

# Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern 2024



# Inhalt

<b>02</b>	Vorwort
<b>04</b>	Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick
<b>06</b>	1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung
<b>07</b>	2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch
<b>09</b>	3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung
<b>10</b>	4. Ergebnisse
<b>28</b>	5. Erkenntnisse
<b>30</b>	6. Maßnahmen
<b>32</b>	7. Zahlen, Daten, Fakten



# Vorwort

Wie gute Pflege organisiert und sichergestellt werden kann, bleibt ein Thema, das die gesamte Gesellschaft betrifft. Es wird auch in Zukunft nicht an Dringlichkeit verlieren. Unser gemeinsames Ziel muss es sein, dass nicht nur die Menschen, die jetzt pflegerische Unterstützung benötigen, Zuwendung und qualitätvolle Hilfe erfahren, sondern auch diejenigen die heute pflegen, die sich heute um pflegebedürftige Angehörige kümmern oder die als sehr junge Menschen noch wenig mit dem Thema zu tun haben. Sie alle sollen sich darauf verlassen können, dass sie Unterstützung erhalten, wenn es nötig wird.

Ein wichtiger Teilaspekt ist dabei die Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst. Eine unparteiische Begutachtung, die zeitnah klärt, in welchem Umfang Pflegebedarf bei einem Antragsteller oder einer Antragstellerin besteht und welche Heil- und Hilfsmittel nötig sind, bleibt unerlässlich, wenn es darum geht, dass die begrenzten Ressourcen der Pflegeversicherung gerecht zur Anwendung kommen.

In beinahe 78.000 Gutachten haben die Pflegefachpersonen des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern im vergangenen Jahr Empfehlungen zur Frage, ob Pflegebedürftigkeit vorliegt, ausgesprochen. Im gesetzlich zulässigen Rahmen haben sie dabei nicht nur persönliche Begutachtungen im Wohnumfeld durchgeführt, sondern auch auf die

Begutachtung im strukturierten Telefoninterview zurückgegriffen. Wir freuen uns, dass die Versichertenbefragung für beide Formate hohe Zufriedenheit mit der Begutachtung zeigt.

Wie alle Medizinischen Dienste sehen wir aber Möglichkeiten, künftig die Wahl der Begutachtungsformate stärker zu flexibilisieren – ohne die Belastbarkeit und Qualität der Empfehlungen einzuschränken. Der Gesetzgeber könnte es der gutachterlichen Expertise überlassen, mit Blick auf die jeweilige Versorgungsrealität zu entscheiden, ob ein Hausbesuch nötig ist oder den Versicherten ein strukturiertes Telefoninterview oder eine Videotelefonie angeboten werden kann. Auch der Spielraum, bei bereits vorliegenden aussagekräftigen Unterlagen eine Begutachtung nach Aktenlage vorzunehmen, könnte und sollte erweitert werden.

Bei der Suche nach neuen Pflegefachkräften für die gutachterliche Tätigkeit stehen die Medizinischen Dienste in Konkurrenz mit Pflegeanbietenden. Auch deshalb halten wir es für geboten, dass wir mehr organisatorischen Spielraum erhalten, um unsere Gutachterinnen und Gutachter noch effektiver einsetzen zu können. Zusätzlicher Zeitdruck auf die einzelne Begutachtung soll dabei nicht entstehen. Denn wir wissen, dass Beratung und Hinweise auf Unterstützungsangebote enorm wichtig für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen sind. Auch das zeigt uns die Versichertenbefragung immer wieder.



Dr. Ina Bossow  
Vorstandsvorsitzende



Diane Hollenbach  
Leiterin Geschäftsbereich Pflegeversicherung



# Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

## Informationen über die Pflegebegutachtung

In diesem Bereich wurde nach der Zufriedenheit der Versicherten mit den allgemeinen Informationen über die Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Anmeldeschreiben sowie zur Erreichbarkeit und zur Freundlichkeit bei Rückfragen wurden bewertet. **90,0 Prozent** der Befragten, bei denen eine Begutachtung im Hausbesuch stattfand, waren mit diesem Bereich zufrieden. Bei den Befragten, bei denen die Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview erfolgte, zeigten sich **89,2 Prozent** zufrieden.



90,0 %



89,2 %

---

## Der Kontakt

In diesem Bereich wurde nach dem direkten Kontakt der Versicherten mit der Gutachterin oder dem Gutachter des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zum Verhalten und Eingehen auf die persönliche Situation des oder der Versicherten wurden bewertet. **91,5 Prozent** der zu einem Hausbesuch befragten Personen waren mit dem Kontakt zufrieden. Bei denen, die zu einer Begutachtung im Telefoninterview befragt wurden, waren es **90,8 Prozent**.



91,5 %



90,8 %

## Die Gesprächsführung

In diesem Bereich wurde nach der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern gefragt. Fragen zu Einfühlungsvermögen und Kompetenz wurden bewertet. **90,8 Prozent** der Versicherten, die zu einer Begutachtung im Hausbesuch befragt wurden zeigten sich mit der Gesprächsführung zufrieden. Bei denen, die zu einer Begutachtung im strukturierten Telefoninterview befragt wurden, äußerten sich **88,9 Prozent** zufrieden.



90,8 %



88,9 %

## Gesamtzufriedenheit

Die Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern über die Pflegebegutachtung des Jahres 2024 zeigt, dass **89,4 Prozent** der zu einem Hausbesuch befragten Personen mit der Begutachtung zufrieden waren. Auch waren **84,3 Prozent** der Personen, bei denen die Begutachtung im strukturierten Telefoninterview stattfand, zufrieden.



89,4 %



84,3 %

# 1. Gesetzlicher Auftrag für eine Versichertenbefragung

Wenn gesetzlich Versicherte einen Antrag auf Leistungen der sozialen Pflegeversicherung stellen, beauftragen die Pflegekassen den zuständigen Medizinischen Dienst. Dieser schätzt die Pflegebedürftigkeit ein, stellt – sofern die Voraussetzungen dafür erfüllt sind – einen Pflegegrad fest und bewertet die Pflegesituation.

Für eine solche Pflegebegutachtung besuchen speziell ausgebildete Pflegefachkräfte die versicherte Person in ihrem Wohnumfeld oder führen mit ihr ein Telefoninterview. Sie stellen fest, wie selbstständig der Alltag gestaltet werden kann und wobei Unterstützung benötigt wird.

Dabei gelten für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes verbindliche Richtlinien: die Begutachtungs-Richtlinien<sup>1</sup> sowie die Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung<sup>2</sup> im Begutachtungsverfahren. Sie sind bundesweit einheitlich und können auf der Internetseite des Medizinischen Dienst Bund unter [www.md-bund.de](http://www.md-bund.de) eingesehen werden.

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

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

<sup>2</sup> Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches



## 2. So führt der Medizinische Dienst die Versichertenbefragung durch

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

### Die Befragung als Grundlage für Verbesserungen

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

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

### Umsetzung der Befragung

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung erfolgt bundesweit einheitlich, unabhängig und wird von einer externen wissenschaftlichen Stelle ausgewertet.

Etwa einen Monat nach ihrer Pflegebegutachtung erhalten per Zufallsstichprobe ausgewählte Versicherte einen Fragebogen, dazu ein erläuterndes Anschreiben und einen adressierten und frankierten Rückumschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens ist freiwillig und erfolgt anonym. Die befragten Personen senden die ausgefüllten Fragebögen direkt an die externe wissenschaftliche Stelle (BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH), 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.

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.

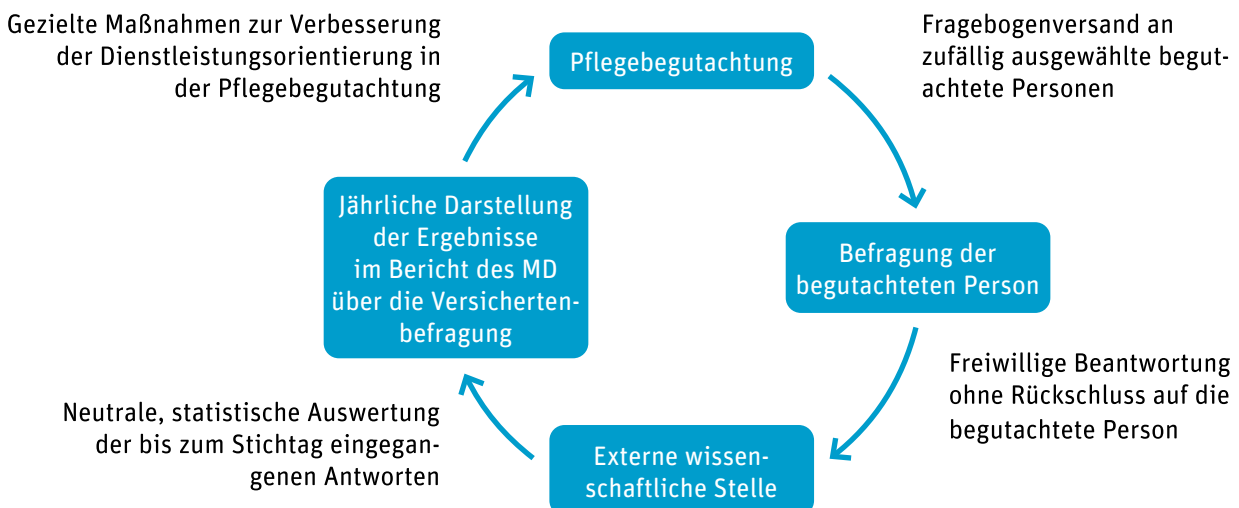
Die drei Fragebereiche umfassen:

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.

## Ablauf der Versichertenbefragung



# 3. Stichprobengröße und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobengröße für die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung ist in den Richtlinien zur Dienstleistungsorientierung festgelegt und umfasst 2,5 % der Begutachtungen des Vorjahres mit persönlicher Befunderhebung.

Die gesetzlichen Vorgaben für das regelhafte Begutachten durch ein strukturiertes Telefoninterview wurden erst Ende 2023 geschaffen. Es lag deshalb keine verbindliche Stichprobengröße für diese Begutachtungsart vor. Um das Telefoninterview dennoch in die Versichertenbefragung einzubeziehen, wurde eine eigene Stichprobe erhoben und die Zahl der Begutachtungen durch Telefoninterview für das Jahr 2024 geschätzt.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 51.737 Begutachtungen im Hausbesuch oder durch ein Telefoninterview durchgeführt. Daraus resultierte, dass für die Versichertenbefragung 2024 mindestens 1.293 Personen im Anschluss an die bei ihnen

erfolgte Begutachtung einen Fragebogen zugesandt bekommen sollten.

Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern hat 2.427 Fragebögen an Personen versendet, bei denen im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 eine Pflegebegutachtung im Hausbesuch stattgefunden hatte. Bis einschließlich 15. Februar 2025 sandten 920 der Befragten den Fragebogen ausgefüllt an die wissenschaftliche Auswertungsstelle zurück. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 37,9 Prozent.

An Personen, bei denen im oben genannten Zeitraum eine Pflegebegutachtung im strukturierten Telefoninterview stattgefunden hatte, versandte der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern 1.616 Fragebögen. Zum Stichtag wurden davon 767 Fragebögen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 47,5 Prozent entspricht.

## Rücklauf

### Verschickte Fragebögen 2024



### Rücklauf (Stand 15.02.2025)

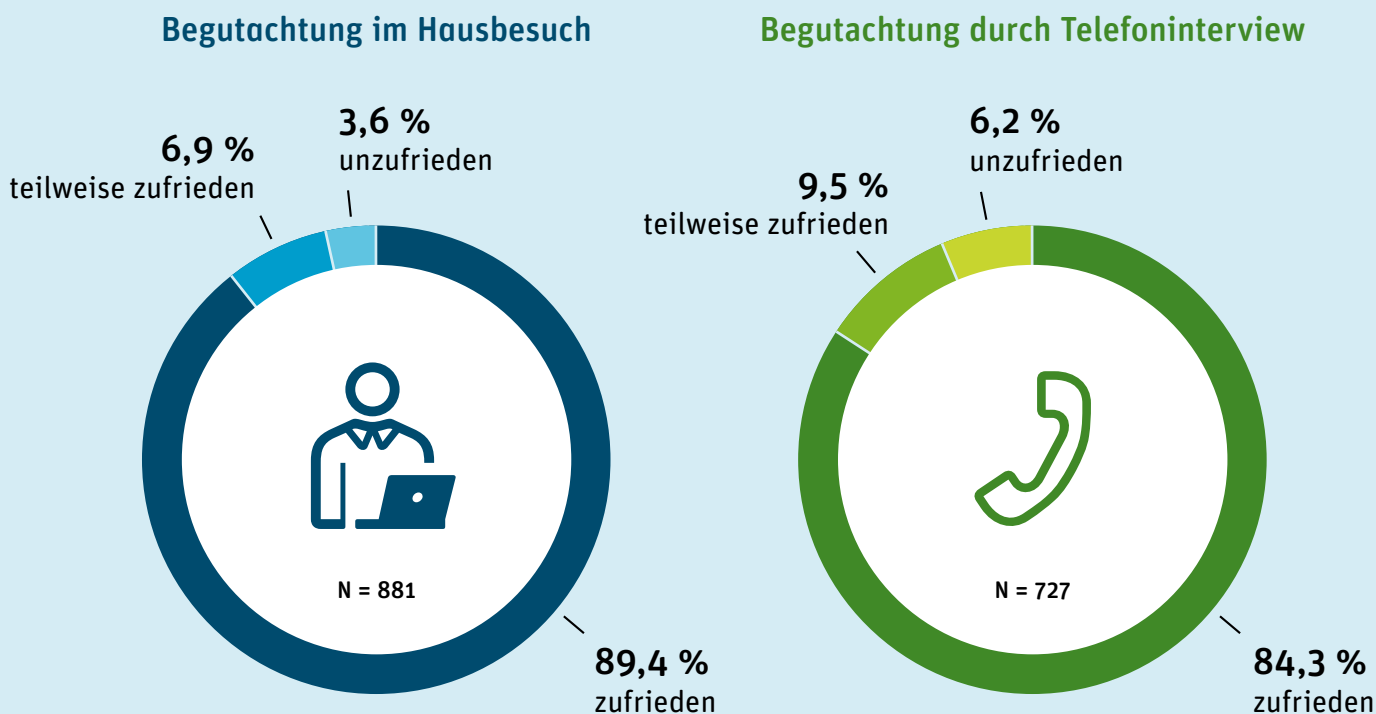


■ Begutachtung im Hausbesuch

■ Begutachtung durch Telefoninterview

## 4. Ergebnisse

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



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

## Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit war sowohl bei der Begutachtung im Hausbesuch (89,4 Prozent zufrieden) als auch beim Telefoninterview (84,3 Prozent zufrieden) hoch. Teilweise zufrieden waren 6,9 Prozent der zu einem Hausbesuch und 9,5 Prozent der zu einem Telefoninterview befragten Personen. Unzufrieden mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch waren 3,6 Prozent und mit der Begutachtung durch das Telefoninterview 6,2 Prozent.

## Die Ergebnisse im Einzelnen

Nachfolgend werden die detaillierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der befragten Personen dargestellt. Zusätzlich ermittelt wurde, wie wichtig der befragten Person die entsprechenden Kriterien sind. Eine grafische beziehungsweise tabellarische Darstellung sämtlicher Befragungsergebnisse erfolgt in Kapitel 7.

## Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung

Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern waren 94,3 Prozent der Befragten zufrieden, bei denen eine Begutachtung im Hausbesuch erfolgte, und 94,7 Prozent der zu einem Telefoninterview Befragten.

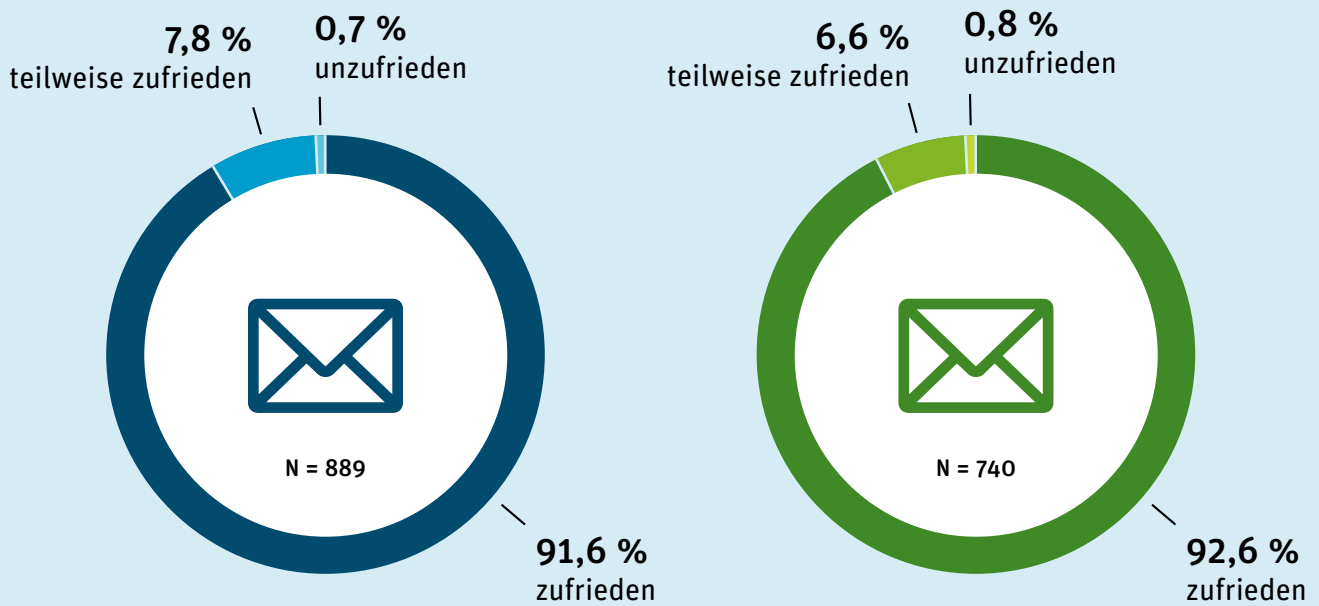
Nach der Verständlichkeit des Anmeldeschreibens gefragt, vermerkten 91,6 Prozent (Hausbesuch) bzw. 92,6 Prozent (Telefoninterview) der Versicherten, dass sie zufrieden seien.

Ebenfalls zufrieden zeigten sich die Befragten mit 88,9 Prozent (Hausbesuch) bzw. 87,8 Prozent (Telefoninterview) mit den zur Verfügung gestellten Informationen rund um das Begutachtungsverfahren.

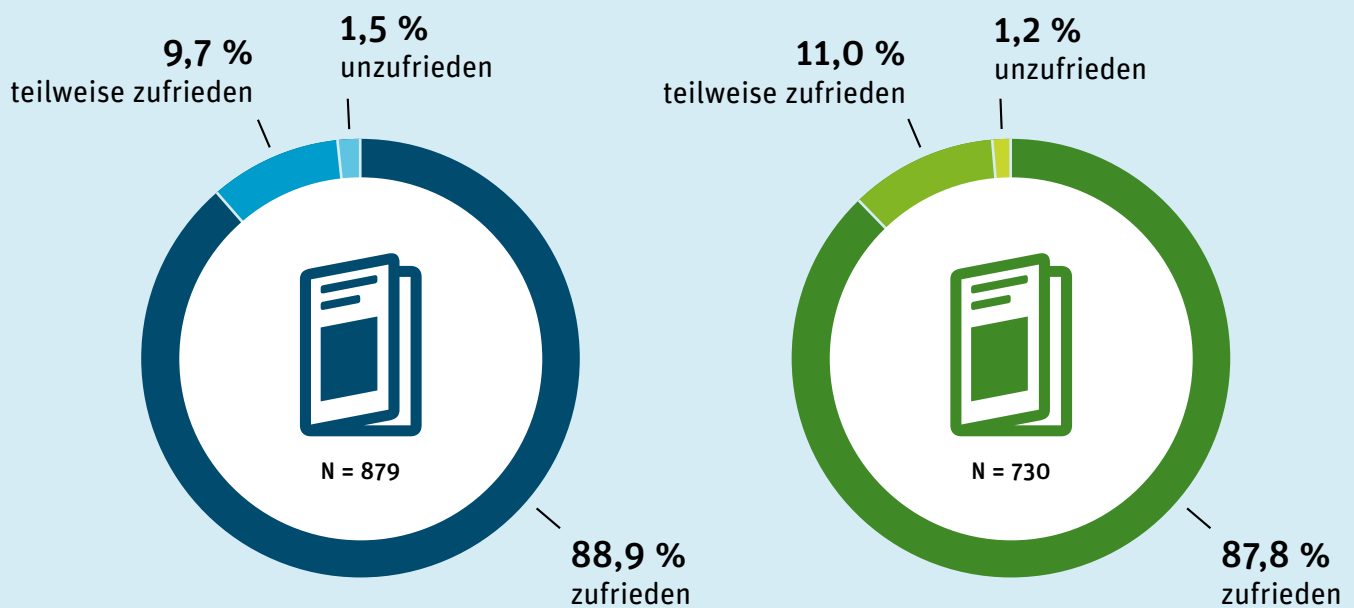
Mit der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen waren 85,3 Prozent der zu einem Hausbesuch und 81,6 Prozent der zu einem Telefoninterview befragten Personen zufrieden.



### Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung



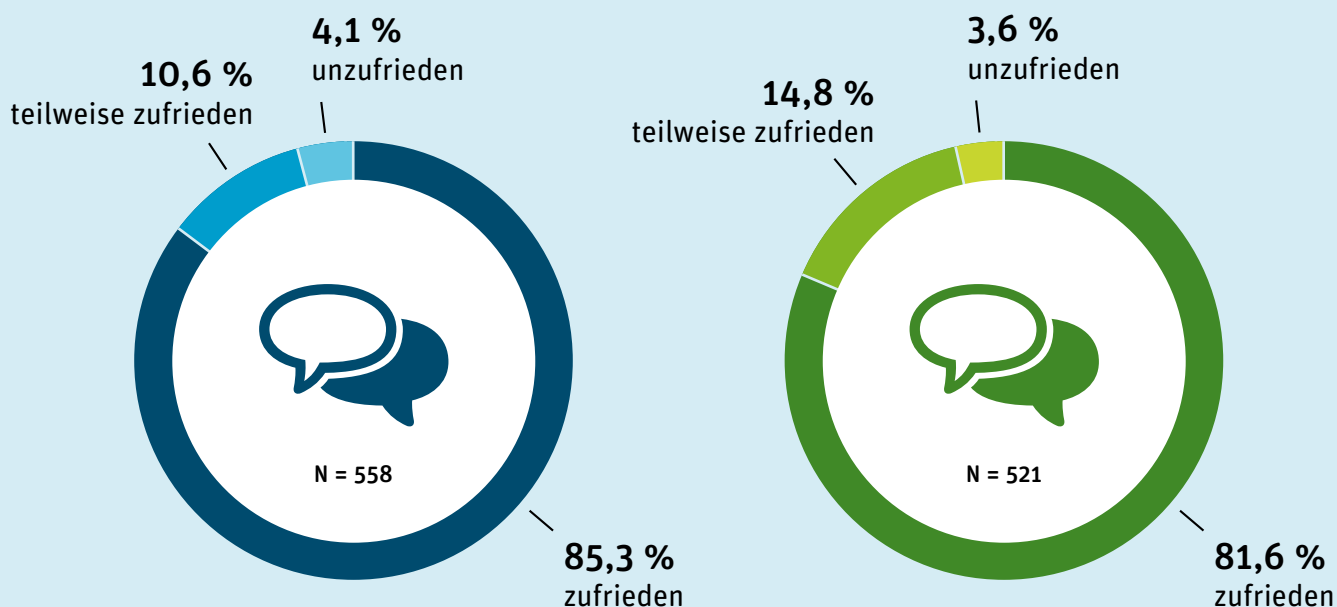
### Informationen durch Faltpapier und Anschreiben



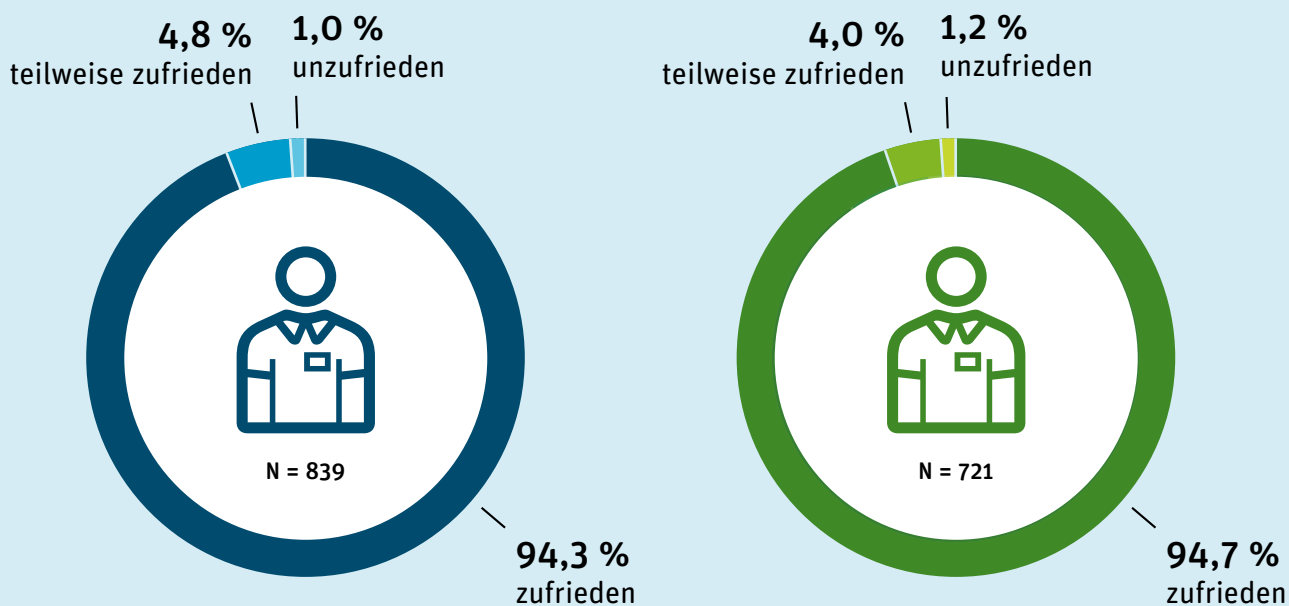
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen



### Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern



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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch



## Fragenbereich B: Der persönliche Kontakt

Die höchsten Zufriedenheitswerte mit über 95 Prozent erreichten beim persönlichen Kontakt, die Termintreue und die angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters. Das gilt für beide Begutachtungsformate.

Zufrieden sind die Befragten auch damit, wie der Gutachter oder die Gutachterin das Vorgehen bei der Pflegebegutachtung erklärten (Hausbesuch: 91,9 Prozent, Telefoninterview 91,7 Prozent).

Zu Begutachtungen im Hausbesuch wurde die Frage gestellt: „Ist die Gutachterin oder der Gutachter auf bereitgestellte Unterlagen eingegangen?“ Zufrieden damit waren 88,4 Prozent der befragten Personen, 7,9 Prozent waren teilweise zufrieden und 3,7 Prozent unzufrieden.

Nach Telefoninterviews wurde gefragt: „Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat

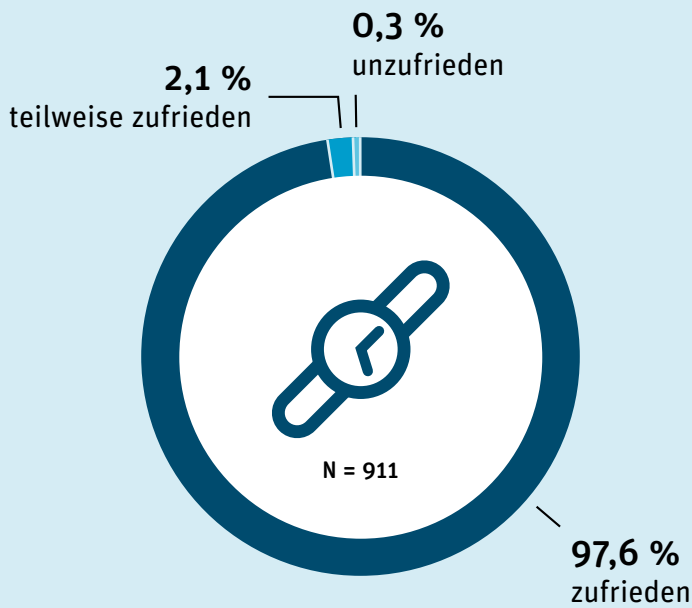
hinzugezogen werden?“. Hier waren 92,2 Prozent zufrieden, 5,1 Prozent teilweise zufrieden und 2,1 Prozent unzufrieden.

Mit dem „Eingehen auf die individuelle Pflegesituation“ waren bei der Begutachtung im Hausbesuch 84,6 Prozent der Befragten zufrieden; 10,0 Prozent teilweise zufrieden und 5,4 Prozent unzufrieden. Mit diesem Kriterium waren bei der Begutachtung durch Telefoninterview 82,3 Prozent zufrieden, 11,1 Prozent teilweise zufrieden und 6,6 Prozent unzufrieden.

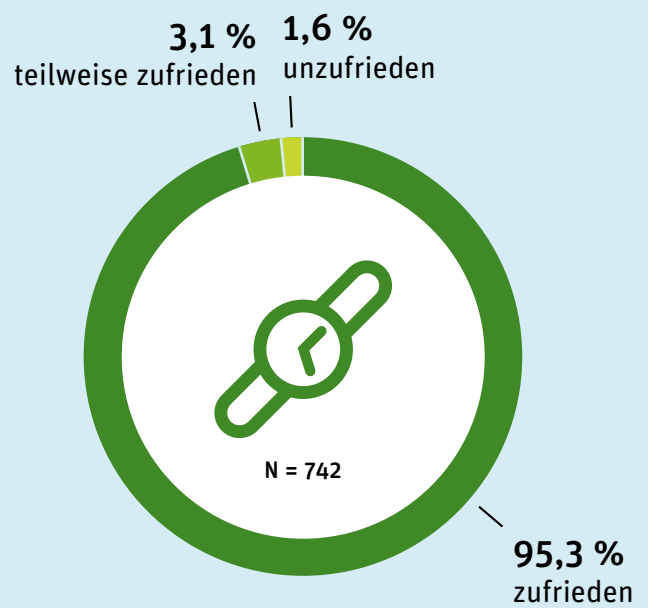
Bei der Frage, ob genügend Zeit zur Verfügung stand, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen, äußerten sich 90,1 Prozent (Hausbesuch) bzw. 86,7 Prozent (Telefoninterview) der Befragten zufrieden.



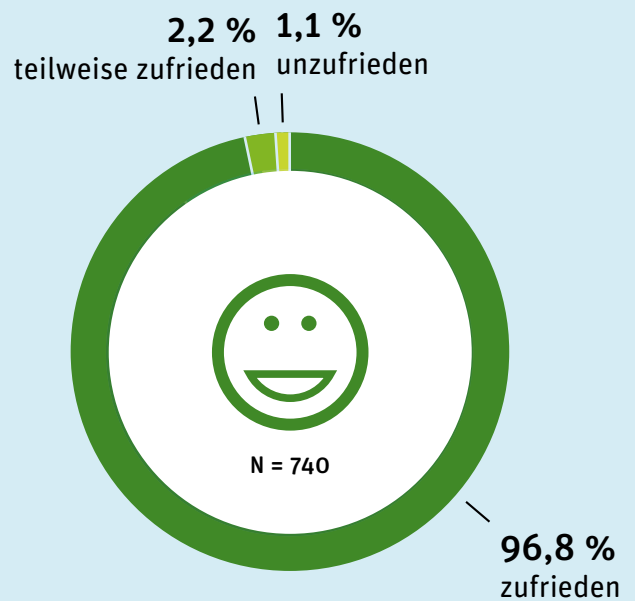
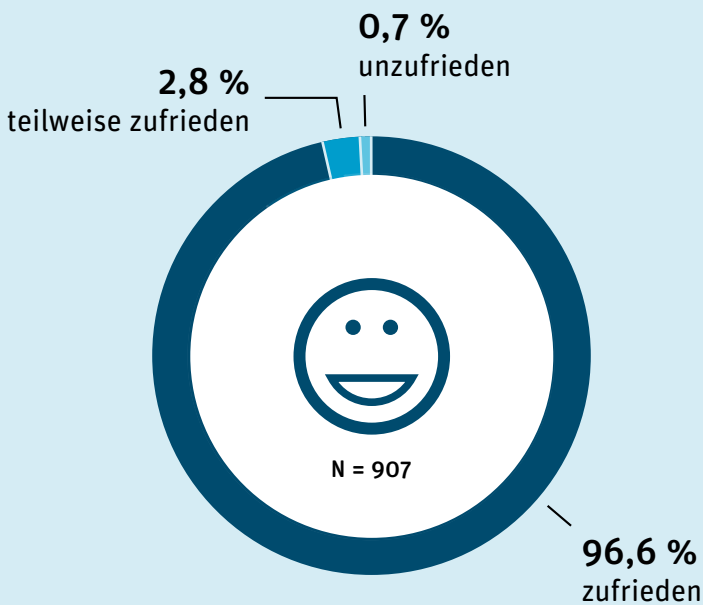
### Eintreffen der Gutachterin oder des Gutachters im angekündigten Zeitraum



### Telefonat im angekündigten Zeitraum



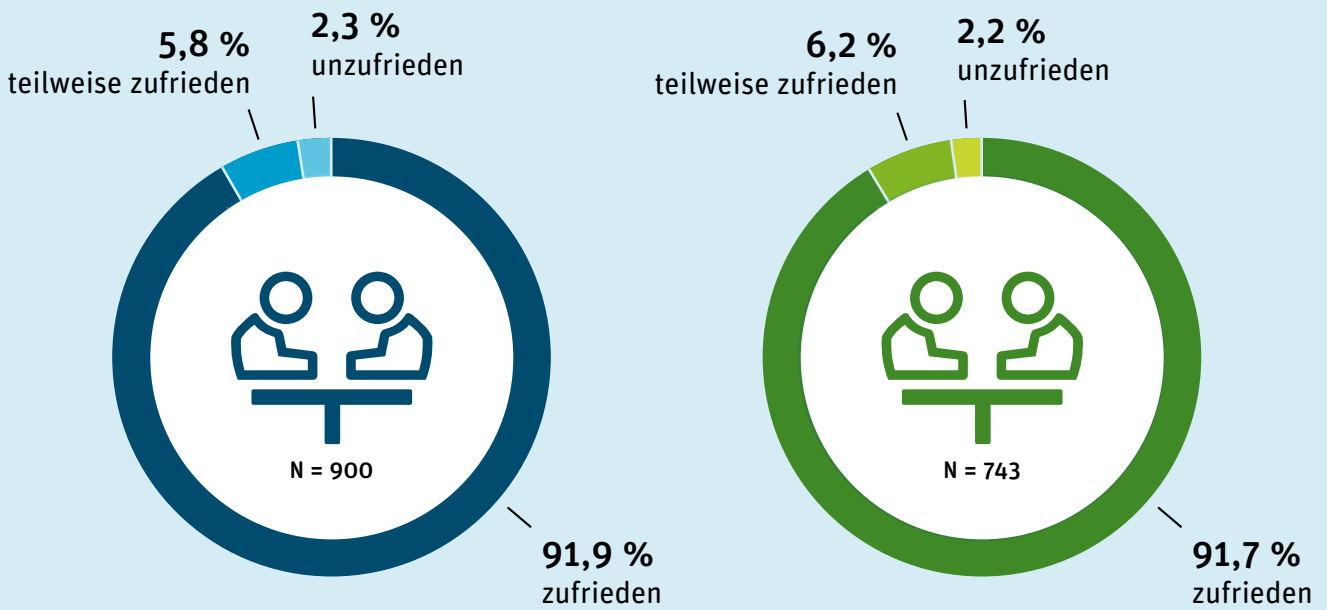
### Angemessene Vorstellung der Gutachterin oder des Gutachters



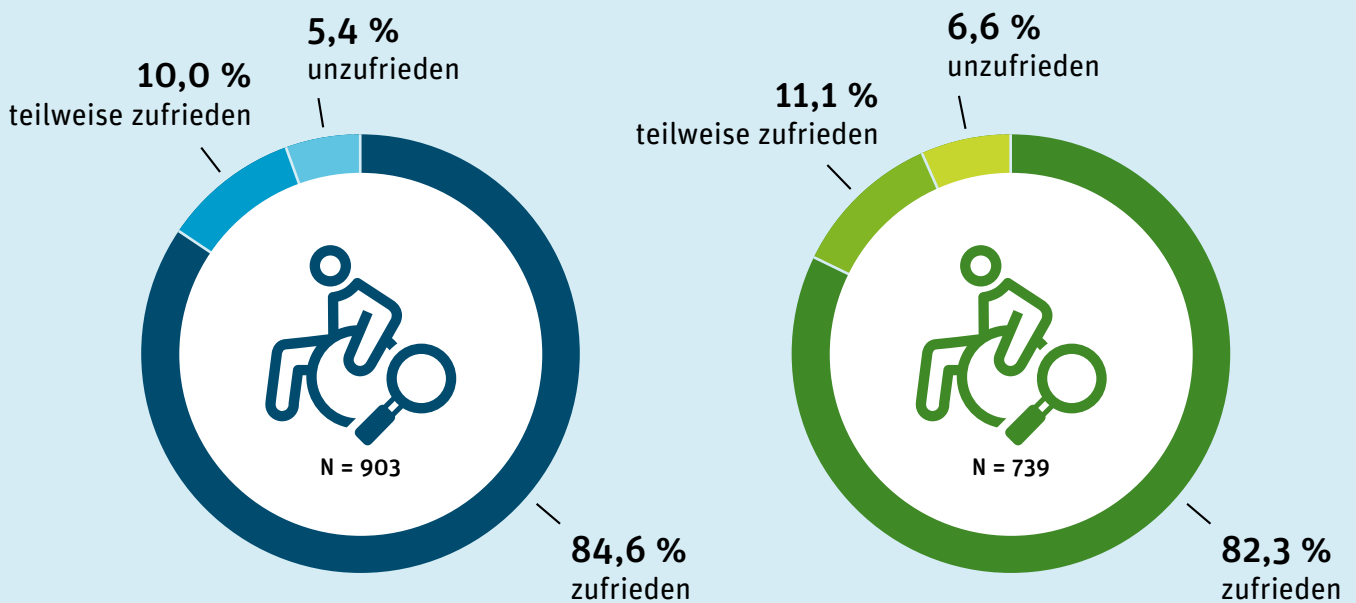
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch     
 ○ Telefonisch

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



### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation der Versicherten

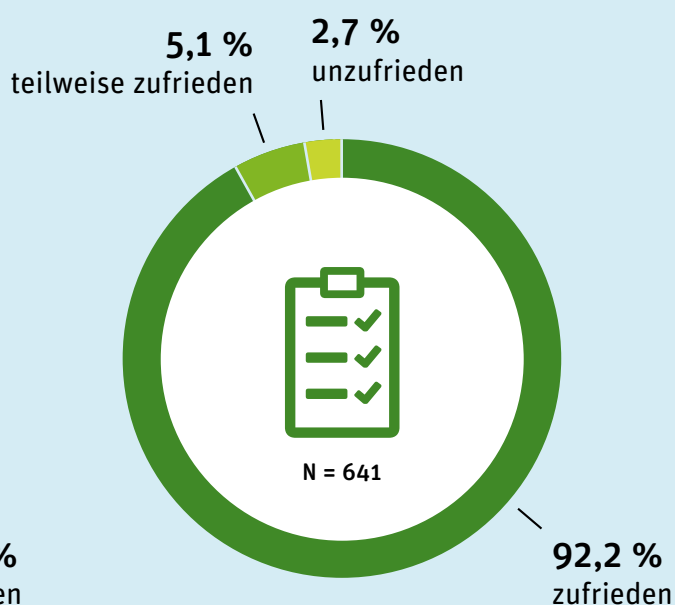
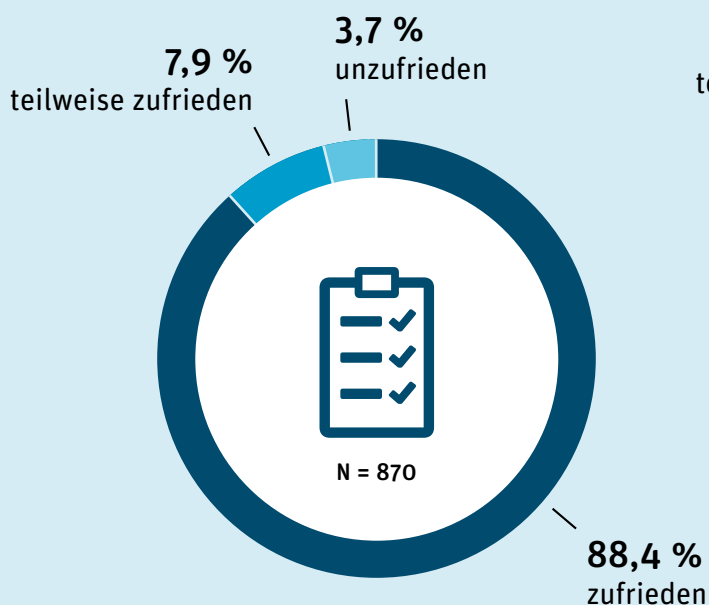


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

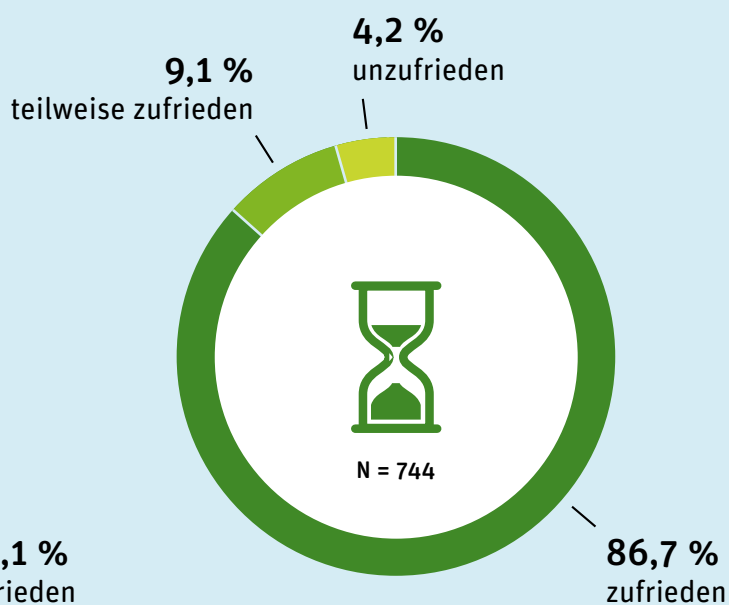
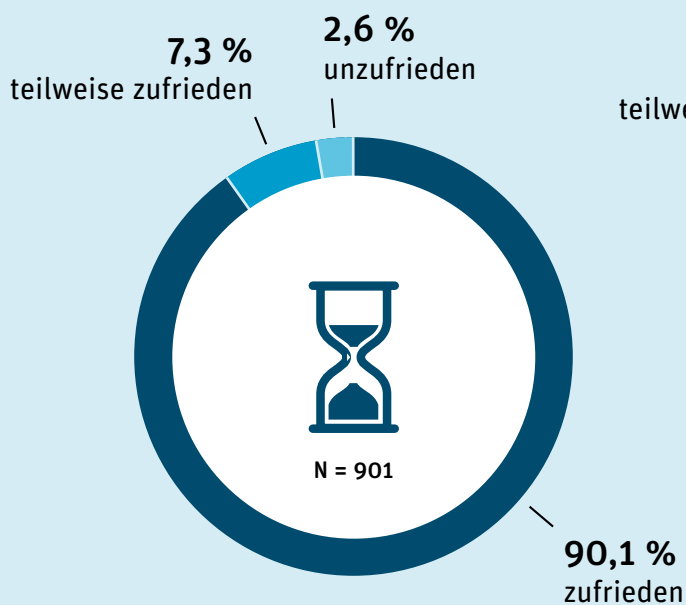
○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

**Eingehen auf die bereitgestellten Unterlagen der Versicherten**

**Konnten weitere anwesende Personen zum Telefonat hinzugezogen werden**



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



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

○ Hausbesuch    
 ○ Telefonisch

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

Mit der Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters waren die Befragten in großem Umfang zufrieden: Das zeigt sich sowohl bei den Zufriedenheitswerten zur verständlichen Ausdrucksweise (94,1 Prozent bei der Begutachtung im Hausbesuch, 92,1 Prozent bei der Begutachtung durch Telefoninterview zufrieden) als auch bei den Antworten auf die Fragen zum respektvollen und einfühlsamen Umgang, zur Kompetenz sowie zur Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters. Hier wurde in beiden Begutachtungsarten jeweils eine Zufriedenheit von über 90 Prozent erreicht.

Beim Kriterium „Beratung und Hinweise zur Verbesserung ihrer Pflegesituation“ zeigten die Zufriedenheitswerte der Befragten Folgendes: Im Hausbesuch waren hier 80,5 Prozent zufrieden, 13,9 Prozent teilweise zufrieden und 5,6 Prozent unzufrieden. Bei der Begutachtung im Telefoninterview waren 79,4 Prozent beim Thema Beratung zufrieden, 14,1 Prozent teilweise zufrieden und 6,5 Prozent unzufrieden.

A)



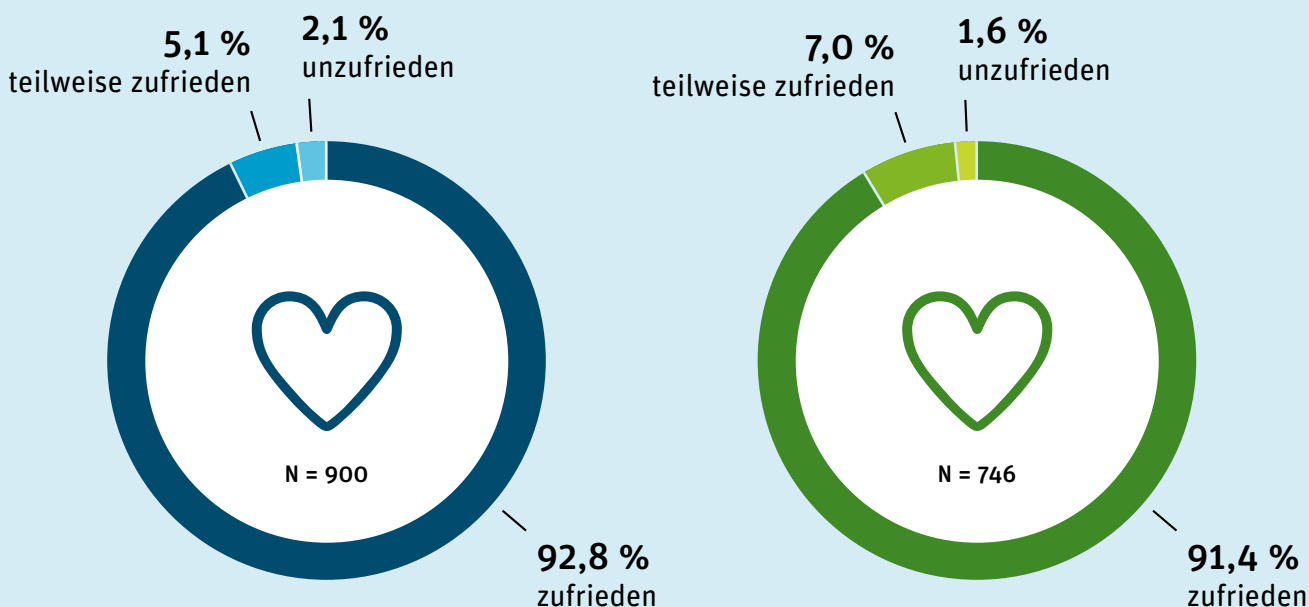
B)



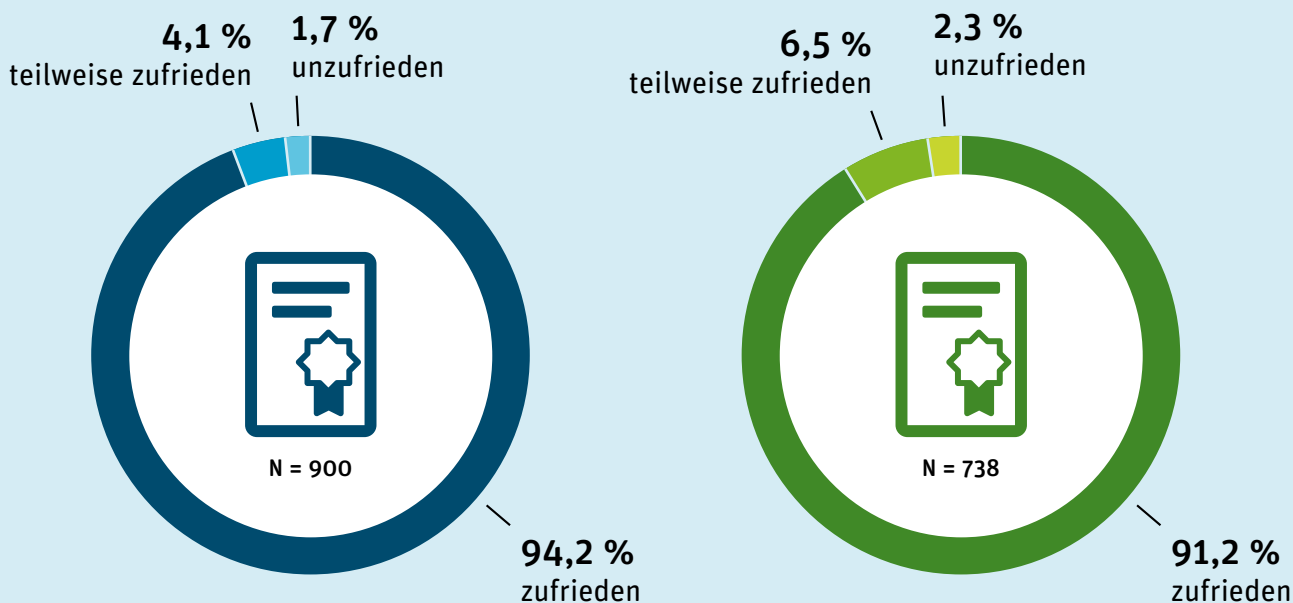
C)



### Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten



### Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters

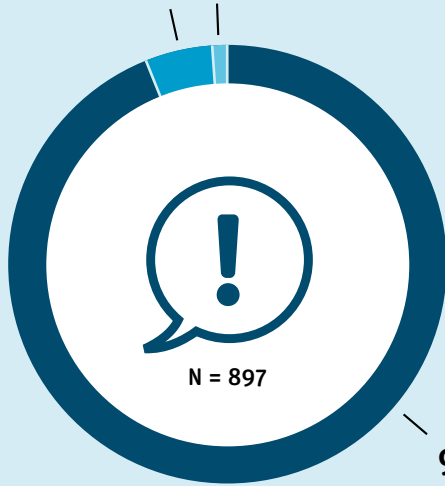


Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

### Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters

4,9 % teilweise zufrieden  
1,0 % unzufrieden



94,1 %  
zufrieden

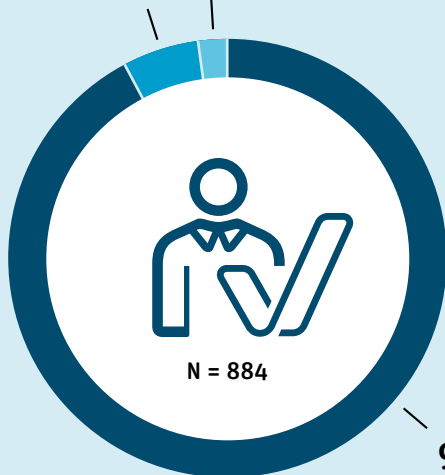
6,6 % teilweise zufrieden  
1,3 % unzufrieden



92,1 %  
zufrieden

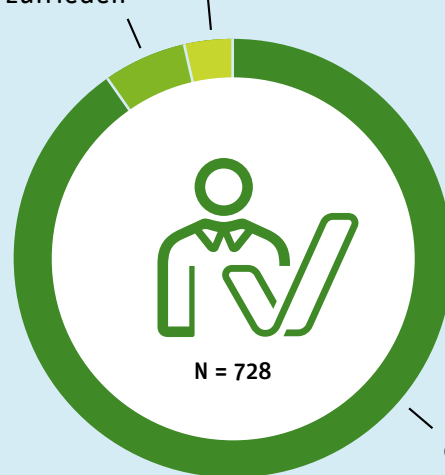
### Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters

5,4 % teilweise zufrieden  
2,1 % unzufrieden



92,4 %  
zufrieden

6,2 % teilweise zufrieden  
3,4 % unzufrieden

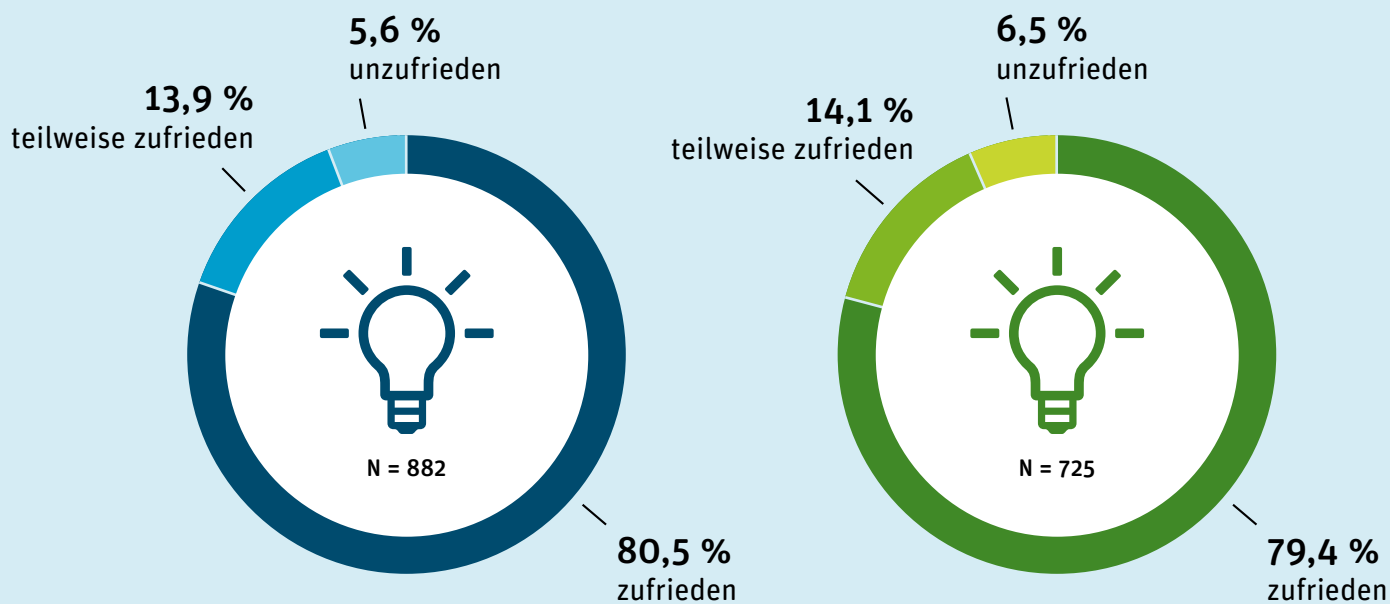


90,4 %  
zufrieden

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

○ Hausbesuch
 ○ Telefonisch

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



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

○ Hausbesuch    ○ Telefonisch



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

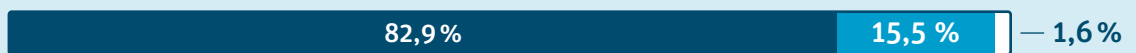


### Begutachtung im Hausbesuch

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja   ■ nein   ■ weiß nicht



### Begutachtung durch Telefoninterview

Liegt das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?



Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung nachvollziehbar?



■ ja   ■ nein   ■ weiß nicht

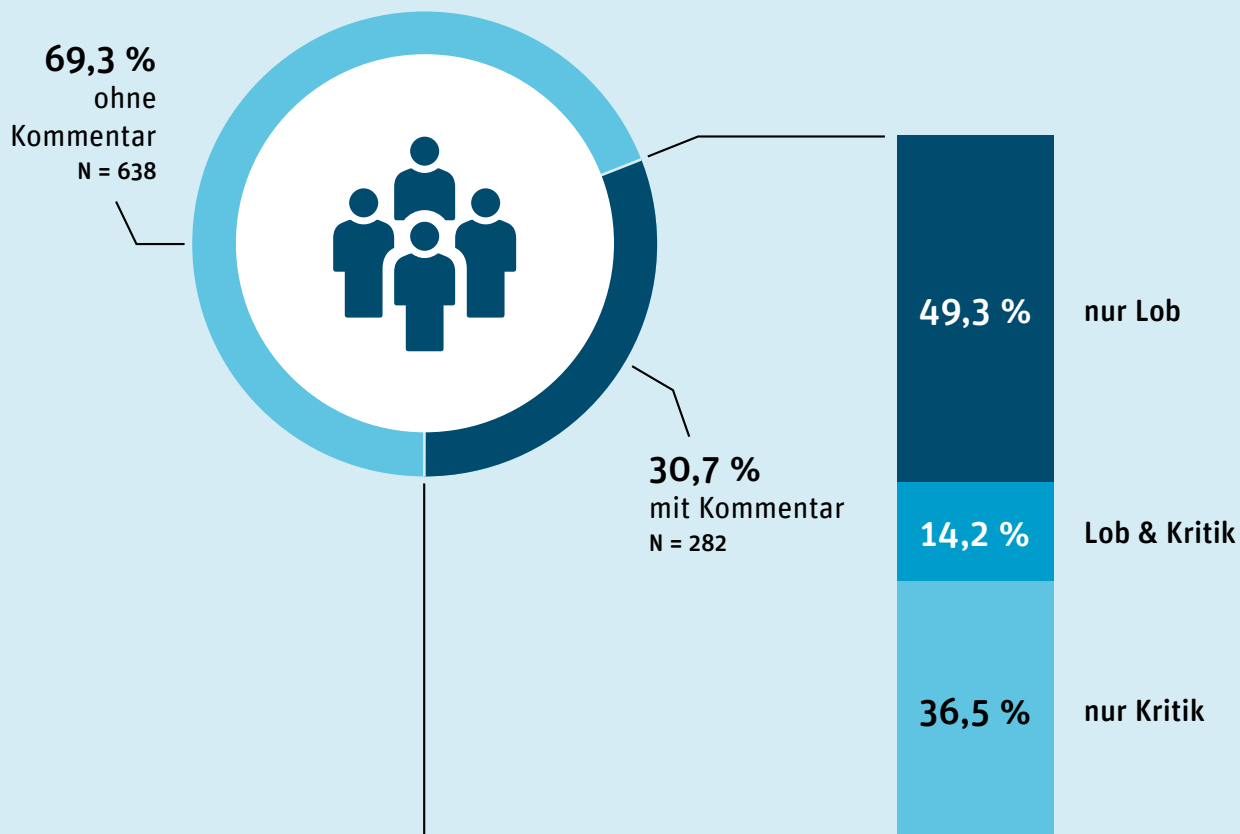
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## Begutachtung im Hausbesuch

### Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (282 Kommentare von 920 Befragten).



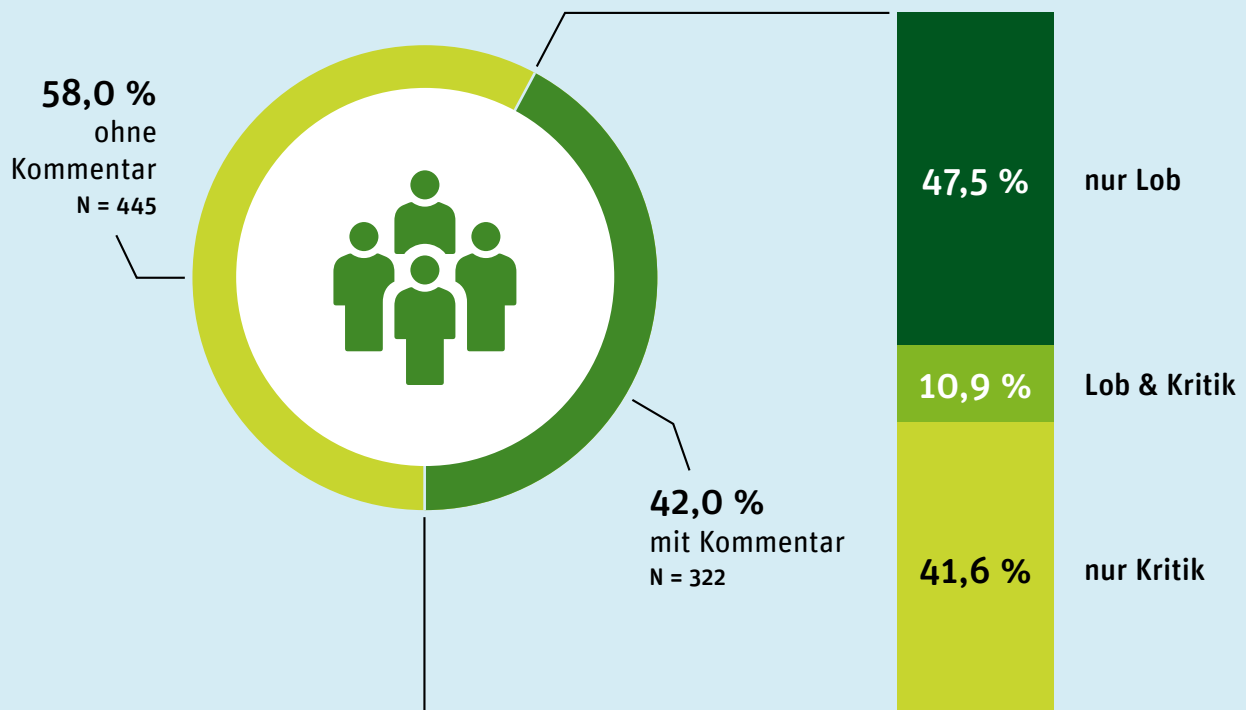
Durch Rundungsdifferenzen kann die Summe der Antwortkategorien von 100 Prozent abweichen.



## Begutachtung durch Telefoninterview

### Kommentare der Versicherten auf die Frage „Was können wir bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?“

Anteil der Befragten, die Lob, Kritik oder Lob und Kritik geäußert haben (322 Kommentare von 767 Befragten).



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



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (365 Kommentare von 282 Befragten).

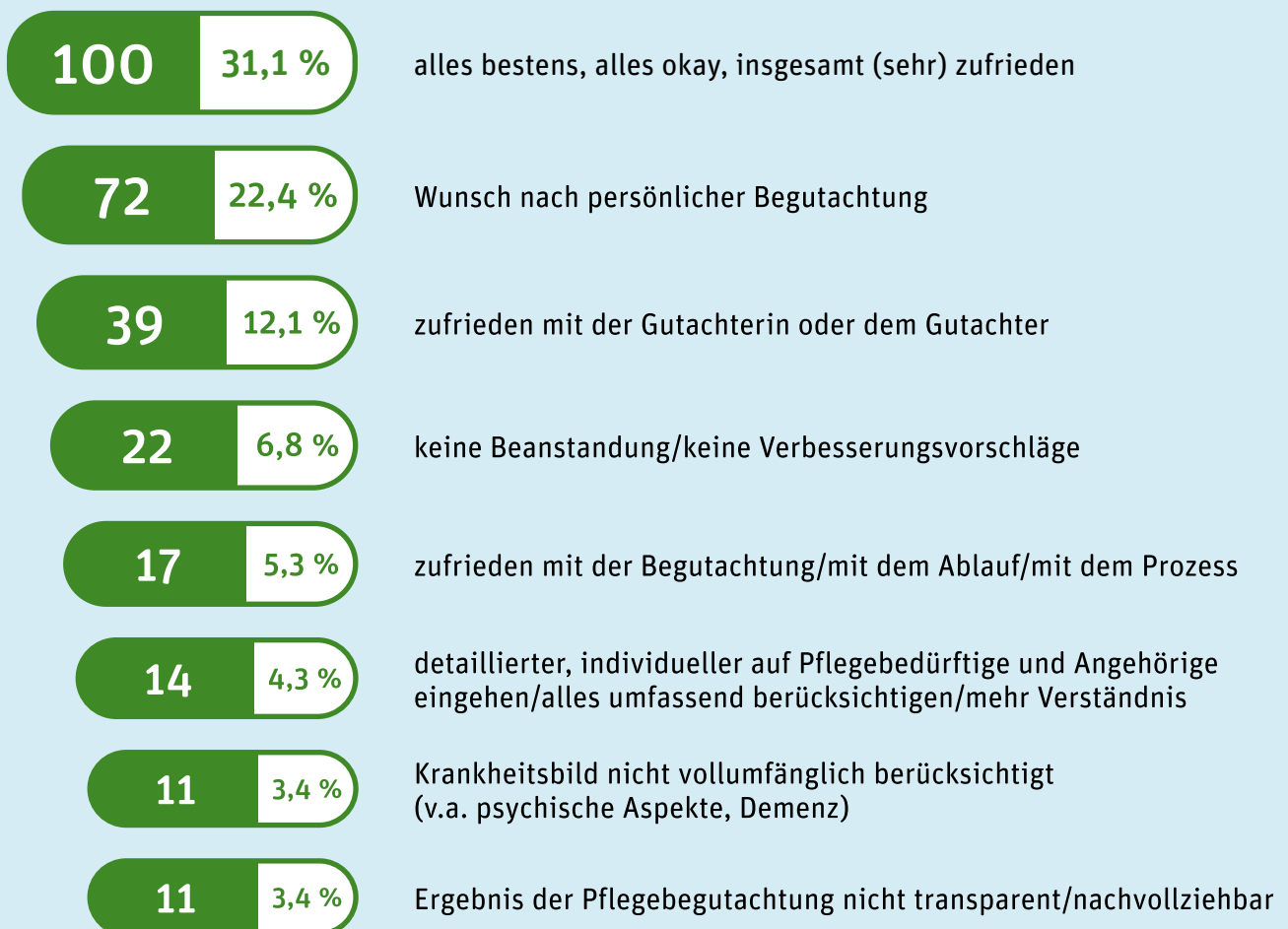




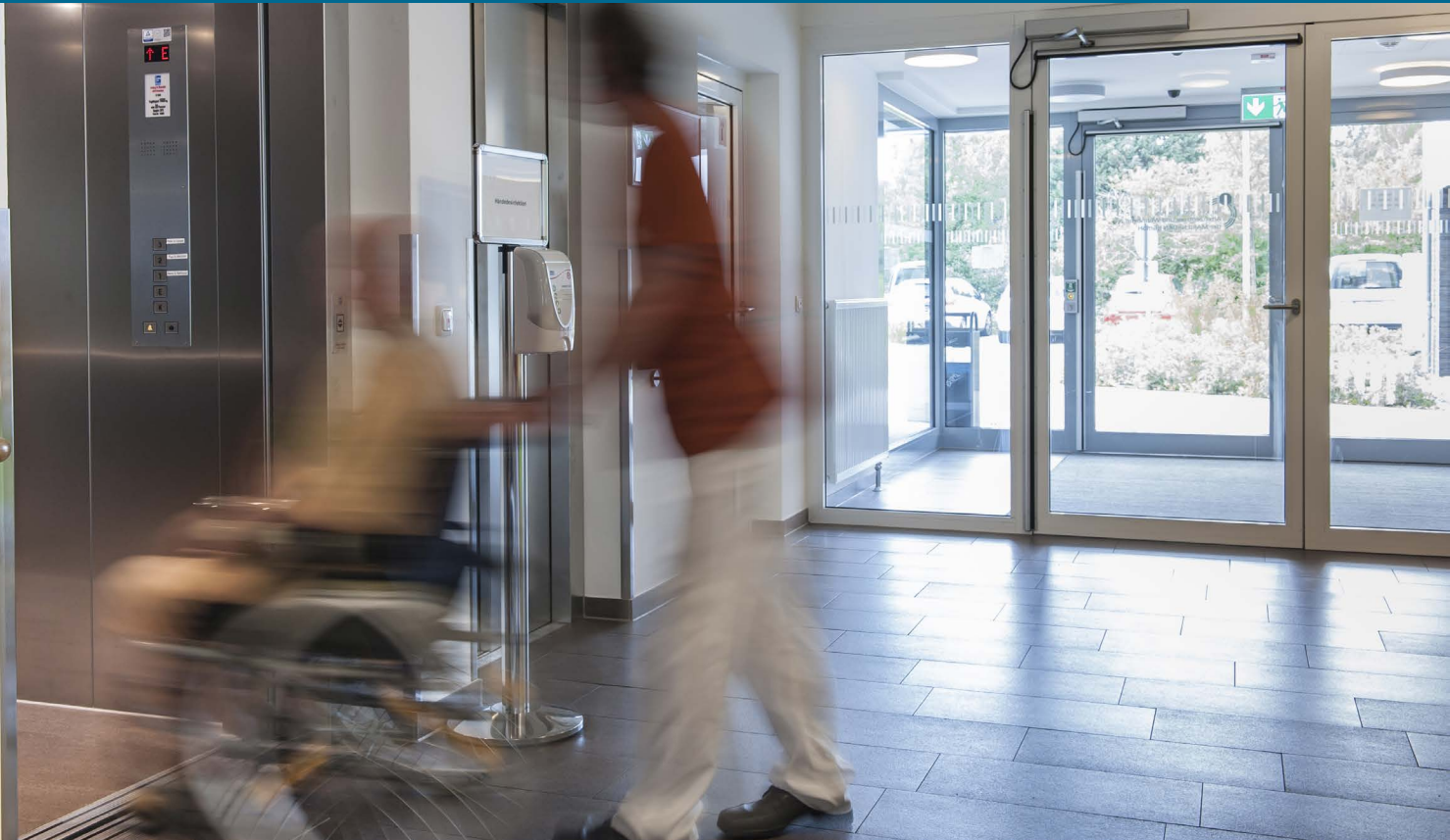
## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Anteil der Befragten, die einen bestimmten Kommentar zur Begutachtung abgegeben haben (393 Kommentare von 322 Befragten).



## 5. Erkenntnisse



Die im Vergleich zu anderen Befragungen – auch im Gesundheitswesen – hohen Rücklaufquoten von 37,9 Prozent (Hausbesuch) und 47,5 Prozent (Telefoninterview) belegen das erhebliche Interesse der Befragten, dem Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern ihre Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung und ihre Erfahrungen mitzuteilen. Auf Grundlage des umfassenden Datenmaterials sind zudem repräsentative Auswertungen möglich.

Ein großes Maß an Zufriedenheit mit der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst ist bei den Versicherten, Angehörigen/privaten Pflegepersonen und gesetzlichen Betreuerinnen und

Betreuern festzustellen. Auch von denjenigen, die das Freifeld für individuelle Kommentare nutzten, äußerten knapp 50 Prozent (Hausbesuch) und 47,5 Prozent (Telefoninterview) nur Lob, weitere 14,2 bzw. 10,9 Prozent kombinierten weitere Anmerkungen mit positiven Rückmeldungen.

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

Aus den Antworten auf folgende Fragen lassen sich weiterführende Schlussfolgerungen ziehen:

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

Die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter wurde von den befragten Personen als wichtigstes Kriterium eingestuft und erhielt bei der Bewertung hohe Zufriedenheitswerte.

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

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

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

Dass in der Begutachtung neben den Fragen der Gutachterin oder des Gutachters auch ausreichend Zeit für Themen bleibt, die dem oder der Versicherten wichtig sind, stellt ebenfalls für viele der Befragten ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Der Grad der Zufriedenheit war bei den Hausbesuchen hoch, bei den telefonischen Begutachtungen etwas weniger ausgeprägt. Der Wunsch, im Gespräch mit den Begutachtenden ausreichend Zeit für eigene Themenschwerpunkte nutzen zu können, ist insgesamt erkennbar.

**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 – gehörte aber nicht zu den allerwichtigsten Aspekten. Die Zufriedenheit fiel im Vergleich zu anderen Kriterien weniger hoch aus. Ein Wunsch nach insgesamt mehr Beratung ist erkennbar.

**5. Empfanden Sie die Gutachterin oder den Gutachter als vertrauenswürdig?**

Die Vertrauenswürdigkeit der Begutachtenden war den Befragten sehr wichtig. Hier war die Zufriedenheit hoch.

**6. Konnten Sie den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen einfach erreichen?**

Bei der Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern sah ein Teil der Befragten Grund zur Unzufriedenheit. Obwohl dieses Kriterium gleichzeitig als weniger wichtig eingeschätzt wurde, kämen Verbesserungen den Wünschen der Versicherten offensichtlich entgegen. Zugleich erhielt die Freundlichkeit der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sehr hohe Zufriedenheitswerte.

## 6. Maßnahmen

Unter Berücksichtigung der möglichen Ursachen und Einflussfaktoren, geben die Ergebnisse der Versichertenbefragung Anregungen, wie der Begutachtungsprozess weiterentwickelt werden kann, damit die Zufriedenheit der Versicherten steigt. Vier Schwerpunkte werden betrachtet:

### Eingehen auf die individuelle Pflegesituation

Ein wesentlicher Bestandteil des Gutachtens ist die Einschätzung und Beurteilung der individuellen Pflegesituation. Die dafür relevanten Kriterien und zu erhebenden Informationen sind in den Begutachtungs-Richtlinien festgelegt. Es kommt jedoch nicht selten vor, dass Versicherten Unterlagen und Informationen wichtig erscheinen, die für die Feststellung eines Pflegegrades nicht relevant sind und deshalb im Gutachten nicht berücksichtigt werden. Hierdurch entsteht häufig Unzufriedenheit.

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

Die Gutachterinnen und Gutachter tauschen sich innerhalb von Fortbildungen und Reflexionstreffen regelmäßig darüber aus, wie dies zu gestalten ist. Im Zuge der Einarbeitung werden die neuen Kolleginnen und Kollegen dazu geschult.

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

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

Der Gesetzgeber hat für die Sicherstellung der Versorgung von pflegebedürftigen Personen festgelegt, dass die Entscheidung der Pflegekasse nach einem Pflegeantrag innerhalb von 25 Arbeitstagen den Versicherten mitgeteilt werden muss.

Dieser zeitliche Rahmen erfordert eine komplexe Planung bei den Medizinischen Diensten und setzt auch zeitliche Grenzen für das Begutachtungsgespräch. Gleichwohl ist es dem Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern ein wichtiges Anliegen, dass die an der Begutachtung teilnehmenden Personen in angemessenem Umfang die ihnen wichtige Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter besprechen können. Unsere sorgfältige Tourenplanung kommt dem entgegen. Viele Versicherte sind mit der Balance, die wir dabei wählen, zufrieden. Ein Teil wünscht sich mehr Zeit für das Gespräch.

Wenn Versicherte die Begutachtung durch das Ausfüllen eines vom Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern zur Verfügung gestellten Selbstauskunftsbogen unterstützen und relevante



Dokumente bereitlegen, kann das dazu führen, dass mehr Zeit für das Gespräch über die individuell als wichtig erachteten Aspekte bleibt.

Zugleich setzen wir uns dafür ein, dass die Medizinischen Dienste entscheiden dürfen, welches Begutachtungsformat im jeweiligen Fall passend ist: wann statt eines Hausbesuchs ein Telefoninterview, Videotelefonie oder ein Aktenlage-Gutachten mit Ergänzungen durch gezielte Rückfragen am besten passt. In einer Situation fortdauernden Fachkräftemangels könnte dies dazu beitragen, dass Gutachtaufträge zügiger abgearbeitet werden können, ohne den Zeitdruck auf die einzelne Begutachtung zu erhöhen.

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

Im Rahmen unserer Zuständigkeit informieren unsere Gutachterinnen und Gutachter über Möglichkeiten zur Verbesserung der Pflegesituation. Sie weisen zum Beispiel gezielt auf zusätzliche Beratungsangebote von Pflegekassen und Pflegestützpunkten hin. Für eine umfassende Beratung der Versicherten ist der Medizinische Dienst allerdings derzeit nicht zuständig und seine personellen Ressourcen sind dafür nicht zugeschnitten.

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

Die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit für Rückfragen konnten wir erneut verbessern. Zugleich sehen wir, dass ein Teil der Versicherten sich eine noch bessere Erreichbarkeit wünscht.

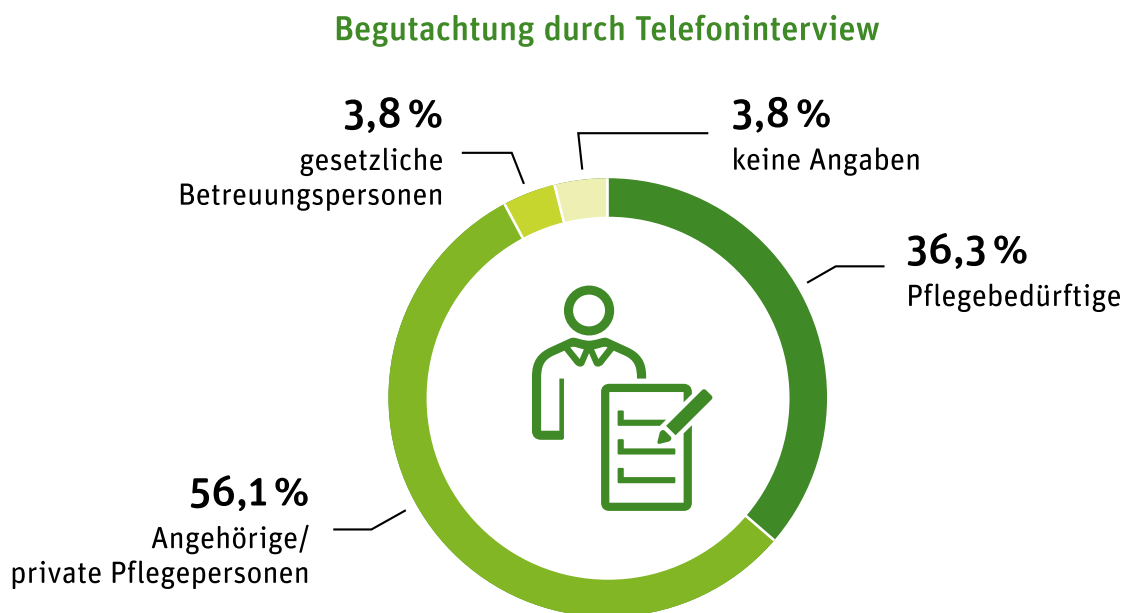
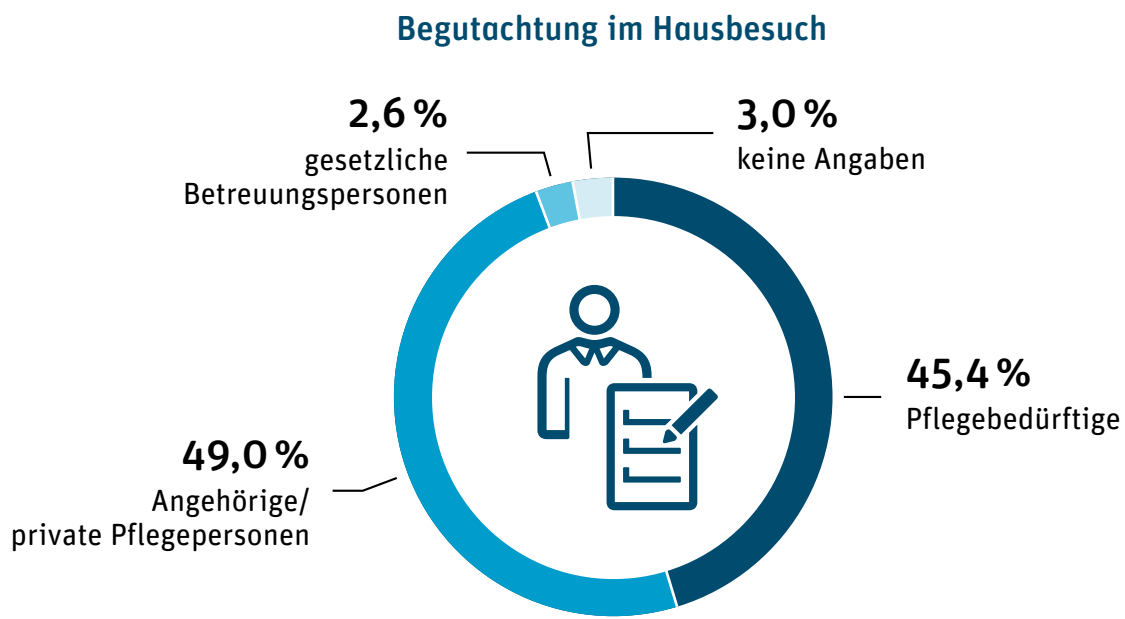
Die digitalen Kontaktmöglichkeiten werden wir ausbauen, wenn sich daraus positive Effekte für die Planung der Begutachtungen und den gesamten Begutachtungsprozess ergeben.

Die hohen Zufriedenheitswerte für die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern zeigt uns, dass die Möglichkeit, unseren Fachservice Pflege direkt anzurufen, von vielen Versicherten hoch geschätzt wird.

## 7. Zahlen, Daten, Fakten

### Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?\*

\*Mehrfachnennungen möglich



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



## Befragung zur persönlichen Pflegebegutachtung 2024

+

+

### Angaben zur Person

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

- Pflegebedürftige Person       Angehöriger / private Pflegeperson       Gesetzliche Betreuungsperson

### Gesamtzufriedenheit

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

- zufrieden       teilweise zufrieden       unzufrieden

### Informationen über die Pflegebegutachtung

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
3. Empfanden Sie das Anmelde-schreiben zur Begutachtung als gut verständlich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fühlten Sie sich vom Medizinischen Dienst durch E-Mail und Anschreiben gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Konnten Sie sich beim Medizinischen Dienst bei Rückfragen verständigen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waren die Ansprechpartner des Medizinischen Dienstes freundlich und hilfsbereit?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Der persönliche Kontakt

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

+

Bitte wenden >

+

+

+

**Fortsetzung persönlicher Kontakt**

	Damit war ich...			Dies ist für mich...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
12. Hatten Sie genügend Zeit, um die für Sie wichtigen Punkte mit der Gutachterin oder dem Gutachter zu besprechen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters**

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

**Allgemeine Fragen**

18. Liegt Ihnen das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vor?  ja  nein  weiß nicht
19. Falls ja: Ist das Ergebnis der Pflegebegutachtung für Sie nachvollziehbar?  ja  nein  weiß nicht

20. Was können wir bei der Pflegebegutachtung besser machen? Schreiben Sie uns bitte Ihre Anregungen!

.....

.....

.....

.....

**Der Medizinische Dienst Mecklenburg-Vorpommern bedankt sich für Ihre Teilnahme!**

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

+

+



## Begutachtung im Hausbesuch

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 920)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	89,4 %	6,9 %	3,6 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	91,6 %	7,8 %	0,7 %	86,4 %	11,7 %	1,8 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	88,9 %	9,7 %	1,5 %	84,0 %	15,0 %	0,9 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen	85,3 %	10,6 %	4,1 %	84,4 %	10,8 %	4,9 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,3 %	4,8 %	1,0 %	95,4 %	3,9 %	0,7 %

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



## Begutachtung im Hausbesuch

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Eintreffen im angekündigten Zeitraum	97,6 %	2,1 %	0,3 %	89,3 %	9,3 %	1,3 %
Angemessene Vorstellung	96,6 %	2,8 %	0,7 %	92,0 %	7,3 %	0,7 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,9 %	5,8 %	2,3 %	96,0 %	3,9 %	0,1 %
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation	84,6 %	10,0 %	5,4 %	96,7 %	3,1 %	0,3 %
Eingehen auf die bereitgestellten Versichertenunterlagen	88,4 %	7,9 %	3,7 %	91,9 %	7,6 %	0,6 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	90,1 %	7,3 %	2,6 %	96,2 %	3,7 %	0,1 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	92,8 %	5,1 %	2,1 %	96,3 %	3,5 %	0,3 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	94,2 %	4,1 %	1,7 %	96,8 %	3,1 %	0,1 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	94,1 %	4,9 %	1,0 %	96,1 %	3,6 %	0,3 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachterin oder des Gutachters	92,4 %	5,4 %	2,1 %	96,5 %	3,4 %	0,1 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflegesituation	80,5 %	13,9 %	5,6 %	94,4 %	5,6 %	0,0 %



## Begutachtung durch Telefoninterview

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

Gesamtzufriedenheit mit der Pflegebegutachtung (Basis: Alle Befragten N = 767)	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern?	84,3 %	9,5 %	6,2 %

Fragenbereich A: Informationen über die Pflegebegutachtung	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	unzufrieden	wichtig	teilweise wichtig	unwichtig
Verständlichkeit des Anmelde-schreibens zur Begutachtung	92,6 %	6,6 %	0,8 %	86,9 %	11,9 %	1,1 %
Information durch Faltblatt und Anschreiben	87,8 %	11,0 %	1,2 %	85,7 %	14,0 %	0,3 %
Erreichbarkeit des Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern bei Rückfragen	81,6 %	14,8 %	3,6 %	87,1 %	8,9 %	4,0 %
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	94,7 %	4,0 %	1,2 %	96,1 %	3,7 %	0,2 %

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





## Begutachtung durch Telefoninterview

Fragenbereich B: Kontakt zur Gutachterin oder zum Gutachter	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Telefonat im angekündigten Zeitraum	95,3 %	3,1 %	1,6 %	92,4 %	6,9 %	0,6 %
Angemessene Vorstellung	96,8 %	2,2 %	1,1 %	92,5 %	6,4 %	1,1 %
Verständliche Erklärung des Vorgehens	91,7 %	6,2 %	2,2 %	96,1 %	3,2 %	0,6 %
Eingehen auf die individuelle Pflugesituation	82,3 %	11,1 %	6,6 %	96,9 %	2,9 %	0,2 %
Hinzuziehen von weiteren anwesen- den Personen	92,2 %	5,1 %	2,7 %	89,0 %	8,1 %	3,0 %
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	86,7 %	9,1 %	4,2 %	96,6 %	3,3 %	0,2 %

Fragenbereich C: Die Gesprächsführung der Gutachterin oder des Gutachters	Zufriedenheit Damit waren die Befragten ...			Wichtigkeit Dies ist für die Befragten ...		
	zufrieden	teilweise zufrieden	un- zufrieden	wichtig	teilweise wichtig	un- wichtig
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	91,4 %	7,0 %	1,6 %	96,1 %	3,9 %	0,0 %
Kompetenz der Gutachterin oder des Gutachters	91,2 %	6,5 %	2,3 %	97,5 %	2,1 %	0,3 %
Verständliche Ausdrucksweise der Gutachterin oder des Gutachters	92,1 %	6,6 %	1,3 %	96,2 %	2,7 %	1,1 %
Vertrauenswürdigkeit der Gutachte- rin oder des Gutachters	90,4 %	6,2 %	3,4 %	96,4 %	3,4 %	0,2 %
Gute Beratung und nützliche Hinweise zur Verbesserung der Pflugesituation	79,4 %	14,1 %	6,5 %	92,2 %	7,1 %	0,7 %

## Impressum

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

**Herausgeber:**

Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern  
Lessingstraße 33  
19059 Schwerin

Telefon: 0385 48936-00

E-Mail: [info@md-mv.de](mailto:info@md-mv.de)

Internet: [md-mv.de](http://md-mv.de)

**Autorinnen:**

Diane Hollenbach, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern

Katja Schmidt, Medizinischer Dienst Mecklenburg-Vorpommern

**Bilder:** Medizinischer Dienst

**Satz, Bearbeitung, Grafische Gestaltung:**

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