



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Gesamtbericht 2023

VORWORT

Im Jahr 2023 haben wir zum neunten Mal in Folge privat versicherte Personen im Anschluss an eine Pflegebegutachtung befragen lassen. Das erfreuliche Ergebnis: Nie äußerten sich die Befragten zufriedener mit unseren Gutachterinnen und Gutachtern als im vergangenen Jahr. Mit Blick auf die Gesamtzufriedenheit erhielten wir als Durchschnittsnote eine 1,73 (Vorjahr: 1,84) – und dies angesichts steigender Auftragszahlen und längerer Bearbeitungszeiten.

Bei genauerer Betrachtung der Zahlen fällt auf, dass sich die hohen Zufriedenheitswerte mit der Vor-Ort-Begutachtung (1,71 zu 1,72 im Jahr 2022) bestätigt haben. Deutlich besser als im Vorjahr (1,79 zu 1,91) schneidet dagegen die Telefonbegutachtung ab. Das zeigt zweierlei: Zum einen hat sich das neue Format bewährt und unserer Gutachterinnen und Gutachter setzen es noch routinierter und sicherer ein. Zum anderen gelingt es uns, die Telefonbegutachtung an den richtigen Stellen – also bei den passenden Auftragsstypen – einzusetzen. Die größere Flexibilität bei den Begutachtungsformaten hat zu einer erhöhten Zufriedenheit der Versicherten geführt.

Warum sich die Telefonbegutachtung auf Augenhöhe mit der Vor-Ort-Begutachtung befindet, zeigen die Befragungsergebnisse ebenfalls deutlich. Unseren Gutachterinnen und Gutachtern gelingt es, den versicherten Personen Orientierung zu geben, sie ausführlich zu befragen und Einschränkungen adäquat zu überprüfen. Vor allem aber überzeugen sie als Person – ganz unabhängig vom eingesetzten Format. Sie werden als freundlich, einfühlsam und aufmerksam wahrgenommen.

Insgesamt nahmen 52 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; 1.572 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 52 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.

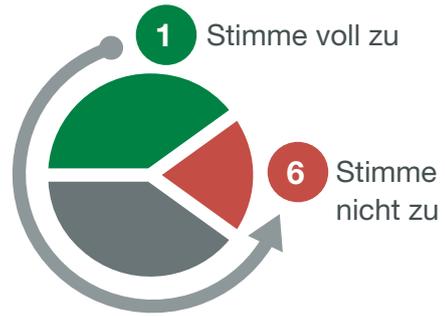
Sowohl den Versand des jeweiligen Fragebogens und des beiliegenden Anschreibens an die teilnehmenden Versicherten als auch die statistische Auswertung des Rücklaufs nahmen Prof. Schmitz & Wieseke vor. Rückschlüsse auf die Person des Versicherten konnten nicht gezogen werden. Den vorfrankierten Rückumschlag 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 2023.



Im Jahr 2023 erreichte die Versicherungszufriedenheit mit einer Durchschnittsnote von 1,73 ihren Bestwert – trotz eines hohen Auftragsanstiegs und verlängerter Bearbeitungszeiten.

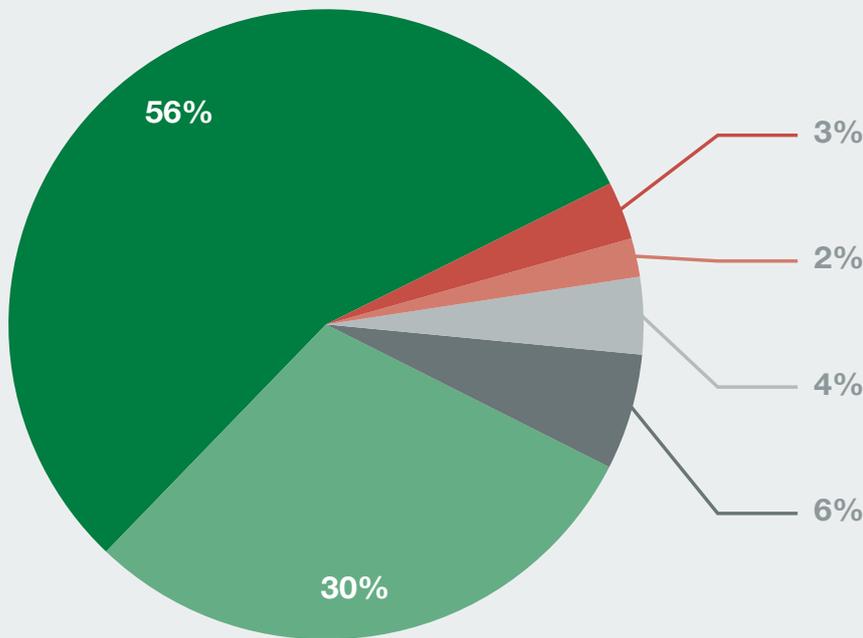


Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?

Ø 1,7
2023

Ø 1,8
2022

Ø 1,8
2021



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

Ø 1,6
2023

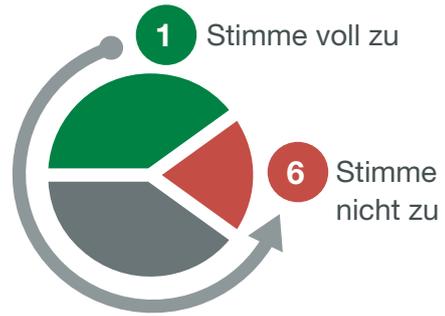
Ø 1,7
2022

Ø 1,7
2021



Terminvereinbarung

Die Zufriedenheit mit der Abstimmung des Begutachtungstermins, die von der Medicproof-Gutachterin oder dem -Gutachter individuell und einvernehmlich mit dem Versicherten vorgenommen wird, blieb mit einer Note von 1,4 gegenüber dem Vorjahr (1,4) unverändert hoch.

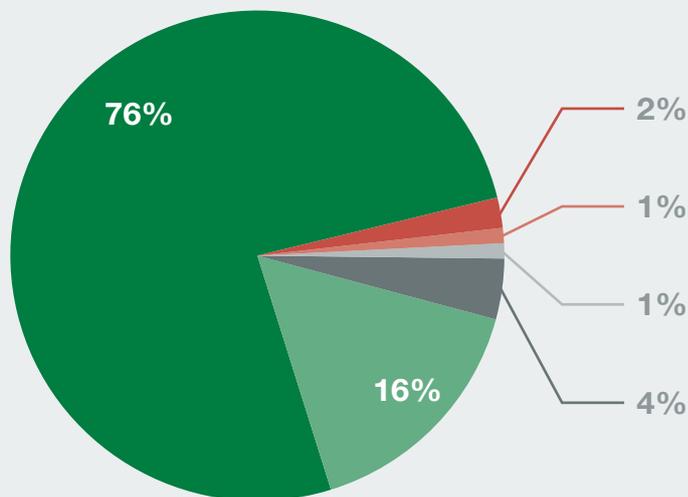


Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.

Ø 1,4
2023

Ø 1,4
2022

Ø 1,4
2021

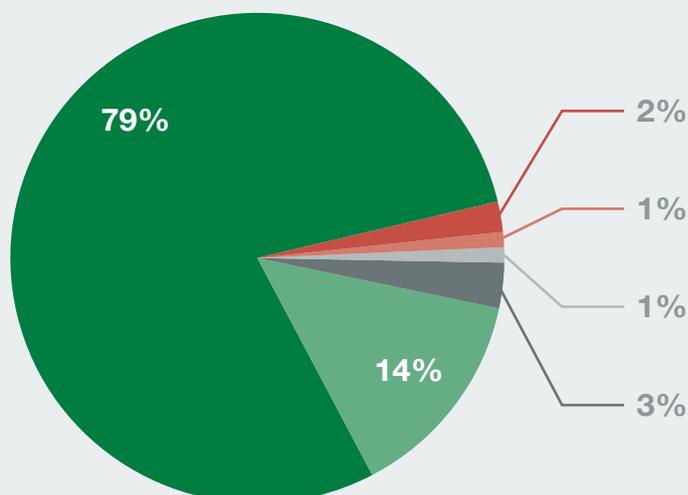


Die Terminvereinbarung war unkompliziert.

Ø 1,4
2023

Ø 1,4
2022

Ø 1,4
2021

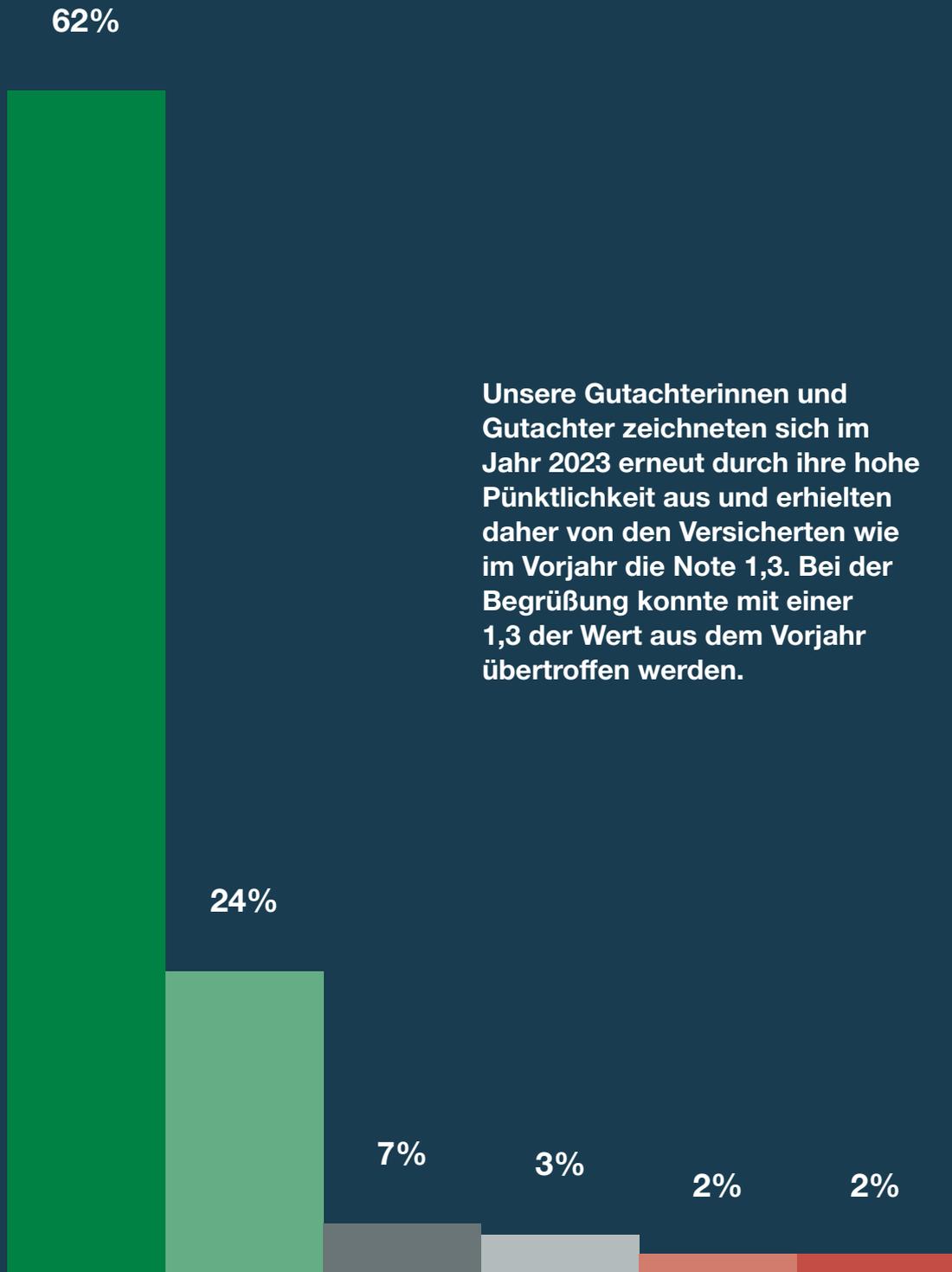


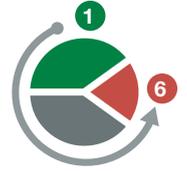
Ich war mit der Begrüßung durch die Gutachterin / den Gutachter zufrieden.

Ø 1,3
2023

Ø 1,4
2022

Ø 1,4
2021



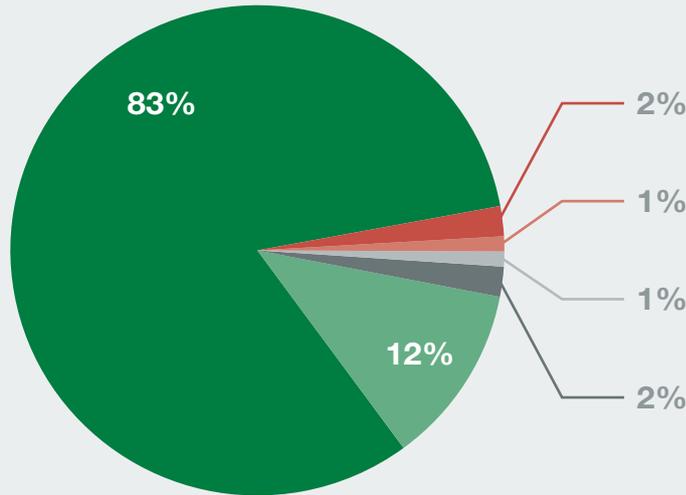


Die Gutachterin / der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.

Ø 1,3
2023

Ø 1,3
2022

Ø 1,3
2021

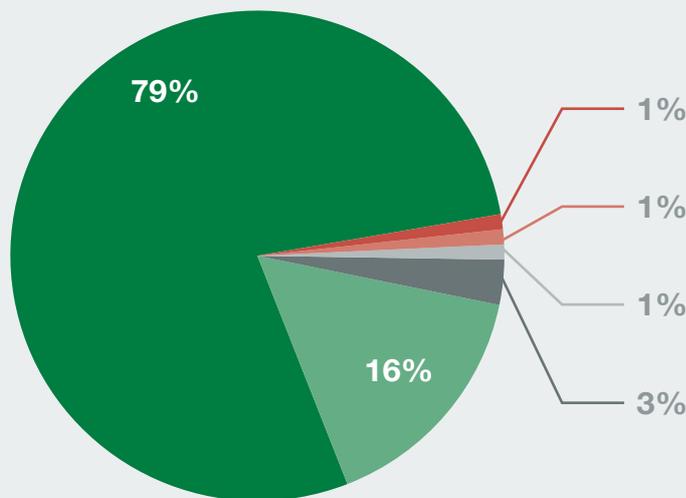


Die Gutachterin / der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.

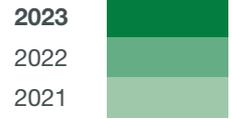
Ø 1,3
2023

Ø 1,3
2022

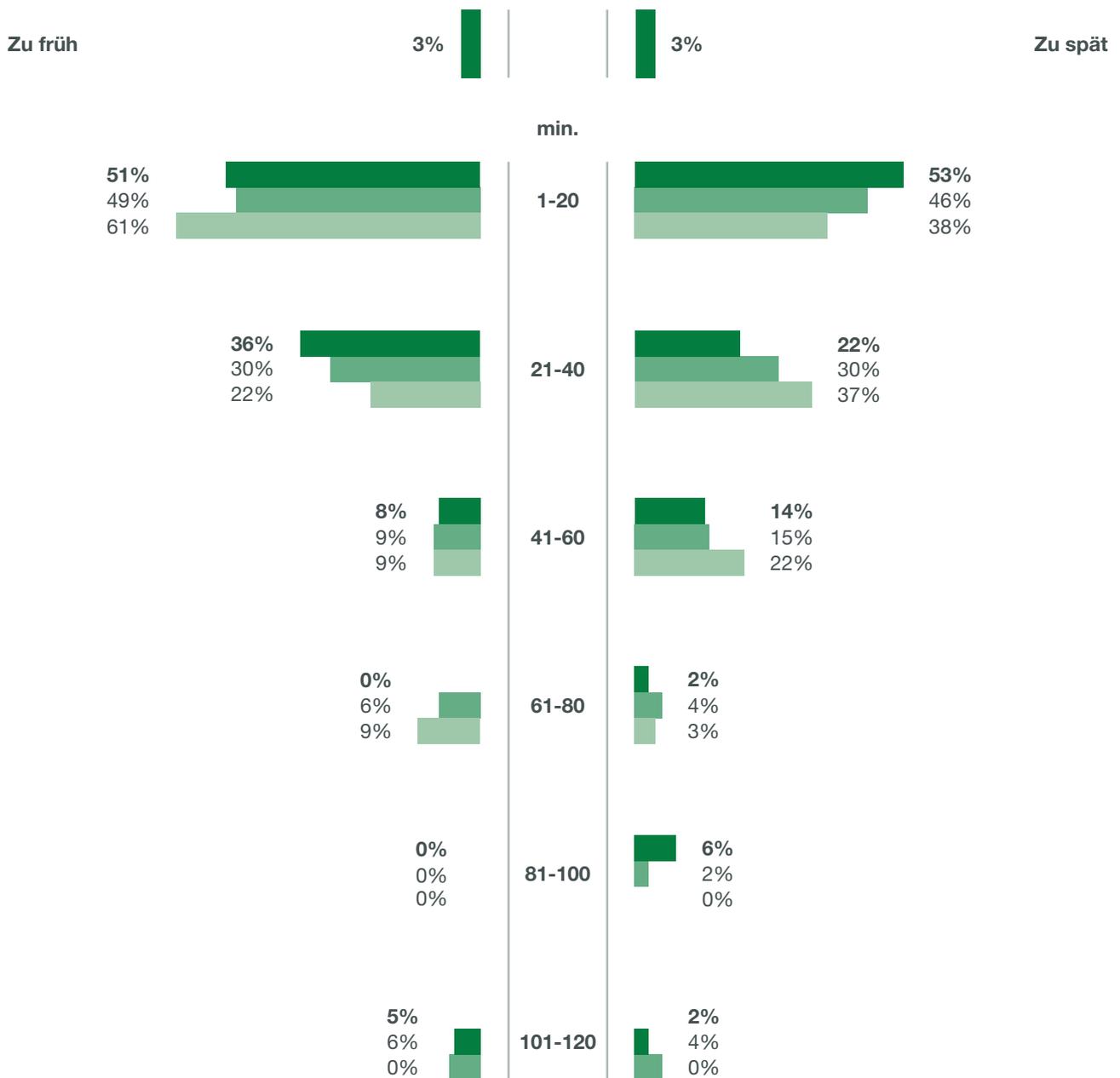
Ø 1,3
2021



Wann traf die Gutachterin / der Gutachter bei Ihnen ein?



In 94% 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 sah sich meine Unterlagen gründlich an.

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

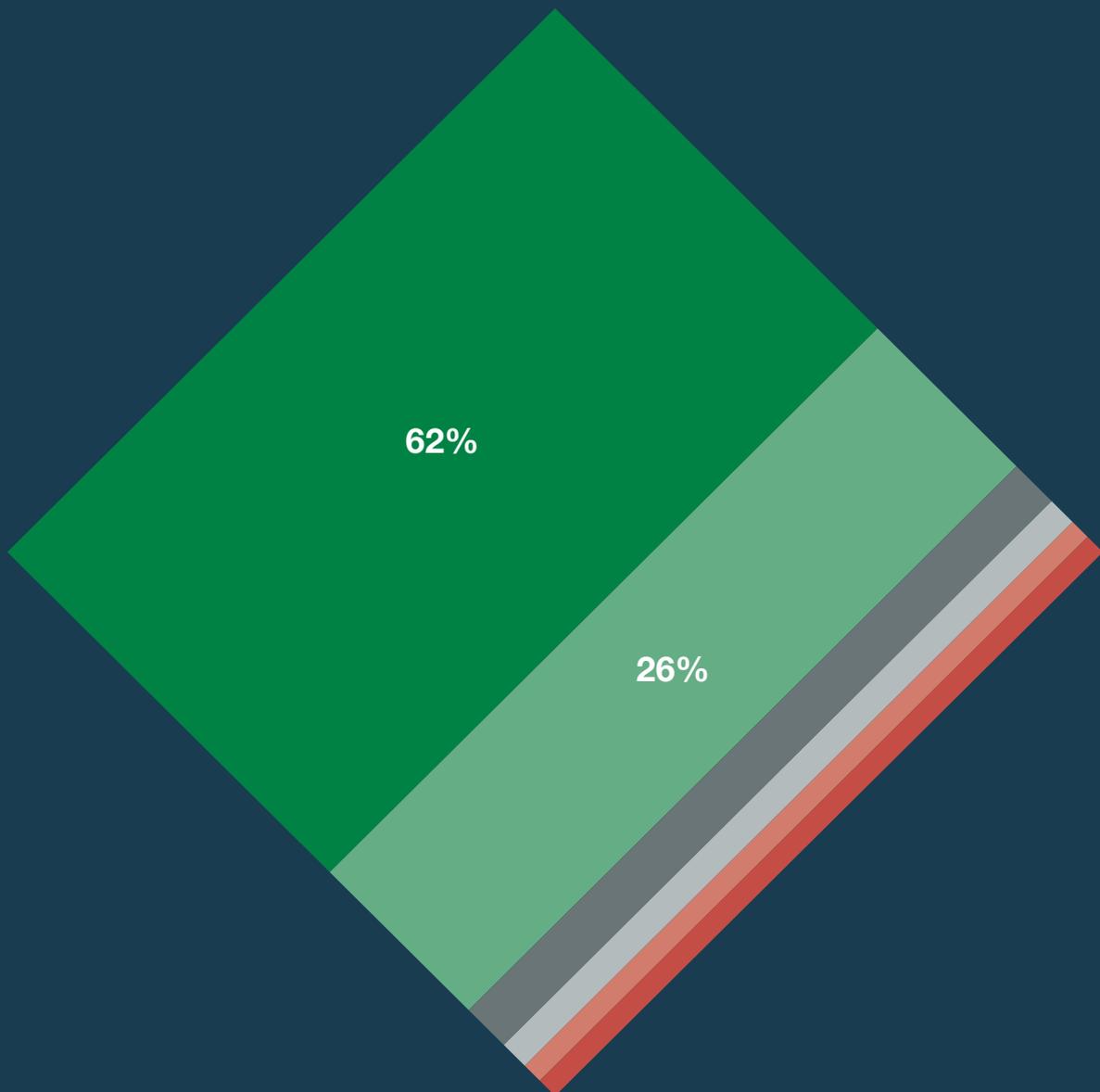
2 ... 6

Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.

Ø 1,6
2023

Ø 1,6
2022

Ø 1,7
2021



Im Jahr 2023 bestätigten die Versicherten die Bestnote aus dem Vorjahr. Auch 2023 wurde der Ablauf der Begutachtung mit 1,6 bewertet.

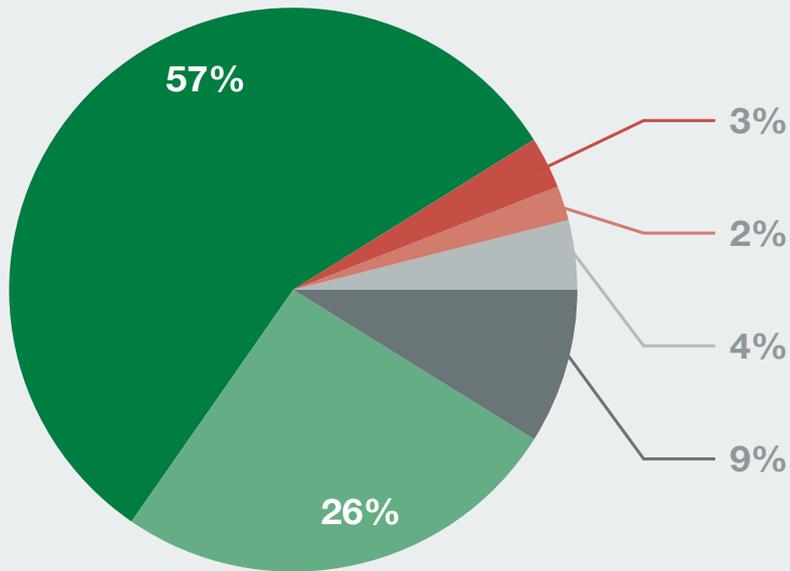


Die Gutachterin / der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.

Ø 1,7
2023

Ø 1,7
2022

Ø 1,8
2021



Die Gutachterin / der Gutachter befragte mich ausführlich.

2023: Ø 1,6

2022: Ø 1,6

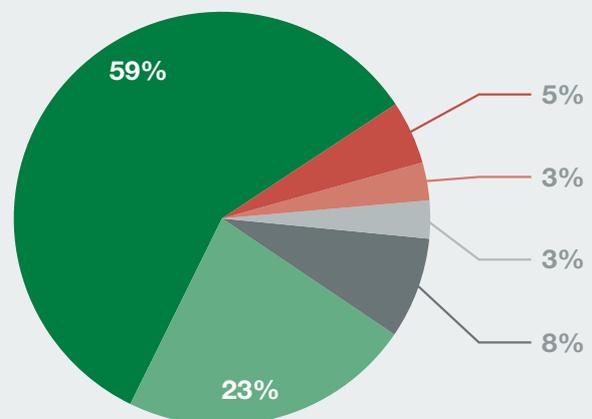
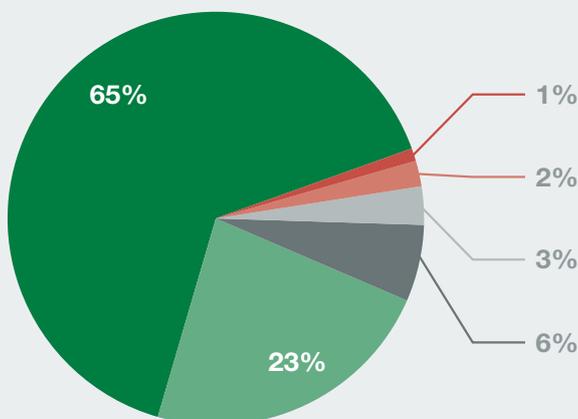
2021: Ø 1,6

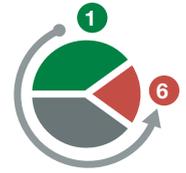
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.

2023: Ø 1,8

2022: Ø 1,9

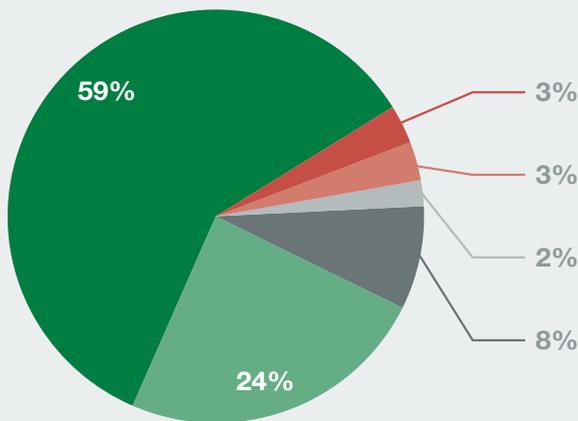
2021: Ø 2,0





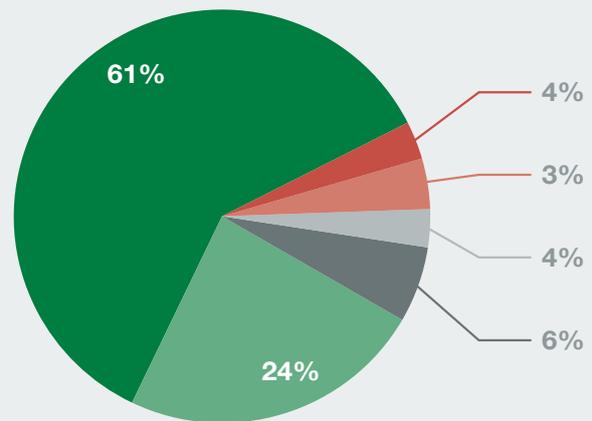
Die Gutachterin / der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.

2023: Ø 1,7 2022: Ø 1,8 2021: Ø 1,7



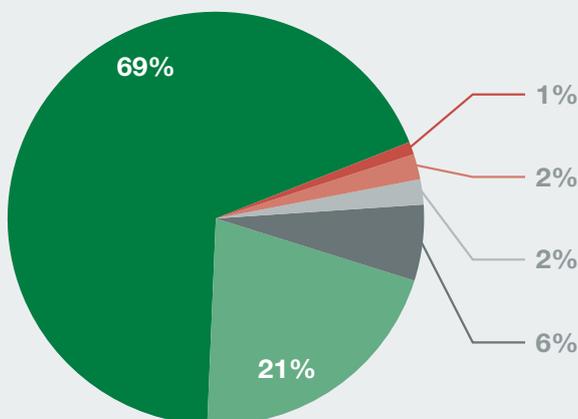
Die Gutachterin / der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.

2023: Ø 1,7 2022: Ø 1,7 2021: Ø 1,7



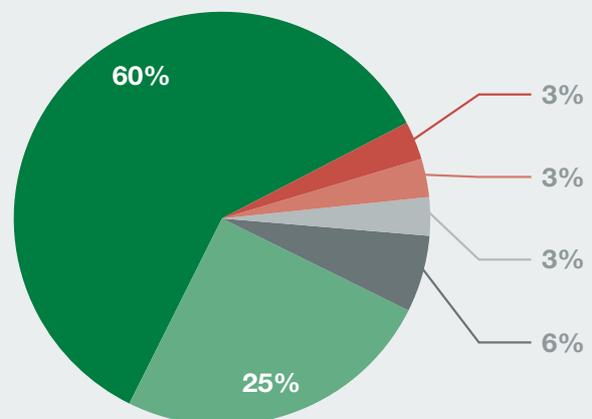
Die Gutachterin / der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.

2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,6



Die Gutachterin / der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.

2023: Ø 1,7 2022: Ø 1,7 2021: 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.

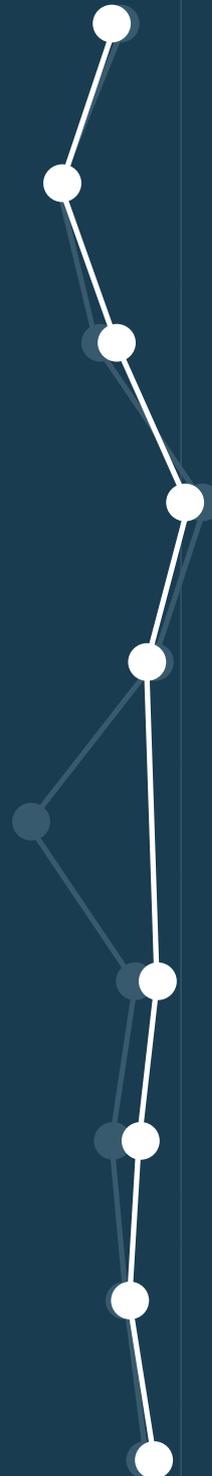
Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

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

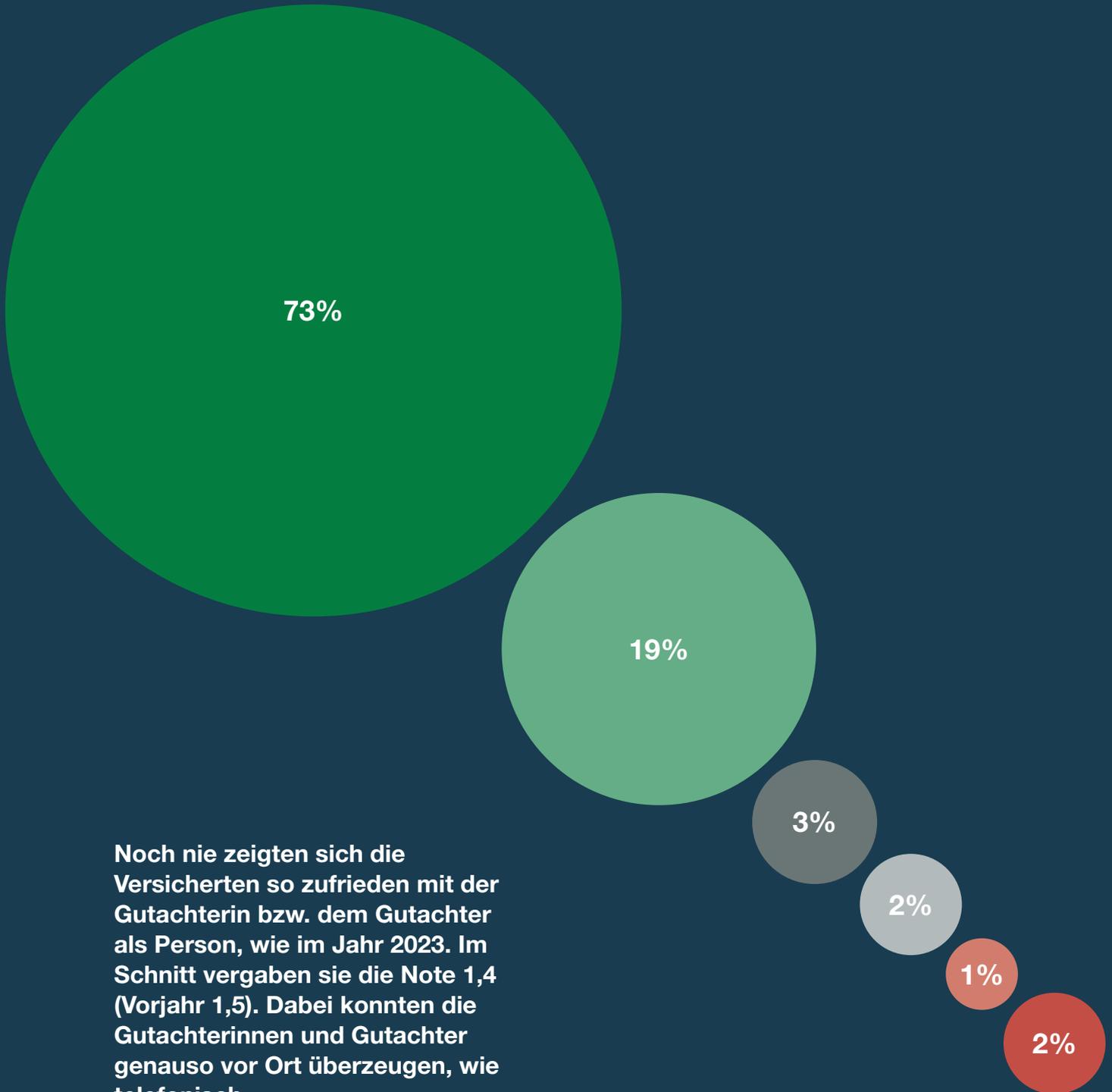
2 ... 6

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

Ø 1,4
2023

Ø 1,5
2022

Ø 1,5
2021



Noch nie zeigten sich die Versicherten so zufrieden mit der Gutachterin bzw. dem Gutachter als Person, wie im Jahr 2023. Im Schnitt vergaben sie die Note 1,4 (Vorjahr 1,5). Dabei konnten die Gutachterinnen und Gutachter genauso vor Ort überzeugen, wie telefonisch.

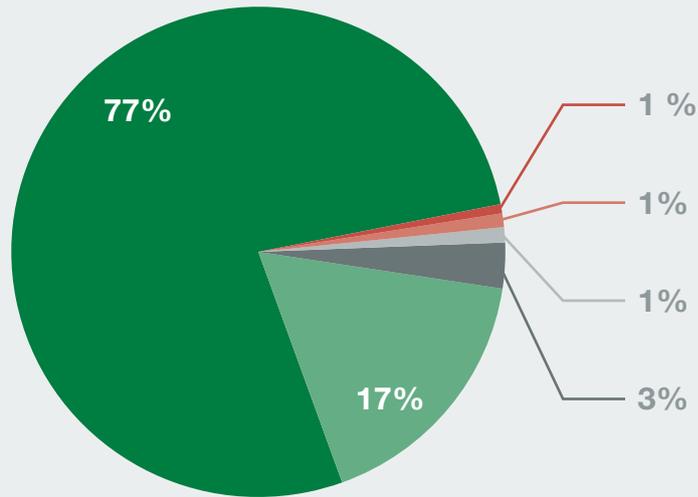


Die Gutachterin / der Gutachter war freundlich.

Ø 1,3
2023

Ø 1,3
2022

Ø 1,4
2021

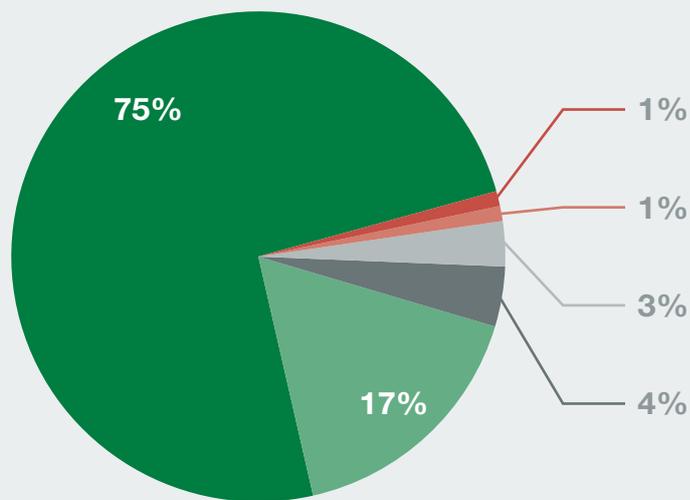


Die Gutachterin / der Gutachter wirkte kompetent.

Ø 1,4
2023

Ø 1,4
2022

Ø 1,5
2021



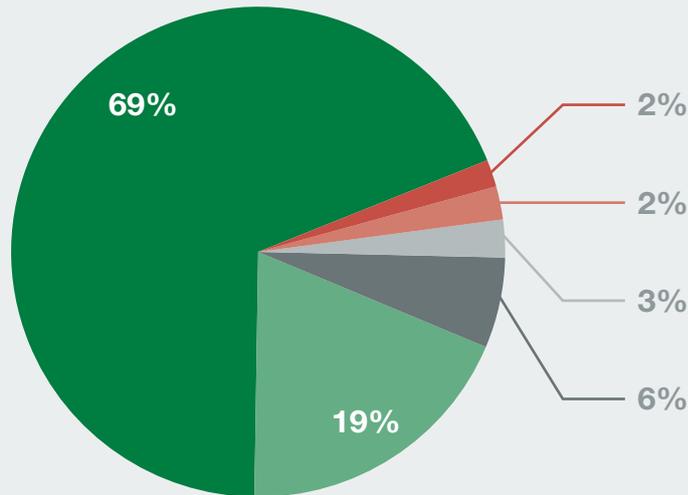


Die Gutachterin / der Gutachter war einfühlsam.

Ø 1,5
2023

Ø 1,6
2022

Ø 1,6
2021



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

2023: Ø 1,5

2022: Ø 1,5

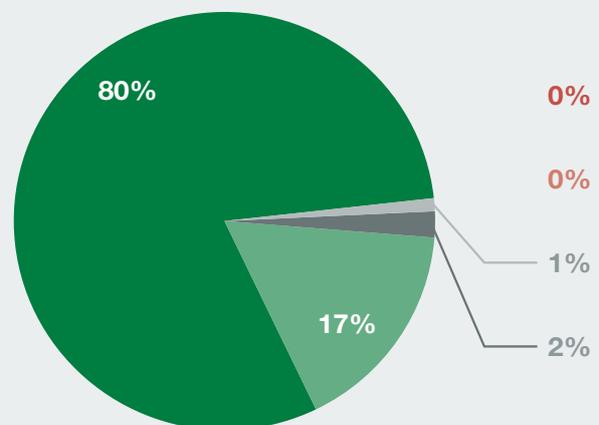
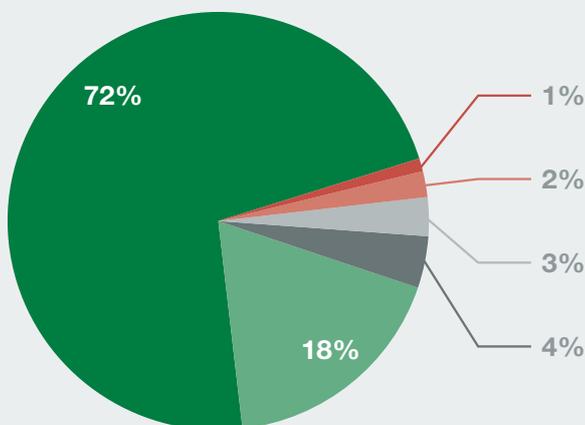
2021: Ø 1,5

Die Gutachterin / der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.

2023: Ø 1,2

2022: Ø 1,2

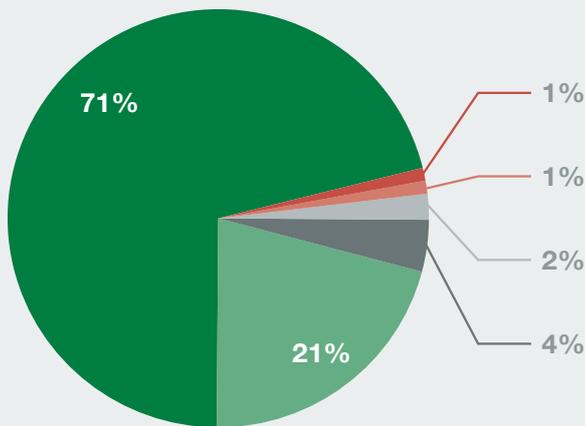
2021: Ø 1,4





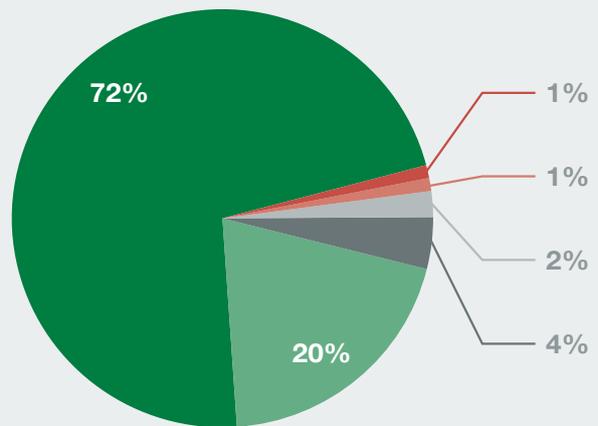
Die Gutachterin / der Gutachter wirkte gut vorbereitet.

2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,5



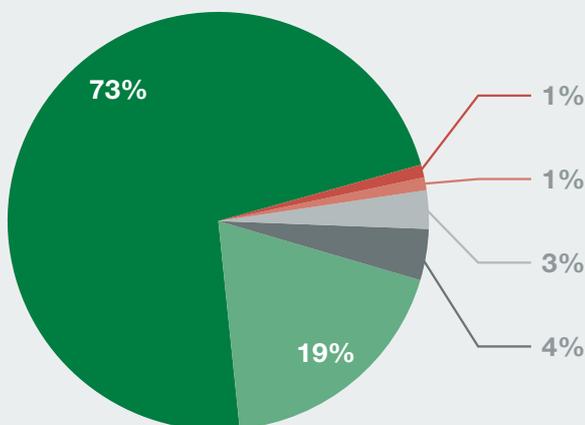
Die Gutachterin / der Gutachter drückte sich verständlich aus.

2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,4 2021: Ø 1,4



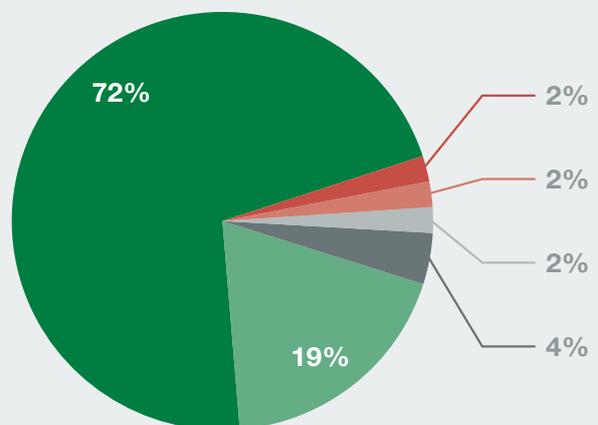
Die Gutachterin / der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.

2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,5

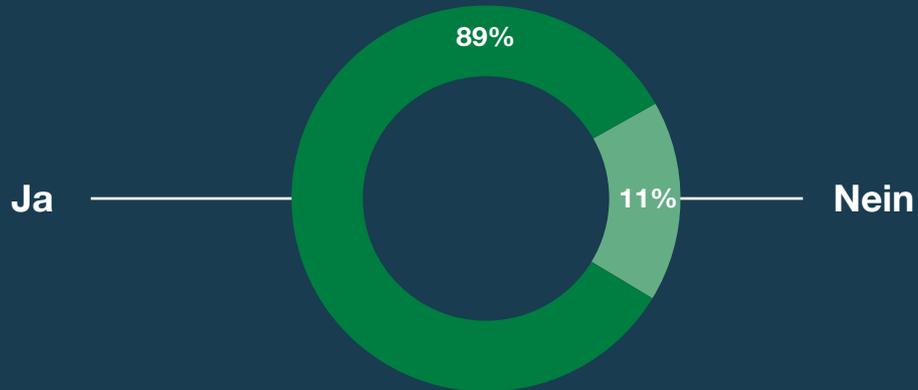


Die Gutachterin / der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.

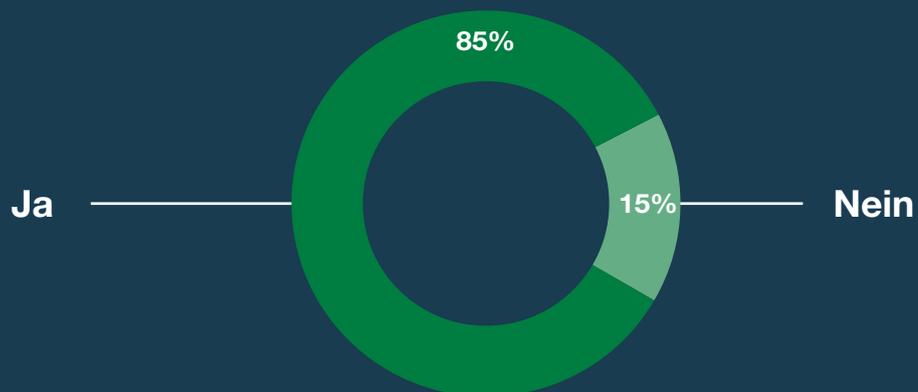
2023: Ø 1,4 2022: Ø 1,5 2021: Ø 1,5



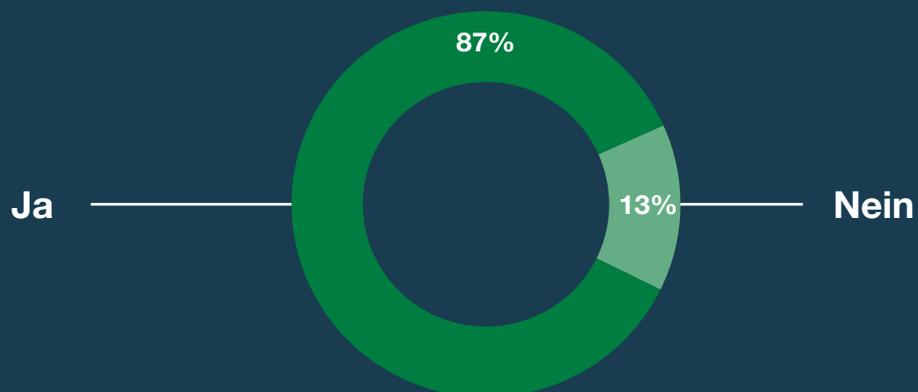
a) Haben Sie das Ergebnis Ihrer Versicherung bereits erhalten?



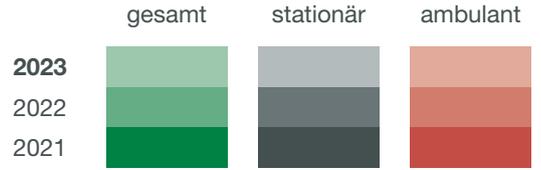
b) Falls ja: Sind Sie mit dem Ergebnis der Begutachtung zufrieden?



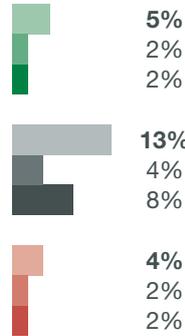
c) Ist das Ergebnis der Begutachtung für Sie nachvollziehbar?



Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachantworten möglich)



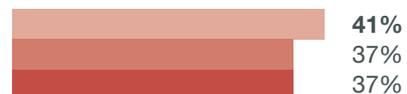
Gesetzliche Betreuer



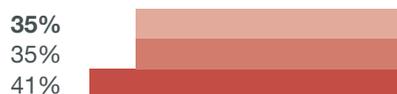
Pflegepersonen



Angehörige



Versicherte



Abschließend fragten wir die Versicherten, an welchen Stellen Sie noch Ansatzpunkte zur Verbesserung sehen. Hierzu wurde das Freitextfeld 360 Mal genutzt, unter anderem für 232 Kommentare in Form von Anmerkungen und Vorschlägen. 128 Befragte sehen hingegen keinen Verbesserungsbedarf und sind rundum zufrieden.

14

Mehr Informationen und Orientierung:

- Beratung/Information zur Pflegesituation
- Information zur Gutachterin / zum Gutachter
- Ablauf erklären
- weiteres Vorgehen erläutern

58

Kritik am Begutachtungsverfahren und Leistung:

- Verzögerung
- Gewichtung der Fähigkeiten
- zu geringe Leistung
- umfassender begutachten
- Kritik am Bewertungssystem

128
Zufriedene
Versicherte

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

94

Kritik am Verhalten oder Zeitmanagement der Gutachterin/ des Gutachters

- mehr Empathie zeigen oder Zeit nehmen
- besser zuhören, mehr nachfragen
- Bessere Vorbereitung
- einvernehmliche Terminvereinbarung
- Pünktlichkeit

35

Kritik an der Telefonbegutachtung:

- persönliches Gespräch nicht zu ersetzen
- Dauer des Telefonats
- Beurteilung aus der Ferne
- Grad der Einschränkungen schwerer einzuschätzen

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 (1) 2 3 4 5 6 Sehr unzufrieden

 Auf jeden Fall (1) Auf keinen Fall (6)

Würden Sie sich von der Gutachterin oder dem Gutachter, die bzw. der Sie begutachtet hat, erneut begutachten lassen?
 1 2 3 4 5 6

Terminvereinbarung

Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden. Die Terminvereinbarung war unkompliziert.
 Stimme voll zu (1) 2 3 4 5 6 Stimme nicht zu

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 (1) 2 3 4 5 6 Stimme nicht zu

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?
 1-19 Minuten 20-39 Minuten 40-59 Minuten
 60-79 Minuten 80-99 Minuten ≥100 Minuten

Ablauf der Begutachtung

	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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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