



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2024

VORWORT

Im Jahr 2024 haben wir ein kleines Jubiläum gefeiert: Zum zehnten Mal in Folge haben wir privat versicherte Personen im Anschluss an eine Pflegebegutachtung befragen lassen. Und die positive Entwicklung der vergangenen Jahre konnten wir bestätigen: Mit einer Durchschnittsnote von 1,77 (Vorjahr: 1,74) erhielten unsere Gutachterinnen und Gutachter im Hinblick auf die Gesamtzufriedenheit die zweitbeste Bewertung der vergangenen zehn Jahre.

Auffällig an den Ergebnissen ist, dass die Befragten die telefonische Begutachtung von Jahr zu Jahr positiver bewerten. So entwickelte sich hier die Durchschnittsnote von 1,9 im Jahr 2022 auf 1,8 im Jahr 2023 und schließlich auf 1,7 im vergangenen Jahr. Die Gutachterinnen und Gutachter scheinen in den vergangenen Jahren zunehmend Routine gewonnen zu haben im Umgang mit diesem noch immer jungen Begutachtungsformat. Die Ergebnisse deuten ebenfalls darauf hin, dass auch die Akzeptanz der versicherten Personen und deren Pflegepersonen dafür gestiegen ist, wichtige Themen auch telefonisch zu besprechen.

Die Items in der Kategorie „Ablauf der Begutachtung“ bleiben die stärksten Treiber für die Zufriedenheit der versicherten Personen. Sind die Befragten hiermit zufrieden, zeichnen sie in der Regel auch insgesamt ein positives Bild von der zurückliegenden Begutachtung. Um den Ablauf weiter zu verbessern, ist es von zunehmender Relevanz, innerhalb der Begutachtung ausführlich zu befragen, Einschränkungen umfassend zu überprüfen, Unterlagen zu besprechen und den Begutachtungsablauf genau zu erklären.

Insgesamt nahmen 53 Prozent der 3.000 angeschriebenen Begutachteten bzw. deren Pflegenden an der Befragung teil, indem sie uns einen ausgefüllten Fragebogen zurückschickten. Die hohe Beteiligungsquote unterstreicht dabei das ausgeprägte Interesse der Versicherten, zum Begutachtungsprozess eine konstruktive Meinung abzugeben.

Dr. Franziska Kuhlmann
Geschäftsführerin



Impressum:

Medicproof GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 74 A, 50968 Köln

Telefon: 0221 888 44-0
Telefax: 0221 888 44-888
info@medicproof.de, www.medicproof.de

Konzeption/Redaktion:
Thomas Hessel, Unternehmenskommunikation

Fotos: © Medicproof

Satz und Layout: Tim Müller
www.muellergrafik.com



METHODIK UND VORGEHEN

Wie bereits in den Jahren zuvor bekamen im Rahmen der jährlichen Versichertenbefragung 3.000 Versicherte, die zuvor begutachtet wurden, einen Fragebogen zugestellt; 1.595 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 53 Prozent.

Je nach Begutachtungsverfahren wurden zwei unterschiedliche Fragebögen eingesetzt. Für den Fragebogen zur digitalen Begutachtung wurden zehn von 31 Fragen angepasst und zwei Fragen nicht gestellt. Die beiden Fragebögen wurden innerhalb der monatlichen Befragungswellen anteilig versendet, je nachdem wie viele Begutachtungen im entsprechenden Monat digital oder vor Ort durchgeführt wurden.

Mit der Konzeption und Durchführung der schriftlichen Versichertenbefragung beauftragte Medicproof das Institut „Prof. Schmitz & Wieseke - Sales Management Consulting“, in dem erfahrene Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum arbeiten.

Sowohl den Versand des jeweiligen Fragebogens und des beiliegenden Anschreibens an die teilnehmenden Versicherten als auch die statistische Auswertung des Rücklaufs nahmen Prof. Schmitz & Wieseke vor. Rückschlüsse auf die Person des Versicherten konnten nicht gezogen werden. Den vorfrankierten Rückumschlag schickten die Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer direkt ans Institut, wo die Daten erfasst und statistisch ausgewertet wurden. Die Beantwortung des jeweiligen Fragebogens erfolgte freiwillig und anonym.

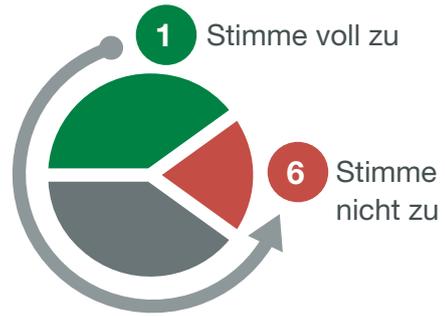
Im Fragebogen zur (digitalen) Pflegebegutachtung setzten die Wissenschaftler der Ruhr-Universität Bochum weitestgehend eine sechsstufige Antwortskala ein. Die Bewertung nach Schulnoten stellt für die Versicherten und/oder ihre Angehörigen ein bekanntes System dar – was das Beantworten der Fragen erleichtert und es ermöglicht, die eigene Meinung differenziert darzustellen. Aus Sicht der Befragenden lassen sich die Antworten aufgrund der Mehrstufigkeit gut auswerten und anschauliche Durchschnittsnoten ermitteln. Durch die gerade Anzahl an Skalenpunkten besteht darüber hinaus für Unentschlossene keine mittlere „Fluchtkategorie“ – jede und jeder muss sich für eine Tendenz entscheiden.

Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ im Hinblick auf den Auftragstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant/stationär) für das Jahr 2024.



Gesamturteil

Im Jahr 2024 erreichte die Versicherungszufriedenheit mit einer Durchschnittsnote von 1,77 ihren zweitbesten Wert. Unter den Auftragstypen schnitten erstmals die Änderungsgutachten im Hinblick auf die Zufriedenheit am besten ab (1,74).

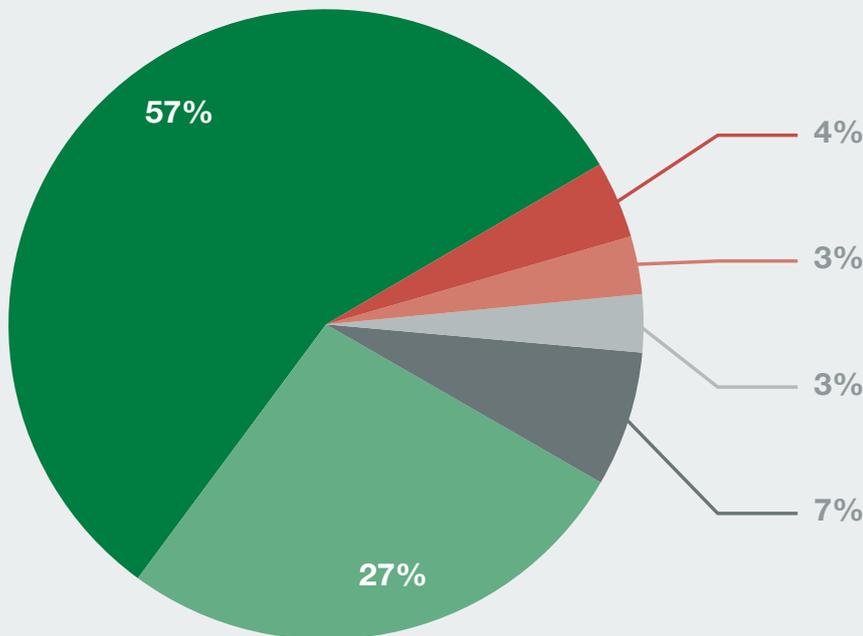


Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,8
2024

Ø 1,7
2023

Ø 1,8
2022



Würden Sie sich von der Gutachterin / des Gutachters erneut begutachten lassen?

Ø 1,6
2024

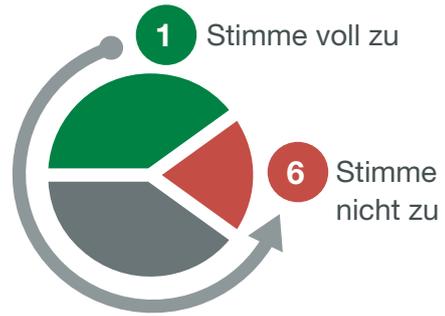
Ø 1,6
2023

Ø 1,7
2022



Terminvereinbarung

Die Zufriedenheit mit der Abstimmung des Begutachtungstermins, die von der Medicproof-Gutachterin oder dem -Gutachter individuell und einvernehmlich mit dem Versicherten vorgenommen wird, verbesserte sich mit einer Note von 1,3 leicht gegenüber den Vorjahren (jeweils 1,4).

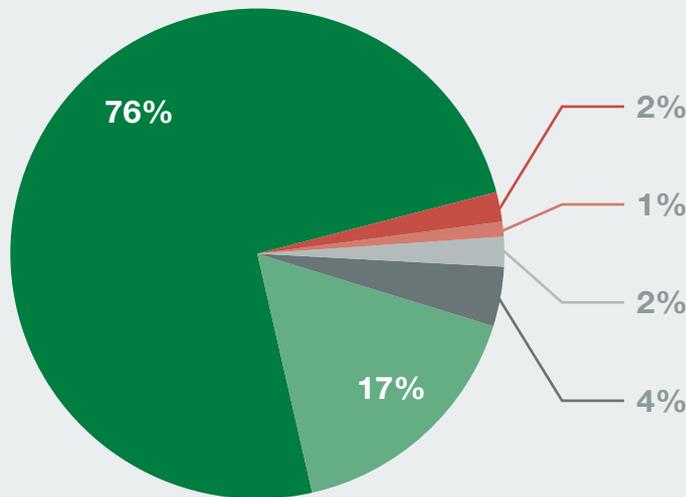


Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

Ø 1,4
2024

Ø 1,4
2023

Ø 1,4
2022

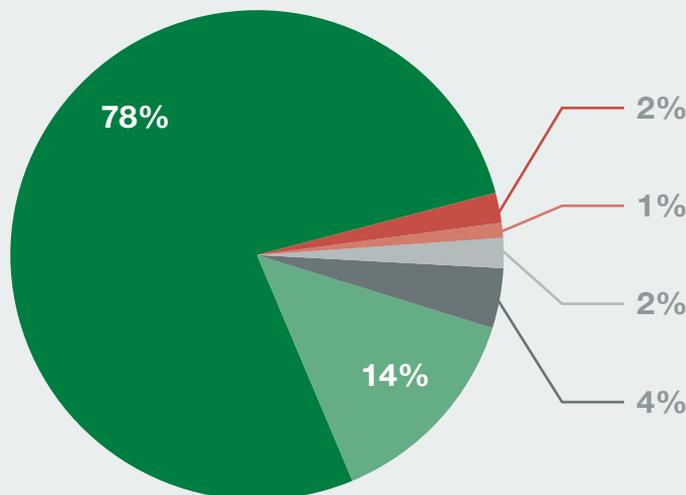


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,3
2024

Ø 1,4
2023

Ø 1,4
2022

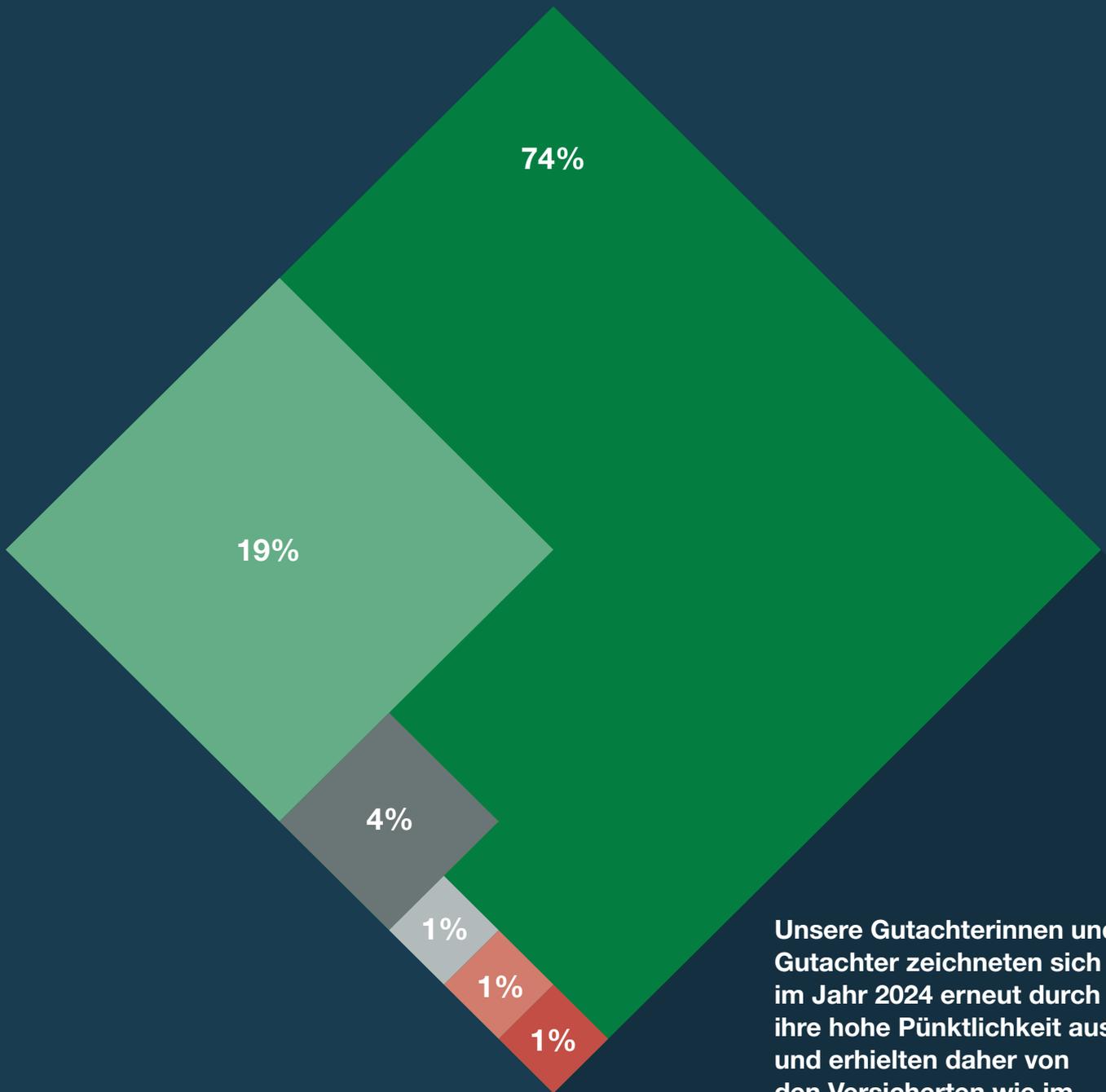


Ich war mit der Begrüßung durch die Gutachterin / den Gutachter zufrieden.

Ø 1,4
2024

Ø 1,3
2023

Ø 1,4
2022



Unsere Gutachterinnen und Gutachter zeichneten sich im Jahr 2024 erneut durch ihre hohe Pünktlichkeit aus und erhielten daher von den Versicherten wie im Vorjahr die Note 1,3. Auch bei der Begrüßung und der Vorstellung gab es mit 1,4 bzw. 1,3 sehr gute Ergebnisse.

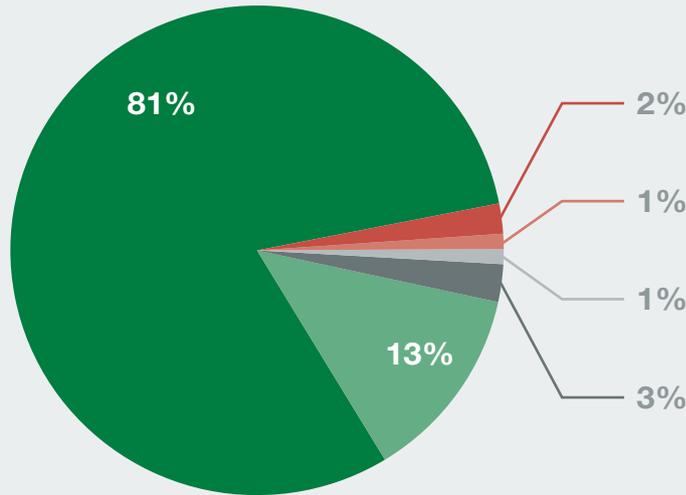


Die Gutachterin / der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

Ø 1,3
2024

Ø 1,3
2023

Ø 1,3
2022

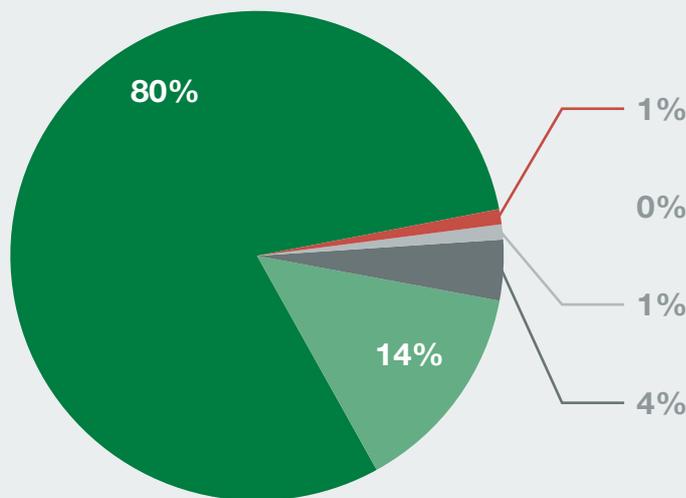


Die Gutachterin / der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

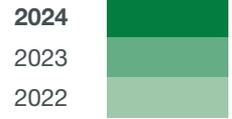
Ø 1,3
2024

Ø 1,3
2023

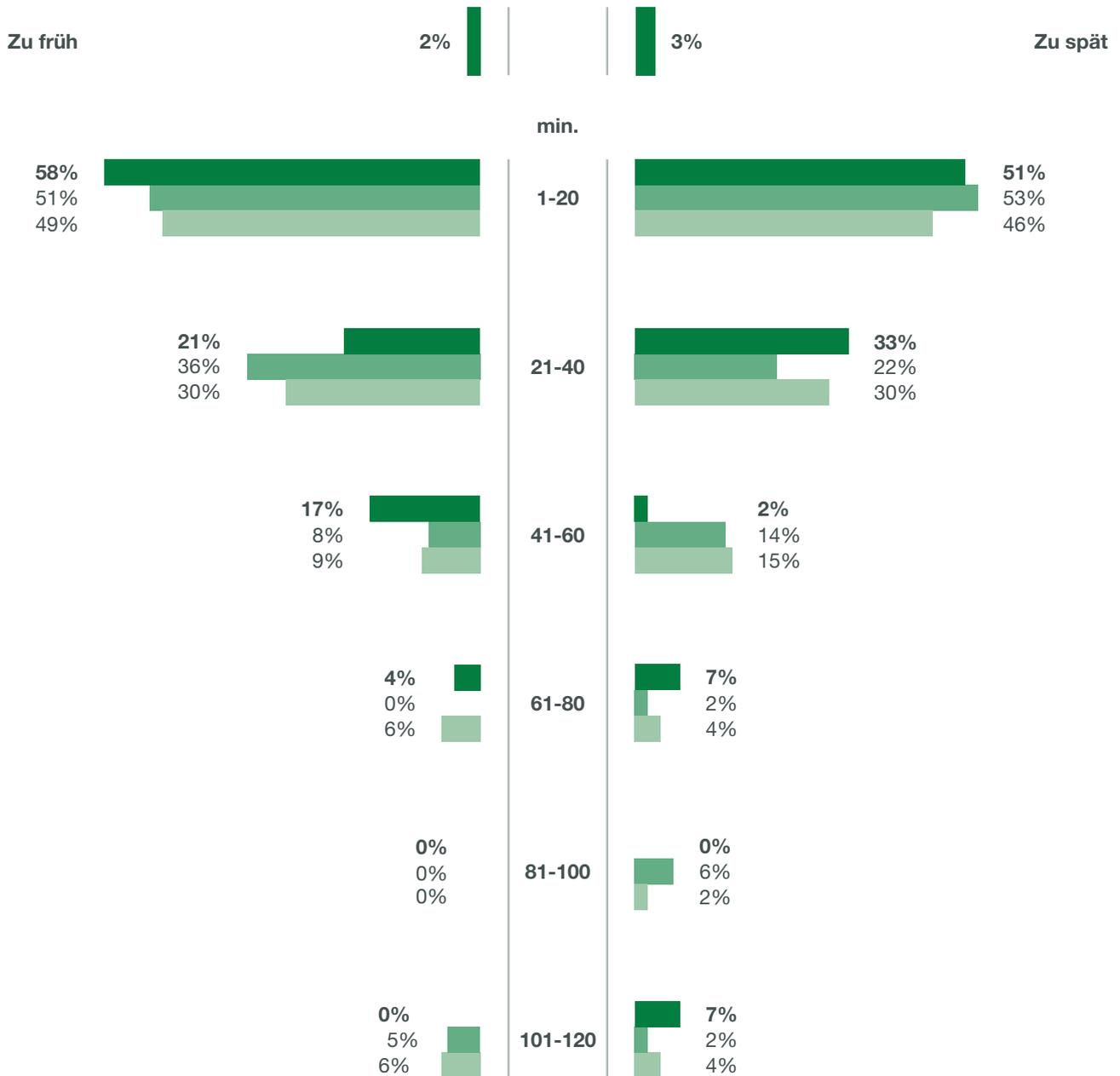
Ø 1,3
2022



Wann traf die Gutachterin / der Gutachter bei Ihnen ein?



In 95% der Fälle erschien die Gutachterin / der Gutachter pünktlich zur Begutachtung.



Ablauf der Begutachtung

- Telefonbegutachtung
- Vor-Ort-Begutachtung

Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Die Gutachterin / der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Die Gutachterin / der Gutachter befragte mich ausführlich.

Die Gutachterin / der Gutachter besprach meine Unterlagen mit mir gründlich.

Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Wohnung gründlich an.

Die Gutachterin / der Gutachter überprüfte meine Einschränkungen umfassend.

Die Gutachterin / der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

Die Gutachterin / der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.



Bewertung nach Schulnoten: 1

2 ... 6

Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Ø 1,6
2024

Ø 1,6
2023

Ø 1,6
2022

64%

24%

6%

2%

2%

2%

Im Jahr 2024 bestätigten die Versicherten die Bestnote aus dem Vorjahr. Auch 2024 wurde der Ablauf der Begutachtung mit 1,6 bewertet.

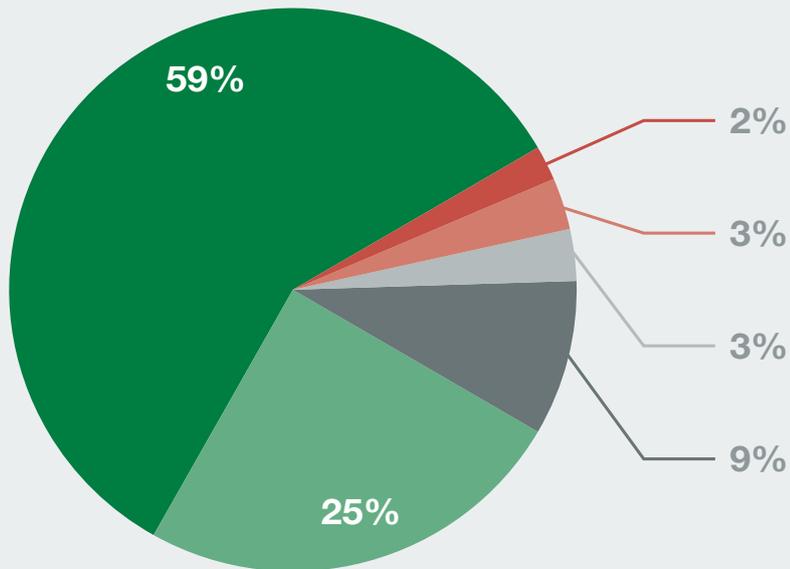


Die Gutachterin / der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Ø 1,7
2024

Ø 1,7
2023

Ø 1,7
2022



Die Gutachterin / der Gutachter befragte mich ausführlich.

2024: Ø 1,5

2023: Ø 1,6

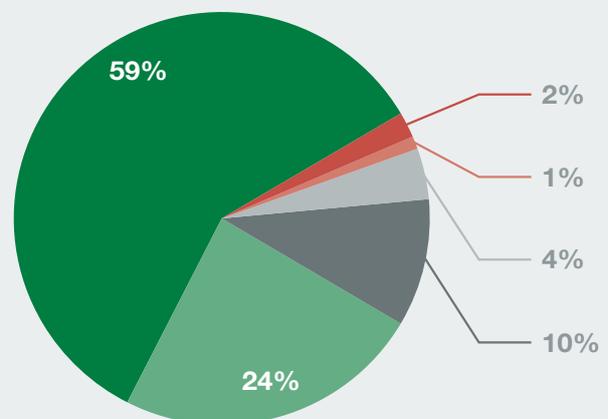
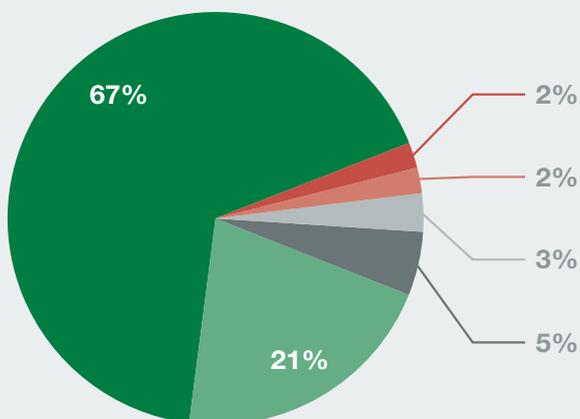
2022: Ø 1,6

Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

2024: Ø 1,8

2023: Ø 1,8

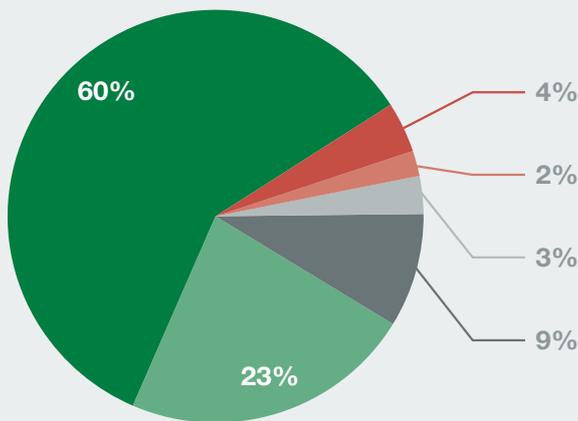
2022: Ø 1,9





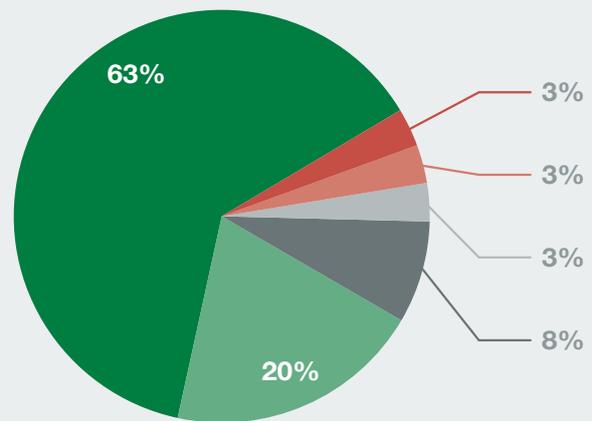
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.

2024: Ø 1,7 2023: Ø 1,7 2022: Ø 1,8



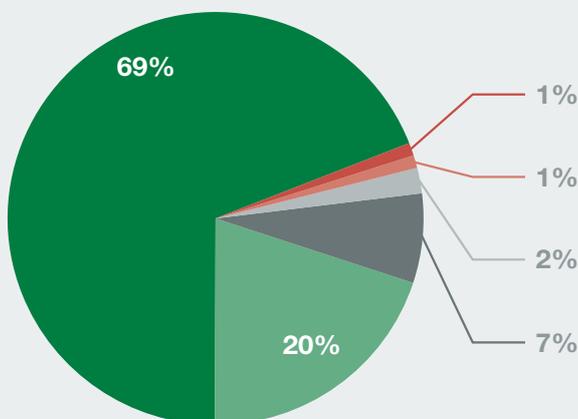
Die Gutachterin / der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.

2024: Ø 1,7 2023: Ø 1,7 2022: Ø 1,7



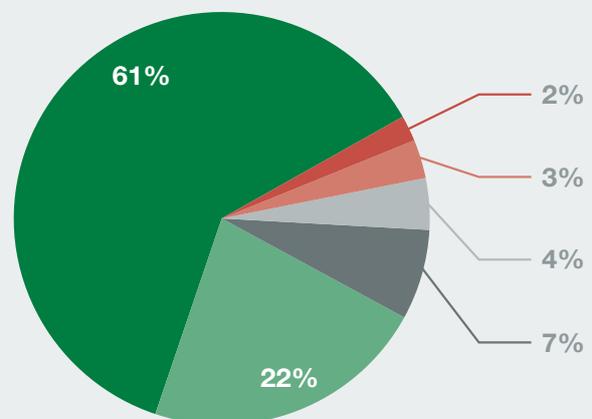
Die Gutachterin / der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2024: Ø 1,4 2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5



Die Gutachterin / der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

2024: Ø 1,7 2023: Ø 1,7 2022: Ø 1,7



Person der Gutachterin / des Gutachters

● Telefonbegutachtung

● Vor-Ort-Begutachtung

Ich war mit der Gutachterin / dem Gutachter als Person zufrieden.

Die Gutachterin / der Gutachter war freundlich.

Die Gutachterin / der Gutachter wirkte kompetent.

Die Gutachterin / der Gutachter war einfühlsam.

Ich fühlte mich von der Gutachterin / dem Gutachter ernst genommen.

Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

Die Gutachterin / der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

Die Gutachterin / der Gutachter drückte sich verständlich aus.

Die Gutachterin / der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

Die Gutachterin / der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.



Bewertung nach Schulnoten: 1

2 ... 6

Ich war mit der Gutachterin / dem Gutachter als Person zufrieden.

Ø 1,4
2024

Ø 1,4
2023

Ø 1,5
2022

Auch im Hinblick auf die „Person des Gutachters“ bestätigten die Versicherten die Bestnote aus dem Vorjahr. Im Schnitt vergaben sie die Note 1,4. Dabei konnten die Gutachterinnen und Gutachter genauso vor Ort überzeugen, wie telefonisch.



74%

18%

4%

2%

1%

2%

sehr zufrieden

...

sehr unzufrieden

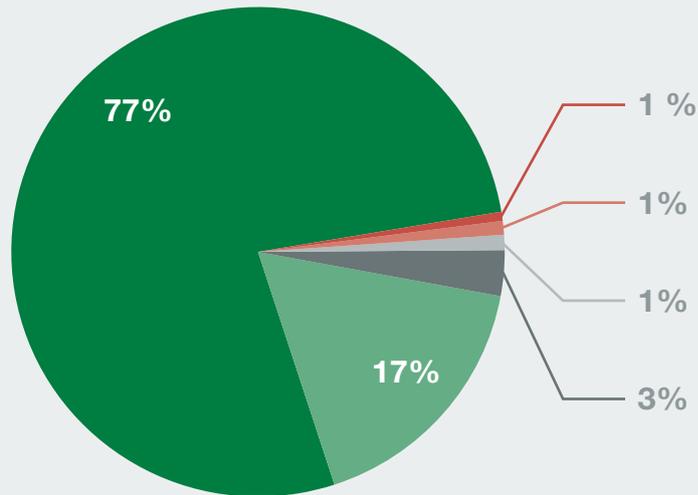


Die Gutachterin / der Gutachter war freundlich.

Ø 1,3
2024

Ø 1,3
2023

Ø 1,3
2022

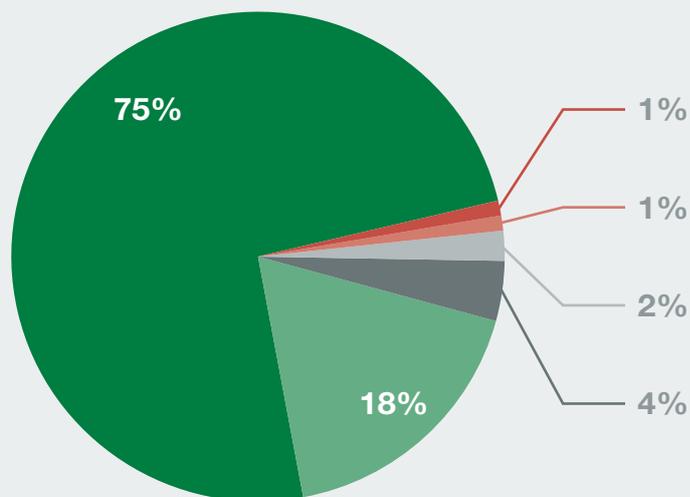


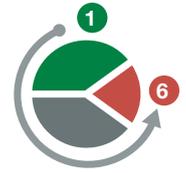
Die Gutachterin / der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,4
2024

Ø 1,4
2023

Ø 1,4
2022



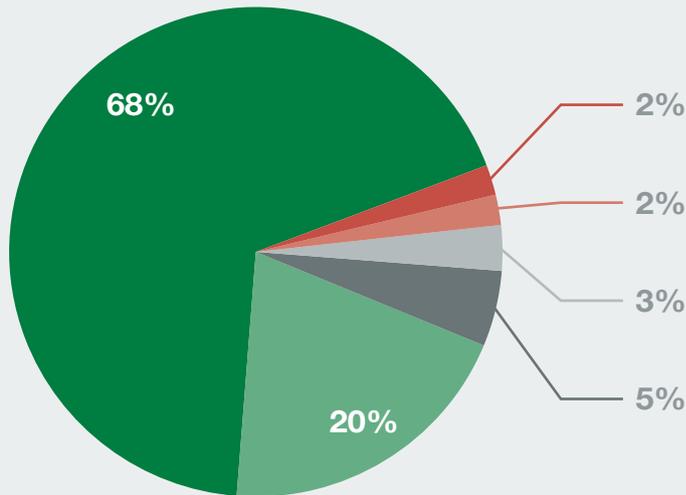


Die Gutachterin / der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,5
2024

Ø 1,5
2023

Ø 1,6
2022



Ich fühlte mich von der Gutachterin / dem Gutachter ernst genommen.

2024: Ø 1,5

2023: Ø 1,5

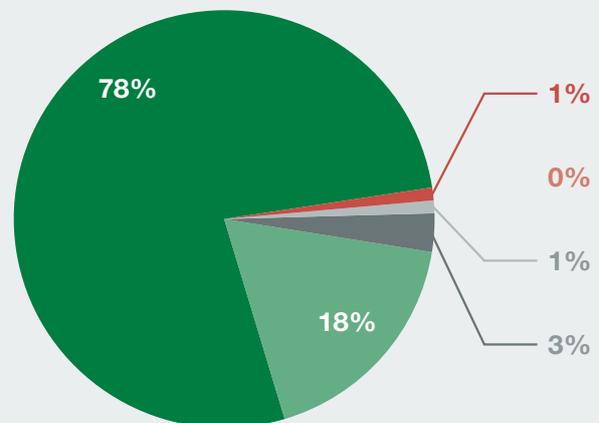
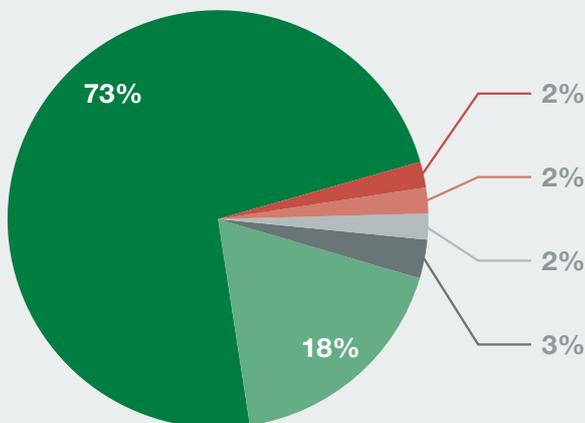
2022: Ø 1,5

Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2024: Ø 1,3

2023: Ø 1,2

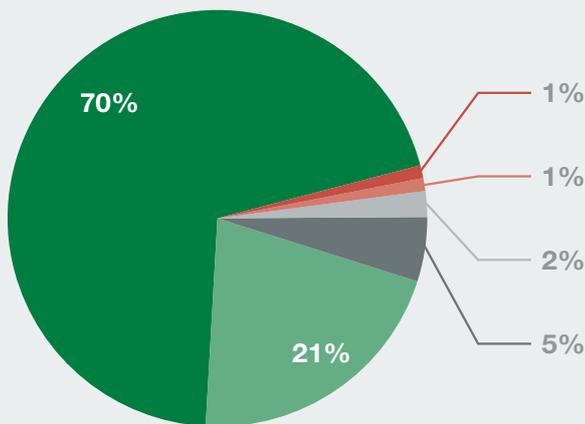
2022: Ø 1,2





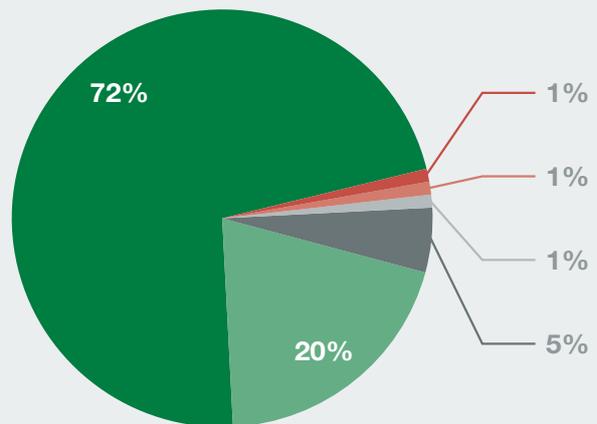
Die Gutachterin / der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2024: Ø 1,4 2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5



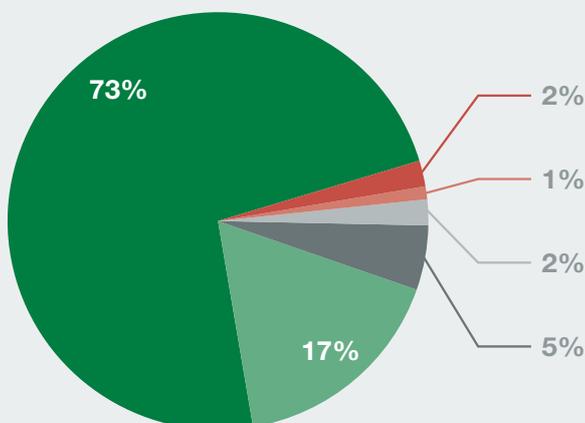
Die Gutachterin / der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2024: Ø 1,4 2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,4



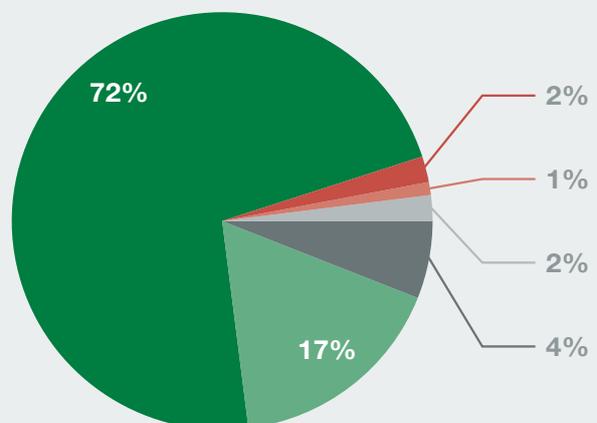
Die Gutachterin / der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

2024: Ø 1,4 2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5

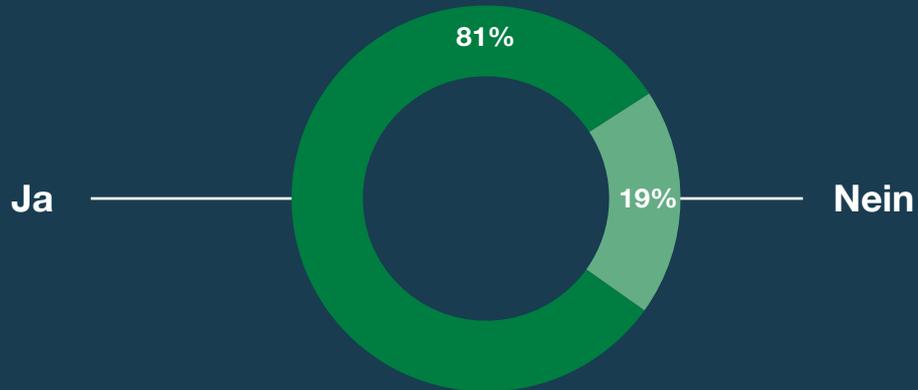


Die Gutachterin / der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

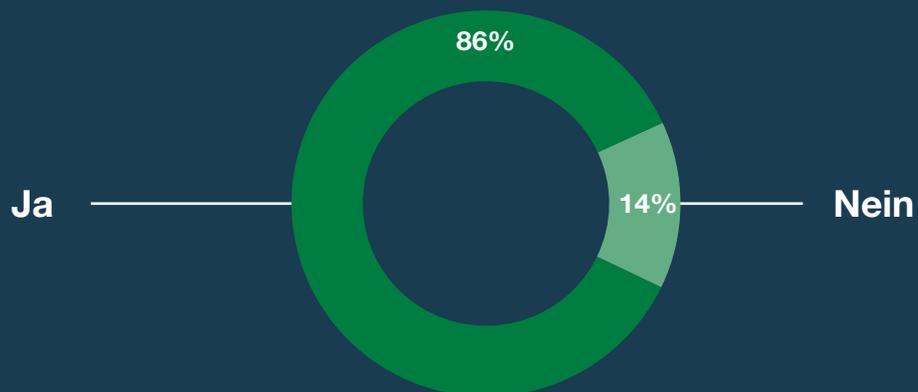
2024: Ø 1,5 2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5



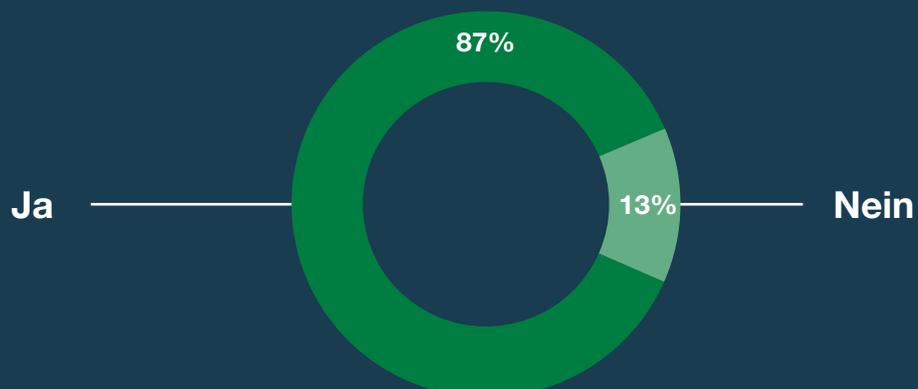
a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



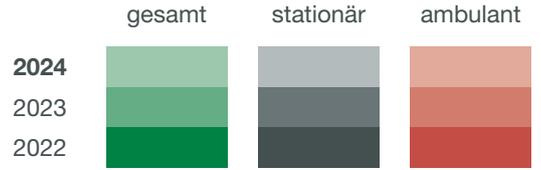
b) Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden?



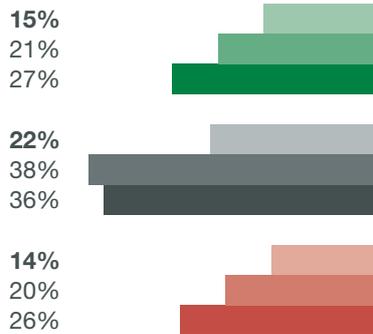
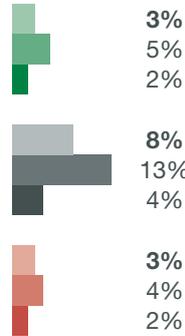
c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



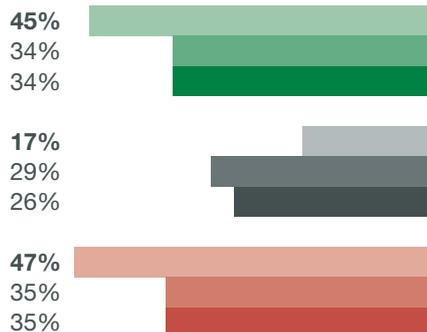
Gesetzliche Betreuer



Pflegepersonen



Angehörige



Versicherte

Abschließend fragten wir die Versicherten, an welchen Stellen Sie noch Ansatzpunkte zur Verbesserung sehen. Hierzu wurde das Freitextfeld 438 Mal genutzt, unter anderem für 241 Kommentare in Form von Anmerkungen und Vorschlägen. 197 Befragte sehen hingegen keinen Verbesserungsbedarf und sind rundum zufrieden.

21

Mehr Informationen und Orientierung:

- Beratung/Information zur Pflegesituation
- Information zur Gutachterin / zum Gutacher
- Weiteres Vorgehen erläutern
- Ablauf erklären

84

Kritik am Verhalten oder Zeitmanagement der Gutachterin/ des Gutachters

- Mehr Empathie zeigen oder Zeit nehmen
- Besser zuhören, mehr nachfragen
- Einvernehmliche Terminvereinbarung
- Pünktlichkeit
- Einbeziehung Pflegeperson, Angehörige
- Bessere Vorbereitung

197
Zufriedene
Versicherte

Abbildung der häufigsten Kommentare.
26 Kommentare konnten keiner der Kategorien zugeordnet werden.

78

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

- Gewichtung der Fähigkeiten
- Umfassender begutachten
- Verzögerung
- Zu geringe Leistung
- Kritik am Bewertungssystem

32

Wunsch nach Begutachtung vor Ort:

- Beurteilung aus der Ferne
- Grad der Einschränkungen schwerer einzuschätzen
- Persönliches Gespräch nicht zu ersetzen

Bitte so markieren:
 Korrektur:

Wer füllt diesen Fragebogen aus?

- Versicherte/r Angehörige/r Pflegeperson
 gesetzlich betreuende Person

Gesamturteil

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

	Sehr zufrieden					Sehr unzufrieden
	1	2	3	4	5	6
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Auf jeden Fall					Auf keinen Fall
	1	2	3	4	5	6
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Würden Sie sich von der Gutachterin oder dem Gutachter, die bzw. der Sie begutachtet hat, erneut begutachten lassen?

Terminvereinbarung

Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.
 Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

	Stimme voll zu					Stimme nicht zu
	1	2	3	4	5	6
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Ankunft/Begrüßung der Gutachterin bzw. des Gutachters

Ich war mit der Begrüßung durch die Gutachterin / den Gutachter zufrieden.
 Die Gutachterin / Der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.
 Die Gutachterin / Der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

	Stimme voll zu					Stimme nicht zu
	1	2	3	4	5	6
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Wann traf die Gutachterin / der Gutachter bei Ihnen ein? zu früh pünktlich zu spät

Falls Sie „zu früh“ oder „zu spät“ angekreuzt haben, um wie viele Minuten handelte es sich?

<input type="checkbox"/> 1-19 Minuten	<input type="checkbox"/> 20-39 Minuten	<input type="checkbox"/> 40-59 Minuten
<input type="checkbox"/> 60-79 Minuten	<input type="checkbox"/> 80-99 Minuten	<input type="checkbox"/> ≥100 Minuten

Ablauf der Begutachtung

Bitte
Kor

	Stimme voll zu			Stimme nicht zu		
	1	2	3	4	5	6
Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter befragte mich ausführlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter sah sich meine Wohnung gründlich an.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter überprüfte meine Einschränkungen umfassend.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Person der Gutachterin bzw. des Gutachters

	Stimme voll zu			Stimme nicht zu		
	1	2	3	4	5	6
Ich war mit der Gutachterin / dem Gutachter als Person zufrieden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter war freundlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter wirkte kompetent.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter war einfühlsam.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühlte mich von der Gutachterin / dem Gutachter ernst genommen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter wirkte gut vorbereitet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter drückte sich verständlich aus.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gutachterin / Der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergebnis der Begutachtung

- Haben Sie das Ergebnis von Ihrer Versicherung bereits erhalten? Ja Nein
- Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden? Ja Nein
- Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar? Ja Nein

Was sollten wir bei der Pflegebegutachtung aus Ihrer Sicht verbessern?

Vielen Dank für Ihre Teilnahme.



Medicproof GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 74 A
50968 Köln

Telefon: 0221 888 44-0
Telefax: 0221 888 44-888
info@medicproof.de

www.medicproof.de