

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.



2025

# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern



# Inhalt

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

# Wir leben Verantwortung

Der vorliegende Bericht zur Versichertenbefragung 2025 bestätigt erneut, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern die oftmals herausfordernden Begutachtungssituationen sensibel und respektvoll gestalten. Damit werden sie den hohen Erwartungen der Versicherten sowie der An- und Zugehörigen in besonderem Maße gerecht. Die Rückmeldungen sind für uns Anerkennung und Ansporn zugleich.

Auch wenn die Ergebnisse gut sind, bleibt es unser Anspruch, uns kontinuierlich weiterzuentwickeln. So lernen wir auch aus dieser Versichertenbefragung und aus den direkten und persönlichen Rückmeldungen, die wir erhalten.

Die Ergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit mit der Beratung durch unsere pflegfachlichen Gutachterinnen und Gutachter. Gleichzeitig wird aber auch deutlich, dass der Wunsch nach weitergehender Beratung und mehr Unterstützung besteht. Viele Versicherte und deren An- und Zugehörige berichten, dass sie sich im komplexen System der Pflegeleistungen und Unterstützungsangebote nur schwer zurechtfinden. Hier kann die

beratende Rolle des Medizinischen Dienstes stärker ausgebaut und geschärft werden.

Der Medizinische Dienst steht bereit, seine Expertise für diese wichtigen Ziele einzusetzen. Im Kontext der Pflegebegutachtung geben unsere Gutachterinnen und Gutachter schon jetzt Empfehlungen, welche Heilmittel, Hilfsmittel oder Rehabilitationsmaßnahmen geeignet sind, Fähigkeiten zu erhalten und Selbstständigkeit zu sichern. Im Rahmen ihrer Zuständigkeit informieren unsere Mitarbeitenden auch, wie die Pflegesituation verbessert werden kann und weisen auf Beratungsangebote hin.

Wenn der Gesetzgeber unseren im Sozialgesetzbuch verankerten Auftrag erweitert, übernehmen wir gern mit unseren qualifizierten Pflegefachleuten eine umfassende Beratung. Wenn Menschen lange möglichst selbstständig leben können, wenn Leistungen passgenau sind, wenn sich pflegende Angehörige nicht über ihre Kräfte verausgaben, hilft das, den Finanzbedarf der Pflegeversicherung zu begrenzen – vor allem aber verbessert es die Lebensqualität vieler Menschen. Dafür übernehmen wir gern noch mehr Verantwortung.



**Dr. Ina Bossow**  
Vorstandsvorsitzende



**Diane Hollenbach**  
Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 90,2 Prozent der Befragten, bei denen eine Begutachtung im Hausbesuch stattfand, waren mit diesem Bereich zufrieden. Bei den Befragten, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich 88,8 Prozent zufrieden.



## Der Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zu deren Verhalten und zum Eingehen auf die persönliche Situation des oder der Versicherten wurden bewertet. 90,2 Prozent der zu einem Hausbesuch befragten Personen waren mit dem Kontakt zufrieden. Bei denen, die zu einer Begutachtung im Telefoninterview befragt wurden, waren es 89,7 Prozent.



## Die Gesprächsführung

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. 89,6 Prozent der Versicherten, die zu einer Begutachtung im Hausbesuch befragt wurden zeigten sich mit der Gesprächsführung zufrieden. Bei denen, die zu einer Begutachtung im strukturierten Telefoninterview befragt wurden, äußerten sich 89,1 Prozent zufrieden.



## Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 89,0 Prozent der zu einem Hausbesuch befragten Personen mit der Begutachtung zufrieden waren. Auch waren 85,1 Prozent der Personen, bei denen die Begutachtung im strukturierten Telefoninterview stattfand, zufrieden.



# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Dieser schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, stellt – sofern die Voraussetzungen dafür erfüllt sind – einen 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-Richtlinien<sup>1</sup> sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung<sup>2</sup> im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienst Bund unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) eingesehen werden.

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

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

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

## 2. Methodik und Zielsetzung

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

### Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

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

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

### Umsetzung der Befragung

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

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

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

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

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

## Ablauf der Versichertenbefragung



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

Die drei Fragebereiche umfassen:

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

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

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

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

## 3. Stichprobengröße und Rücklauf

### Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 hat mindestens 2,5 Prozent der Anzahl der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung zu umfassen. Dies ergibt sich aus den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 47.958 Begutachtungen im Hausbesuch und 6.808 auf Basis eines strukturierten Telefoninterviews durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 1.400 im Hausbesuch begutachtete Personen im Anschluss an ihre Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten. Bei der Befragung von mit Telefoninterview begutachteten Personen, wurde die Mindestversandvorgabe in Bezug auf die eigentlichen Stichprobengröße angepasst und auf 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

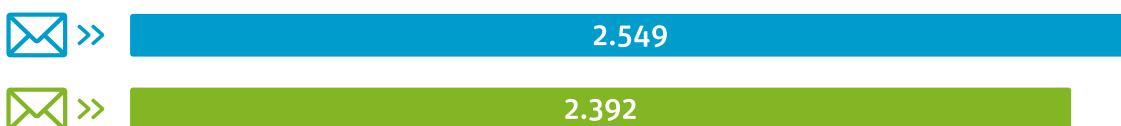
### Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern hat 2.549 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 1.018 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 39,9 Prozent.

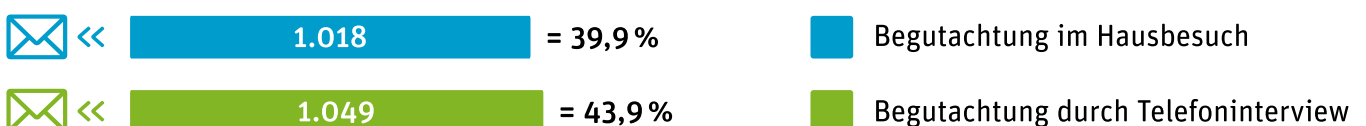
An Personen, bei denen im oben genannten Zeitraum eine Begutachtung mittels eines strukturierten Telefoninterviews stattgefunden hatte, hat der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern 2.392 Fragebögen versendet. Bis zum 15. Januar 2026 wurden davon 1.049 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 43,9 Prozent entspricht.

### Rücklauf

#### Versendete Fragebögen 2025

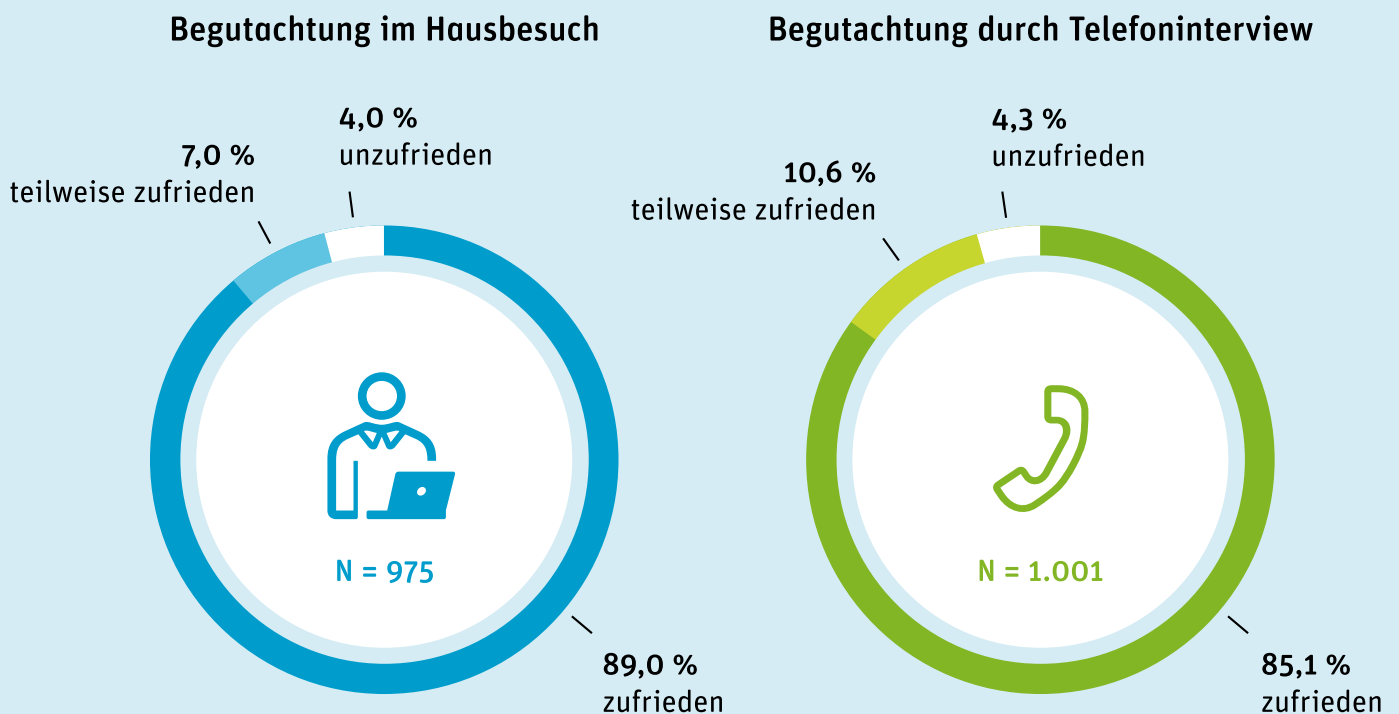


#### Rücklauf (Stand 15.01.2026)



## 4. Ergebnisse

### Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern



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

## Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (89,0 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (85,1 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 7,0 Prozent der zu einem Hausbesuch und 10,6 Prozent der zu einem Telefoninterview befragten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 4,0 Prozent und mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 4,3 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 zusammenfassend am Ende des Berichts.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern waren 95,4 Prozent der Befragten zufrieden, bei denen eine Begutachtung im Hausbesuch erfolgte, und 95,5 Prozent der zu einem Telefoninterview Befragten.

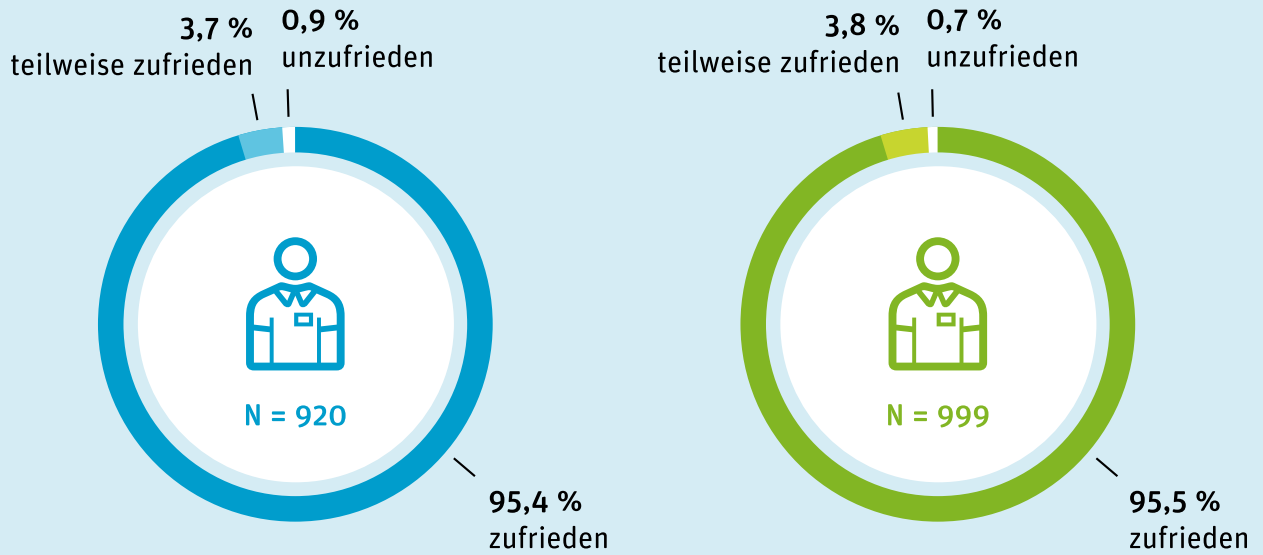
Nach der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens gefragt, vermerkten 92,5 Prozent (Hausbesuch) bzw. 91,5 Prozent (Telefoninterview) der Versicherten, dass sie zufrieden seien.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 87,3 Prozent (Hausbesuch) bzw. 87,6 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

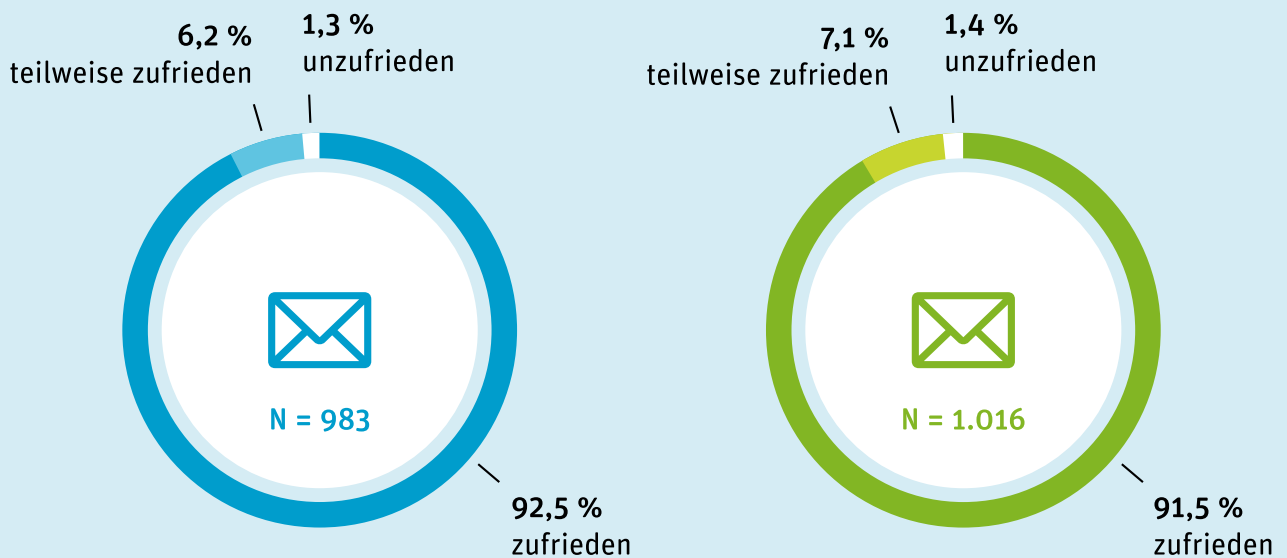
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen waren 85,5 Prozent der zu einem Hausbesuch und 80,7 Prozent der zu einem Telefoninterview befragten Personen zufrieden.



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



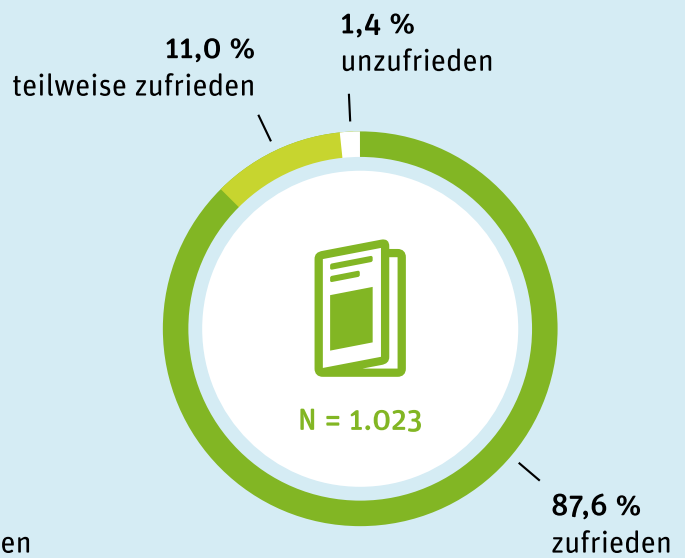
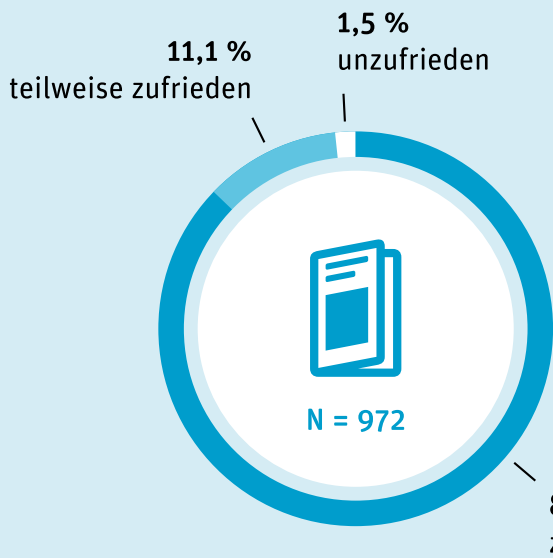
### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



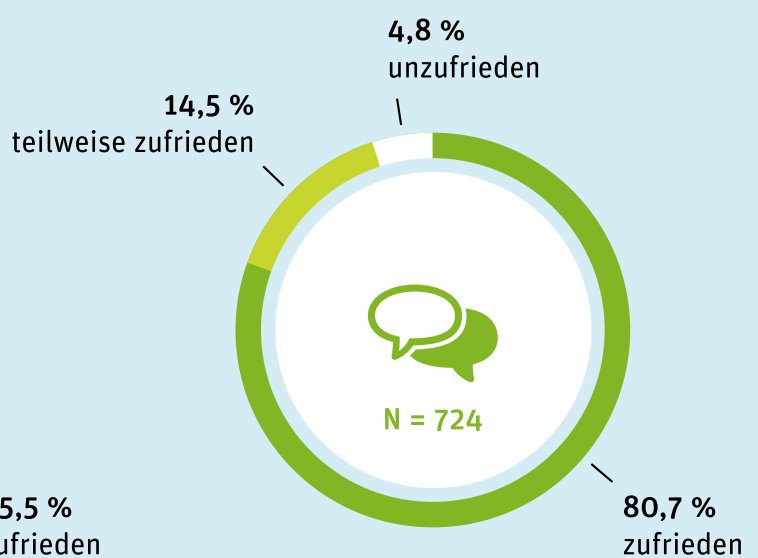
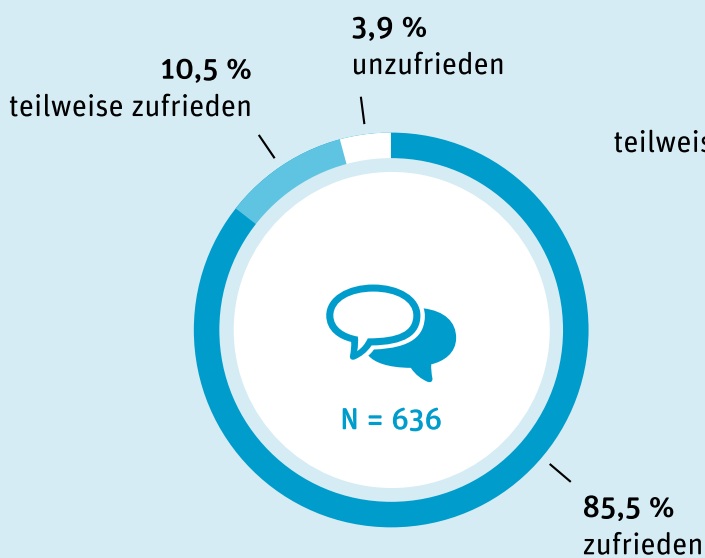
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben



### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 94 Prozent erreichten beim persönlichen Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters. Das gilt für beide Begutachtungsformate.

Zufrieden sind die Befragten auch damit, wie der Gutachter oder die Gutachterin das Vorgehen bei der Pflegebegutachtung erklärten (Hausbesuch: 89,0 Prozent, Telefoninterview 90,0 Prozent).

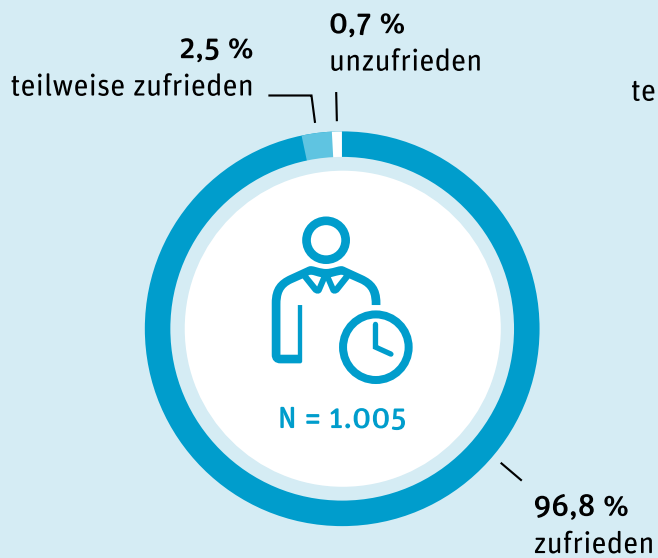
Zu Begutachtungen im Hausbesuch wurde die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 87,3 Prozent der befragten Personen, 8,7 Prozent waren teilweise zufrieden und 4,0 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 82,7 Prozent der Befragten zufrieden; 11,7 Prozent teilweise zufrieden und 5,6 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch Telefoninterview 82,2 Prozent zufrieden, 12,9 Prozent teilweise zufrieden und 4,9 Prozent unzufrieden.

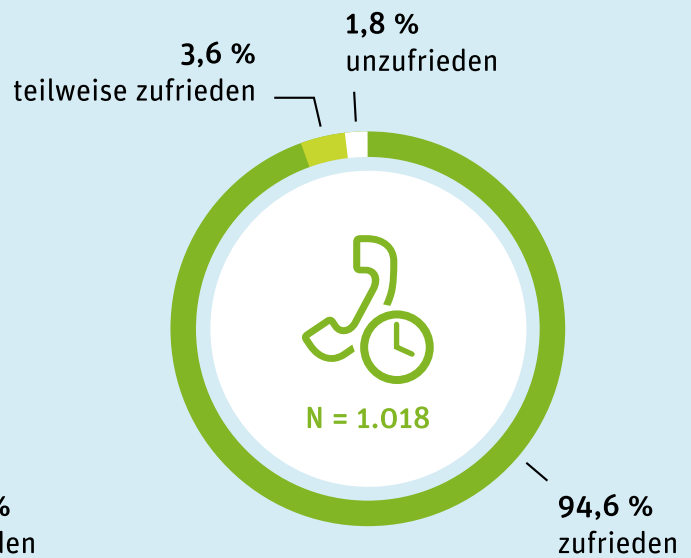
Bei der Frage, ob genügend Zeit zur Verfügung stand, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, äußerten sich 89,3 Prozent (Hausbesuch) bzw. 85,9 Prozent (Telefoninterview) der Befragten zufrieden.



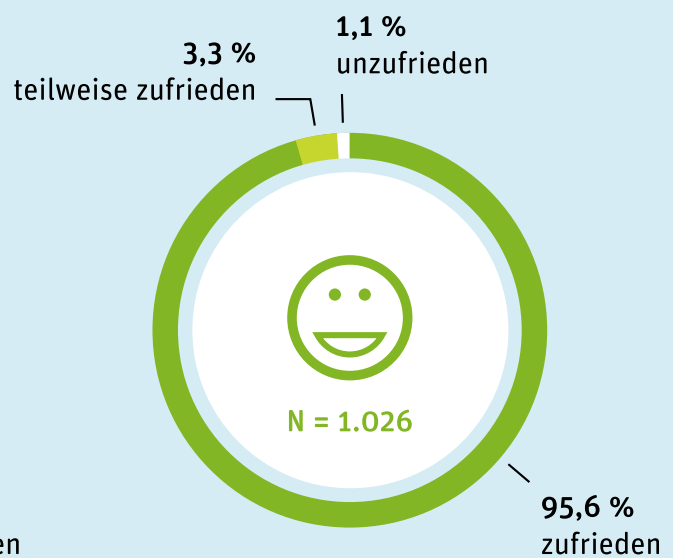
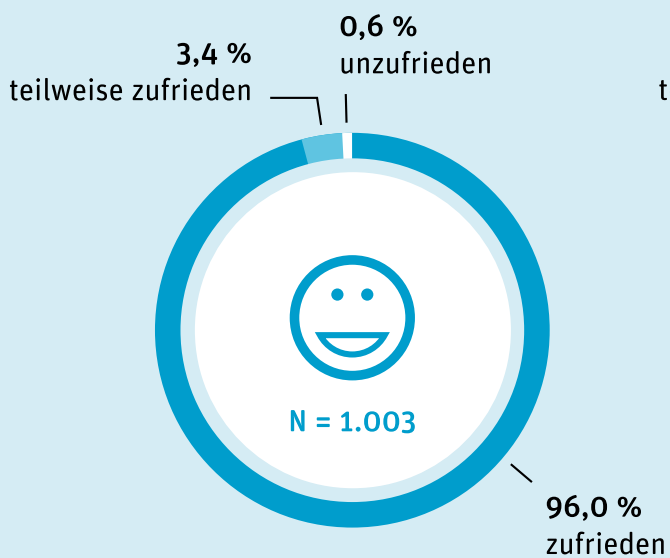
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



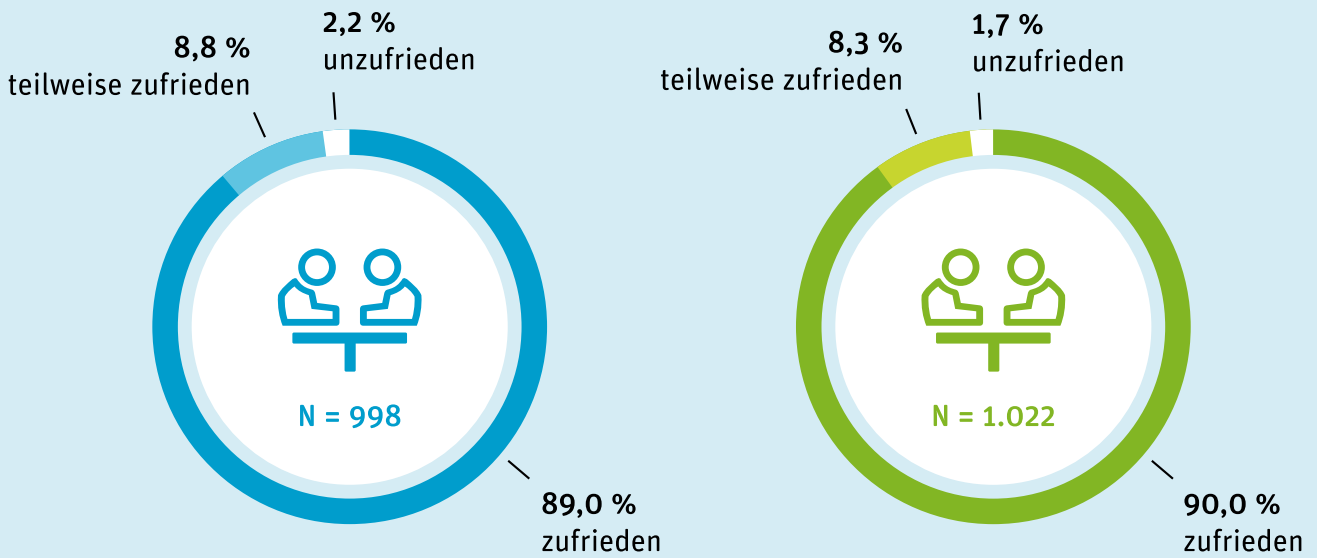
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



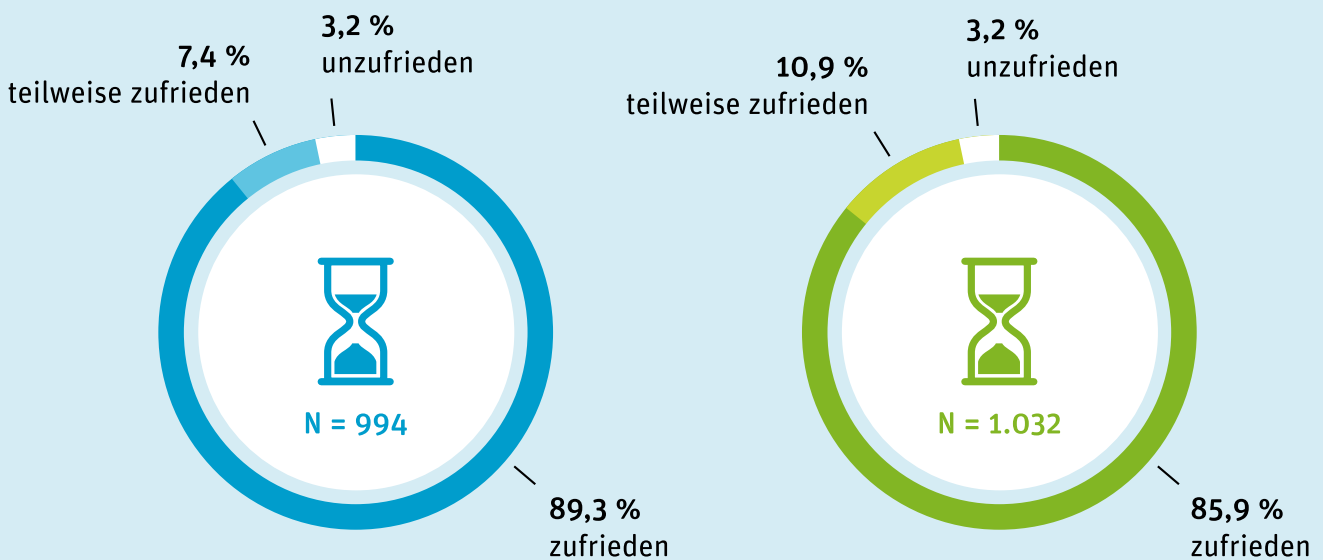
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch     
 ○ Telefonisch

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



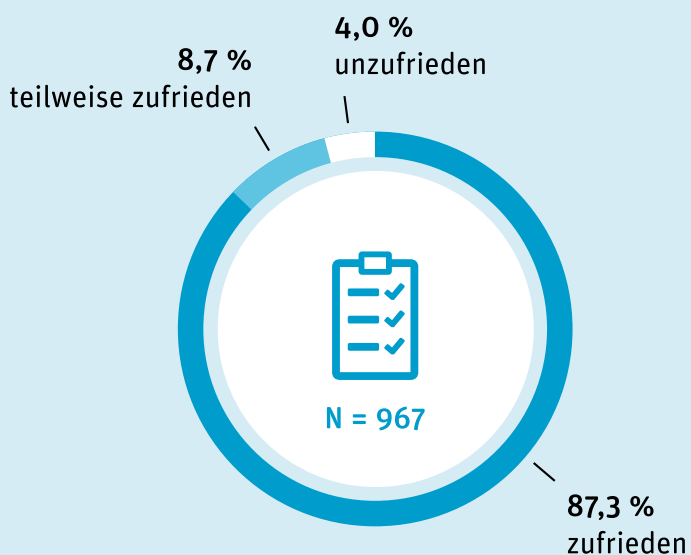
### Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen



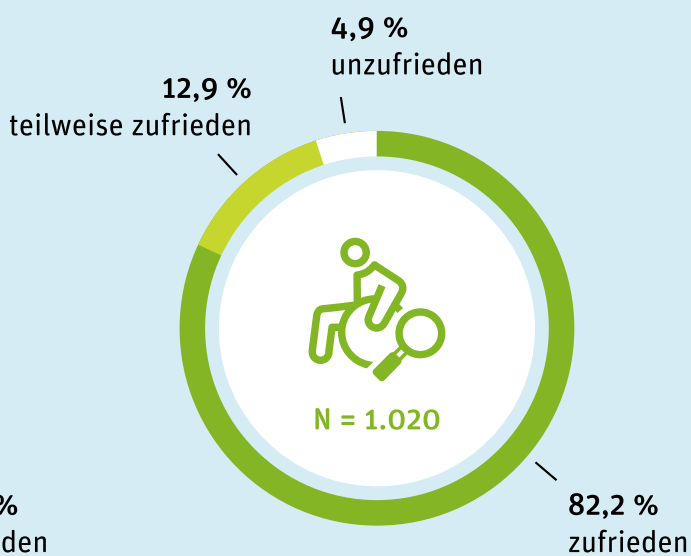
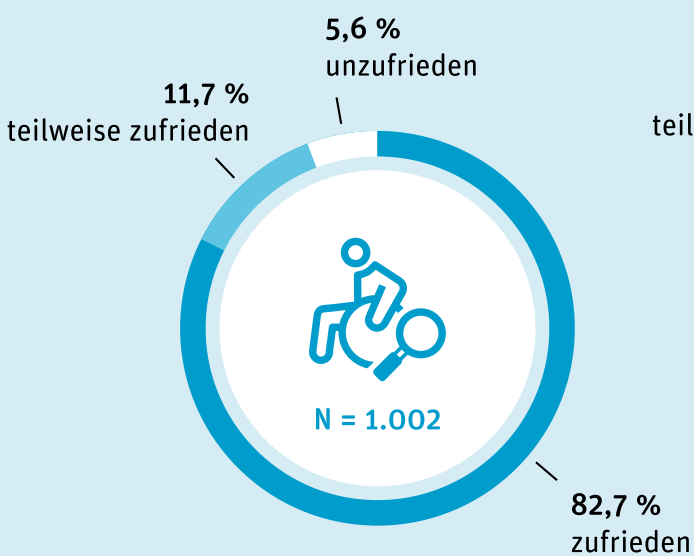
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch



### Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten



### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten



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

 Hausbesuch  Telefonisch

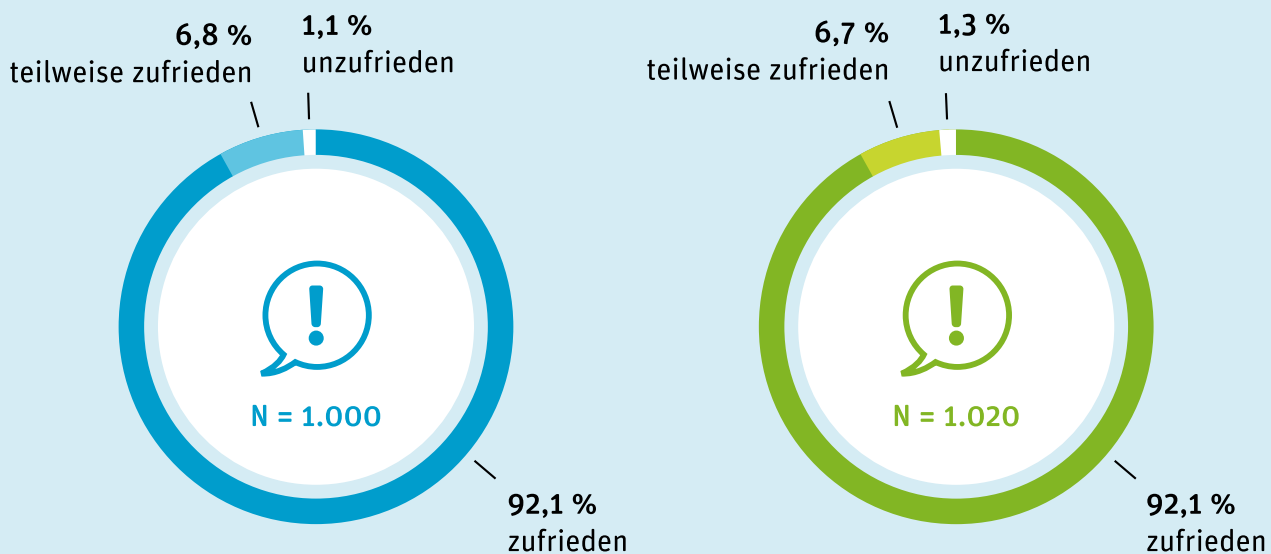
## Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten in großem Umfang zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (92,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, ebenso 92,1 Prozent bei der Begutachtung per Telefoninterview zufrieden) als auch bei den Antworten auf die Fragen zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde in beiden Begutachtungsarten jeweils eine Zufriedenheit von über 90 Prozent erreicht.

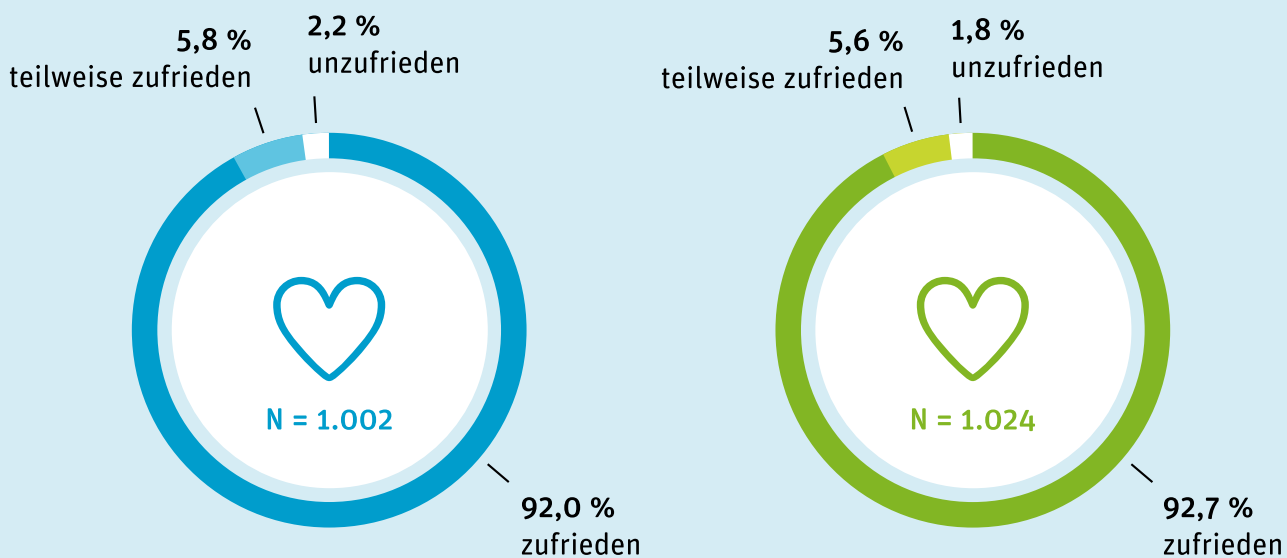
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 81,8 Prozent zufrieden, 11,4 Prozent teilweise zufrieden und 6,8 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung im Telefoninterview waren 77,7 Prozent beim Thema Beratung zufrieden, 16,8 Prozent teilweise zufrieden und 5,5 Prozent unzufrieden.



### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters



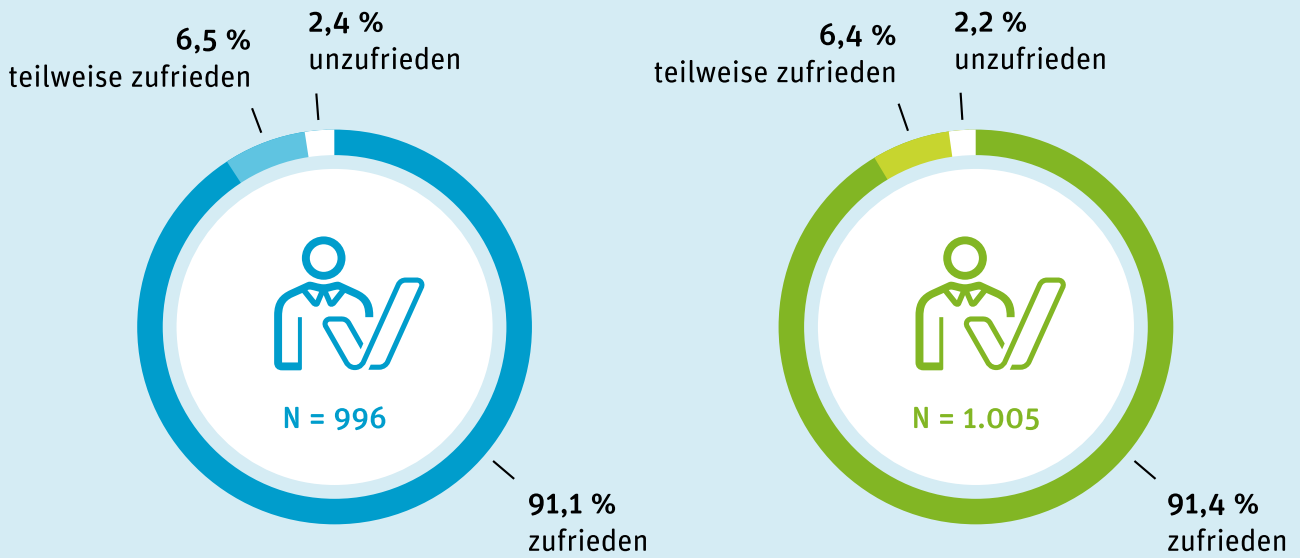
### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



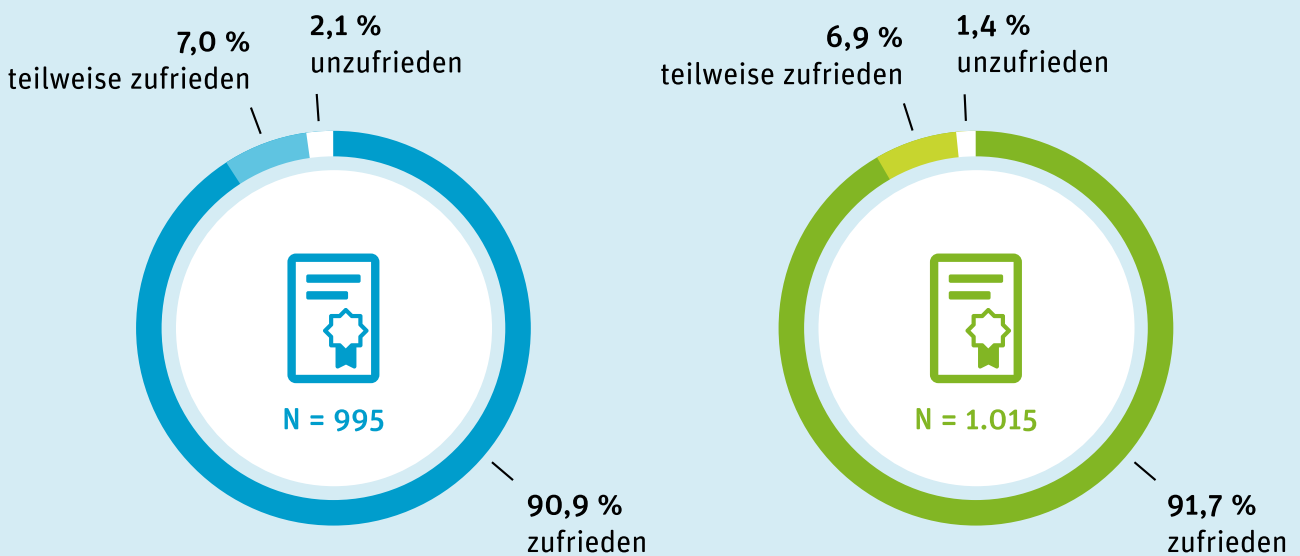
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters



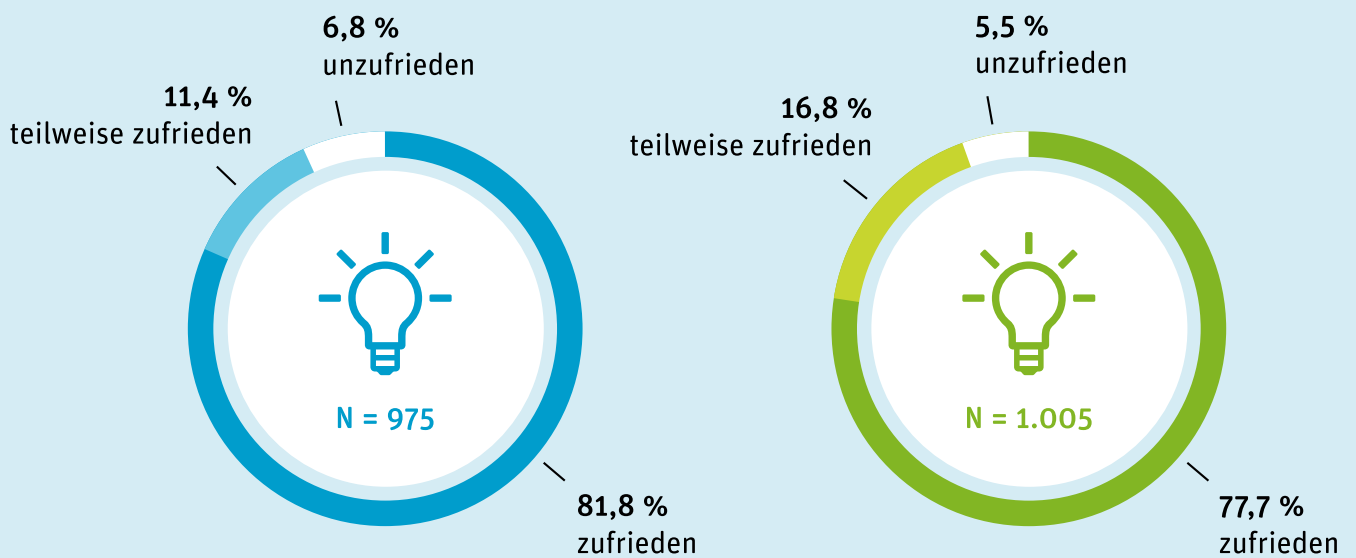
### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters



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

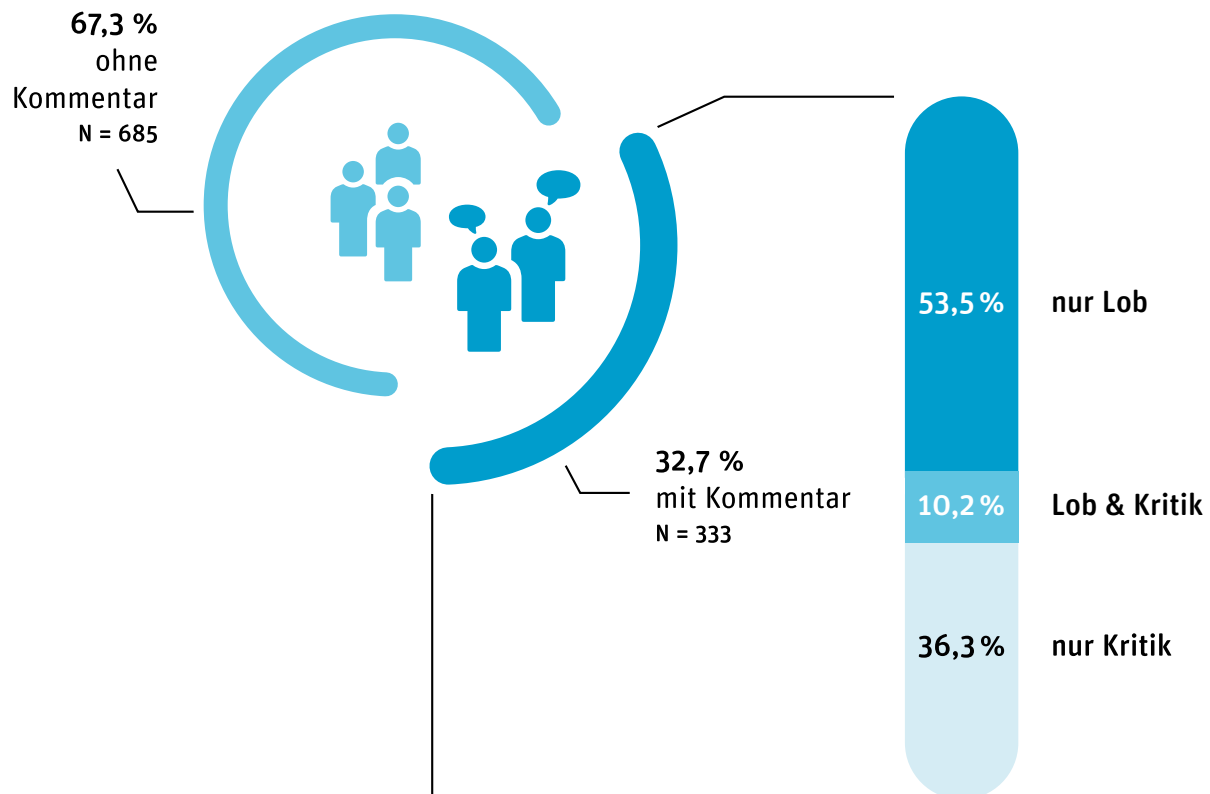
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## 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 (333 Kommentare von 1.018 Befragten).



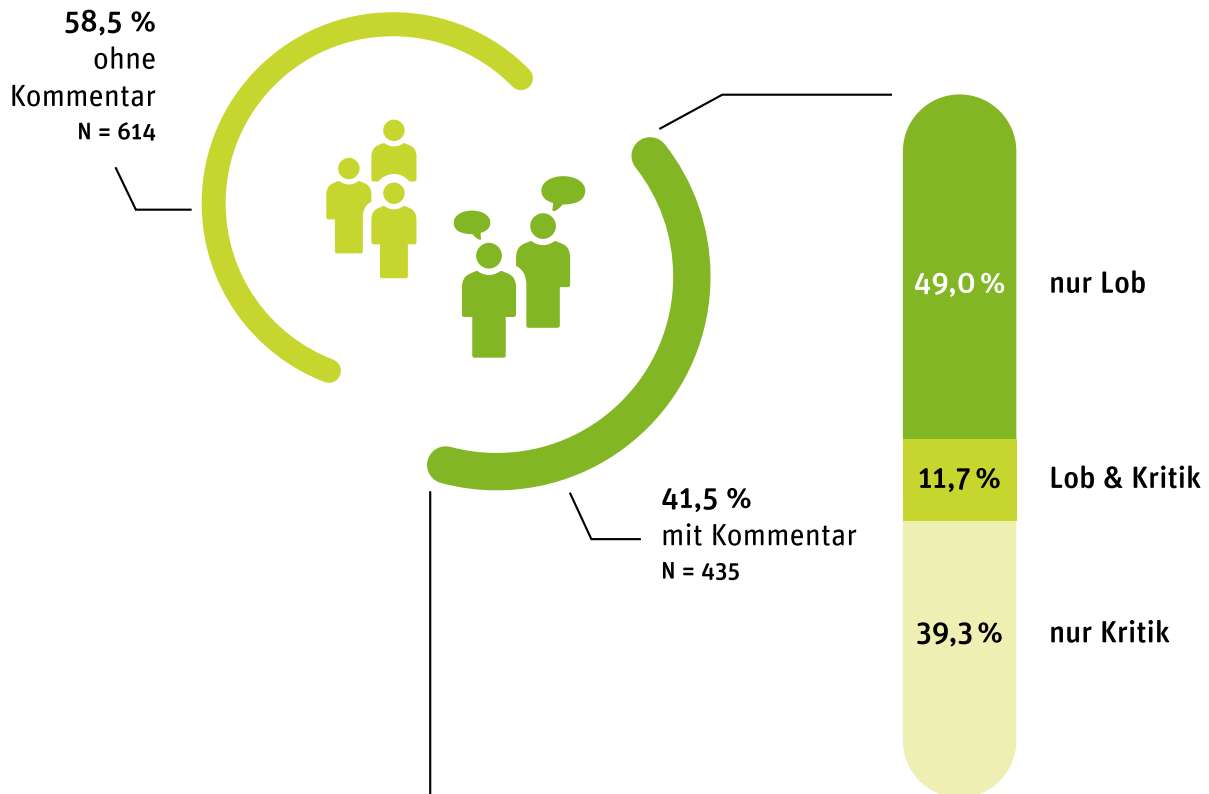
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## 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 (435 Kommentare von 1.049 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 (396 Kommentare von 333 Befragten).

105

31,5 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

59

17,7 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

24

7,2 %

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

23

6,9 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

15

4,5 %

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

13

3,9 %

Zu wenig Zeit/Zeitdruck bei der Begutachtung

11

3,3 %

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

10

3,0 %

Mehr Fragen/Gutachter stellt keine Fragen



## 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 (501 Kommentare von 435 Befragten).

130

29,9 %

Alles bestens, alles okay, insgesamt (sehr) zufrieden

102

23,4 %

Wunsch nach Begutachtung im Hausbesuch

51

11,7 %

Zufrieden mit der Gutachterin oder dem Gutachter

39

9,0 %

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

24

5,5 %

Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge

17

3,9 %

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

11

2,5 %

Terminvereinbarung/-änderung: unflexibel, zu kurzfristig, genauer

9

2,1 %

Mehr Fragen/Gutachter stellt keine Fragen

## 5. Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen – auch im Gesundheitswesen – hohen Rücklaufquoten von 39,9 Prozent (Hausbesuch) und 43,9 Prozent (Telefoninterview) belegen das erhebliche Interesse der Befragten, dem Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern ihre Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung und ihre Erfahrungen mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Ein großes Maß an Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst ist bei den Versicherten, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Auch von denjenigen, die das Freifeld für individuelle Kommentare nutzten, äußerten 53,5 Prozent (Hausbesuch) und 49,0 Prozent (Telefoninterview) nur Lob, weitere 10,2 bzw. 11,7 Prozent kombinierten weitere Anmerkungen mit positiven Rückmeldungen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Manche Erwartungen der Versicherten und mögliche Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet 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 für beide Begutachtungsformate als eines der drei wichtigsten Kriterien eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

### 2. 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 Themen bleibt, die dem oder der Versicherten wichtig sind, wurde ebenfalls als eines der wichtigen Qualitätsmerkmale gewertet. Der Grad der Zufriedenheit war bei den Hausbesuchen hoch, bei den telefonischen Begutachtungen etwas weniger ausgeprägt. Der Wunsch, im Gespräch mit den Begutachtenden ausreichend Zeit für eigene Themenschwerpunkte nutzen zu können, ist insgesamt erkennbar.

### 3. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?

Die Vertrauenswürdigkeit der Begutachtenden war den Befragten besonders im Hausbesuch, aber auch im Telefoninterview wichtig. In beiden Begutachtungsformaten war die Zufriedenheit hoch.

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

Die Berücksichtigung der individuellen Pflegesituation war über beide Begutachtungsformate hinweg vielen befragten Personen wichtig – die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus. Das zeigt den Wunsch eines Teils der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess.

**5. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?**

Respektvoller und einfühlsamer Umgang war ebenfalls vielen Befragten wichtig. In beiden Begutachtungsformaten wurden hohe Zufriedenheitswerte erzielt.

**6. Waren die Ansprechpersonen des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?**

Im Themenfeld „Informationen über die Pflegebegutachtung“ bewerteten viele Befragte die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Ansprechpersonen als wichtig – und zeigten sich sehr häufig zufrieden.

**7. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?**

Verständliche Ausdrucksweise war vielen Befragten wichtig. Die Zufriedenheit war hoch. Auch verständliche Erklärungen zum Vorgehen wurden als wichtig bewertet – hier lagen die Zufriedenheiten geringfügig niedriger als bei der Ausdrucksweise, waren aber ebenfalls hoch.

## 6. Maßnahmen

Unter Berücksichtigung der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren, geben die Ergebnisse der Versichertenbefragung Anregungen für die Gestaltung des Begutachtungsprozesses. Wir nehmen dabei folgende Aspekte besonders in den Blick.

### Respekt, Einfühlsamkeit und Verständlichkeit

Das respektvolle, einfühlsame Vorgehen ist unabdingbar für gute Pflegebegutachtung. Das geben wir unseren Gutachterinnen und Gutachtern bei der Einarbeitung mit – und das wird immer wieder im Rahmen von Fortbildungen und Reflexionstreffen trainiert. Die Ergebnisse der Befragung bestärken uns darin, diesen Schwerpunkt beizubehalten.

### 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 Mecklenburg-Vorpommern ein wichtiges Anliegen, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen in angemessenem Umfang die ihnen wichtige Punkte mit der Gutachterin

oder dem Gutachter besprechen können. Unsere sorgfältige Tourenplanung kommt dem entgegen. Viele Versicherte sind mit der Balance, die wir dabei wählen, zufrieden. Ein Teil wünscht sich mehr Zeit für das Gespräch.

Wir bitten Versicherte für die Begutachtung einen Selbstauskunftsbogen auszufüllen und relevante Dokumente bereitzulegen. Beides kann helfen, mehr Zeit für das Gespräch über die individuell als wichtig erachteten Aspekte zu haben.

Zugleich setzen wir uns weiter dafür ein, dass die Medizinischen Dienste entscheiden dürfen, welches Begutachtungsformat im jeweiligen Fall passend ist: Wann also statt eines Hausbesuchs ein Telefoninterview, eine Videotelefonie oder ein Aktenlage-Gutachten mit Ergänzungen durch gezielte Rückfragen am besten passt.

In einer Situation fortdauernden Fachkräftemangels könnte dies dazu beitragen, dass Gutachtenaufträge zügiger abgearbeitet werden können, ohne den Zeitdruck auf die einzelne Begutachtung zu erhöhen.

### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation. Die dafür relevanten Kriterien und zu erhebenden Informationen sind in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegt. Es kommt jedoch nicht selten vor, dass Versicherten Unterlagen und Informationen wichtig erscheinen, die

für die Feststellung eines Pflegegrades nicht relevant sind und deshalb im Gutachten nicht berücksichtigt werden. Hierdurch entsteht häufig Unzufriedenheit.

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

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich auch dazu innerhalb von Fortbildungen und Reflexionstreffen regelmäßig aus. Neue Kolleginnen und Kollegen werden dazu geschult.

Wir setzen uns darüber hinaus dafür ein, das Begutachtungsverfahren besser nachvollziehbar zu gestalten.

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

Im Rahmen unserer Zuständigkeit informieren unsere Gutachterinnen und Gutachter über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Sie weisen zum Beispiel gezielt auf zusätzliche Beratungsangebote von Pflegekassen und Pflegestützpunkten hin. Um eine umfassendere Beratung der Versicherten durchführen zu können, ist die Aufgabenübertragung durch den Gesetzgeber notwendig. Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern übernimmt mit seinen qualifizierten Pflegefachleuten gern diese Aufgabe und damit weitere Verantwortung im System der Pflegeversicherung.

## **Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern**

Bei der Erreichbarkeit für Rückfragen sieht ein Teil der Versicherten Spielraum für Verbesserungen.

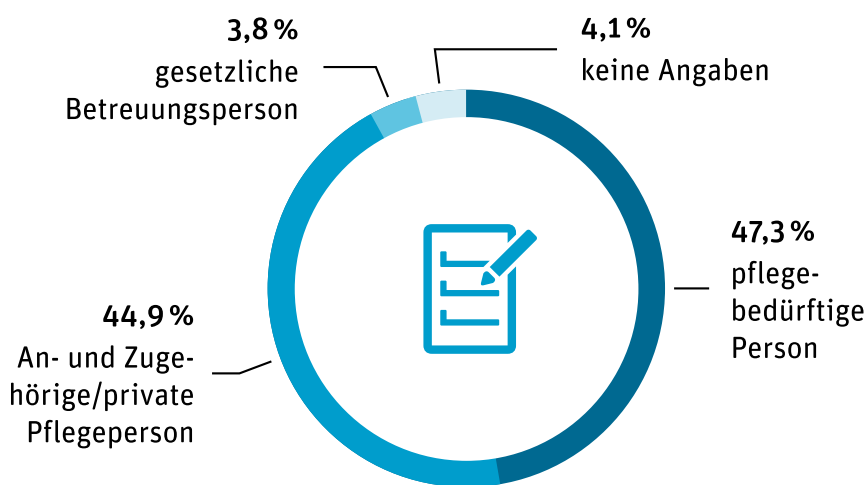
Sofern sich daraus positive Effekte für die Planung der Begutachtungen und den gesamten Begutachtungsprozess ergeben, werden wir digitale Kontaktmöglichkeiten ausbauen.

Gleichzeitig zeigen uns die hohen Zufriedenheitswerte für die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern, dass die Möglichkeit, unseren Fachservice Pflege direkt telefonisch zu erreichen, von vielen Versicherten sehr geschätzt wird.

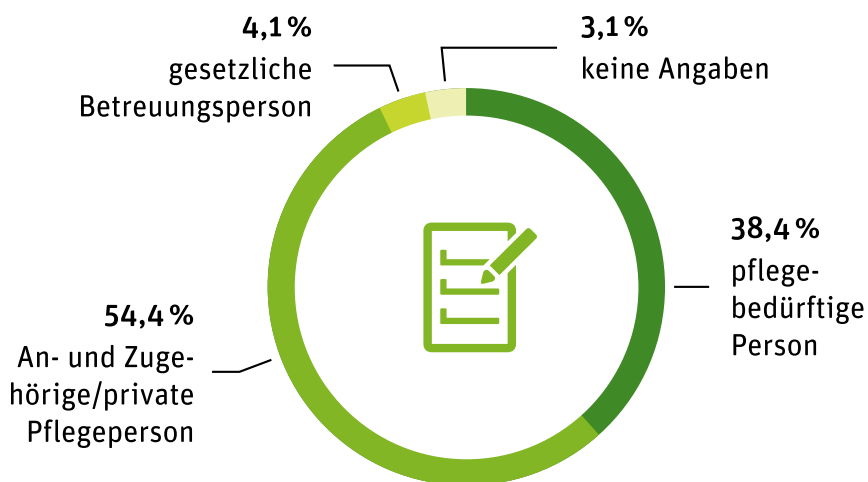
## 7. Zahlen, Daten, Fakten

### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



**Begutachtung  
im Hausbesuch**



**Begutachtung  
durch Telefon-  
interview**

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



## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2025

+

+

### Angaben zur Person

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

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

### Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden     teilweise zufrieden     unzufrieden

### Informationen über die Pflegebegutachtung

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

### Der persönliche Kontakt

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

+

Bitte wenden >

+

+

+

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	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 Mecklenburg-Vorpommern 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 = 1.018)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern	89,0 %	7,0 %	4,0 %

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	92,5 %	6,2 %	1,3 %	84,5 %	13,6 %	2,0 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,3 %	11,1 %	1,5 %	82,9 %	15,7 %	1,4 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	85,5 %	10,5 %	3,9 %	81,3 %	15,1 %	3,6 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,4 %	3,7 %	0,9 %	95,0 %	4,0 %	0,9 %

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

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	96,8 %	2,5 %	0,7 %	87,3 %	11,8 %	1,0 %
Angemessene Vorstellung	96,0 %	3,4 %	0,6 %	89,9 %	9,4 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	89,0 %	8,8 %	2,2 %	95,1 %	4,8 %	0,1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,7 %	11,7 %	5,6 %	96,3 %	3,5 %	0,2 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	87,3 %	8,7 %	4,0 %	92,5 %	7,0 %	0,5 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	89,3 %	7,4 %	3,2 %	96,7 %	3,0 %	0,4 %

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	92,0 %	5,8 %	2,2 %	96,4 %	3,3 %	0,2 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,9 %	7,0 %	2,1 %	96,5 %	3,2 %	0,2 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,1 %	6,8 %	1,1 %	96,2 %	3,1 %	0,7 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	91,1 %	6,5 %	2,4 %	96,6 %	3,1 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	81,8 %	11,4 %	6,8 %	95,0 %	4,7 %	0,4 %

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



## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten n = 1.049)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	85,1 %	10,6 %	4,3 %

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	91,5 %	7,1 %	1,4 %	83,4 %	15,2 %	1,4 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,6 %	11,0 %	1,4 %	84,3 %	14,7 %	1,0 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	80,7 %	14,5 %	4,8 %	84,2 %	11,6 %	4,2 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	95,5 %	3,8 %	0,7 %	95,1 %	4,4 %	0,5 %

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

<b>Fragenbereich B:</b> Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	94,6 %	3,6 %	1,8 %	91,3 %	7,1 %	1,6 %
Angemessene Vorstellung	95,6 %	3,3 %	1,1 %	90,7 %	8,7 %	0,6 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	90,0 %	8,3 %	1,7 %	95,2 %	4,1 %	0,7 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	82,2 %	12,9 %	4,9 %	96,5 %	2,9 %	0,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,9 %	10,9 %	3,2 %	95,9 %	3,4 %	0,7 %

<b>Fragenbereich C:</b> Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	92,7 %	5,6 %	1,8 %	95,1 %	4,6 %	0,4 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,7 %	6,9 %	1,4 %	96,9 %	2,6 %	0,5 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,1 %	6,7 %	1,3 %	94,8 %	3,8 %	1,4 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	91,4 %	6,4 %	2,2 %	94,5 %	4,6 %	0,8 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	77,7 %	16,8 %	5,5 %	90,4 %	9,0 %	0,6 %

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

# Impressum

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

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern  
Lessingstraße 33  
19059 Schwerin

**Telefon:**

0385 48936-00

**E-Mail:**

info@md-mv.de

**Internet:**

md-mv.de

**Autorinnen:**

Diane Hollenbach, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern  
Katja Schmidt, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

Tino Nitschke, [www.einundalles.net](http://www.einundalles.net)