

# Versichertenbefragung 2025.

Zur Pflegebegutachtung des Sozial-  
medizinischen Dienstes der DRV KBS



**Knappschaft Bahn See**  
*sozial. kompetent. für mich!*

# Inhalt

<b>3</b>	<b>Vorwort</b>
<b>5</b>	<b>Die wichtigsten Ergebnisse auf einem Blick</b>
<b>7</b>	<b>1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung</b>
<b>8</b>	<b>2. Methodik und Zielsetzung</b>
<b>11</b>	<b>3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung</b>
<b>13</b>	<b>4. Ergebnisse</b>
<b>36</b>	<b>5. Erkenntnisse</b>
<b>39</b>	<b>6. Maßnahmen</b>
<b>42</b>	<b>7. Zahlen, Daten, Fakten</b>

# Vorwort

Die Aufgaben des Medizinischen Dienstes nimmt für die Krankenversicherung der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See (DRV KBS) deren Sozialmedizinischer Dienst (SMD) wahr (§ 283 a Fünftes Buch Sozialgesetzbuch (SGB V)).

Der SMD ist ein fachlich unabhängiger sozialmedizinischer Beratungs- und Begutachtungsdienst. So führt er im Auftrag der Kranken- und Pflegekasse KNAPPSCHAFT und der Rentenversicherung Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen medizinischen Fragestellungen durch.

Der SMD prüft im Auftrag der Pflegekasse (KNAPPSCHAFT), unter anderem ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit im Sinne des Sozialgesetzbuches XI erfüllt sind bzw. welcher Pflegegrad vorliegt (§ 18 Abs. 1 SGB XI). Um eine bundesweit einheitliche Beurteilung sicherzustellen, werden die Vorgaben der Begutachtungsrichtlinie umgesetzt.

Durchgeführt wurden die Pflegebegutachtungen zum einen im Hausbesuch und zum anderen als strukturiertes Telefoninterview. Für diese Art der Begutachtung waren Ende 2023 die gesetzlichen Voraussetzungen geschaffen worden, nachdem sie während der SARS-CoV-2-Pandemie temporär zum Einsatz gekommen war. Der vorliegende Bericht über die Versichertenbefragung umfasst die Ergebnisse beider Begutachtungsarten.

Eine Befragung der Versicherten findet jährlich statt. Sie werden mittels einer Zufallsstichprobe ausgewählt und erhalten einen Fragebogen, mit dem sie – ohne Rückschluss auf ihre Person – die Pflegebegutachtung bewerten können. Die Auswertung wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle durchgeführt, die nach einer öffentlichen Ausschreibung vom Medizinischen Dienst Bund beauftragt wurde. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Auswertungen neutral und wissenschaftlich gestützt erfolgen.

Rund 131.931 Pflegebegutachtungen führte der Sozialmedizinischen Dienste der DRV KBS im Jahr 2025 durch. Ein Teil der begutachteten Personen gab anschließend in einem Fragebogen Auskunft darüber, wie zufrieden sie mit der Begutachtung waren.

Sie bestätigen einmal mehr, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Sozialmedizinischen Dienstes den Versicherten kompetent gegenüberzutreten sowie sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der Begutachtungssituation umgehen.

Gleichwohl sind an den Ergebnissen und Antworten auch individuelle Bedürfnisse der befragten Personen erkennbar: So wünschen sie sich, dass bei der Pflegebegutachtung noch intensiver auf ihre individuelle Situation eingegangen wird, dass ausreichend Zeit für die Besprechung ihnen wichtiger Punkte bleibt und sie insgesamt intensiver beraten werden.

Der Medizinische Dienst nutzt die Ergebnisse der Versichertenbefragung, um den gesetzlichen Auftrag zur Pflegebegutachtung entsprechend des Dienstleistungsgedankens auch an die Bedürfnisse der Versicherten anzupassen.

Neben der zusammenfassenden Bewertung der vorliegenden Ergebnisse versucht der vorliegende Bericht deshalb auch, die Potenziale für eine Pflegebegutachtung aufzuzeigen, die den Anliegen der Versicherten noch gerechter wird.

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einem Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der versicherten Personen mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Sozialmedizinischen Dienstes. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. 81,7 Prozent der nach Hausbesuch befragten Personen waren mit diesem Bereich zufrieden. 85,2 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich hier zufrieden.

Persönliche  
Begutachtung

81,7 %

Strukturiertes  
Telefoninterview

85,2 %

## Der Kontakt

Es wurde nach dem direkten Kontakt der versicherten Personen mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Sozialmedizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Auftreten und das Eingehen auf die persönliche Situation wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,1 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit dem Kontakt zufrieden. 89,6 Prozent der befragten Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich in diesem Bereich zufrieden.

Persönliche  
Begutachtung

86,1 %

Strukturiertes  
Telefoninterview

89,6 %

## Die Gesprächsführung

Es wurde danach gefragt, wie die Gutachterin oder der Gutachter des Sozialmedizinischen Dienstes das Gespräch geführt hat. Bewertet wurden Fragen zum Einfühlungsvermögen und zum fachlichen Inhalt der Begutachtung. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 83,3 Prozent waren die im Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen mit der Gesprächsführung zufrieden. Ähnlich bewerteten auch 87,6 Prozent der Personen, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte.

Persönliche  
Begutachtung

83,3 %

Strukturiertes  
Telefoninterview

87,6 %

### Gesamtzufriedenheit

Die bundesweite Versichertenbefragung über die Pflegebegutachtung des Jahres 2025 zeigt, dass 79,5 Prozent der befragten Personen mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden waren. Das trifft auch auf 86,2 Prozent der befragten Personen zu, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview stattfand.

Persönliche  
Begutachtung

**79,5 %**

---

Strukturiertes  
Telefoninterview

**86,2 %**

# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

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

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder nutzen – je 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 Sozialmedizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien<sup>1</sup> sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren<sup>2</sup>. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienstes 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 Sozialmedizinischen 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 Sozialmedizinische 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 Sozialmedizinischen 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 der Befragung

## Stichprobenumfang

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2025 umfasst 2,5 Prozent der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung. Diese Vorgabe entspricht den für das Berichtsjahr geltenden Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 101.882 Begutachtungen im Hausbesuch und 13.545 durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2025 mindestens 2.547 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 Stichprobengrößen angepasst und auf 1.400 erhöht, um fundierte Ergebnisse erhalten zu können.

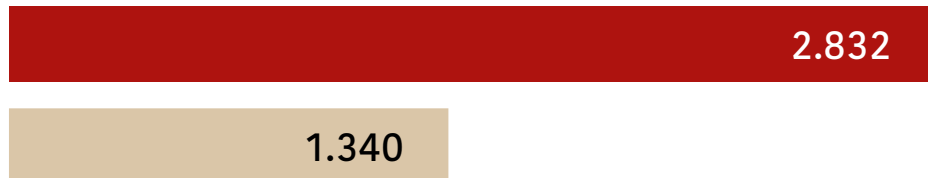
## Versand und Rücklauf von Fragebögen

Der Sozialmedizinische Dienst hat 2.832 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 1.078 Fragebögen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,1 Prozent.

An Personen, die im oben genannten Zeitraum durch ein strukturiertes Telefoninterview begutachtet wurden, hat der Sozialmedizinische Dienst 1.340 Fragebögen versendet. Zum Stichtag wurden davon 440 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 32,8 Prozent entspricht.

## Rücklauf

verschickte Fragebögen 2025



■ Hausbesuch   ■ Telefoninterview

Rücklauf (Stand 15.02.25)



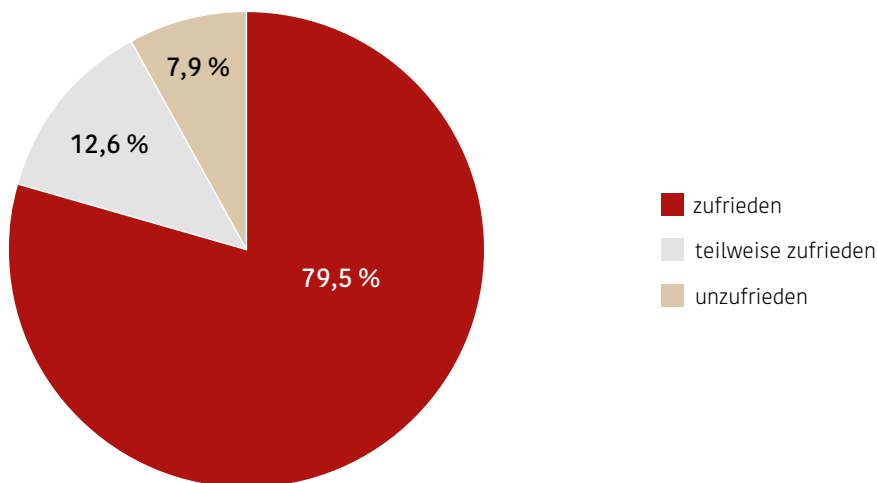
■ Hausbesuch   ■ Telefoninterview

## 4. Ergebnisse

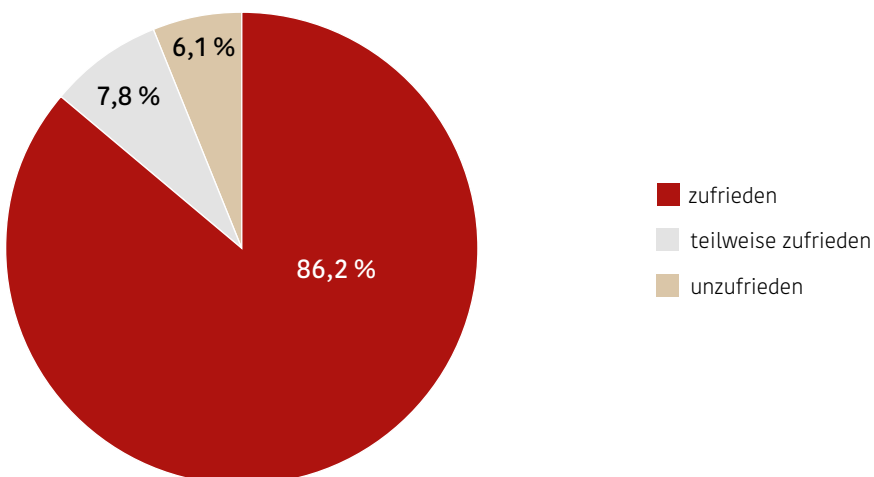
Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst

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

### Begutachtung im Hausbesuch



### Strukturiertes Telefoninterview



## Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (79,5 Prozent zufrieden) als auch durch ein Telefoninterview (86,2 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 12,6 Prozent der im Hausbesuch und 7,8 Prozent der durch das Telefoninterview begutachteten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 7,9 Prozent; mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 6,1 Prozent.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, 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 Sozialmedizinischen Dienstes waren 88,7 Prozent der im Hausbesuch und 92,5 Prozent der durch ein Telefoninterview begutachteten Personen zufrieden.

Bei der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens vermerkten 83,2 Prozent der Befragten mit Hausbesuch, dass sie zufrieden seien, bei Personen mit Telefoninterview waren es 86,1 Prozent.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 79,1 Prozent (Hausbesuch) bzw. 84,1 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

Mit der Erreichbarkeit des Sozialmedizinischen Dienstes der Deutschen Rentenversicherung-Knappschaft-Bahn-See bei Rückfragen waren 75,7 Prozent der befragten Personen zufrieden, die im Hausbesuch begutachtet wurden. Bei den Personen mit Telefoninterview waren es 78,3 Prozent.

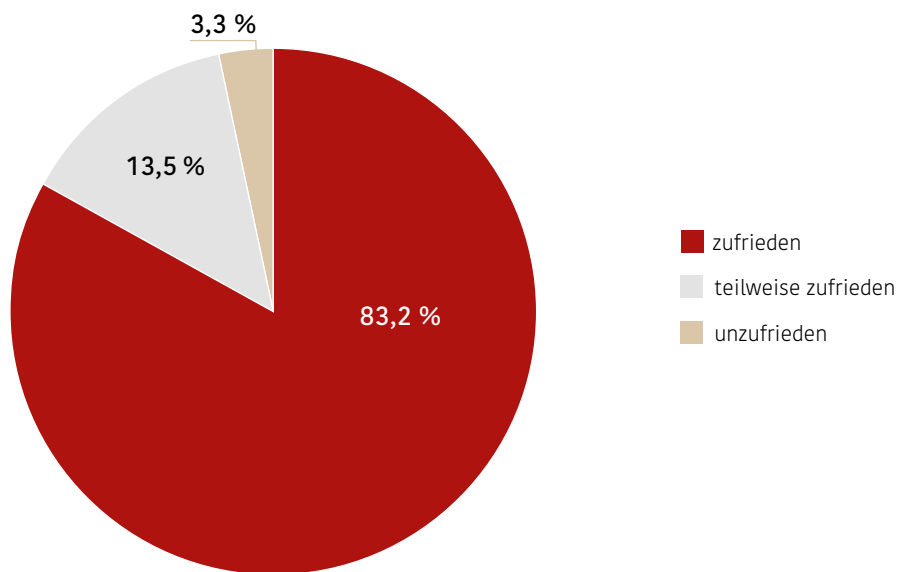
## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

Basis: Begutachtung im Hausbesuch alle Befragten N = 1078

Gültige N = 996

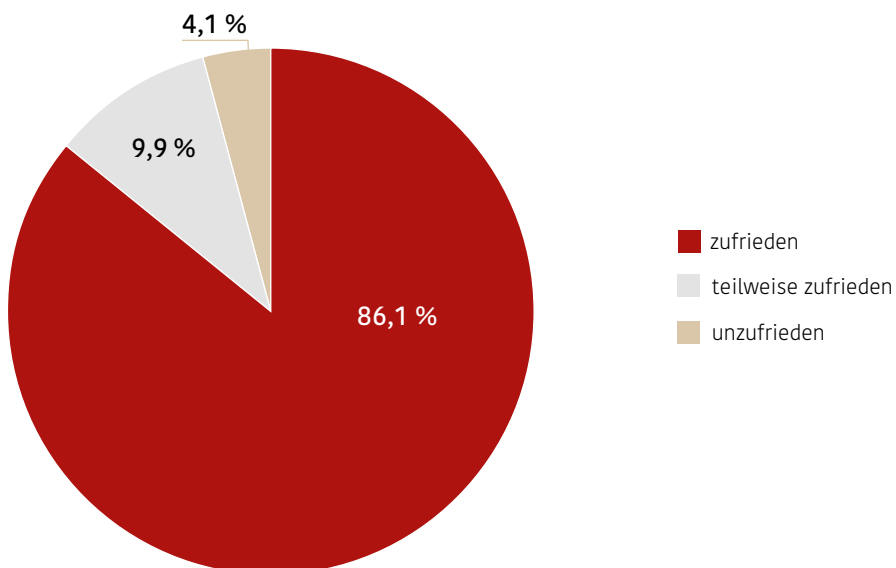
MW = 90,0



Basis: strukturiertes Telefoninterview alle Befragten N = 440

Gültige N = 395

MW = 91,0

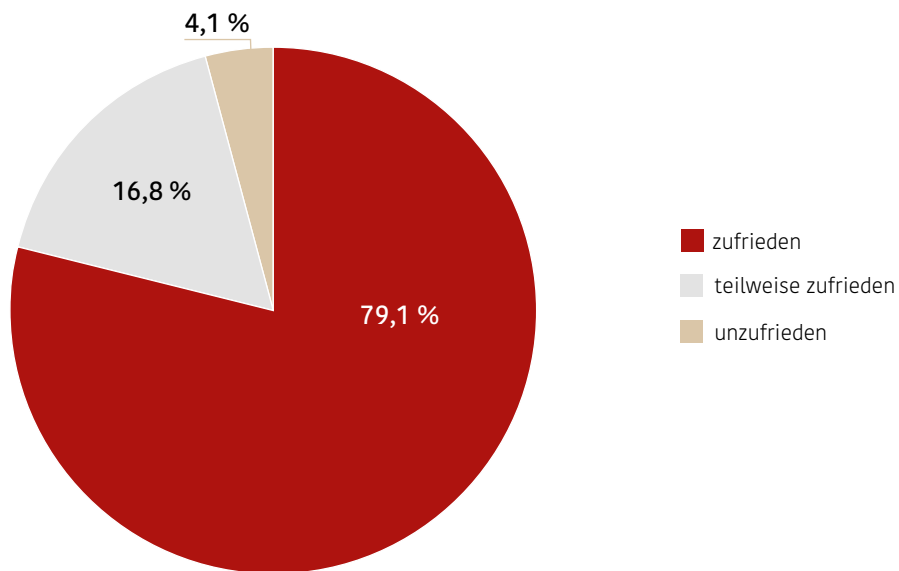


### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 978

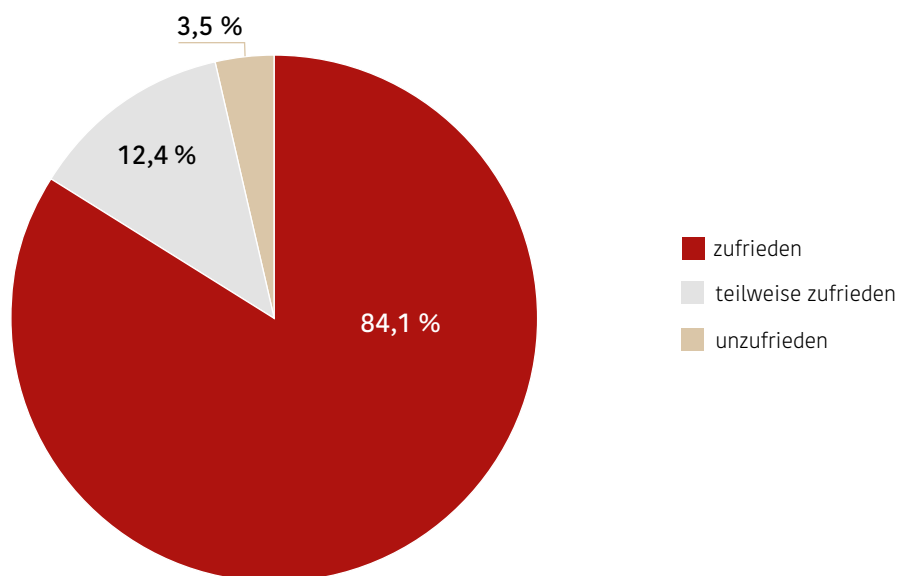
MW = 87,5



### strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 395

MW = 90,3

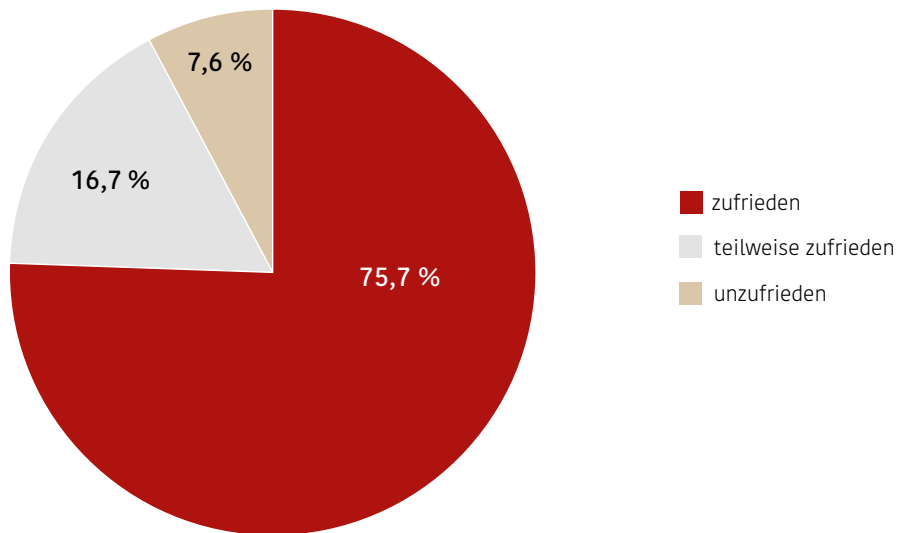


### Erreichbarkeit des Sozialmedizinischen Dienstes bei Rückfragen

Basis: Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 766

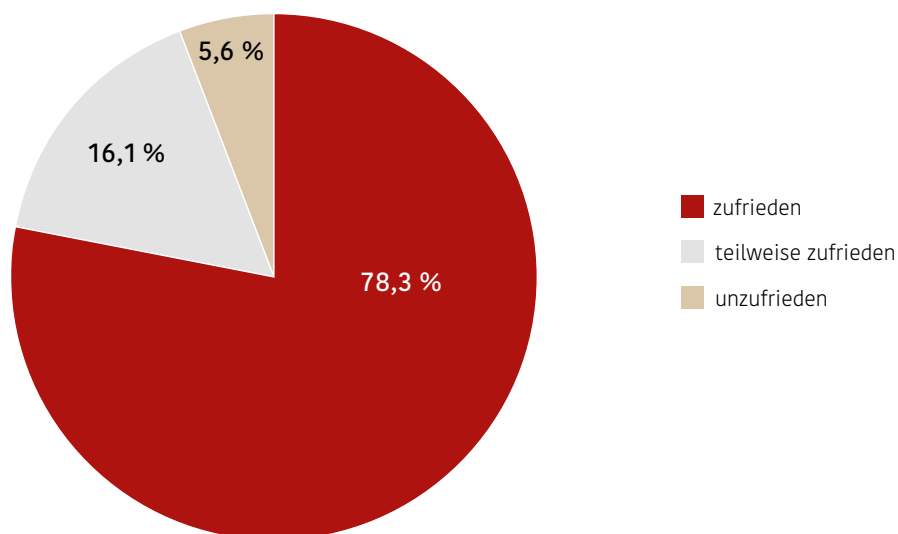
MW = 84,1



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 304

MW = 86,3

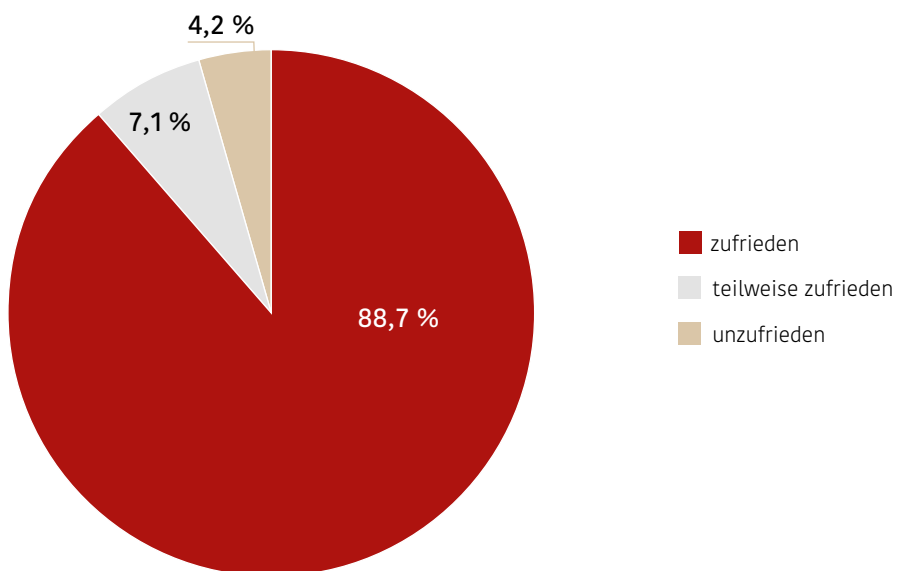


**Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Sozialmedizinischen Dienstes**

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 980

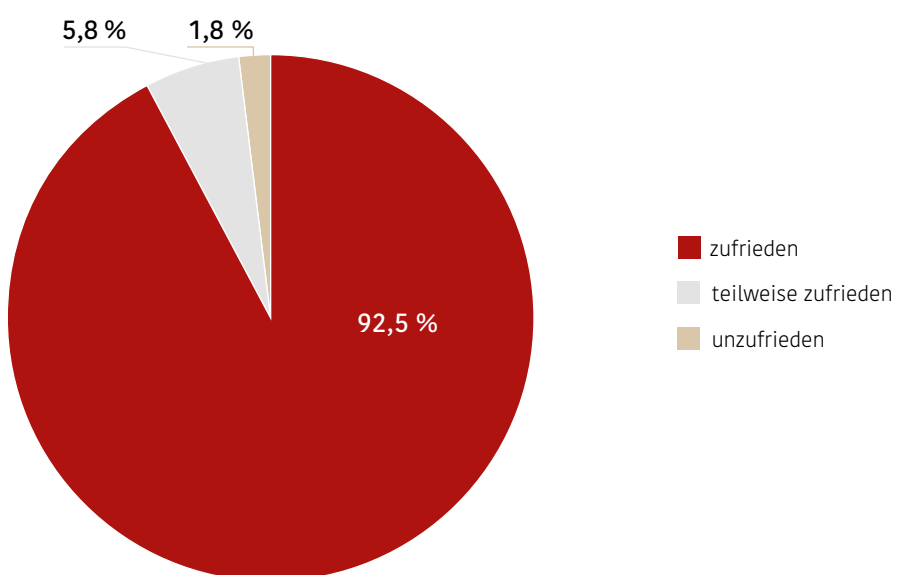
MW = 92,2



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 400

MW = 95,4



## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte der gesamten Befragung mit über 95 Prozent erreichten die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters - und das für beide Begutachtungsarten.

Zufrieden waren die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Begutachtung durch die Gutachterin oder den Gutachter (83 Prozent Hausbesuch, 89 Prozent Telefoninterview).

Bei der Frage, ob genügend Zeit war, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen waren 83,5 Prozent der im Hausbesuch Begutachteten zufrieden; 85,7 Prozent waren es bei den Personen mit Telefoninterview.

Die im Hausbesuch begutachteten Personen bekamen die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“. Zufrieden damit waren 82,4 Prozent der befragten Personen, 11,0 Prozent waren teilweise zufrieden und 6,6 Prozent unzufrieden.

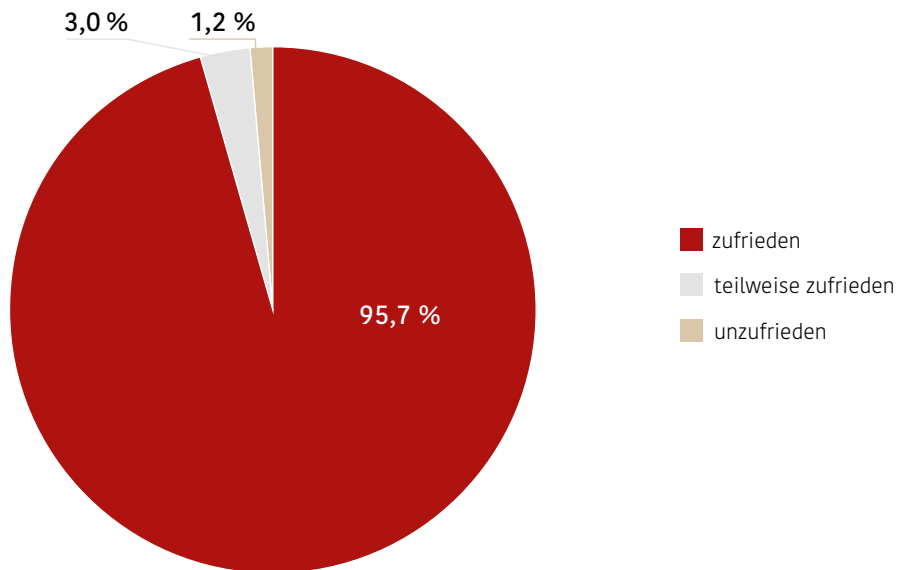
Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 77,5 Prozent der Befragten zufrieden; 11,6 Prozent teilweise zufrieden und 10,9 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview 82,0 Prozent zufrieden, 9,0 Prozent teilweise zufrieden und 9,0 Prozent unzufrieden.

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

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1056

MW = 97,3

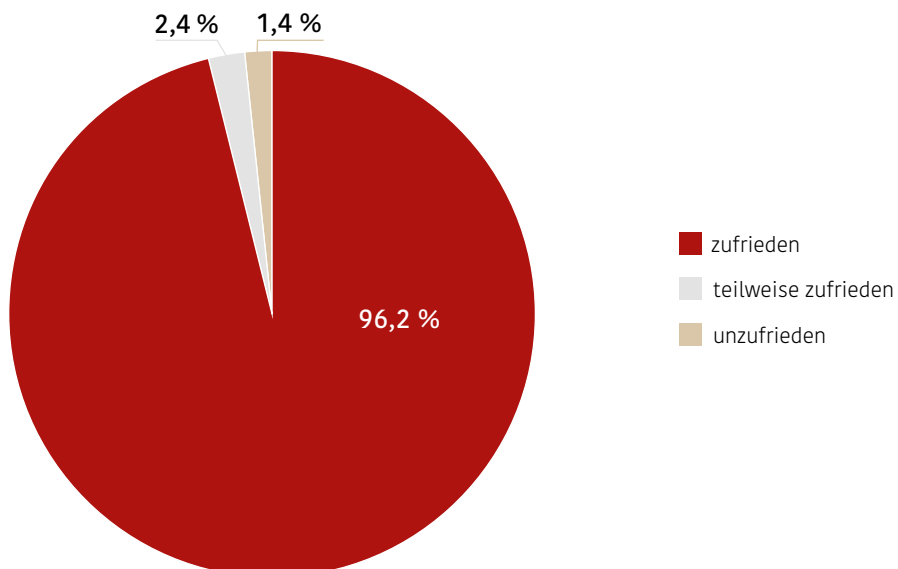


**Telefonat im angekündigten Zeitraum**

strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 424

MW = 97,4

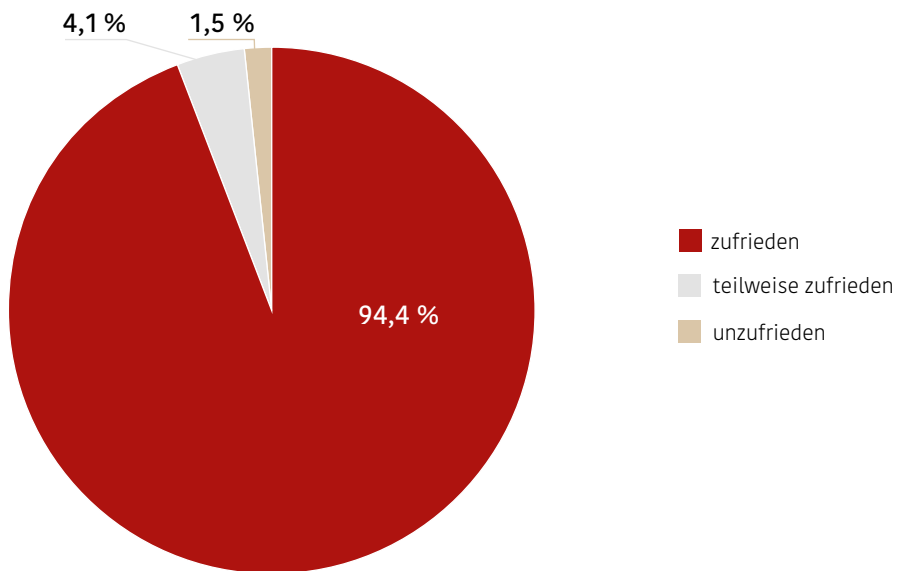


**Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters**

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1050

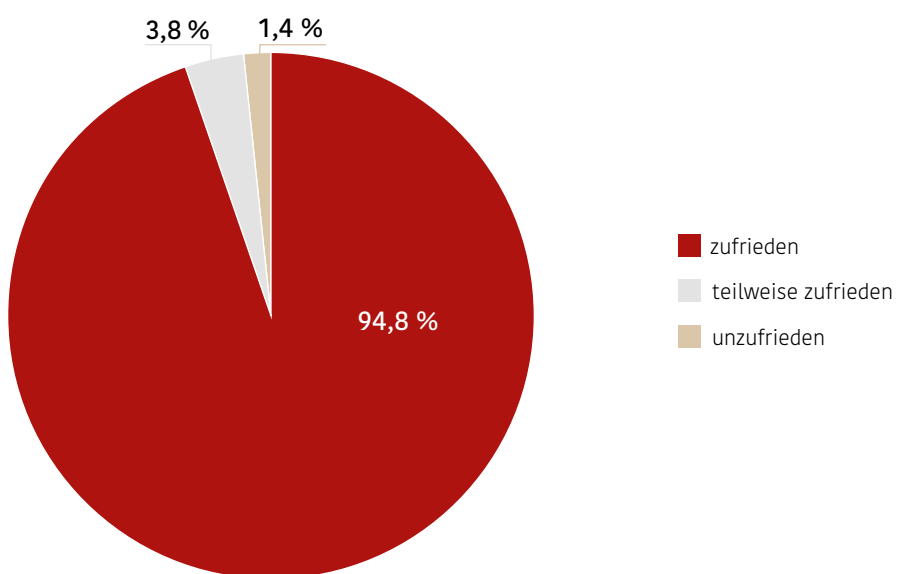
MW = 96,4



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 421

MW = 96,7



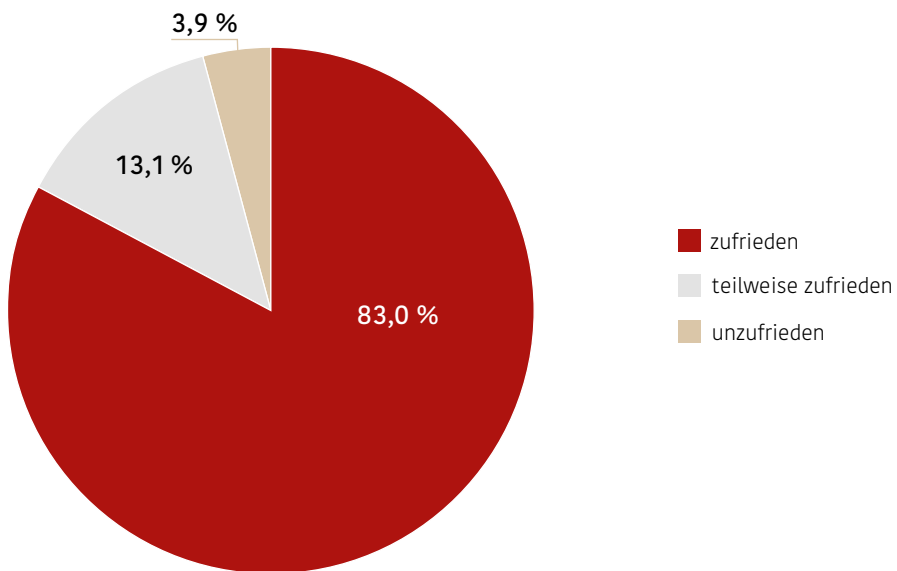
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

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

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1045

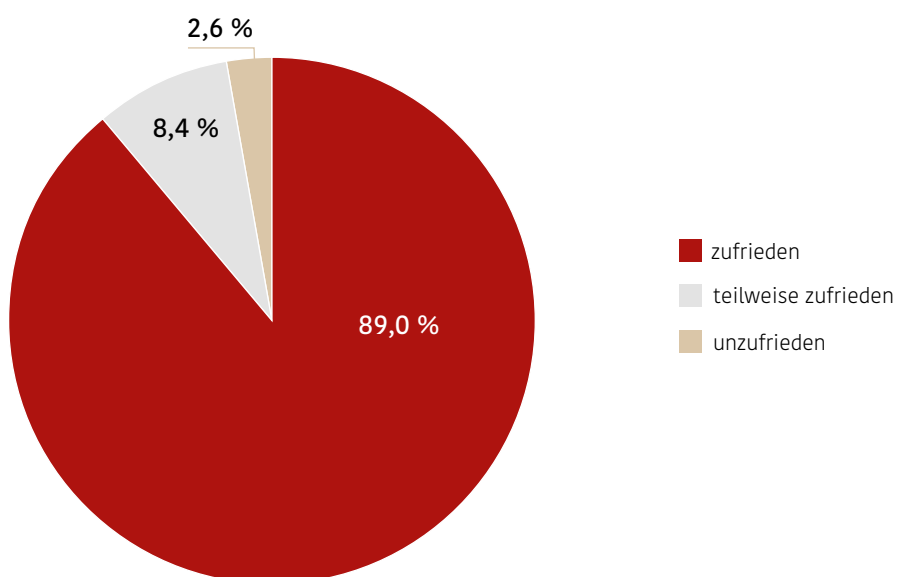
MW = 89,5



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 419

MW = 93,2

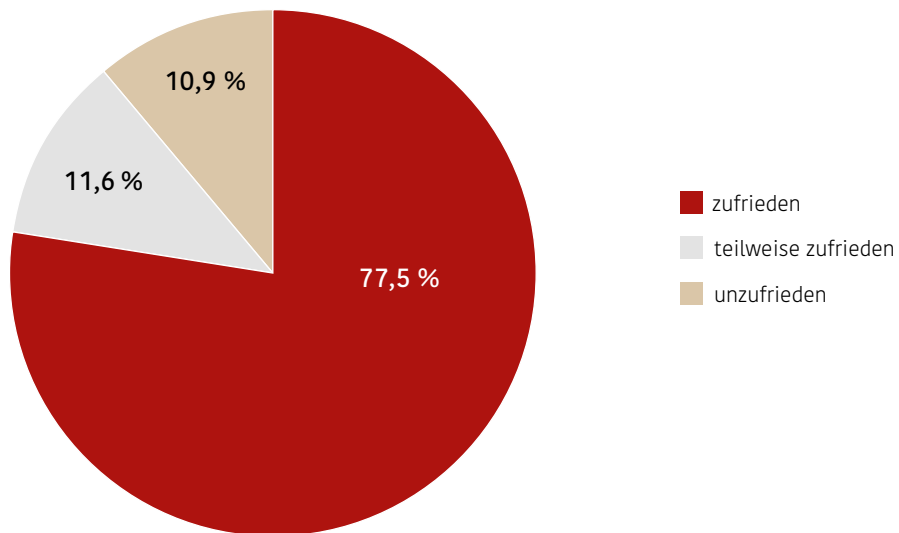


### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1056

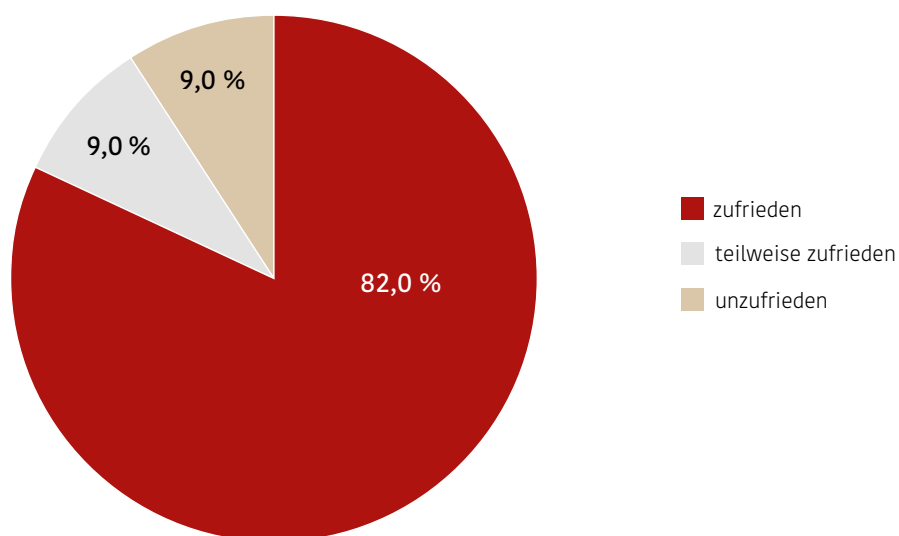
MW = 83,3



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 422

MW = 86,5

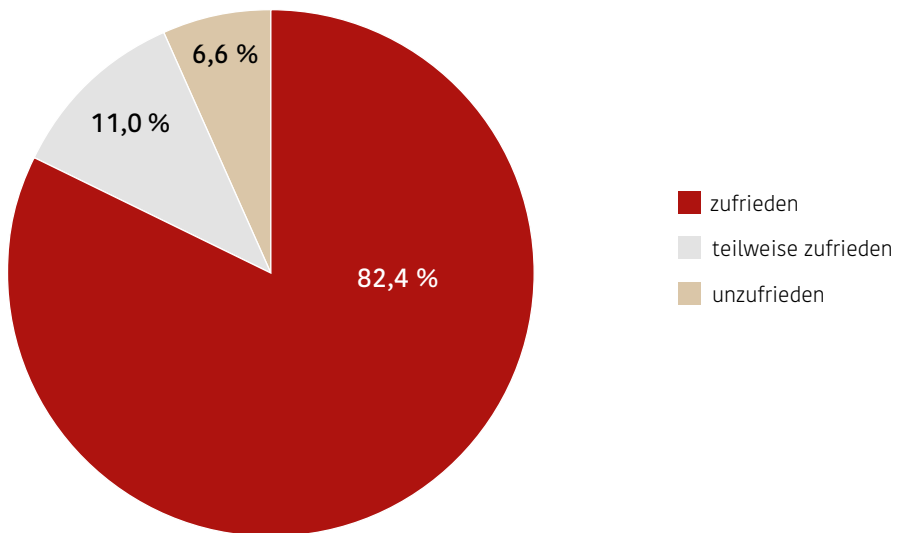


**Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten**

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1013

MW = 87,9

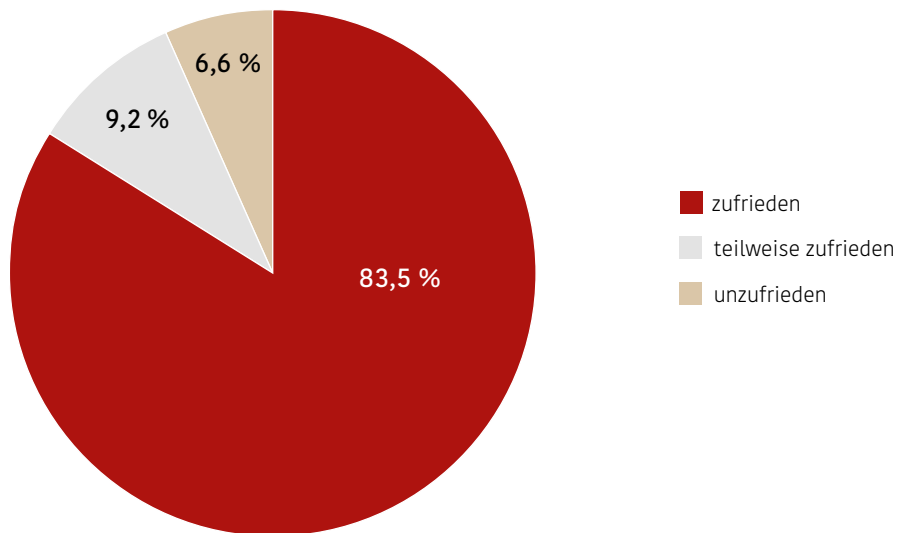


### Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1045

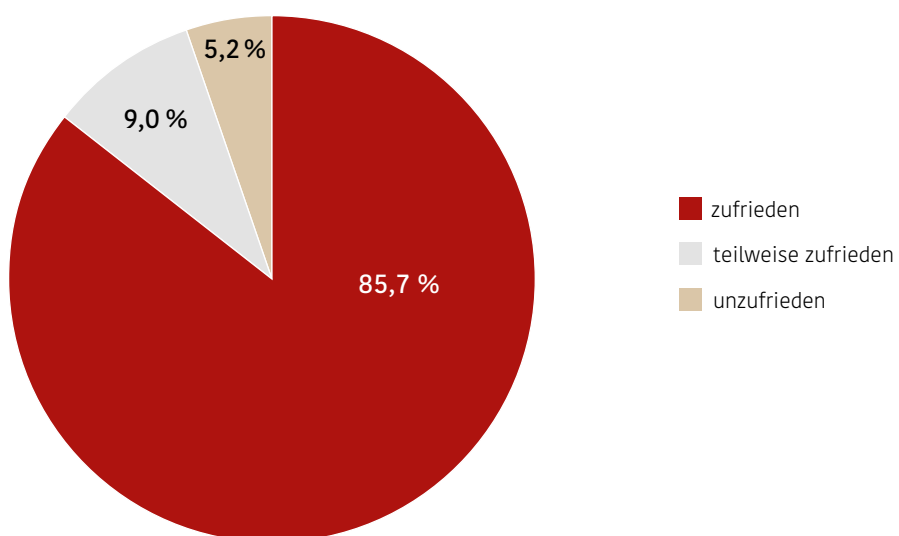
MW = 88,1



### strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 421

MW = 90,3



### 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 über 83 Prozent in beiden Begutachtungsarten erreicht.

Auch die Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit (85,0 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 89,3 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) sowie zu der Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter (85,4 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 90,2 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) bringen ähnliche Ergebnisse hervor.

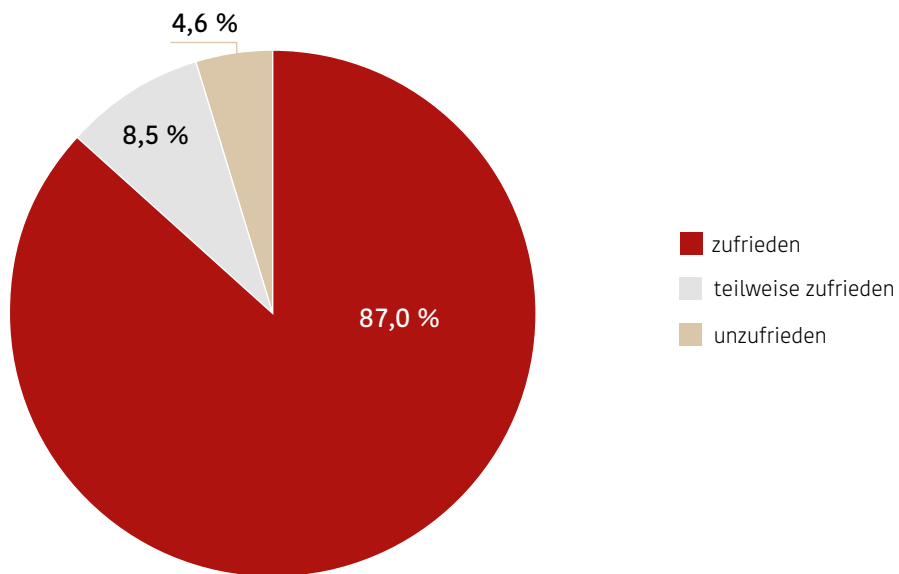
Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 73,7 Prozent zufrieden, 15,2 Prozent teilweise zufrieden und 11,1 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung durch ein Telefoninterview waren 78,3 Prozent zufrieden, 13,7 Prozent teilweise zufrieden und 8,0 Prozent unzufrieden.

**Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten**

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1050

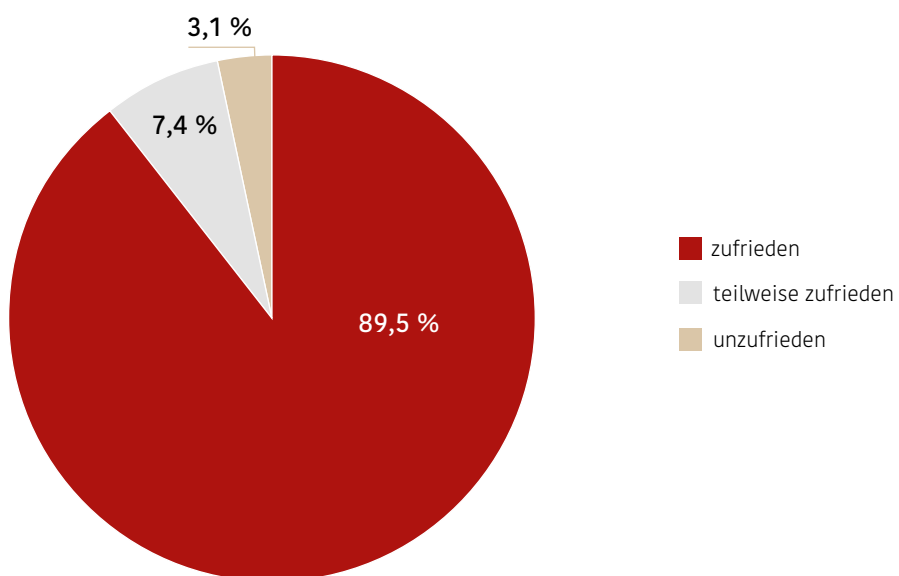
MW = 91,2



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 420

MW = 93,2

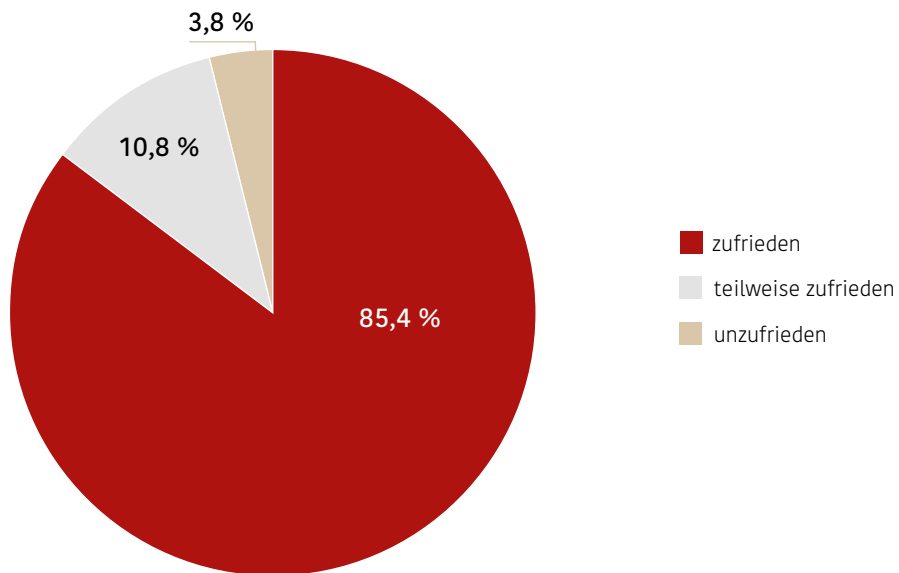


**Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters**

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1049

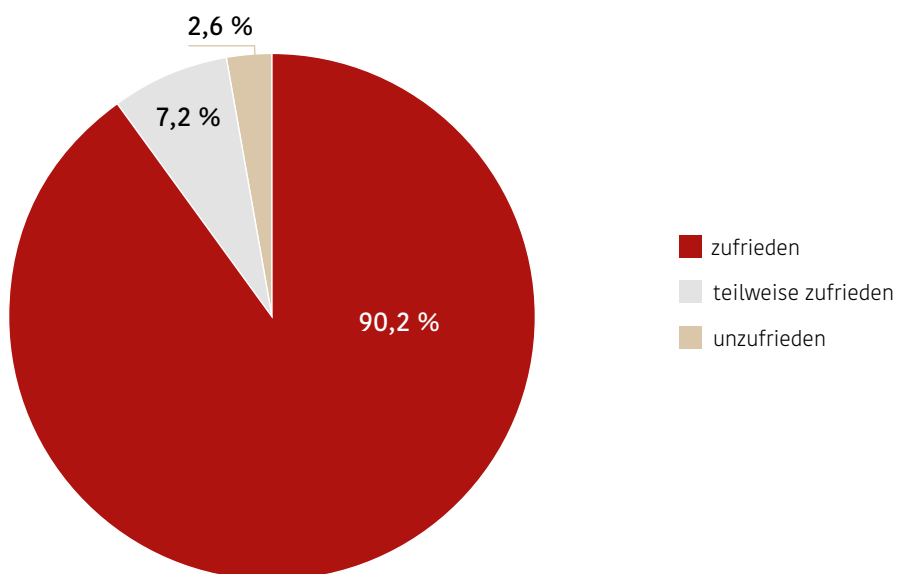
MW = 90,8



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 418

MW = 93,8



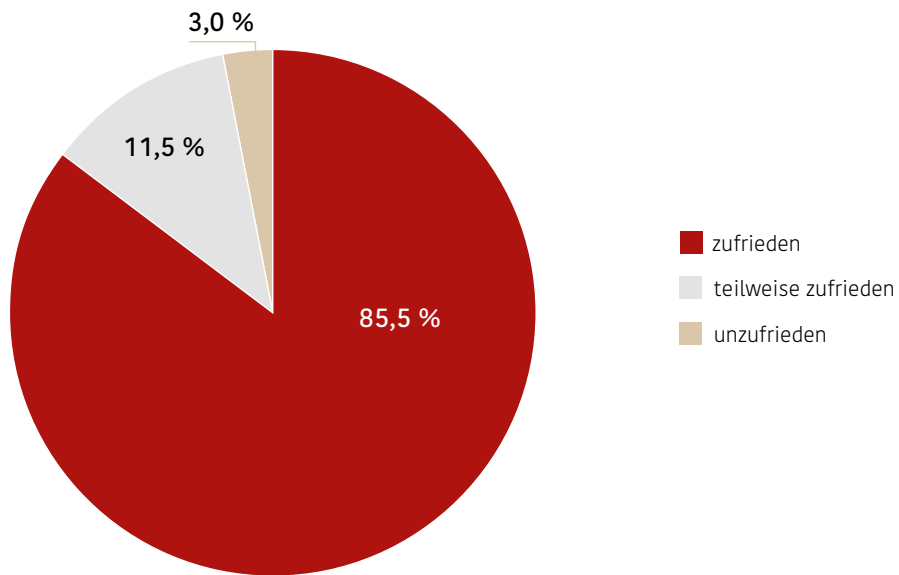
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

**Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters**

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1044

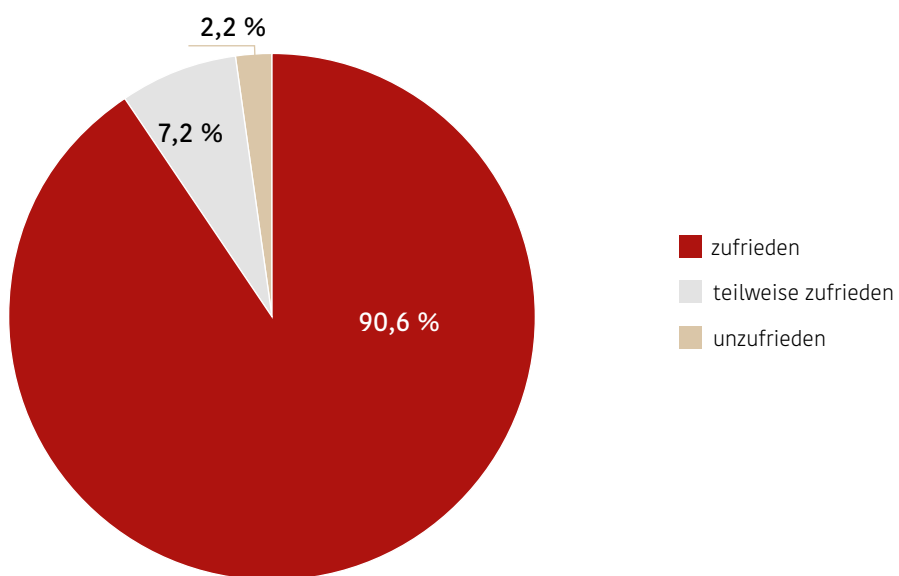
MW = 91,3



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 417

MW = 94,2

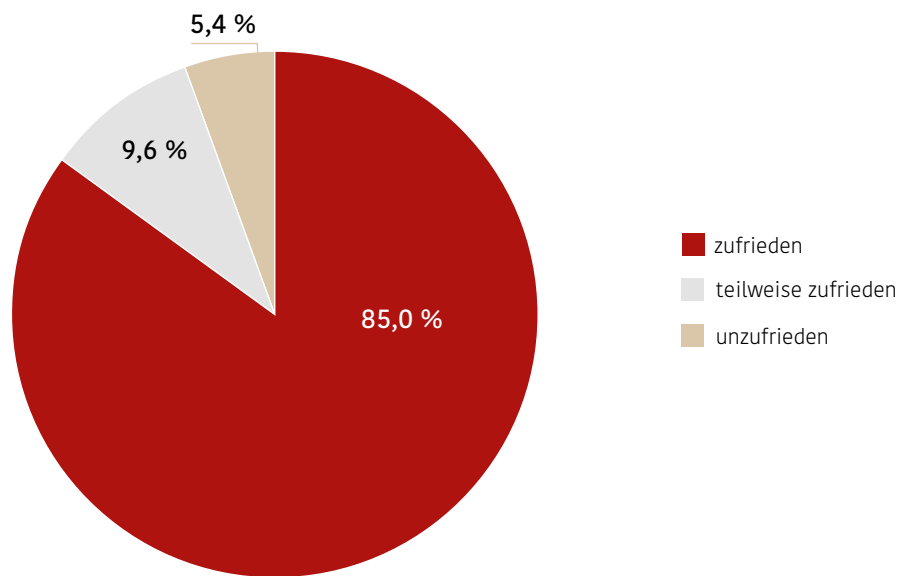


### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

Basis: Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1035

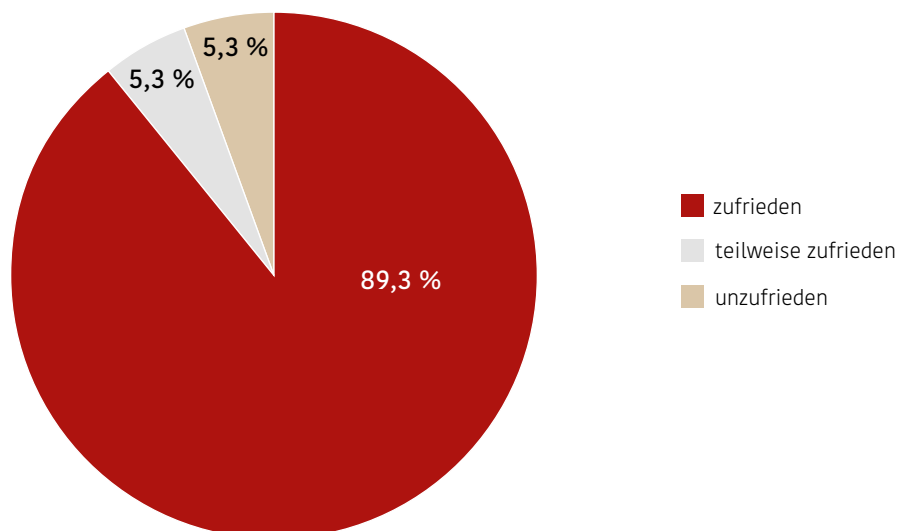
MW = 89,8



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 413

MW = 92,0

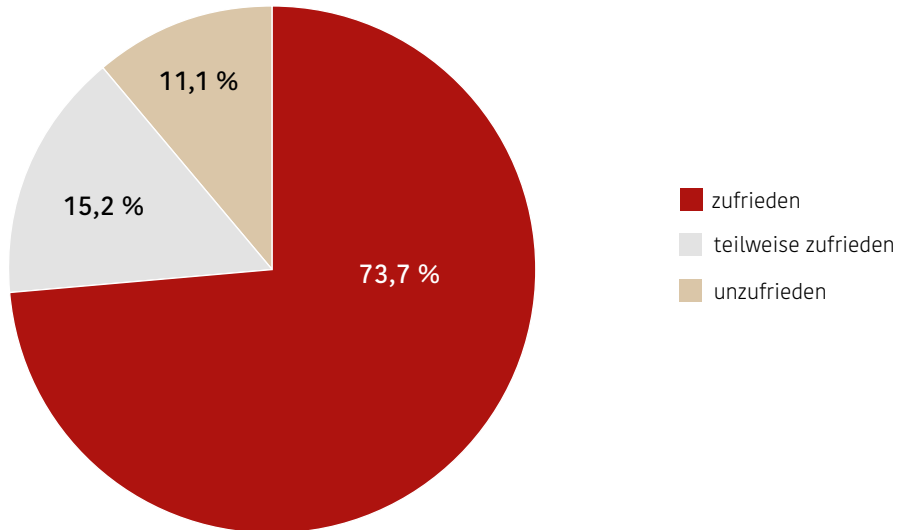


### Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation

**Basis:** Begutachtung im Hausbesuch

Gültige N = 1027

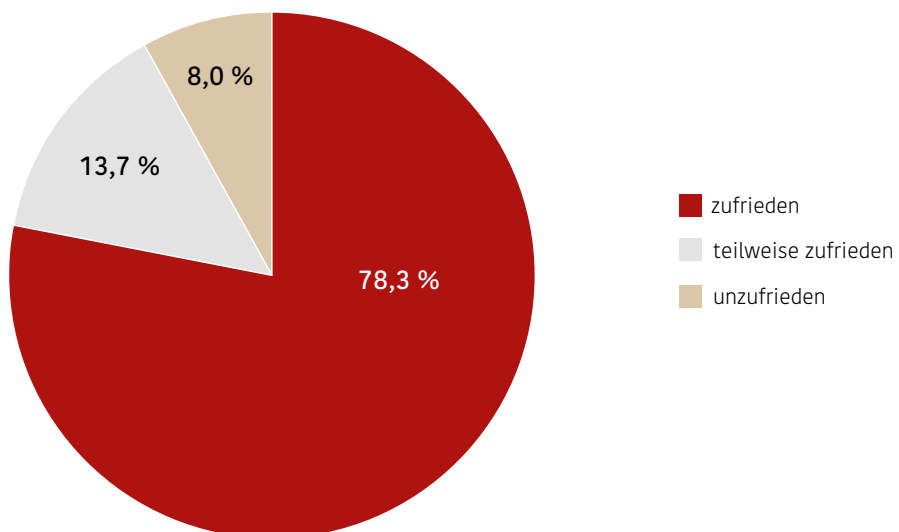
MW = 81,3



strukturiertes Telefoninterview

Gültige N = 410

MW = 85,1



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

**Begutachtung im Hausbesuch**

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

Persönliche Begutachtung



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

Persönliche Begutachtung



**Begutachtung durch Telefoninterview**

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?

Persönliche Begutachtung



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?

Persönliche Begutachtung

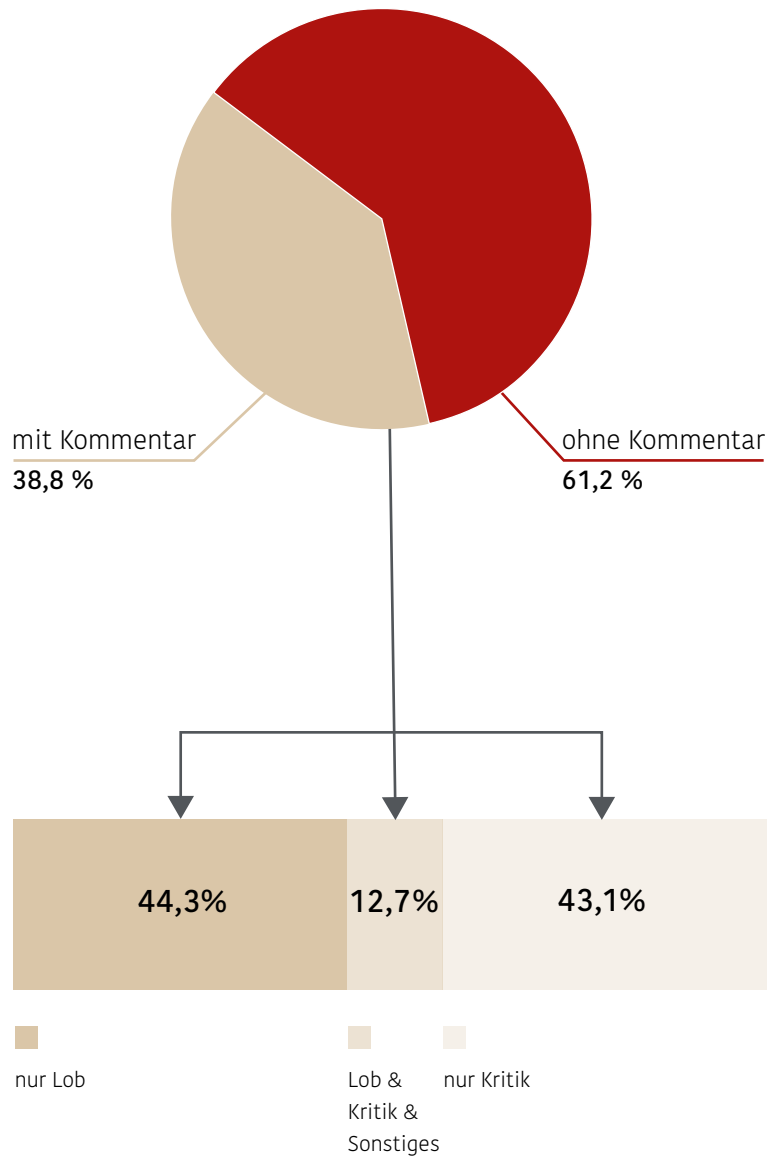


■ ja   ■ nein   ■ weiß nicht

### 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  
(418 Kommentare von 2832 Befragten (Rücklauf 1078));

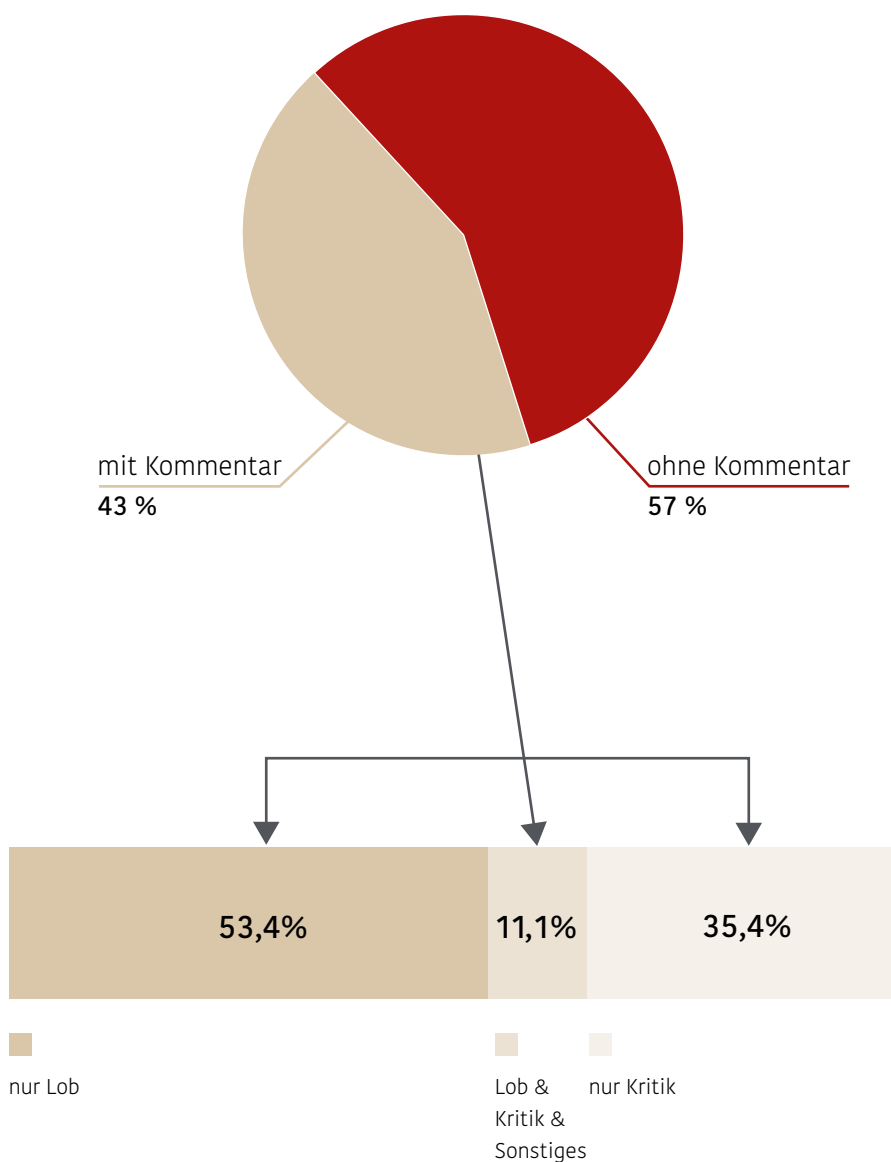
#### Persönliche Begutachtung



### 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 (189 Kommentare von 1340 Befragten (Rücklauf 440));

#### Strukturiertes Telefoninterview



## Auswertung der von den Versicherten am häufigsten genannten Kommentare auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

### Persönliche Begutachtung

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (418 Kommentare von 1.078 Befragten).

#### Befragte:

- 21,0% Insgesamt zufrieden/sehr zufrieden, alles bestens, alles o.k.
- 8,9% Zufrieden mit dem Gutachter/der Gutachterin
- 3,8% Krankheitsbild nicht vollumfänglich berücksichtigt  
(V.a. psychische Aspekte, Demenz)
- 8,4% Detaillierter individueller auf Pflegebedürftigen und Angehörige eingehen/alles, umfassend berücksichtigen/  
mehr Verständnis
- 3,5% Ergebnis der Pflegebegutachtung nicht transparent/  
nachvollziehbar
- 4,0% Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
- 3,8% Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung
- 3,0% Mehr Rücksicht auf Pflegebedürftige, mehr Taktgefühl/  
Empathie

### Strukturiertes Telefoninterview

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (189 Kommentare von 440 Befragten).

#### Befragte:

- 21,5% Insgesamt zufrieden/sehr zufrieden, alles bestens, alles o.k.
- 9,6% Wunsch nach persönlicher Begutachtung
- 5,1% Zufrieden mit dem Gutachter/der Gutachterin
- 3,4% Detaillierter individueller auf Pflegebedürftigen und Angehörige eingehen/alles, umfassend berücksichtigen/  
mehr Verständnis
- 5,1% Keine Beanstandung/keine Verbesserungsvorschläge
- 2,8% Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung
- 2,8% Zufrieden mit der Begutachtung/Befragung/mit dem Ablauf
- 2,8% Respektvoller Umgang / Freundlichkeit mangelhaft

# 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 Sozialmedizinischen Dienst. Dabei ist die Gesamtzufriedenheit bei den befragten Personen nach einer Begutachtung im Hausbesuch im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um 0,8 Prozent zurückgegangen, im Telefoninterview hat sie allerdings um 2,6 Prozent zugenommen.

Bestätigt werden diese guten Ergebnisse durch die individuellen Rückmeldungen: Von allen frei formulierten Rückmeldungen der im Hausbesuch begutachteten Personen sind 44,3 Prozent (Telefoninterview 53,4 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 sind im Vergleich zum Vorjahr bei den Befragten nach Begutachtung im Hausbesuch gleichgeblieben, während sie im Telefoninterview um 1,3 Prozent zunahm.

**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 Vorbereitung 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 zu anderen Kriterien jedoch weniger hoch aus und hat sich im Vergleich zum letzten Jahr sowohl im Hausbesuch als auch im Telefoninterview um 0,5 Prozent verbessert hat. Der Wunsch seitens der befragten Personen nach mehr Individualität im Begutachtungsprozess wird 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 „Bessere Erklärung, was man machen und wie man alles beantragen kann.“ oder „Es wäre schön, wenn die Gutachterin die weiteren Schritte erklären könnte und dazu noch Hinweise gibt.“ 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 Sozialmedizinischen Dienst bei Rückfragen einfach erreichen?**

Vergleich zur letzten Befragung im Hausbesuch um 0,7 Prozent verringert und im Telefoninterview um 0,2 Prozent verbessert. Im Vergleich zu anderen Kriterien erhält dieses Kriterium aber weiter niedrige Zufriedenheitswerte. Obwohl es gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, gibt es hier weiter ein Verbesserungspotenzial.

**7. Rücklaufquote?**

Die Rücklaufquote in der Versichertenbefragung ist im Vergleich zu anderen Befragungen im Sozialwesen auf einem hohen Niveau. Dennoch hat sie über die letzten Jahre stetig abgenommen: So lag die Rücklaufquote 2022 bei den in Hausbesuch begutachteten und im Anschluss befragten Personen über zwei Prozent höher als im Jahr 2025. Die Rücklaufquote bei den mit Telefoninterview begutachteten Personen hat sich um mehr als vier Prozent im Vergleich zu 2022 verringert und liegt aktuell niedriger, als die der Befragung nach Hausbesuch.

## 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 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 über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Er benennt Ansprechpersonen, die bei Fragen weiterhelfen können, und verweist auf

weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren. Die umfassende Beratung der Versicherten ist aufgrund der Gesetzeslage aktuell kein Schwerpunkt innerhalb der Begutachtung des Sozialmedizinischen Dienstes.

Zur Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung werden derzeit Forschungs- und Modellprojekte durchgeführt oder sind geplant. Mitte des Jahres werden beispielsweise die Ergebnisse des GKV- SV Modellprojektes zur Videobegutachtung vorgelegt. Im März startet ein weiteres Forschungsprojekt auf Grundlage des §18e SGB XI, das die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens insgesamt zum Ziel hat. 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 Sozialmedizinische Dienst großen Wert darauf, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen relevante Aspekte in angemessenem Umfang mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können.

Der Sozialmedizinische Dienst 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 Sozialmedizinischen 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, sodass den Gutachterinnen und Gutachtern mehr Zeit

für die einzelnen Begutachtungen bleibt. Diese Begutachtungsarten bieten daher zukünftig weiteres Potenzial für die Pflegebegutachtung.

### **Erreichbarkeit des Sozialmedizinischen Dienstes**

Nach Beauftragung durch die Pflegekasse kündigt der Sozialmedizinische Dienst den Termin bei den versicherten Personen an und teilt seine Kontaktdaten für weitere Absprachen mit. Eine telefonische Erreichbarkeit besteht werktags während der Servicezeiten.

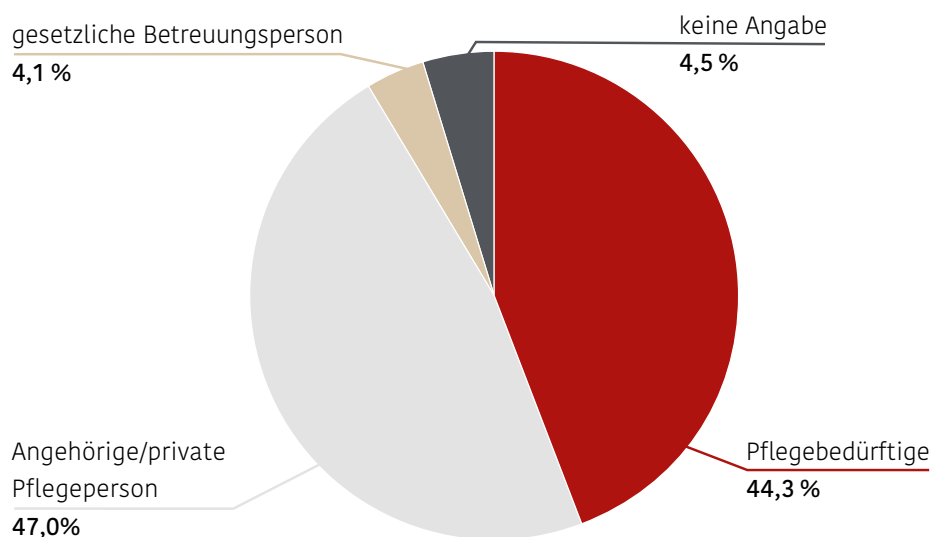
Entsprechend des Prinzips des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sind wir bemüht, die Zufriedenheitswerte bei den befragten Personen in Bezug die Erreichbarkeit zu verbessern.

# 7. Zahlen, Daten, Fakten

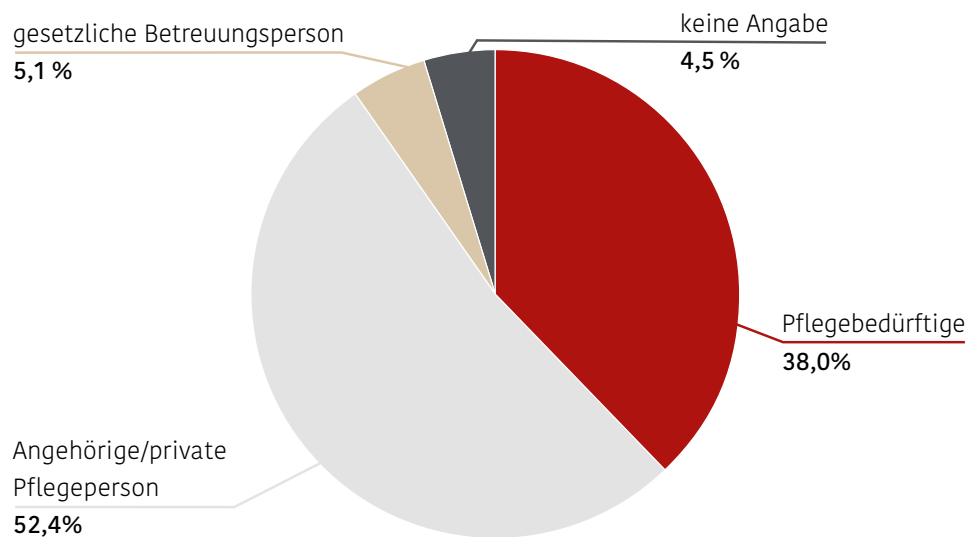
## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich

### Begutachtung im Hausbesuch



### Begutachtung durch Telefoninterview



## Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2025

#### Angaben zur Person

	pflegebedürftige Person	An- und Zugehörige/private Pflegeperson	gesetzliche Betreuungsperson
1. Bitte teilen Sie uns mit, wer diesen Fragebogen ausfüllt			

#### Gesamtzufriedenheit

	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
2. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst (SMD)?			

#### Informationen über die Pflegebegutachtung

<b>Damit war ich/ Dies ist für mich</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfinden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich?						
4. Fühlten Sie sich vom SMD durch Faltblatt und Anschreiben gut informiert?						
5. Konnten Sie den SMD bei Rückfragen einfach erreichen?						
6. Waren die Ansprechpersonen des SMD freundlich und hilfsbereit?						

## Ihre Meinung ist uns wichtig!

### Der persönliche Kontakt

<b>Damit war ich/ Dies ist für mich</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
7. Traf die Gutachterin oder der Gutachter im angekündigten Zeitraum bei Ihnen ein?						
8. Stellte sich Ihnen die Gutachterin oder der Gutachter angemessen vor?						
9. Erklärte die Gutachterin oder der Gutachter das Vorgehen gut und verständlich?						
10. Ging die Gutachterin oder der Gutachter ausreichend auf Ihre individuelle Pflegesituation ein?						
11. Ging die Gutachterin oder der Gutachter auf Ihre bereitgestellten Unterlagen ein?						
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?						

### Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

<b>Damit war ich/ Dies ist für mich</b>	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
13. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als respektvoll und einfühlsam?						
14. Wirkte die Gutachterin oder der Gutachter auf Sie kompetent?						
15. Drückte sich die Gutachterin oder der Gutachter verständlich aus?						
16. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?						
17. Fühlten Sie sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten und erhielten Sie nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation?						

**Ihre Meinung ist uns wichtig!**

**Allgemeine Fragen**

	ja	nein	weiß nicht
18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?			
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?			
20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

**Der Sozialmedizinische Dienst der DRV Knappschaft-Bahn-See bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beigefügten Rückumschlag direkt an das Auswertungsinstitut anaQuesta GmbH in Berlin.

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

## Persönliche Begutachtung

### Fragebereich A:

Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit der Befragten Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit für die Befragten Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	83,2%	13,5%	3,3%	80,6%	17,5%	1,8%
Information durch Faltblatt und Anschreiben	79,1%	16,8%	4,1%	78,1%	20,5%	1,4%
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	75,7%	16,7%	7,6%	81,3%	14,3%	4,4%
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes	88,7%	7,1%	4,2%	93,4%	5,9%	0,6%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Persönliche Begutachtung

### Fragebereich B:

	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzu- frieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
<b>Kontakt zur Gutachterin bzw. Gutachter</b>						
Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95,7%	3,0%	1,2%	86,1%	13,1%	0,8%
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	94,4%	4,1%	1,5%	90,7%	8,1%	1,2%
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter	83,0%	13,1%	3,9%	93,2%	6,5%	0,2%
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	77,5%	11,6%	10,9%	95,5%	4,0%	0,5%
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	82,4%	11,0%	6,6%	90,3%	9,1%	0,6%
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,5%	9,2%	7,3%	95,6%	4,1%	0,3%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

### Fragebereich C:

	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzu- frieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
<b>Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters</b>						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	87,0%	8,5%	4,6%	96,1%	3,8%	0,1%
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	85,4%	10,8%	3,8%	97,0%	3,0%	0,0%
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	85,5%	11,5%	3,0%	95,1%	4,9%	0,0%
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	85,0%	9,6%	5,4%	95,7%	3,7%	0,6%
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	73,7%	15,2%	11,1%	91,4%	8,0%	0,6%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## Begutachtung durch Telefoninterview

Fragebereich A:	Zufriedenheit der Befragten Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit für die Befragten Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzu- frieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
<b>Informationen über die Pflegebegutachtung</b>						
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	86,1%	9,9%	4,1%	82,3%	16,1%	1,6%
Information durch Faltblatt und Anschreiben	84,1%	12,4%	3,5%	82,6%	15,2%	2,3%
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes bei Rückfragen	78,3%	16,1%	5,6%	83,3%	12,8%	3,9%
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes	92,5%	5,8%	1,8%	96,5%	2,6%	1,0%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

Fragebereich B:	Zufriedenheit Damit waren die Befragten...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzu- frieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
<b>Kontakt zur Gutachterin bzw. Gutachter</b>						
Telefonat zum angekündigten Zeitraum	96,2%	2,4%	1,4%	89,6%	9,5%	0,9%
Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters	94,8%	3,8%	1,4%	89,4%	9,4%	1,2%
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin oder den Gutachter	89,0%	8,4%	2,6%	95,5%	4,2%	0,3%
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	82,0%	9,0%	9,0%	95,9%	3,2%	0,9%
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	85,7%	9,0%	5,2%	95,9%	4,1%	0,0%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

<b>Fragebereich C:</b>	<b>Zufriedenheit</b> Damit waren die Befragten...			<b>Wichtigkeit</b> Dies ist für die Befragten...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzu- frieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
<b>Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters</b>						
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	89,5%	7,4%	3,1%	94,1%	5,3%	0,6%
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	90,2%	7,2%	2,6%	94,3%	5,1%	0,6%
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	90,6%	7,2%	2,2%	95,1%	4,9%	0,0%
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	89,3%	5,3%	5,3%	94,4%	4,0%	1,5%
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	78,3%	13,7%	8,0%	90,9%	8,2%	0,9%

Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der drei Antwortkategorien „zufrieden“, „teilweise zufrieden“ und „unzufrieden“ von 100 Prozent abweichen.

## **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

Herausgegeben von:  
Deutsche Rentenversicherung  
Knappschaft-Bahn-See  
Abteilung V – Personal –  
Sozialmedizin - Steuerung, Koordination und Beratung -

Telefon: 0234 304 50200  
Telefax: 0234 304 50203  
E-Mail: [smd@kbs.de](mailto:smd@kbs.de)  
Internet: [www.kbs.de](http://www.kbs.de)

Bilder:  
Deutsche Rentenversicherung  
Knappschaft-Bahn-See

Nachdruck, auch auszugsweise, ist  
nur mit ausdrücklicher Genehmigung  
des Herausgebers gestattet.

Stand: April 2026