

# Versichertenbefragung 2023.

Zur Pflegebegutachtung des Sozial-  
medizinischen Dienstes der DRV KBS



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

# Inhalt

- 03 Vorwort**
- 05 Die wichtigsten Ergebnisse auf einem Blick**
- 06 Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung**
- 07 So führt der Sozialmedizinische Dienst die Versichertenbefragung durch**
- 08 Das Konzept der Versichertenbefragung**
- 09 Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung**
- 10 Ergebnisse**
- 25 Erkenntnisse**
- 27 Maßnahmen**
- 31 Zahlen, Daten, Fakten**

# Wir übernehmen Verantwortung

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.

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.

Rund 144.205 Pflegebegutachtungen führte der Sozialmedizinischen Dienste der DRV KBS im Jahr 2023 durch. Auch im Jahr 2023 wurden die Versicherten nach ihrer Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst auf Basis eines einheitlichen, vom Medizinischen Dienst eingesetzten Fragebogen, gefragt.

Zentrale Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2023 sind:

- Von insgesamt 3210 im Jahr 2023 versandten Fragebögen kamen 1292 ausgefüllt zurück. Die Rücklaufquote von 40,2 Prozent gilt als sehr hoch und zeigt den hohen Stellenwert, den die Befragung für die Betroffenen hat.
- 80,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörige sind insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Medizinischen Dienst zufrieden. 12,3 Prozent der Befragten sind teilweise mit der Pflegebegutachtung zufrieden; und 7 Prozent zeigen sich unzufrieden mit der Pflegebegutachtung.

Die Ergebnisse bestätigen einmal mehr, dass die Gutachterinnen und Gutachter der Sozialmedizinischen Medizinischen Dienste sensibel, wertschätzend und respektvoll mit der Begutachtungssituation umgehen.

Gleichwohl ist auch ein Potenzial für Verbesserungen erkennbar: Beispielsweise wünschen sich Versicherte, dass bei der Pflegebegutachtung noch intensiver auf ihre individuelle Situation eingegangen wird, dass mehr Zeit für die Besprechung wesentlicher Punkte bleibt und sie insgesamt intensiver beraten werden. Die Sozialmedizinischen Dienste nutzen diese Ergebnisse der Versichertenbefragung, um die Qualität der Pflegebegutachtung weiterzuentwickeln. Die Befragung der Versicherten zur Zufriedenheit mit der Begutachtung erfolgt regelmäßig jedes Jahr. Seit mehreren Jahren erhalten Versicherte, die Leistungen der Pflegeversicherung beantragt haben und in einer Zufallsstichprobe ausgewählt werden, einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie die Gutachterinnen und Gutachter sowie den Ablauf der Pflegebegutachtung bewerten können. Die Auswertung erfolgte durch ein neutrales Marktforschungsunternehmen, das nach einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt wurde. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Auswertung wissenschaftlich gestützt und neutral erfolgt.

# Die wichtigsten Ergebnisse auf einem Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

**81,9%**

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit des Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Sozialmedizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 81,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich zufrieden.

## Der Kontakt

**86,6%**

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt des Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Sozialmedizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 86,6 Prozent sind die Versicherten mit dem Kontakt zufrieden.

## Die Gesprächsführung

**83,9%**

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder dem Gutachter des Sozialmedizinischen Dienstes gefragt. Fragen zum Einfühlungsvermögen und zur Kompetenz wurden hier bewertet. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 83,9 Prozent sind die Versicherten mit diesem Bereich ebenfalls zufrieden.

## Gesamtzufriedenheit

**80,6%**

80,6 Prozent der pflegebedürftigen Menschen sind mit der Begutachtung im Hausbesuch durch den Sozialmedizinischen Dienst zufrieden. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Versichertenbefragung, die unabhängig durch ein neutrales Unternehmen auf Basis der für den Sozialmedizinischen Dienst geltenden Dienstleistungs-Richtlinie erfolgte.

# Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn Versicherte einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen bzw. Sozialmedizinischen Dienst zu prüfen, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Pflegegrad vorliegt.

Für die Begutachtung kommen in der Regel speziell ausgebildete Pflegefachkräfte sowie Ärztinnen und Ärzte als Gutachterin oder Gutachter in die Häuslichkeit oder in die Pflegeeinrichtung. Bei der Pflegebegutachtung stellt die Gutachterin oder der Gutachter fest, wie selbstständig die antragstellende Person ihren Alltag gestalten kann und wobei sie Hilfe benötigt.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungsorientierung der Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen bzw. Sozialmedizinischen Dienstes in dem Begutachtungsverfahren zu stärken, hat der Gesetzgeber eine verbindliche Richtlinie für die Dienstleistungsorientierung in der Pflegebegutachtung vorgegeben, die vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, dem GKV-Spitzenverband, erarbeitet und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Diese Richtlinie gibt den Rahmen für die bundesweit einheitliche Befragung und deren Auswertung unter wissenschaftlicher Begleitung vor. Die Richtlinie findet sich öffentlich zugänglich auf der Webseite des Medizinischen Dienstes Bund.

Die Richtlinie zur Dienstleistungsorientierung bei der Pflegebegutachtung stellt verpflichtende, bundesweit einheitliche Verhaltensgrundsätze für die Medizinischen Dienste bzw. den Sozialmedizinischen Dienst der DRV KBS auf und erhöht die Transparenz des Begutachtungsverfahrens für die Versicherten. Die Richtlinie gibt vor, dass der Medizinische Dienst sowie der Sozialmedizinische Dienst der DRV KBS eine Versichertenbefragung durchführen, daraus Erkenntnisse ableiten und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung formulieren. Der Medizinische Dienst und der Sozialmedizinische Dienst haben hierüber jährlich einen Bericht zu erstellen und diesen zu veröffentlichen.

Der Bericht des Sozialmedizinischen Dienstes der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See ist auf der Webseite [www.kbs.de](http://www.kbs.de) zu finden.

# So führt der Sozialmedizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

Für die Versicherten und ihre Angehörigen bedeuten der Eintritt von Pflegebedürftigkeit und das Pflegebegutachtungsverfahren eine große Belastung. Der Sozialmedizinische Dienst führt die Begutachtung in respektvoller und wertschätzender Weise durch, um die Belastungen für alle Beteiligten so gering wie möglich zu halten.

Ein Teil der begutachteten Personen wird zur Zufriedenheit mit der Dienstleistungsorientierung des Sozialmedizinischen Dienstes bei der Pflegebegutachtung befragt. Die Versichertenbefragung erhebt die Zufriedenheit der Versicherten mit der Information durch den Sozialmedizinischen Dienst und organisatorische Grundsätze bei der Pflegebegutachtung (z. B. Erreichbarkeit für Rückfragen). Sie erhebt zudem, wie die Versicherten die Umsetzung wichtiger Verhaltensgrundsätze durch die Gutachterinnen und Gutachter im Kontakt mit den Versicherten (Vorstellung, Eingehen auf die individuelle Situation) und der Gesprächsführung (z. B. respektvoller Umgang) bewerten.

Eine Erhebung der Zufriedenheit der Versicherten mit den Leistungen der Pflegeversicherung ist nicht Ziel dieser Befragung. Jedoch ist nicht auszuschließen, dass sich die Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeversicherung bzw. der Pflegekasse auf die Bewertung der Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst auswirkt.

Dem Sozialmedizinischen Dienst der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See ist es ein großes Anliegen, die Begutachtung verständlich, respektvoll und individuell zu gestalten. Die Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung sollen helfen, die Pflegebegutachtung noch gezielter auf die Bedürfnisse der Versicherten abzustimmen.

Die Versichertenbefragung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird wissenschaftlich ausgewertet. Bis zum 15. April eines jeden Jahres veröffentlicht jeder Medizinische Dienst bzw. die Koordinierungsstelle des Sozialmedizinischen Dienstes der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See einen Bericht über die Ergebnisse, Erkenntnisse und abgeleiteten Maßnahmen aus der Versichertenbefragung des Vorjahres auf seiner Internetseite. Der Medizinische Dienst Bund veröffentlicht die bundesweiten Ergebnisse der Versichertenbefragung.

# Das Konzept der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung ist es, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Versicherten mit der Begutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst der DRV KBS zu erhalten. Es soll Transparenz über die bei den Versicherten wahrgenommenen Stärken und Schwächen im Begutachtungsverfahren hergestellt werden und es sollen Erkenntnisse erworben werden, die als Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung des Sozialmedizinischen Dienstes der DRV KBS genutzt werden können.

Die Fragebogenstruktur und die Befragungsinhalte orientieren sich am Prozess der Pflegebegutachtung mit seinen für die Versicherten wichtigen Kriterien.

Es wird ergänzend erhoben, wie wichtig einzelne Aspekte den Versicherten sind.

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

Da nicht alle pflegebedürftigen Menschen aufgrund ihrer besonderen Situation aktiv an der Befragung teilnehmen können, wird auch an der Pflegebegutachtung beteiligten Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, die bei der Pflegebegutachtung beteiligt waren, die Möglichkeit gegeben, den Fragebogen auszufüllen.

Die nach einer Zufallsstichprobe ausgewählten Versicherten erhalten den Fragebogen und ein erläuterndes Anschreiben per Post maximal zwei Monate nach der Begutachtung mit einem kostenfreien Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt freiwillig und anonym. Die Befragten senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an ein neutrales Marktforschungsunternehmen (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), das die Antworten erfasst und nach einheitlichen Maßstäben statistisch auswertet. Die so ermittelten Daten bilden die Grundlage für die Erstellung des vorliegenden Berichtes.



# Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

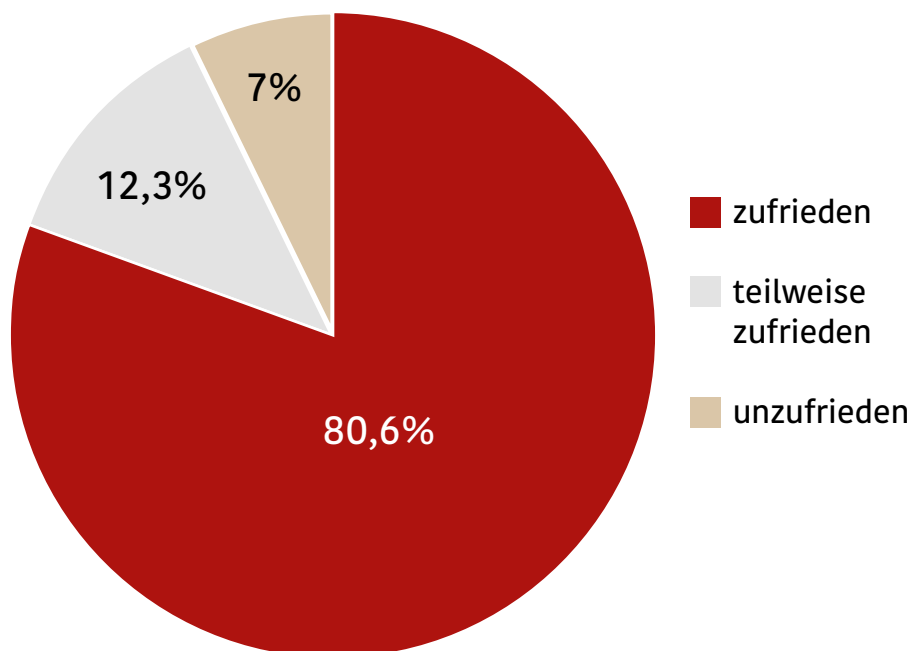
Die Menge von mindestens 2,5 Prozent der Versicherten, die im Vorjahr begutachtet wurden (112.180 Pflegebegutachtungen gab es im Jahr 2022), wurden in die Befragung im Folgejahr einbezogen, was der Anzahl von mindestens 2.805 zu versendenden Fragebögen im Jahr 2023 entsprach.

Im Jahr 2023 hat der Sozialmedizinische Dienst rund 144.205 Versicherte begutachtet.

Der Sozialmedizinische Dienst hat insgesamt 3210 Fragebögen für die Pflegebegutachtung im Hausbesuch zwischen Januar und Dezember 2023 versendet. Bis einschließlich 15. Februar 2024 wurden davon 1292 Fragebögen ausgefüllt an das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 40,2 Prozent.

# Ergebnisse

## Zufriedenheit der Befragten insgesamt mit der Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst



### Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind 80,6 Prozent der Versicherten mit den Pflegebegutachtungen durch den Sozialmedizinischen Dienst der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See zufrieden. Teilweise zufrieden sind mit der Pflegebegutachtung 12,3 und 7,0 Prozent sind mit der Pflegebegutachtung unzufrieden.

Die Zufriedenheitswerte über alle abgefragten Kriterien der Pflegebegutachtung liegen auf einem hohen Niveau. Das bezieht sich sowohl auf die verschiedenen Punkte der Informationen über die Pflegebegutachtung als auch auf die Sachverhalte, die das Verhalten der Gutachterinnen und Gutachter direkt betreffen, wie die Kontaktaufnahme und die Gesprächsführung.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die Angaben der Befragten zur Zufriedenheit mit den abgefragten Einzelaspekten der Pflegebegutachtung dargestellt. Bei der Befragung wird auch die „Wichtigkeit“ zu den einzelnen Fragen erhoben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird die „Wichtigkeit“ in diesem Bericht nicht grafisch dargestellt. Dort, wo bestimmte Einzelaspekte den Versicherten besonders wichtig erscheinen, wird auf die „Wichtigkeit“ im Text hingewiesen. Eine Aufstellung sämtlicher Befragungsergebnisse inklusive der „Wichtigkeit“ findet sich auf den Seiten 31 bis 33.

### Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

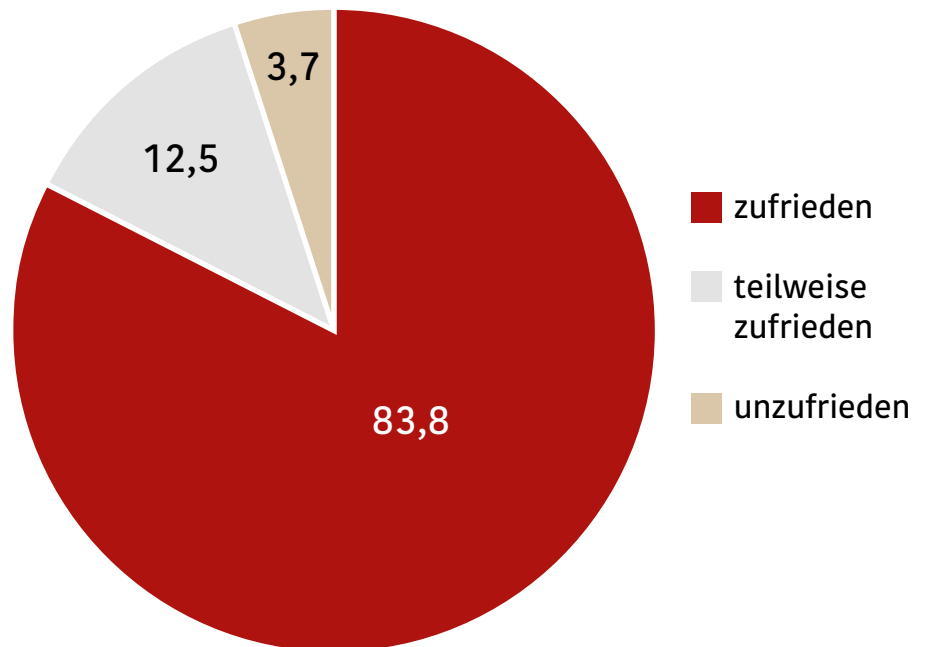
Mit der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens sind 83,8 Prozent der Befragten, die begutachtet wurden, zufrieden. Ähnlich zufrieden sind die Befragten mit den Informationen rund um das Begutachtungsverfahren. Mit der Erreichbarkeit des Sozialmedizinischen Dienstes der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See bei Rückfragen sind 73,5 Prozent nach der Pflegebegutachtung zufrieden.

Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird ein Zufriedenheitswert von 90 Prozent erzielt. Hier stellen die Befragten zugleich die höchsten Anforderungen. Für 93,9 Prozent der Versicherten sind Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wichtig.

### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung

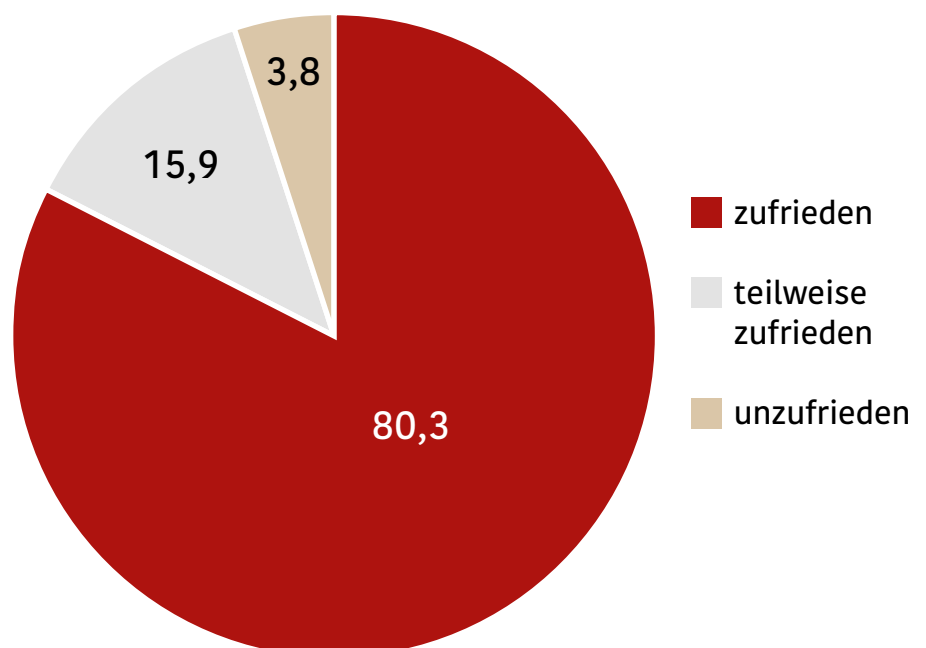
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1213



### Informationen durch Faltblatt und Anschreiben

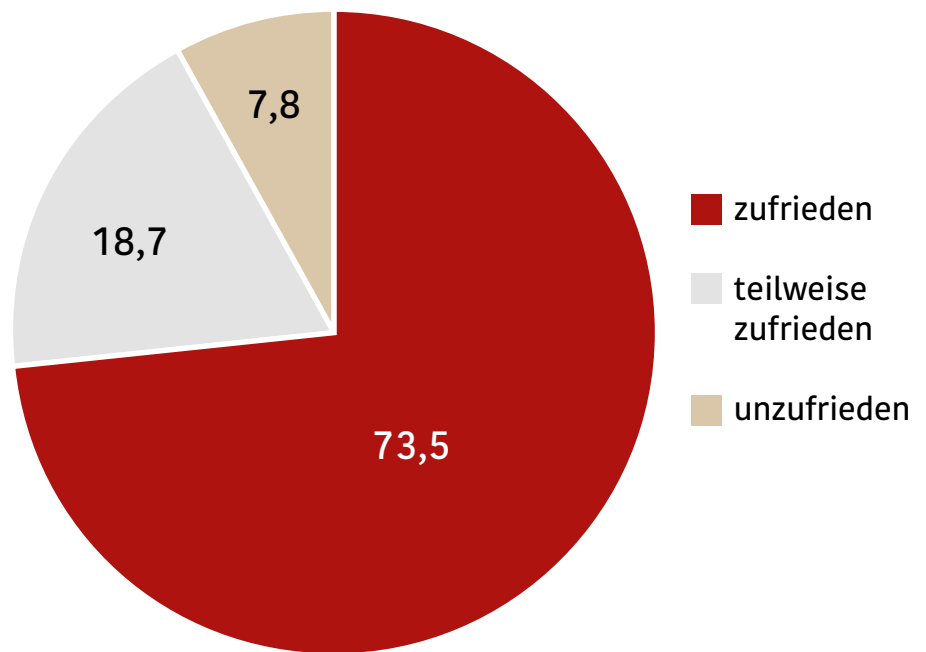
Gültige N = 1173



### Erreichbarkeit des Sozialmedizinischen Dienstes bei Rückfragen

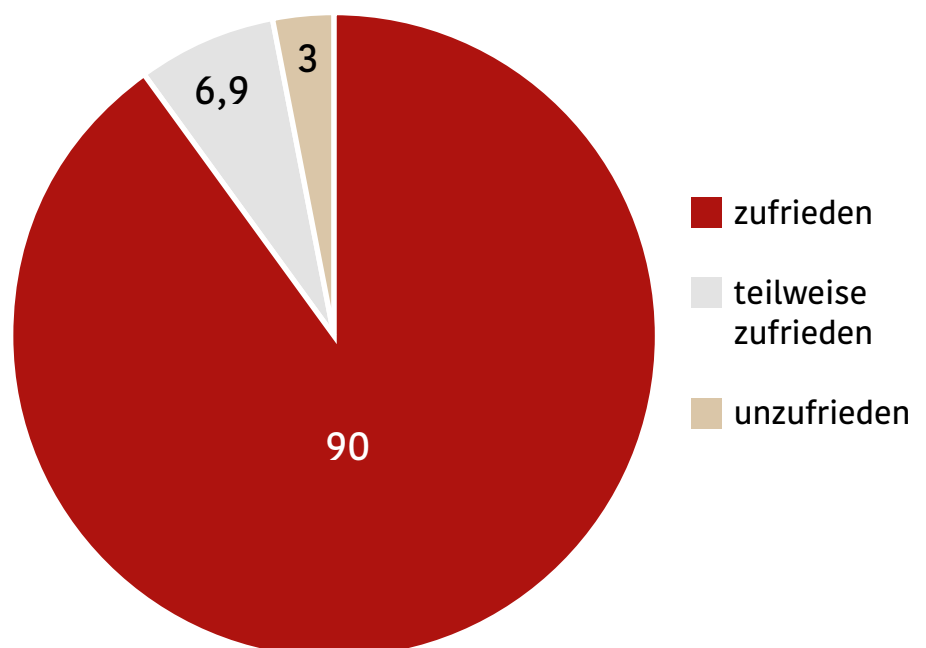
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 926



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

Gültige N = 1185



## **Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt**

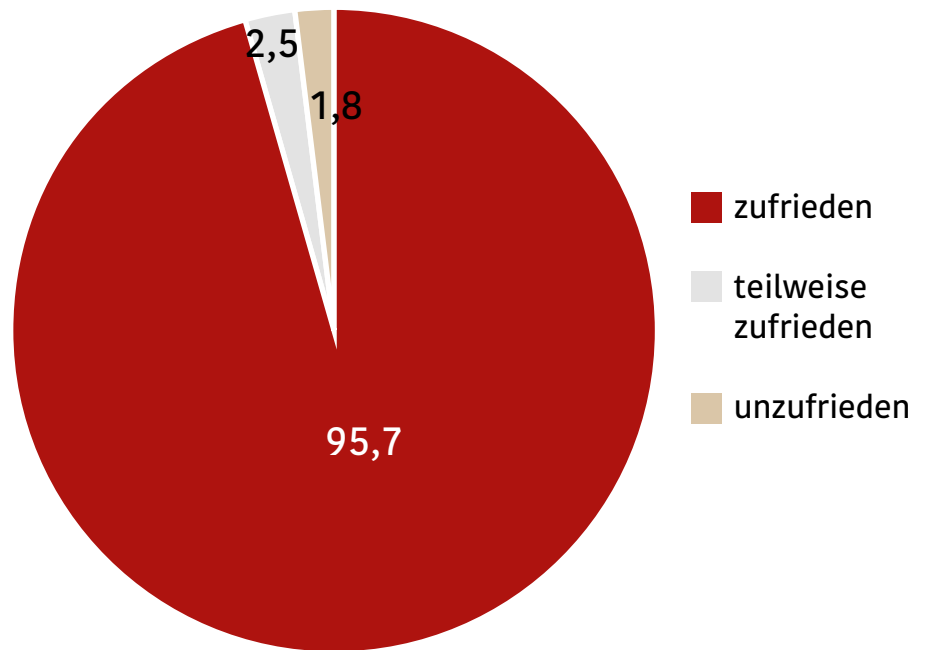
Beim persönlichen Kontakt erreichen die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin bzw. des Gutachters die höchsten Zufriedenheitswerte (95,7 bzw. 94,2 Prozent). Zufrieden sind die Befragten auch mit der Erklärung des Vorgehens bei der Pflegebegutachtung (84,2 Prozent). Ähnlich bewertet wird die Zufriedenheit beim Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen (82,8 Prozent) und bei der zur Verfügung stehenden Zeit, um alle wichtigen Punkte besprechen zu können (83,9 Prozent).

Mit dem Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sind nach der Pflegebegutachtung 78,7 Prozent der Befragten zufrieden; 11,5 Prozent sind teilweise zufrieden und 9,8 Prozent sind unzufrieden. Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation stellt für etwa 97 Prozent der Begutachteten ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar.

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

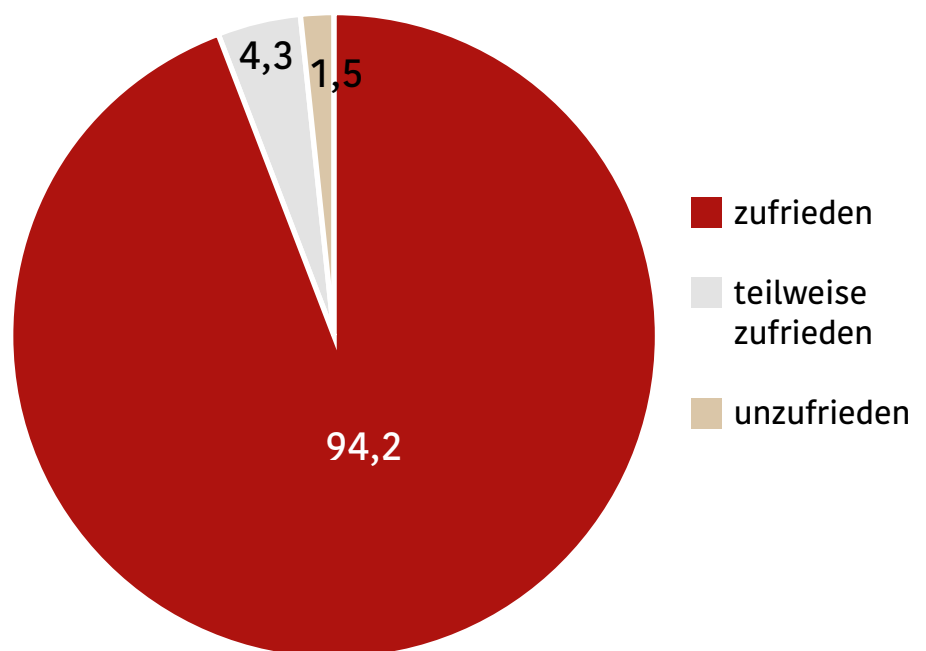
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1276



**Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters**

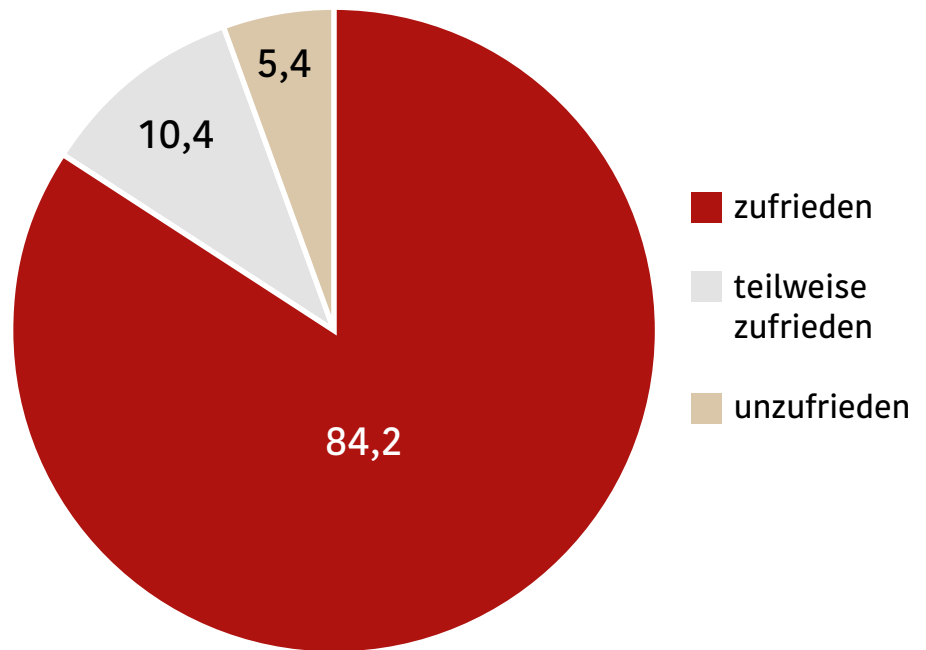
Gültige N = 1264



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

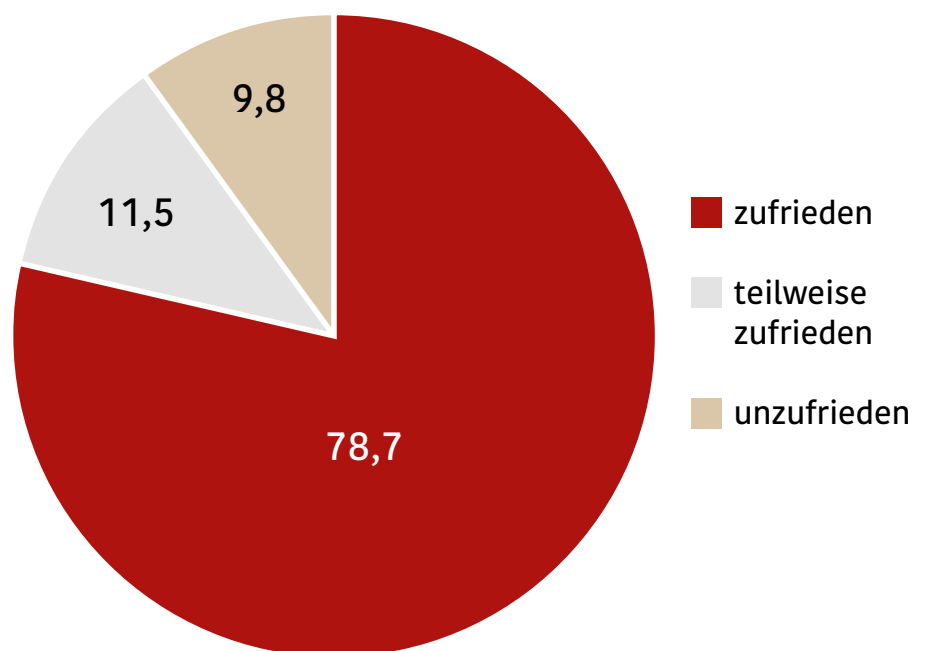
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1260



### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten

Gültige N = 1267

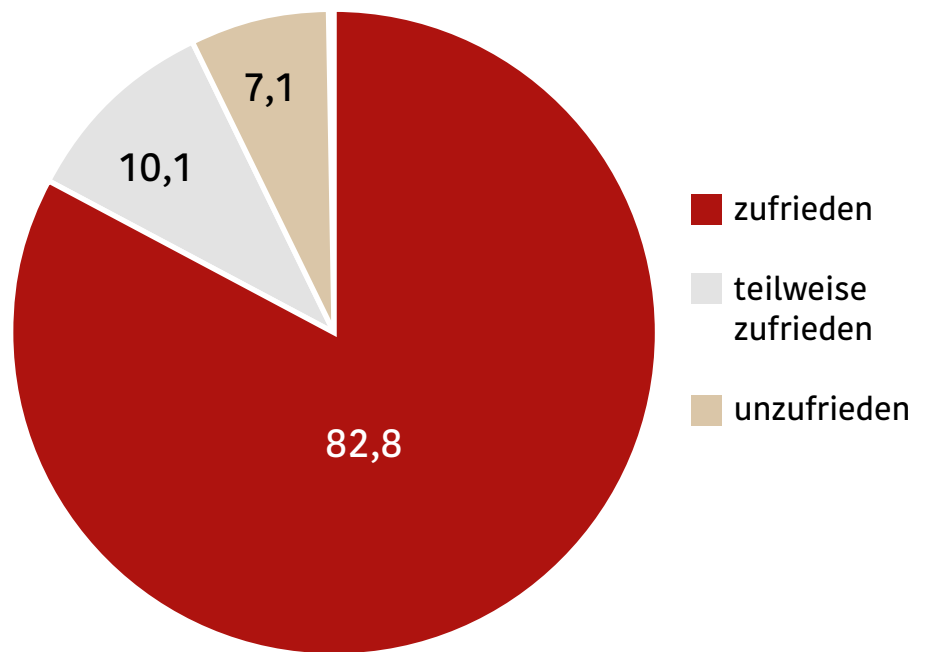




**Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten**

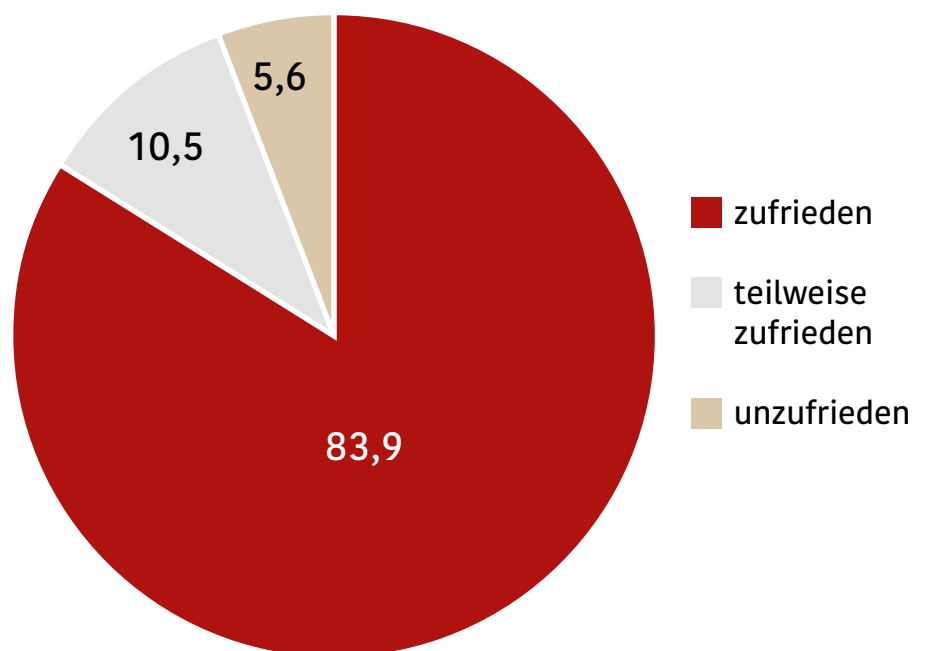
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1218



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

Gültige N = 1257



### Fragenbereich C:

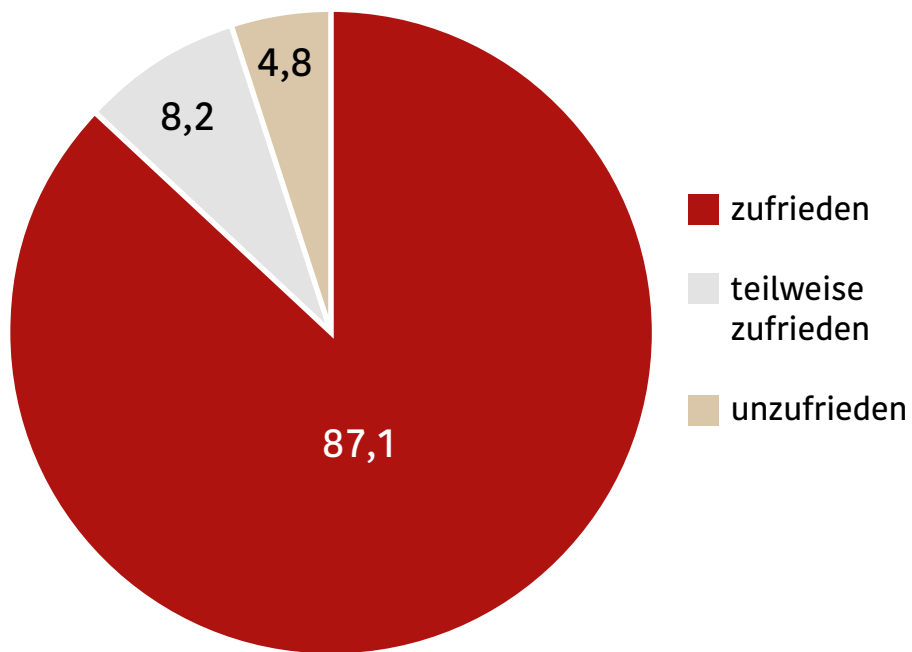
#### Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters

Auch mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters sind die Befragten grundsätzlich zufrieden. Besonders hoch sind die Zufriedenheitswerte bei der verständlichen Ausdrucksweise (86,1 Prozent) sowie in den Bereichen, in denen nach dem respektvollen und einfühlsamen Umgang, der Kompetenz sowie der Vertrauenswürdigkeit gefragt wurde (jeweils Zufriedenheit von über 85 Prozent). Einige Befragte wünschen sich mehr Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation. 10,8 Prozent sind hiermit unzufrieden und 15,3 Prozent nur teilweise zufrieden – für rund 94 Prozent der befragten Versicherten ist dies ein wichtiger Punkt.

### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten

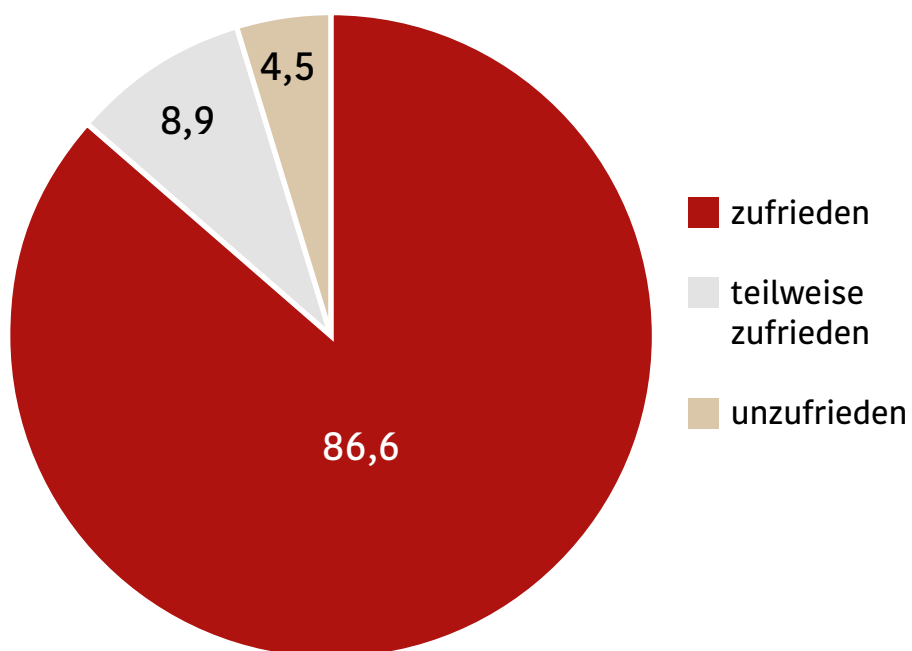
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1261



### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

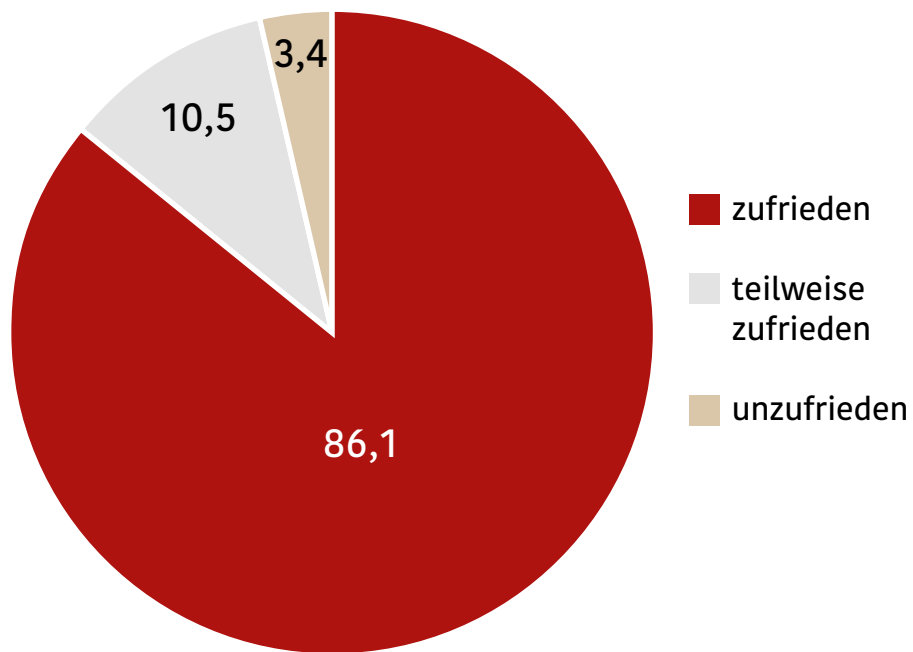
Gültige N = 1258



### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

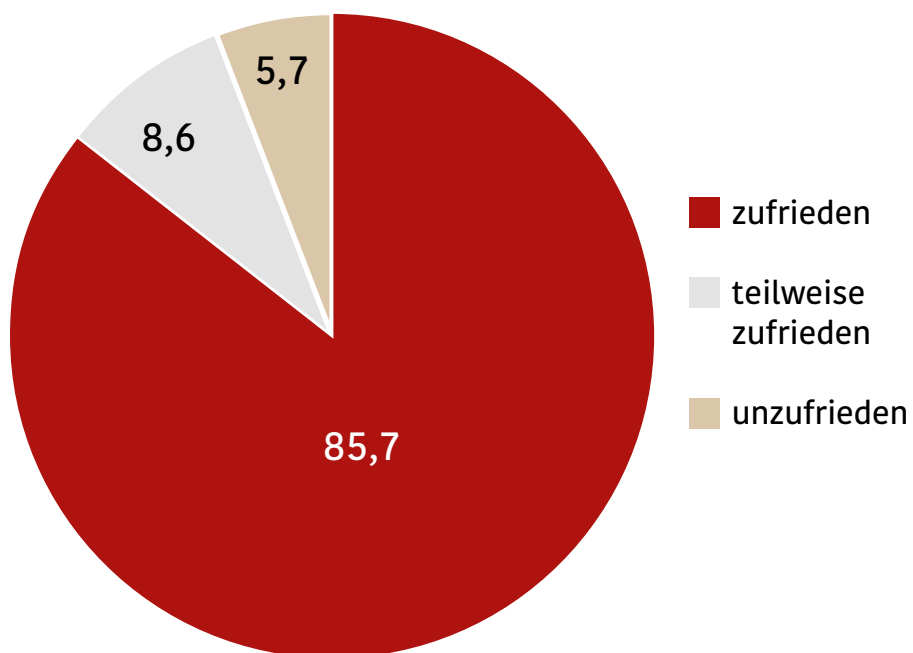
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1259



### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

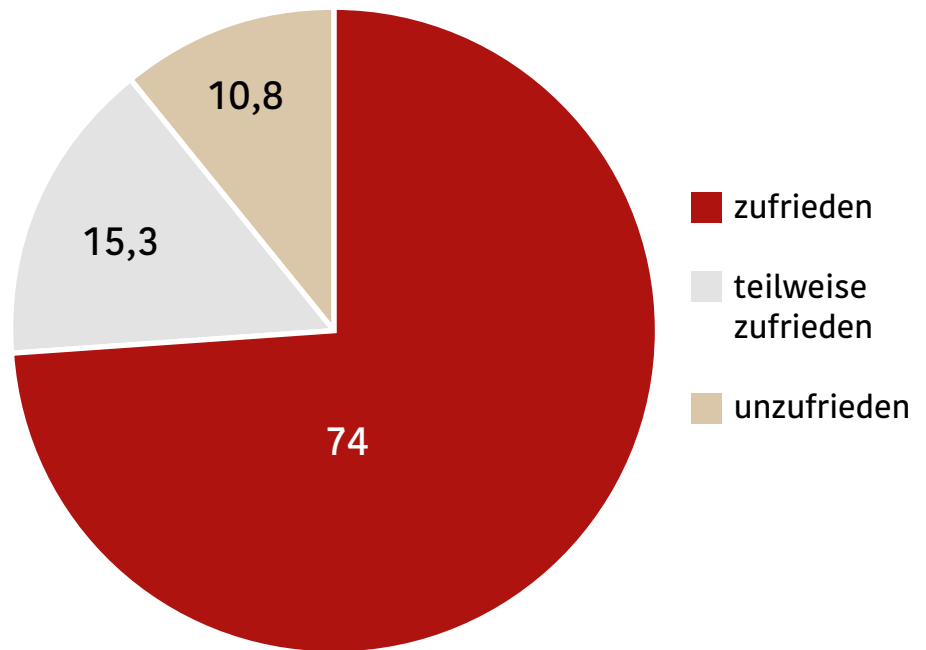
Gültige N = 1256



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

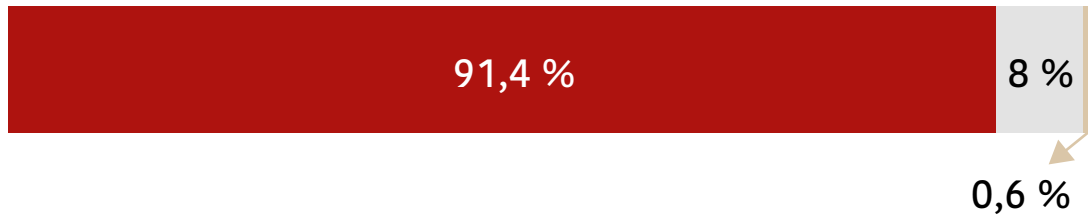
Basis: Alle Befragten N = 1292

Gültige N = 1244

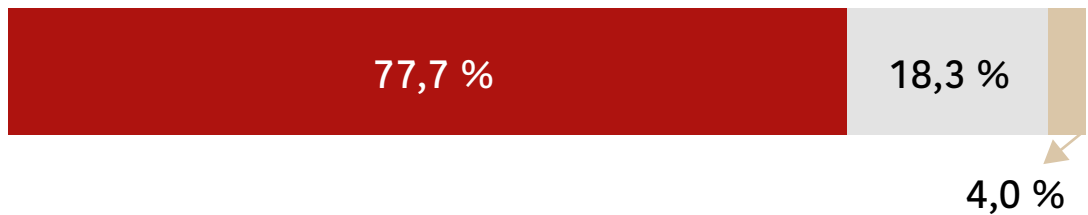


Am Ende des Fragebogens wurden die Befragten noch um allgemeine Angaben gebeten:

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



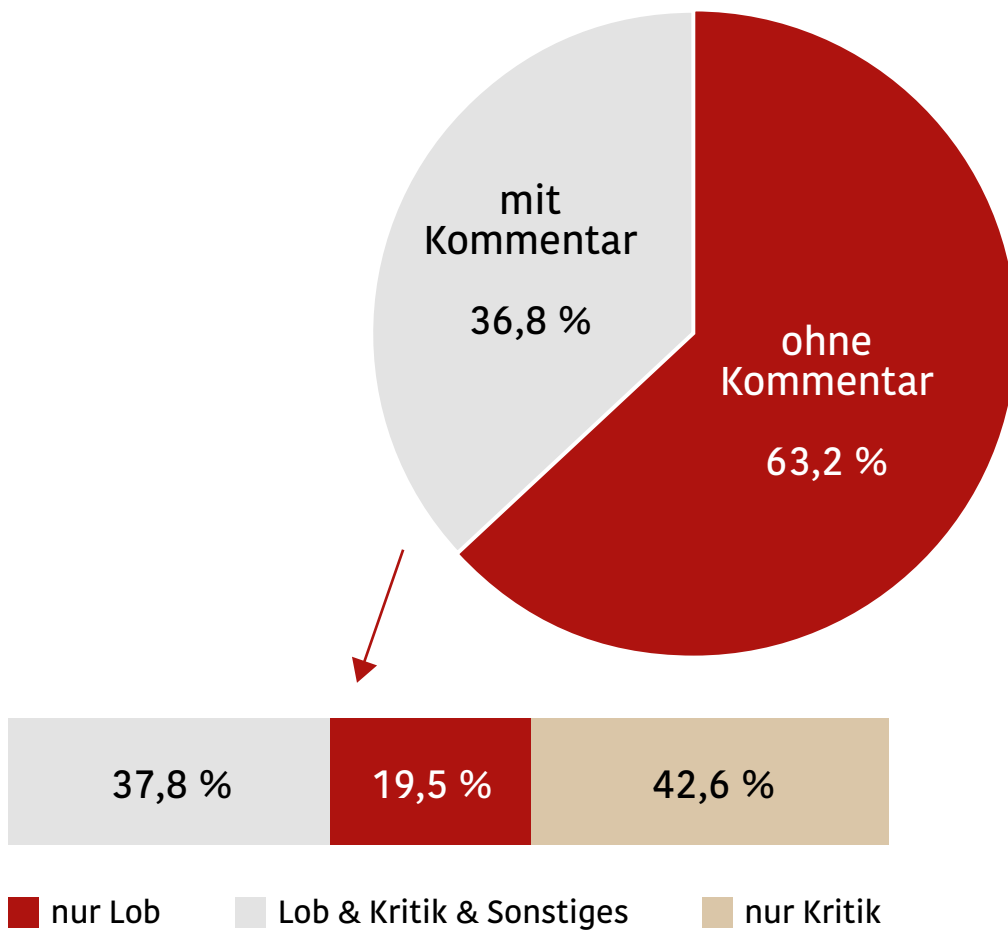
Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ 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 (476 Kommentare von 1.292 Befragten).



# Auswertung

## 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 (476 Kommentare von 1.292 Befragten).

### Befragte:

74 (15,5%)	Insgesamt zufrieden / sehr zufrieden
69 (14,5%)	Zufrieden mit dem Gutachter / der Gutachterin
58 (12,2 %)	Alles bestens, alles ok., alles in Ordnung
50 (10,5%)	Detaillierter individueller auf Pflegebedürftigen und Angehörige eingehen / alles, umfassend berücksichtigen / mehr Verständnis
34 (7,1%)	Keine Beanstandung / keine Verbesserungsvorschläge
27 (5,7%)	Unzufrieden mit Ergebnis der Pflegebegutachtung
24 (5,0 %)	Zufrieden mit der Begutachtung / Befragung / mit dem Ablauf
19 (4,0%)	Genauer prüfen, Person richtig in Augenschein nehmen



# Erkenntnisse

Die im Vergleich zu anderen Befragungen auch im Gesundheitswesen überdurchschnittliche Rücklaufquote von über 40 Prozent, belegt das erhebliche Interesse der Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Zufriedenheit mit dem Sozialmedizinischen Dienst der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Es ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst bei Pflegebedürftigen, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern festzustellen. Dies zeigt auch der Anteil an positiven individuellen Rückmeldungen und Lob in Höhe von 37,8 Prozent an allen individuellen Rückmeldungen.

Eine ausschließliche Betrachtung der Zufriedenheitswerte würde jedoch zu kurz greifen. Mögliche Erwartungen der Versicherten und Verbesserungspotenziale lassen sich erst erkennen, wenn die Zufriedenheitswerte im Zusammenhang mit anderen wesentlichen Parametern betrachtet werden.

## **Es lassen sich folgende vier Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung ableiten:**

Viele Befragte wünschen sich, dass bei der Begutachtung intensiver auf ihre individuelle Pflegesituation eingegangen wird: 9,8 Prozent sind mit diesem Punkt unzufrieden. 11,5 Prozent der Begutachteten sind lediglich teilweise zufrieden, 78,7 sind zufrieden. Für etwa 97 Prozent derjenigen, die begutachtet wurden, ist dieser Aspekt besonders wichtig (siehe Seite 32 unten).

Mit der für die Begutachtung zur Verfügung stehenden Zeit, um bei der Pflegebegutachtung alle wichtigen Punkte besprechen zu können, sind 83,9 Prozent zufrieden. 5,6 Prozent der Begutachteten sind der Meinung, dass der Sozialmedizinische Dienst nicht die für sie angemessene Zeit aufwendet und sind unzufrieden; 10,5 Prozent sind teilweise zufrieden. 96,6 Prozent der Befragten bewerten diesen Punkt als wichtig.

74 Prozent der Versicherten fühlten sich durch die Gutachterin oder den Gutachter gut beraten. Den Wunsch nach mehr Beratung und Hinweisen zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation haben 10,8 Prozent

der Versicherten und sind damit unzufrieden; 15,3 Prozent sind teilweise zufrieden. Für 93,5 Prozent der Befragten ist dieser Punkt wichtig.

Ein Teil der Versicherten wünscht sich ebenso eine verbesserte Erreichbarkeit des Sozialmedizinischen Dienstes. Während 73,5 damit zufrieden sind, teilen 7,8 Prozent der Begutachteten, die den Sozialmedizinischen Dienst in Bezug auf Rückfragen zu ihrer Begutachtung erreichen wollten, ihre Unzufriedenheit mit; 18,7 Prozent sind teilweise mit der Erreichbarkeit zufrieden. Für 83,9 Prozent der Begutachteten ist die telefonische Erreichbarkeit bei Rückfragen wichtig.

# Maßnahmen

## Verbesserungsmaßnahmen

Die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgte nach einem strukturierten Verfahren. Es wurden zunächst die Ergebnisse der Versichertenbefragung aufbereitet, um festzulegen, welche Ergebnisse als befriedigend oder unbefriedigend zu werten sind. Dabei sind Themenfelder mit Verbesserungsbedarf identifiziert und zusammengefasst worden. In einem weiteren Schritt wurden dann mögliche Ursachen, Einflussfaktoren und Motive herausgearbeitet, um schließlich konkrete Maßnahmen oder Strategien zur Steigerung der Zufriedenheit der Versicherten abzuleiten.

## Abgeleitete Maßnahmen im Einzelnen und mögliche Erwartungen der Versicherten

### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation und Eingehen auf bereitgestellte Unterlagen

Hier signalisieren die begutachteten Versicherten ihr Anliegen, dass ihre individuelle Pflegesituation umfassend und eingehend gewürdigt wird.

Die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation ist Bestandteil des Gutachtens des Sozialmedizinischen Dienstes der DRV KBS, welches nach Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches erstellt wird. Die in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegten Kriterien für eine Einschätzung des Pflegegrades und die dafür relevanten Informationen, sind von den Versicherten nicht immer leicht einzuschätzen. Informationen der Versicherten, die für die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit nicht relevant sind, werden im Gutachten nicht berücksichtigt. Das führt dazu, dass Versicherte möglicherweise unzufrieden sind, wenn ihrerseits eingebrachte Unterlagen und Informationen im Gutachten keine Berücksichtigung finden und sie dadurch ihre individuelle Pflegesituation nicht ausreichend gewürdigt sehen.

Das Eingehen auf die individuelle Pflegesituation adressiert der Sozialmedizinische Dienst der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See in den regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen an die Gutachterinnen und Gutachter und macht dies – wo erforderlich – auch zum Gegenstand individueller Coaching- Maßnahmen. Diese Maßnahmen werden fortgesetzt.

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

Die Pflegebegutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst spielt eine Schlüsselrolle für den zeitnahen Leistungsbezug und damit für die Sicherstellung der Versorgung der pflegebedürftigen Menschen. Vor diesem Hintergrund hat der Gesetzgeber im Interesse der Versicherten festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse innerhalb von 25 Arbeitstagen nach Antragstellung den Versicherten mitgeteilt werden muss. Innerhalb dieser Frist nimmt die Pflegekasse den Antrag entgegen, verarbeitet ihn und versenden das Gutachten an die Versicherten. Zudem hat die erforderliche Begutachtung durch den Sozialmedizinischen Dienst innerhalb dieser Frist stattzufinden. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine ausgefeilte Planung und Taktung erforderlich. Im Interesse einer schnellen Entscheidung müssen Gutachterinnen und Gutachter des Sozialmedizinischen Dienstes der DRV KBS sorgsam mit der ihnen nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit umgehen. Gleichwohl ist es für den Sozialmedizinischen Dienst der DRV KBS ein wichtiges Anliegen, diese Zeit für die Begutachtung so aufzuteilen, dass die für die Versicherten wichtigen Punkte in angemessenem Umfang besprochen werden können.

Der Prozess der Pflegebegutachtung wird beim Sozialmedizinischen Dienst der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See kontinuierlich verbessert, mit dem Ziel, die begrenzte Begutachtungszeit weiter zu optimieren und einen möglichst großen Zeitraum für die Besprechung der für die Versicherten wichtigen Punkte zu schaffen. Schriftlich für die Begutachtung vorbereitete Informationen (beispielsweise ein ausgefüllter Fragebogen des Sozialmedizinischen Dienstes DRV KBS zur Pflegesituation) sowie das Bereitlegen relevanter Dokumente, unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter dabei, die Begutachtungszeit für ein Gespräch mit den Versicherten zu nutzen.

Auch vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung nimmt die Anzahl von Aufträgen zur Pflegebegutachtung von Jahr zu Jahr zu. Der Sozialmedizinische Dienst nimmt sich dieser Herausforderung an, setzt verstärkt Personalressourcen in der Pflegebegutachtung ein und reflektiert kontinuierlich die bestehenden Prozesse mit dem Ziel der Optimierung.

Die Begutachtungs-Richtlinien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit des Medizinischen Dienstes Bund nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches ermöglichen seit November 2023 unter bestimmten Voraussetzungen und in bestimmten Fallkonstellationen eine telefonische Begutachtung als Alternative zur Pflegebegutachtung im Hausbesuch. Die telefonische Begutachtung trägt dazu bei, trotz steigender Begutachtungszahlen und Fachkräftemangel, eine qualitativ hochwertige und zeitnahe Begutachtung sicherzustellen.

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

Der Wunsch nach guter Beratung und nützlichen Hinweisen zur Verbesserung der individuellen Pflegesituation hat für den Sozialmedizinischen Dienst der DRV KBS bei der Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert.

Daher werden den Versicherten Informationen zur Verfügung gestellt und Ansprechpersonen benannt, die bei Fragen weiterhelfen können. Es wird gezielt auf weitergehende Beratungsangebote von Pflegekassen, Pflegestützpunkten und -zentren hingewiesen, die die Versicherten gezielt beraten können. Der Sozialmedizinische Dienst der DRV KBS selbst hat nicht den gesetzlichen Auftrag, die Versicherten umfassend zu beraten.

# Zahlen, Daten, Fakten

## Rücklaufquote

Verschickte Fragebögen in 2023

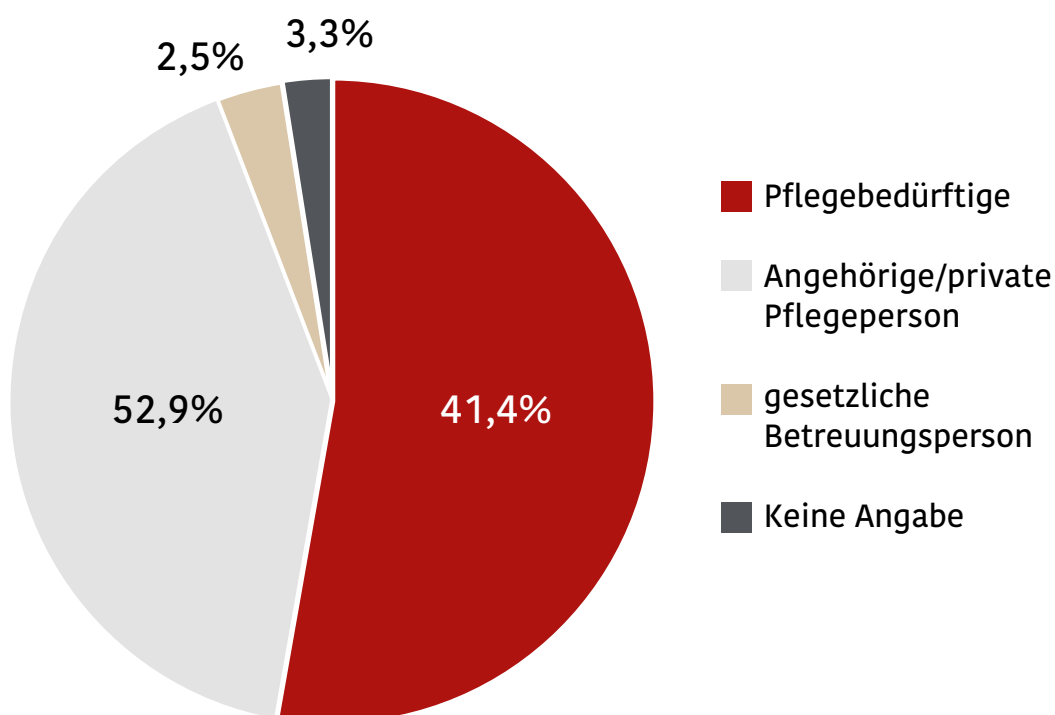


Rücklauf (Stand 15.02.2024)



## Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



# Zahlen, Daten, Fakten

Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2023

	pflegebedürftige Person	Angehöriger/ 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. Empfanden 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!

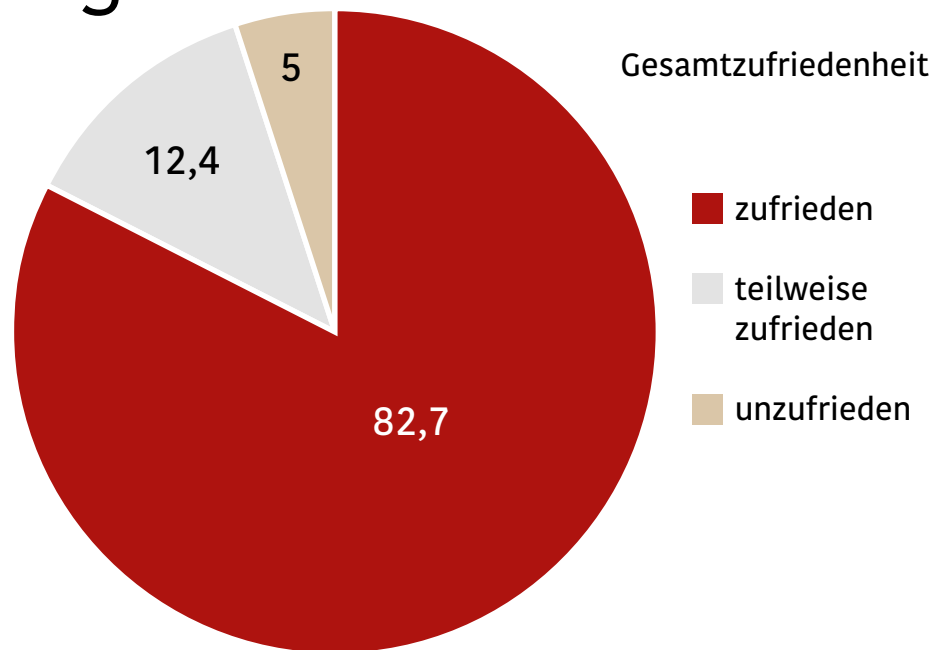
**Allgemeine Fragen**

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

**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 anaQuestra GmbH Berlin.

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



**Fragebereich A:**

**Informationen über die Pflegebegutachtung**

	Zufriedenheit der Befragten			Wichtigkeit für die Befragten		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	83,8%	12,5%	3,7%	80,7%	17,0%	2,3%
Information durch Faltblatt und Anschreiben	80,3%	15,9%	3,8%	78,4%	19,4%	2,3%
Erreichbarkeit des SMD bei Rückfragen	73,5%	18,7%	7,8%	83,9%	11,9%	4,2%
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des SMD	90,0%	6,9%	3,0%	93,9%	5,1%	0,9%

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

<b>Fragebereich B:</b> <b>Persönlicher Kontakt zur Gutachterin bzw. Gutachter</b>	<b>Zufriedenheit der Befragten</b>			<b>Wichtigkeit für die Befragten</b>		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Eintreffen der Gutachterin/des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95,7%	2,5%	1,8%	88,7%	10,5%	0,9%
Angemessene Vorstellung der Gutachterin/des Gutachters	94,2%	4,3%	1,5%	90,9%	8,9%	0,2%
Verständliche Erklärung des Vorgehens durch die Gutachterin/den Gutachter	84,2%	10,4%	5,4%	94,0%	5,9%	0,1%
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	78,7%	11,5%	9,8%	96,9%	2,9%	0,2%
Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen des Versicherten	82,8%	10,1%	7,1%	91,3%	7,8%	0,9%
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	83,9%	10,5%	5,6%	96,6%	3,4%	0,0%

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

<b>Fragebereich C:</b> <b>Persönliches Auftreten der Gutachterin oder des Gutachters</b>	<b>Zufriedenheit der Befragten</b>			<b>Wichtigkeit für die Befragten</b>		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	87,1%	8,2%	4,8%	96,2%	3,8%	0,0%
Kompetenz der Gutachterin/des Gutachters	86,6%	8,9%	4,5%	96,8%	3,2%	0,0%
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin/des Gutachters	86,1%	10,5%	3,4%	96,2%	3,7%	0,1%
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin/des Gutachters	85,7%	8,6%	5,7%	95,1%	4,9%	0,0%
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	74,0%	15,3%	10,8%	93,5%	6,2%	0,3 %

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 2024