

# Versichertenbefragung 2021. Der Sozialmedizinische Dienst im Begutachtungsverfahren



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



# Einleitung

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

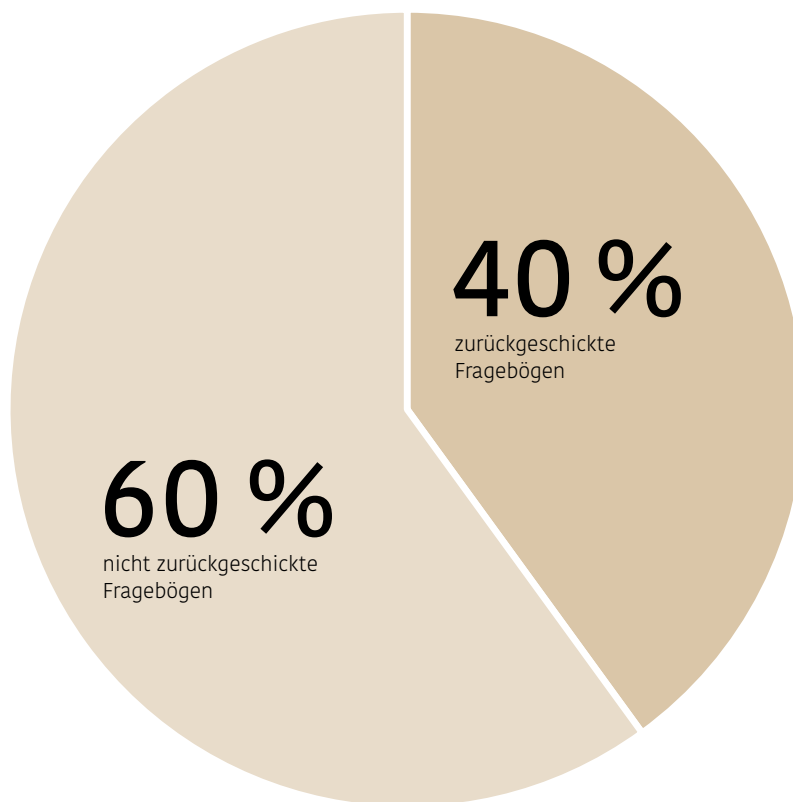
Der SMD ist ein fachlich unabhängiger sozialmedizinischer Beratungs- und Begutachtungsdienst. So führt er im Auftrag der Kranken- und Pflegekasse KNAPPSCHAFT und der Rentenversicherung Einzelfallbegutachtungen zu unterschiedlichen medizinischen Fragestellungen durch.

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.

Zur Stärkung der Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren werden regelmäßig Versichertenbefragungen durchgeführt. Hierfür werden 2,5 Prozent der Versicherten mit persönlicher bzw. telefonischer Begutachtung des Vorjahres im Folgejahr für die Befragung angeschrieben.

# Rücklaufquote persönliche Begutachtung

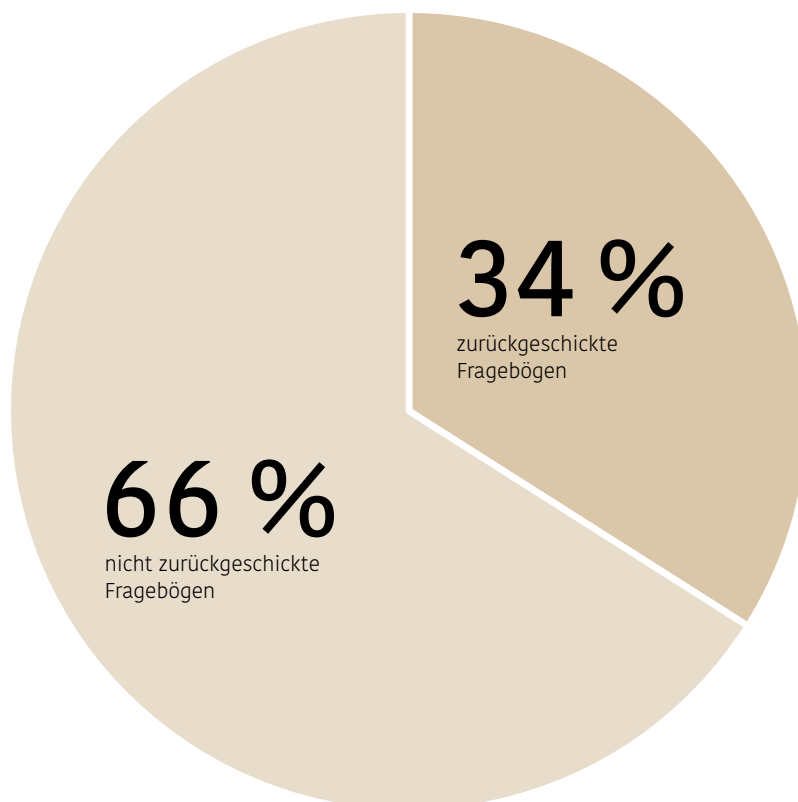
Von 1.331 verschickten Fragebögen wurden 534 zurückgeschickt.\*



\*Quelle: Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH

# Rücklaufquote telefonische Begutachtung

Von 1.224 verschickten Fragebögen wurden 412 zurückgeschickt.\*



\*Quelle: Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Im Berichtsjahr 2021 wurden für die bundesweiten Sozialmedizinischen Dienststellen insgesamt 2.555 Fragebögen in Fällen der persönlichen und telefonischen Begutachtung versendet. Bis einschließlich zum 15. Februar 2022 wurden 946 Fragebögen ausgefüllt an das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 37,03 Prozent.

Die Ergebnisse der Versichertenbefragung für den Sozialmedizinischen Dienst der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See des Jahres 2021 werden wie folgt vom SMD auf den folgenden Seiten zusammengefasst:

### **Fragenbereich A:**

- Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung
- Information durch Faltblatt und Anschreiben vom SMD
- Erreichbarkeit der SMD bei Rückfragen
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner (Ansprechperson) der SMD

### **Fragenbereich B:**

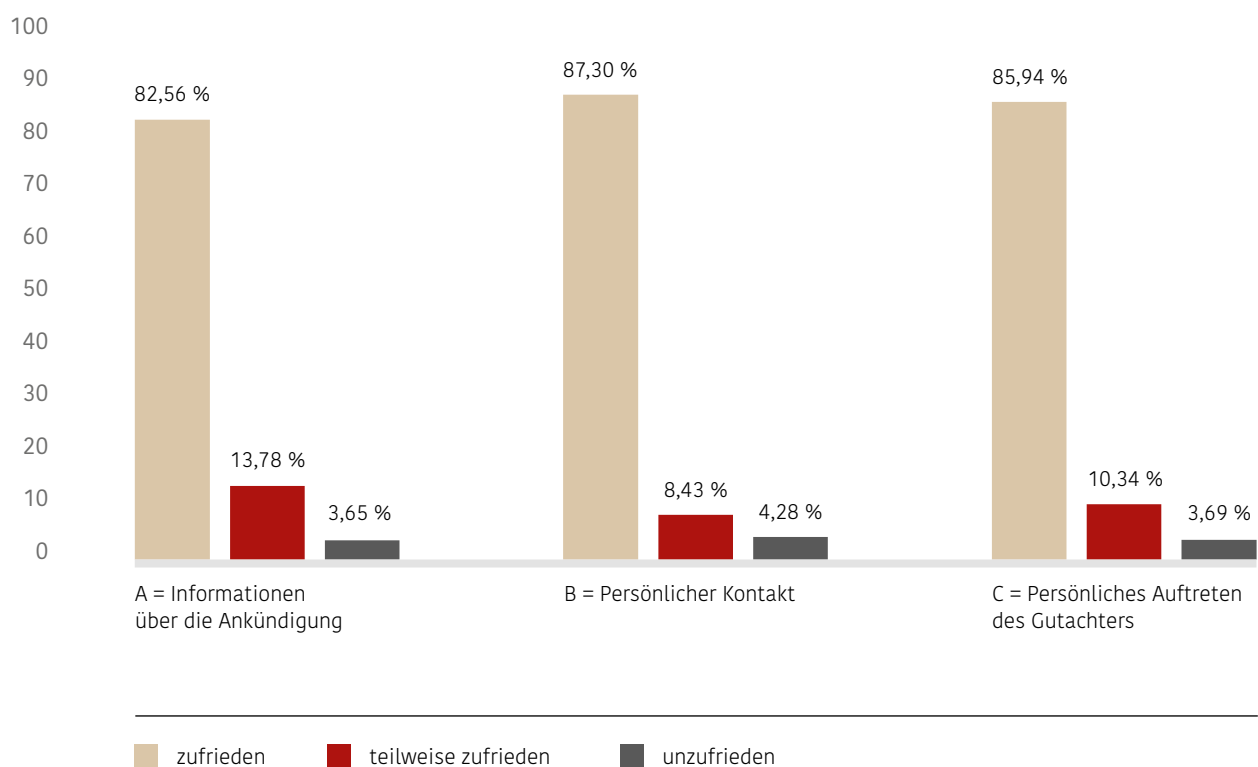
- Telefonat im angekündigten Zeitraum
- Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters
- Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter
- Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten
- Gute, verständliche Telefonverbindung
- Hinzuziehen weiterer anwesender Personen zum Telefonat
- Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen

### **Fragenbereich C:**

- Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten
- Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters
- Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters
- Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters
- Gute Beratung und nützliche Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituation

# Rücklaufquote persönliche Begutachtung

Ergebnisse insgesamt für den jeweiligen Fragebereich\*



\*Quelle: Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH

# Ergebnisse

## Versichertenbefragung 2021

Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse der Befragung, dass durchschnittlich etwa 85 Prozent der Versicherten mit den Informationen über die Ankündigung, dem persönlichen Kontakt und dem persönlichen Auftreten der Begutachtenden zufrieden waren.

Den Detail-Ergebnissen der Rückläufe konnten der SMD entnehmen, dass sich viele Versicherte statt einer telefonischen Begutachtung eine Begutachtung in häuslicher Umgebung gewünscht hätten bzw. diese bevorzugen. Leider war dies aufgrund der auch heute noch andauernden Corona-Pandemie nicht immer realisierbar. Die Begutachtungen in häuslicher Umgebung haben mittlerweile wieder einen größeren Anteil erreicht. Zum Schutz und Wohl der Versicherten und deren Angehörigen sowie auch zum Schutz der internen und externen Gutachterinnen und Gutachter wird der SMD allerdings weiterhin das Instrument der telefonischen Begutachtungen nutzen.

Das aus Sicht der Befragten wichtigste Merkmal (mit knapp 95 Prozent) ist das Auftreten der Gutachterinnen und Gutachter. Erfreulicherweise bescheinigen die Rückmeldungen den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner im SMD Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft im Rahmen der Pflegebegutachtung mit einem Wert von mehr als 92 Prozent. „Wir geben dieses Lob gern an unsere Beschäftigten weiter. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung helfen uns dabei, unsere Begutachtungen stetig zu verbessern und unsere Pflegebegutachtungen noch gezielter nach den Belangen unserer Versicherten auszurichten“, sagten Dr. Burkhard Wild, Vorsitzender des Sprechergremiums der Leitenden Ärztinnen und Ärzte, und Frank Erwig, Abteilung V - Sozialmedizinischer Dienst - Koordination und Beratung.

Ein Viertel der Befragten wünschen sich eine bessere Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation. Die Rückmeldungen werden in nächster Zeit in internen Gremien und Tagungen im SMD intensiv besprochen und ausgewertet werden, um hier in Zukunft eine noch höhere Kundenzufriedenheit zu erlangen.

## **IMPRESSUM**

Herausgegeben von:  
Deutsche Rentenversicherung  
Knappschaft-Bahn-See  
Abteilung V - Sozialmedizin - Koordination  
und Beratung  
Pieperstraße 14 – 18, 44789 Bochum

**[www.kbs.de](http://www.kbs.de)**

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

Stand: April 2022