



Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung

Barrierefreier Gesamtbericht 2025

Inhalt

Vorwort	3
1. Methodik und Vorgehen	4
2. Gesamturteil	6
3. Terminvereinbarung	7
4. Pünktlichkeit und Begrüßung	8
5. Ablauf der Begutachtung	10
6. Person der Gutachterin / des Gutachters	14
7. Ergebnis der Begutachtung	19
8. Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?	20
9. Zusatzanalyse: Videobegutachtung	21
10. Verbesserungsbedarf	22
11. Impressum	24

Vorwort von Dr. Franziska Kuhlmann, Medicproof-Geschäftsführerin

Die Versichertenbefragungen im Jahr 2025 zeigen eines erneut sehr deutlich: Egal, welches Begutachtungsformat die für Medicproof tätigen Gutachterinnen und Gutachter nutzen, die versicherten Personen zeigen sich nach der Begutachtung in der Regel zufrieden. Dass sich neben der Vor-Ort-Begutachtung in den vergangenen Jahren die telefonische Begutachtung auf selbem Niveau bewährt hat, wissen wir durch die Befragungen der vergangenen Jahre. Gleiches können wir nun für das jüngste Format festhalten: die Videobegutachtung. Auch nach diesem Format haben wir im vergangenen Jahr befragt und gute Ergebnisse erhalten.

Videobegutachtung hat sich bewährt

Mit einer Durchschnittsnote von 1,83 (Vorjahr: 1,77) bekamen die Gutachterinnen und Gutachtern im Hinblick auf die Gesamtzufriedenheit erneut ein gutes Zeugnis ausgestellt. Und mit einer Durchschnittsnote von 1,81 reiht sich die Videobegutachtung nahtlos in die Reihe der bewährten Begutachtungsformate ein.

Die höhere Flexibilität bei den Begutachtungsformaten hat sicher ihren Teil dazu beigetragen, dass sich die versicherten Personen über die Jahre hinweg mit der durchgeführten Begutachtung zufrieden zeigen. Es gelingt uns offenbar gut, die unterschiedlichen Begutachtungsformate an den richtigen Stellen einzusetzen – also bei den passenden Auftragsstypen und Konstellationen.

Begutachtungsablauf wichtig

Die Items in der Kategorie „Ablauf der Begutachtung“ bleiben die stärksten Treiber für die Zufriedenheit der versicherten Personen – egal bei welchem Begutachtungsformat. 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 52 Prozent der 3000 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.

1. 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; 1573 schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 52 Prozent.

Unterschiedliche Fragebögen

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.

Eine Besonderheit im Jahr 2025: 500 Versicherte wurden zusätzlich im Anschluss an eine Videobegutachtung angeschrieben, 279 nahmen an der Befragung teil (Rücklaufquote: 56 Prozent).

Externe Durchführung

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.

Anonymität gewahrt

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.

Aufbau und Bewertungsskala

In den Fragebögen 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.

Gute Aussagekraft und Repräsentativität

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 Auftragsstyp (Erstgutachten, Gutachten nach Änderungsantrag und Wiederholungsgutachten) und das Pflegeumfeld (ambulant und stationär) für das Jahr 2025.

2. Gesamturteil

Im Jahr 2025 erreichte die Versichertenzufriedenheit mit einer Durchschnittsnote von 1,83 einen gewohnt guten Wert. Unter den Auftragstypen schnitten die Erstgutachten im Hinblick auf die Zufriedenheit am besten ab (1,68).

Ergebnisse zur Frage „Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?“

- 56 Prozent der Befragten zeigten sich sehr zufrieden.
- 27 Prozent waren zufrieden.
- 7 Prozent zeigten sich eher zufrieden.
- 3 Prozent waren eher unzufrieden.
- 3 Prozent waren unzufrieden.
- 4 Prozent zeigten sich sehr unzufrieden.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von rund 1,8. (Im Vergleich zu 1,8 im Jahr 2024 und 1,7 im Jahr 2023.)

Ergebnisse zur Frage „Würden Sie sich von der Gutachterin oder dem Gutachter erneut begutachten lassen?“

- 67 Prozent der Befragten sagten „auf jeden Fall“.
- 18 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 6 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 3 Prozent für die fünfte,
- und 4 Prozent sagten „auf keinen Fall“.

3. 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 im Vergleich zu den Vorjahren (jeweils 1,4) konstant.

Zustimmung zur Aussage „Ich war mit der Terminvereinbarung zufrieden.“

- 75 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 17 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 3 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte,
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Zustimmung zur Aussage „Die Terminvereinbarung war unkompliziert.“

- 76 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 16 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 4 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte,
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Die durchschnittliche Note beträgt somit 1,4. (Im Vergleich zu 1,3 im Jahr 2024 und 1,4 im Jahr 2023.)

4. Pünktlichkeit und Begrüßung

Die für Medicproof tätigen Gutachterinnen und Gutachter zeichneten sich im Jahr 2025 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 jeweils 1,4 sehr gute Ergebnisse.

Zustimmung zur Aussage „Ich war mit der Begrüßung durch den Gutachter bzw. die Gutachterin zufrieden.“

- 75 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 18 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 4 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte,
- und 2 Prozent stimmten nicht zu.

Im Schnitt wurde die Note 1,4 erreicht. (Im Vergleich zu 1,4 im Jahr 2024 und 1,3 im Jahr 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter traf zum verabredeten Zeitpunkt bei mir ein.“

- 81 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 13 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 2 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte,
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Daraus ergibt sich ein Notendurchschnitt von 1,3. (Wie in den Vorjahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter stellte sich angemessen bei mir vor.“

- 78 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 15 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 3 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte,
- und 2 Prozent stimmten nicht zu.

Der Mittelwert der Bewertung liegt bei der Note 1,4. (Im Vergleich zu 1,3 in den Jahren 2024 und 2023.)

Ergebnisse zur Frage „Wann traf die Gutachterin bzw. der Gutachter bei Ihnen ein?“

- In 95 Prozent der Fälle erschien die Gutachterin bzw. der Gutachter pünktlich zur Begutachtung.
- In 2 Prozent der Fälle zu früh,
- in 3 Prozent der Fälle zu spät.

5. Ablauf der Begutachtung

Im Jahr 2025 bestätigten die Versicherten die Bestnote aus dem Vorjahr. 2025 wurde der Ablauf der Begutachtung mit 1,7 bewertet (2024: 1,6).

Zustimmung zur Aussage „Ich war mit dem Ablauf der Begutachtung zufrieden.“

- 63 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 23 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 7 Prozent für die dritte,
- 3 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte,
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter erklärte mir den Begutachtungsablauf genau.“

- 59 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 23 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 8 Prozent für die dritte,
- 4 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,8. (Im Vergleich zu 1,7 in den Jahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter befragte mich ausführlich.“

- 66 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 20 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 7 Prozent für die dritte,
- 3 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt einen Notendurschnitt von 1,6. (Im Vergleich zu 1,5 im Jahr 2024 und 1,6 im Jahr 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter sah sich meine Unterlagen gründlich an.“

- 57 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 22 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 9 Prozent für die dritte,
- 5 Prozent für die vierte,
- 3 Prozent für die fünfte
- und 5 Prozent stimmten nicht zu.

Die durchschnittliche Note beträgt somit 1,8. (Wie in den Vorjahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter sah sich meine Wohnung ganz genau an.“

- 58 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 23 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 8 Prozent für die dritte,
- 3 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 6 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,8. (Im Vergleich zu 1,7 in den Jahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.“

- 61 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 22 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 7 Prozent für die dritte,
- 4 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 4 Prozent stimmten nicht zu.

Im Schnitt wurde eine 1,8 erreicht.(Im Vergleich zu 1,7 in den Vorjahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter machte sich ausführlich Notizen.“

- 72 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 19 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 5 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte
- und 1 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,4. (Wie in den Vorjahren 2024 und 2023).

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter erläuterte mir das weitere Vorgehen.“

- 61 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 22 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 9 Prozent für die dritte,
- 3 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 4 Prozent stimmten nicht zu.

Der Mittelwert der Bewertung liegt bei der Note 1,7. (Wie in den Vorjahren 2024 und 2023.)

6. Person der Gutachterin / des Gutachters

Auch im Hinblick auf die Person des Gutachters bestätigten die Versicherten die guten Noten aus dem Vorjahr. Im Schnitt vergaben sie die Note 1,5. Dabei konnten die Gutachterinnen und Gutachter genauso vor Ort überzeugen, wie telefonisch oder per Video.

Zustimmung zur Aussage „Ich war mit der Gutachterin bzw. mit dem Gutachter als Person zufrieden.“

- 73 Prozent der Befragten waren sehr zufrieden.
- 16 Prozent zeigten sich zufrieden,
- 5 Prozent waren eher zufrieden,
- 2 Prozent zeigten sich eher unzufrieden,
- 1 Prozent war unzufrieden
- und 3 Prozent zeigten sich sehr unzufrieden.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,5 (im Vergleich zu 1,4 im Jahr 2024 und 1,5 im Jahr 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter war freundlich.“

- 77 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 16 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 3 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte
- und 2 Prozent stimmten nicht zu.

Im Schnitt wurde somit die Note 1,4 erreicht. (Im Vergleich zu 1,3 in den Jahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter wirkte kompetent.“

- 74 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 16 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 5 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte
- und 2 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,5. (Im Vergleich zu 1,4 in den Jahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter war einfühlsam.“

- 68 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 18 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 7 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Die durchschnittliche Note beträgt somit 1,6. (Im Vergleich zu 1,5 in den Vorjahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Ich fühlte mich von der Gutachterin bzw. von dem Gutachter ernst genommen.“

- 72 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 16 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 4 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 4 Prozent stimmten nicht zu.

Der Mittelwert der Bewertung liegt bei der Note 1,5 (wie in den Vorjahren 2024 und 2023).

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter machte einen gepflegten Eindruck.“

- 80 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 17 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 2 Prozent für die dritte,
- 0 Prozent für die vierte,
- 0 Prozent für die fünfte
- und 1 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,2. (Im Vergleich zu 1,3 im Jahr 2024 und 1,2 im Jahr 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter wirkte gut vorbereitet.“

- 71 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 17 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 6 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte
- und 1 Prozent stimmten nicht zu.

Im Schnitt wurde somit die Note 1,5 erreicht. (Im Vergleich zu 1,4 in den Vorjahren 2024 und 2023.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter drückte sich verständlich aus.“

- 74 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 17 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 5 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte
- und 2 Prozent stimmten nicht zu.

Die durchschnittliche Note beträgt somit 1,4 (wie in den Vorjahren 2024 und 2023).

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter nahm sich ausreichend Zeit für mich.“

- 74 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 15 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 6 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 1 Prozent für die fünfte
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Der Mittelwert der Bewertung liegt bei der Note 1,5. (Im Vergleich zu 1,4 in den Jahren 2024 und 2023).

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter hörte mir aufmerksam zu.“

- 72 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 16 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 6 Prozent für die dritte,
- 2 Prozent für die vierte,
- 2 Prozent für die fünfte
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,5. (Im Vergleich zu 1,5 im Jahr 2024 und 1,4 im Jahr 2023).

7. Ergebnis der Begutachtung

Zum Zeitpunkt der Befragung haben 89 Prozent der Befragten ihr Ergebnis bereits erhalten. Davon zeigten sich 84 Prozent zufrieden mit dem Ergebnis der Begutachtung und für 86 Prozent war das Ergebnis auch nachvollziehbar.

8. Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

Die Versichertenbefragung wurde mehrheitlich von anderen Personen ausgefüllt – also von Angehörigen, Pflegepersonen oder gesetzlichen Betreuern. Anteile der Ausfüllenden:

- Versicherte (44 Prozent),
- Angehörige (37 Prozent),
- Pflegepersonen (16 Prozent)
- und gesetzliche Betreuer (3 Prozent).

Dabei unterscheiden sich die Situationen von ambulanten und stationären Antragstellerinnen und Antragstellern. Im stationären Setting sind Angehörige wichtiger. Anteile der Ausfüllenden im stationären Bereich:

- Angehörige (44 Prozent),
- Pflegepersonen (27 Prozent),
- Versicherte (24 Prozent)
- und gesetzliche Betreuer (4 Prozent).

Anteile der Ausfüllenden im ambulanten Bereich:

- Versicherte (45 Prozent),
- Angehörige (37 Prozent),
- Pflegepersonen (15 Prozent)
- und gesetzliche Betreuer (3 Prozent).

Hinweis: Bei der Beantwortung, wer den Fragebogen ausfüllt, sind Mehrfachantworten möglich.

9. Zusatzanalyse: Videobegutachtung

Die Videobegutachtung erzielte im Jahr 2025 hohe Zufriedenheitswerte bei den Versicherten. Im Durchschnitt wurde für die Gesamtzufriedenheit die Note 1,8 vergeben. Der Ablauf der Begutachtung per Video wurde überwiegend als reibungslos bewertet. Besonders überzeugten die für uns tätigen Gutachterinnen und Gutachter durch ihre umfassende Prüfung der Einschränkungen. 85 Prozent der Befragten vergaben hierfür die Noten 1 oder 2.

Ergebnisse zur Frage „Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Begutachtung?“

- 58 Prozent der Befragten zeigten sich sehr zufrieden.
- 25 Prozent waren zufrieden.
- 8 Prozent zeigten sich eher zufrieden.
- 1 Prozent waren eher unzufrieden.
- 4 Prozent waren unzufrieden.
- 4 Prozent zeigten sich sehr unzufrieden.

Das ergibt für die Videobegutachtung eine Durchschnittsnote von rund 1,81. (Im Vergleich zu 1,71 bei der Vor-Ort-Begutachtung und 1,96 bei der Telefonbegutachtung.)

Zustimmung zur Aussage „Die Gutachterin bzw. der Gutachter überprüfte meine Einschränkung umfassend.“

- 68 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll zu.
- 17 Prozent entschieden sich für die zweite Antwortmöglichkeit,
- 8 Prozent für die dritte,
- 1 Prozent für die vierte,
- 3 Prozent für die fünfte
- und 3 Prozent stimmten nicht zu.

Im Schnitt wurde bei der Videobegutachtung eine 1,64 erreicht. (Im Vergleich zu 1,71 bei der Vor-Ort-Begutachtung und 1,80 bei der Telefonbegutachtung.)

10. Verbesserungsbedarf

Abschließend fragten wir die Versicherten, an welchen Stellen sie noch Ansatzpunkte zur Verbesserung sehen. Hierzu wurde das Freitextfeld 559 Mal genutzt, unter anderem für 241 Kommentare in Form von Vorschlägen oder Anmerkungen. 318 Befragte sehen hingegen keinen Verbesserungsbedarf und sind rundum zufrieden.

Es gibt 22 Anregungen für mehr Informationen und Orientierung, in Bezug auf:

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

83 Befragte äußerten Kritik am Verhalten oder Zeitmanagement der Gutachterin bzw. des Gutachters. Beispiele:

- Mehr Empathie zeigen oder Zeit nehmen
- Besser zuhören, mehr nachfragen
- Einvernehmliche Terminvereinbarung
- Pünktlichkeit
- Einbeziehung der Pflegeperson oder Angehörigen
- bessere Vorbereitung

64-mal wurde Kritik am Begutachtungsverfahren oder der Leistung geäußert. Hinsichtlich:

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

63-mal wurde der Wunsch nach einer Begutachtung vor Ort geäußert. Themen sind in diesem Zusammenhang:

- Persönliches Gespräch nicht zu ersetzen
- Beurteilung aus der Ferne
- Grad der Einschränkung schwer einzuschätzen

11. 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