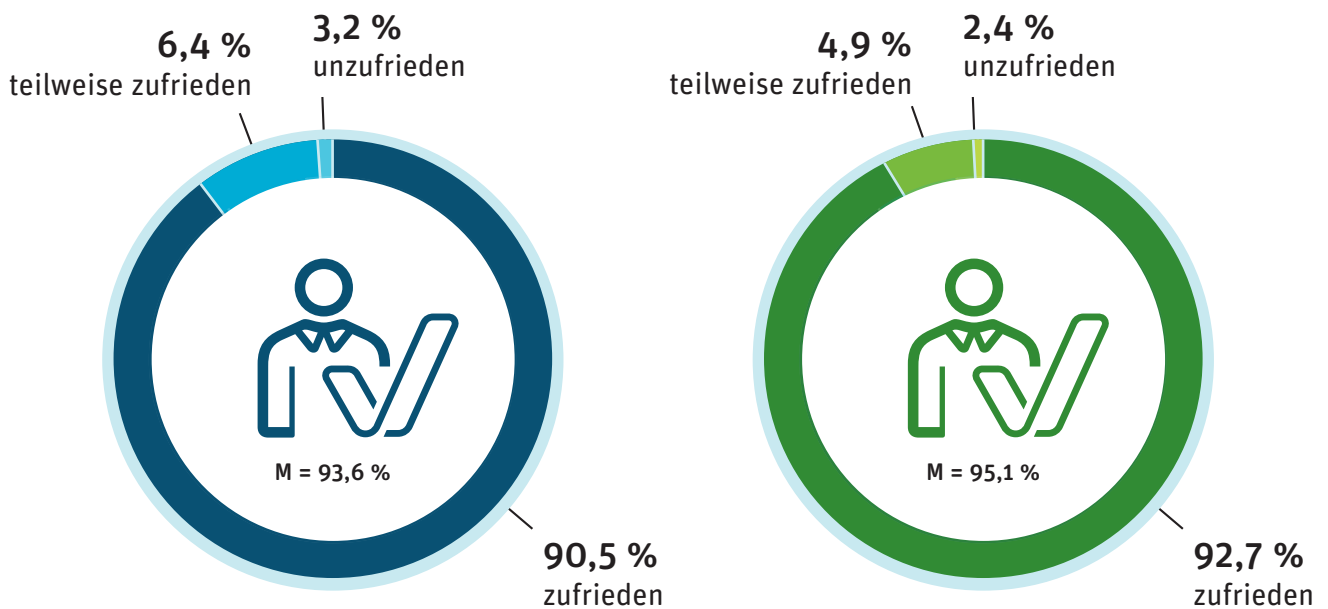
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



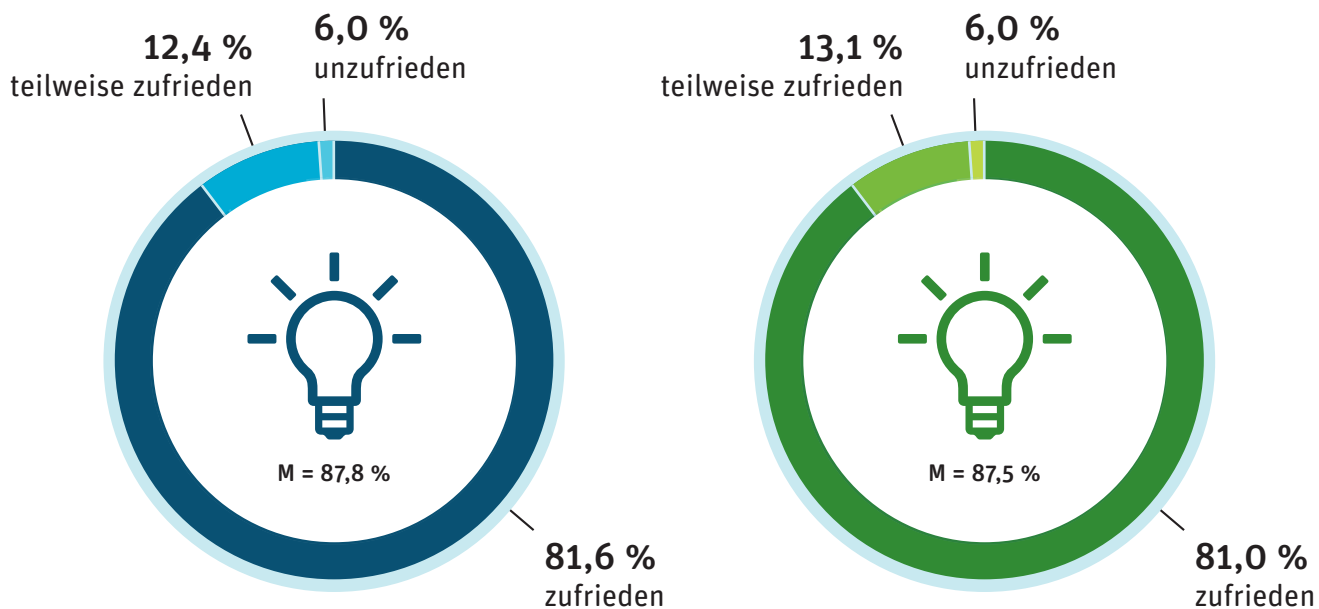
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



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 drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ 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

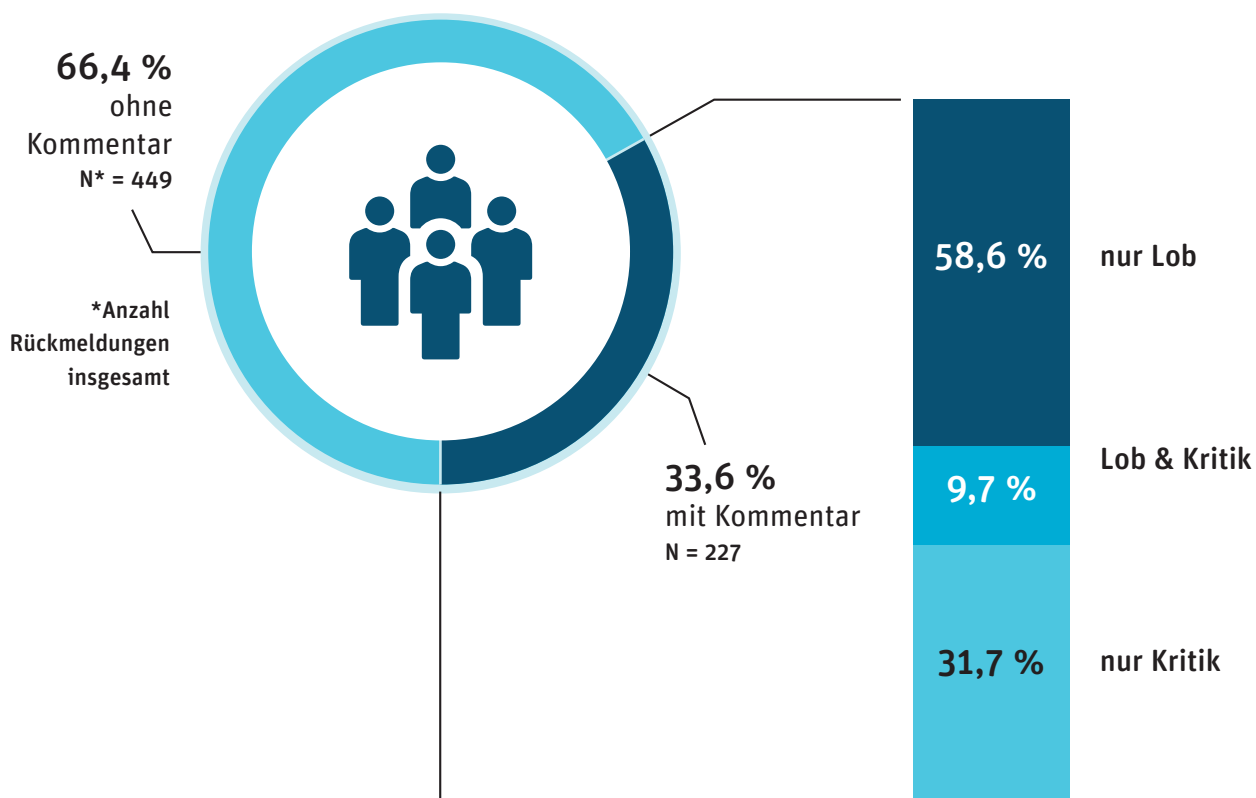
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (227 Kommentare von 676 Befragten).



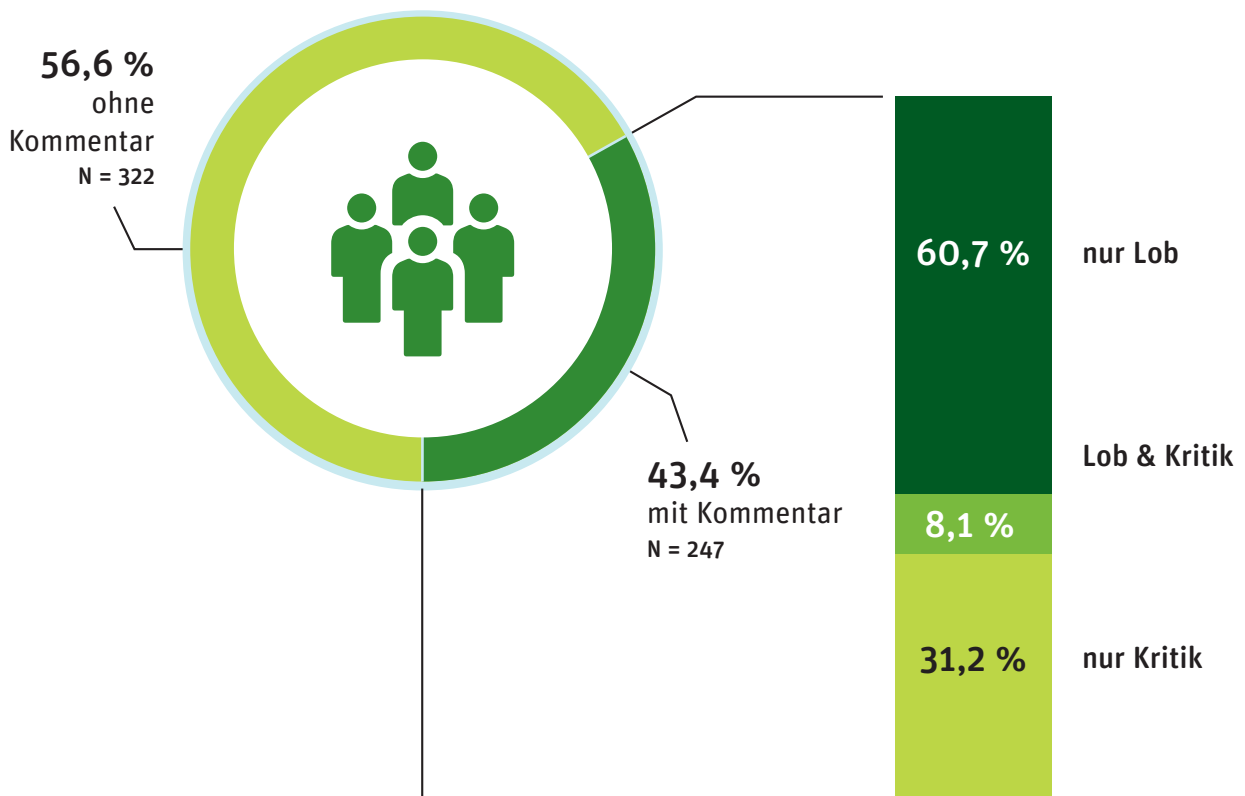
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



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 (247 Kommentare von 569 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 (263 Kommentare von 227 Befragten):

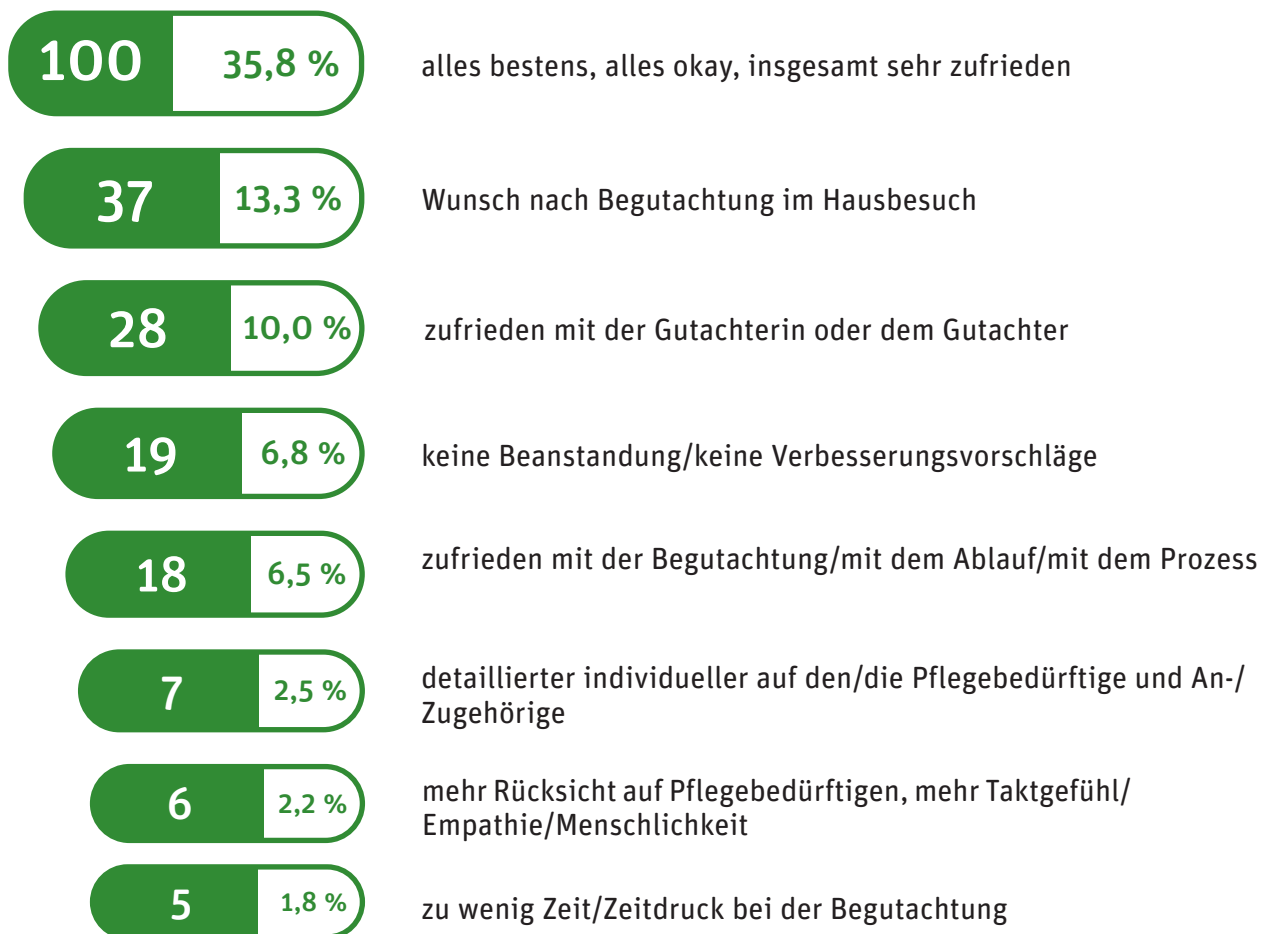




Begutachtung durch Telefoninterview

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 (279 Kommentare von 247 Befragten).



5. Erkenntnisse

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

Die Ergebnisse zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte seitens der befragten Personen, An- und Zugehörigen oder privaten Pflegepersonen sowie gesetzlichen Betreuungspersonen mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Bremen. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr signifikant 0,7 Prozent gestiegen – im Telefoninterview hat sie sogar deutlich mit einem signifikanten Plus von 6,4 Prozent zugenommen. Die Gesamtzufriedenheitswerte in den beiden Begutachtungsarten nähern sich damit weiter an.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind zu 58,6 Prozent (Telefoninterview: 60,7 Prozent) positiv und lobend. Insbesondere belegen die Rückmeldungen, dass die befragten Personen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie mit dem Ablauf der Begutachtung sehr zufrieden sind.

Eine Betrachtung allein der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen und Bedürfnisse der versicherten Personen und Möglichkeiten zur Verbesserung der

Pflegebegutachtung lassen sich erst erkennen, wenn diese Werte miteinander sowie mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen oder wenn weitere Zusammenhänge berücksichtigt werden.

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

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde sowohl von den im Hausbesuch als auch von den mit Telefoninterview begutachteten und im Anschluss befragten Personen, als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte. Die Zufriedenheitswerte in diesem Kriterium stiegen im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch um 0,1 Prozent leicht, während sie im Telefoninterview um deutliche 3,5 Prozent zunahmen.

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

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

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war vielen befragten Personen unabhängig von der Begutachtungsart wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zum letzten Jahr im Hausbesuch leicht um 0,1 Prozent, während sie sich im Telefoninterview um 6,1 Prozent verbessert hat. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess bleibt, wie in den letzten Jahren, deutlich.

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

Die Beratung, die die Gutachterinnen oder Gutachter innerhalb der Begutachtung leisten, war vielen befragten Personen wichtig. Dieses Kriterium erhielt jedoch in beiden Begutachtungsarten im Vergleich zu den anderen Kriterien mit die niedrigsten Zufriedenheitswerte. Die Erwartungen an eine gute Beratung innerhalb der Pflegebegutachtung sind seitens der begutachteten Personen – über den gesetzlichen Auftrag hinaus – hoch. Dies wird auch in den freien Kommentaren mit Aussagen wie „Detaillierter, individueller auf Pflegebedürftige und Angehörige eingehen“ sichtbar.

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für die eigenen Belange bleibt, war vielen befragten Personen – insbesondere im Hausbesuch – wichtig. Obwohl sich aus dieser Frage hohe Zufriedenheitswerte ergaben, erkennt man bei Vergleich der Ergebnisse den Wunsch nach ausreichend Zeit innerhalb der Begutachtung, ähnlich wie im Vorjahr.

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

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

Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

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

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

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

Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

Im Rahmen seiner Zuständigkeit informiert der Medizinische Dienst Bremen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Für die umfassende Beratung der Versicherten benennen die Gutachterinnen und Gutachter in den Begutachtungen Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweisen auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, -stützpunkten und -zentren. Die umfassende Beratung ist dort verortet. Der Medizinische Dienst leistet in jeder Begutachtung dazu Impulsberatungen.

Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Dabei soll es insbesondere darum gehen, noch besser als bisher den unterschiedlichen Lebens- und Bedarfssituationen der antragstellenden Menschen gerecht werden zu können und wie der Beratungsmoment in der Begutachtungssituation gestärkt werden kann.

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

Der gesetzlich vorgegebene zeitliche Rahmen für die Organisation und Durchführung der Pflegebegutachtung erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl legt der Medizinische Dienst Bremen großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können. Der Medizinische Dienst Bremen optimiert den Prozess der Pflegebegutachtung fortlaufend mit dem Ziel, innerhalb der zur Verfügung stehenden Begutachtungszeit möglichst viel Raum für die Besprechung der für die Versicherten relevanten Punkte zu schaffen. Zusätzliche Zeit für persönliche Gespräche kann zudem gewonnen werden, wenn antragstellende Personen die Begutachtung vorbereiten, etwa durch schriftliche Informationen wie einen vom Medizinischen Dienst bereitgestellten Selbstauskunftsbogen oder durch das

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

Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bremen

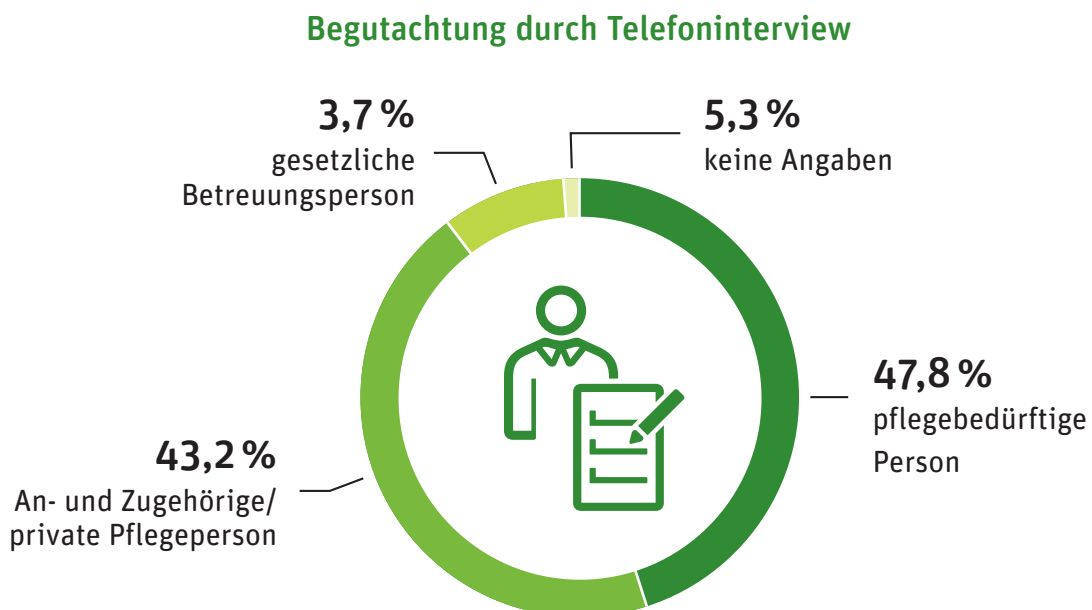
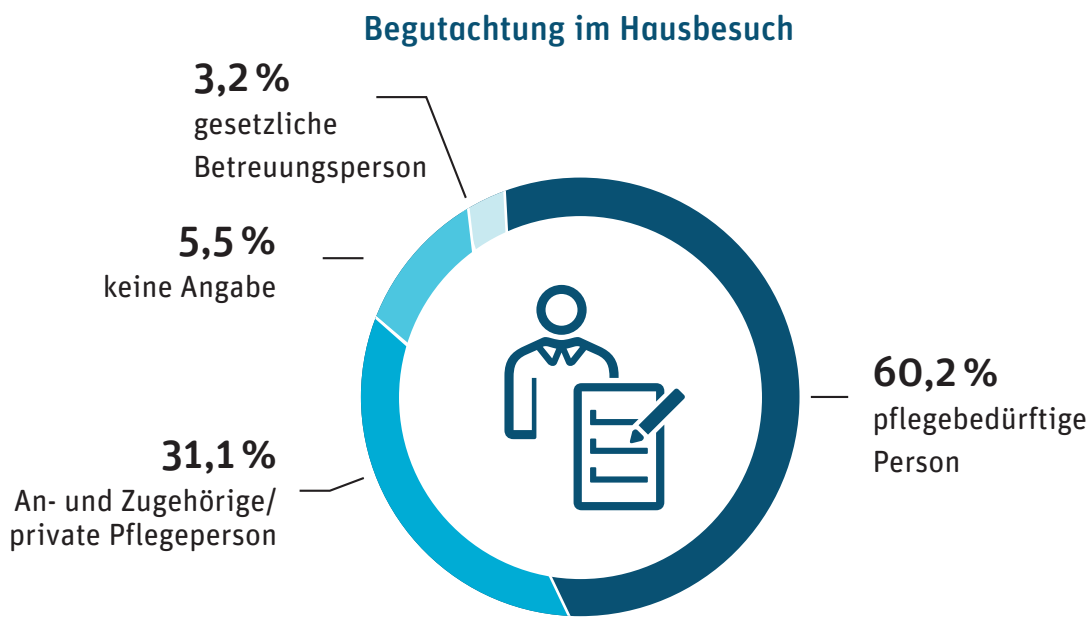
Nach Beauftragung durch die Pflegekasse versendet der Medizinische Dienst Bremen an die versicherten Personen eine Terminankündigung sowie seine Kontaktdaten für weitere Absprachen. Dazu gehören eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse, über die auch außerhalb der Servicezeiten jederzeit Kontakt aufgenommen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

Um den Bedürfnissen der antragstellenden Personen bei der Kontaktaufnahme besser gerecht zu werden, ist im Zuge der Digitalisierung zum Teil bereits die Möglichkeit eingeführt worden, über ein digitales Kontaktformular individuelle Anliegen mitzuteilen.

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 Anmeldebeschreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch Mithilfe von Schrift 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	un-zufrieden	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	un-zufrieden	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 Bremen 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 = 24.982)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bremen?	89,7 %	5,3 %	5,0 %

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	89,1 %	9,4 %	1,5 %	82,3 %	16,3 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,0 %	9,7 %	3,2 %	81,8 %	17,6 %	0,6 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Bremen bei Rückfragen	81,0 %	13,7 %	5,3 %	82,6 %	10,6 %	6,8 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	93,6 %	4,2 %	2,1 %	95,0 %	4,0 %	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	96,8 %	2,4 %	0,8 %	88,4 %	10,9 %	0,7 %
Angemessene Vorstellung	95,5 %	3,9 %	0,6 %	88,3 %	10,7 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	88,9 %	8,0 %	3,0 %	94,1 %	5,5 %	0,4 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	84,4 %	9,3 %	6,3 %	95,7 %	3,9 %	0,4 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,6 %	8,3 %	4,1 %	90,7 %	8,6 %	0,7 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,3 %	7,3 %	3,3 %	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 dem Versicherten	90,9 %	6,2 %	2,9 %	94,1 %	5,5 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,7 %	6,2 %	3,0 %	96,0 %	3,6 %	0,4 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	7,2 %	2,0 %	95,7 %	3,9 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,5 %	6,4 %	3,2 %	95,1 %	4,5 %	0,4 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	81,6 %	12,4 %	6,0 %	92,1 %	7,2 %	0,7 %



Begutachtung durch Telefoninterview

Gesamtzufriedenheit und Ergebnisse Fragenbereich A bis C der Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 24.982)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Bremen?	87,6 %	7,8 %	4,6 %

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	90,1 %	8,4 %	1,5 %	86,1 %	12,2 %	1,8 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	88,5 %	10,2 %	1,3 %	81,7 %	16,3 %	2,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Bremen bei Rückfragen	80,0 %	17,1 %	2,9 %	82,6 %	13,1 %	4,4 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,7 %	2,6 %	1,7 %	97,1 %	2,5 %	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	96,6 %	2,4 %	1,1 %	93,8 %	5,8 %	0,4 %
Angemessene Vorstellung	96,0 %	2,7 %	1,3 %	92,4 %	6,8 %	0,9 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,5 %	6,6 %	1,8 %	94,8 %	5,2 %	0,0 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	85,6 %	9,8 %	4,6 %	96,3 %	3,3 %	0,4 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,5 %	7,4 %	3,1 %	93,8 %	5,5 %	0,7 %

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 dem Versicherten	93,4 %	4,4 %	2,2 %	96,1 %	3,9 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,9 %	5,7 %	2,4 %	96,0 %	3,7 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	93,6 %	5,0 %	1,5 %	94,9 %	4,6 %	0,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	92,7 %	4,9 %	2,4 %	93,3 %	5,8 %	0,9 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	81,0 %	13,1 %	6,0 %	90,1 %	9,2 %	0,7 %

Impressum

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

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Bremen
Falkenstraße 9
28195 Bremen

Kontaktdaten:

Telefon: 0421 1628-0
E-Mail: info@md-bremen.com
Internet: www.md-bremen.com

Bearbeitung:

Sebastian Adams, Susanne Froese
V.i.S.d.P.: Jutta Dervedde

Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung: Tino Nitschke, www.einundalles.net, Sebastian Adams, MD Bremen

Bilder: Medizinischer Dienst K.d.ö.R., sagmalspaghetti GbR



Falkenstraße 9
28195 Bremen
Telefon: 0421 1628-0
info@md-bremen.com
www.md-bremen.com