



Medizinischer Dienst
Nordrhein

Unternehmensziele 2026

Abgestimmte Unternehmensziele des Medizinischen Dienstes
Nordrhein

Dokumentiert vom Team Qualitätsmanagement



Düsseldorf, Dezember 2025

Pflegeeinzelfallbegutachtung I

Leistungsziel

- Der Medizinische Dienst Nordrhein erledigt alle eingehenden Begutachtungsaufträge.
- Zeitnahe und fristgerechte Bearbeitung der Aufträge inkl. Nachmittagstermine
 - Alle Aufträge werden fristgerecht entsprechend der zur Verfügung gestellten Ressourcen verplant. Die Begutachtung erfolgt im Rahmen der gesetzlich vorgegebenen/intern festgelegten Fristen. Zur Stärkung der Kundenzufriedenheit finden Begutachtungen am Nachmittag statt.
 - Alle Erst- und Höherstufungen werden innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Fristen bearbeitet. Alle Widersprüche werden innerhalb von 30 Arbeitstagen erledigt.
 - Der Gesamtbestand an offenen Aufträgen darf in Summe nicht über 36.000 liegen.



Pflegeeinzelfallbegutachtung II

Qualitätsziel

- Die Qualität der Gutachten wird gesteigert.
 - 70 % der Gutachten im Widerspruchsverfahren haben Bestand.
 - In der Kontinuierlichen Qualitätsprüfung liegt der Anteil der leistungswirtschaftlich relevanten Fehler < 1,5 % (Item 7 in KQP).
 - KQP durch Fachbereich - Prüfquote = 0,5 % (gesetzliche Vorgabe SGB XI)



Leistungsziele

- Die telefonische Erreichbarkeit des Service Centers wird u. a. in Verbindung mit der telefonischen Terminabstimmung weiter verbessert.
 - Durchschnittliche Wartezeit in der Hotline sinkt im Vergleich zum Vorjahr um weitere 10 % (Zielwert 06:54 mm:ss).
- Alle Aufträge werden fristgerecht verplant (Verfristungsquote <1%). Die Begutachtung erfolgt im Rahmen der gesetzlich vorgegebenen/intern festgelegten Fristen. Zur Stärkung der Kundenzufriedenheit finden Begutachtungen am Nachmittag statt.
 - Q1: Entwicklung eines Forecast Nettostunden (Berücksichtigung AL, Bereitschaft etc.)
 - Q2: Integration des Forecasts in den Planungsprozess (Dienstplan)
 - Q3: Ausweisung IST- Stand Touren geplant und retrospektiv (QlikView/Visitour)
 - Q4: Ermittlung von Gaps durch die Gegenüberstellung tatsächlich gefahrene zu geplanten Kilometern



Service Center II

Qualitätsziel

- Die Servicequalität im Rahmen der Terminvergabe in der Pflegeeinzelfallbegutachtung wird verbessert.
 - Verbesserung der Steuerung (im Routingkonzept) der Anrufe durch eine kontinuierliche Anpassung an die jeweiligen Anrufgründe.
 - Einführung einer KI im telefonischen Service
 - Implementierung einer dauerhaften Kundenbefragung zur Lieferung valider Ergebnisse für unsere Serviceverbesserung.



Pflegequalitätsprüfungen

Leistungsziel

- Der Medizinische Dienst Nordrhein erfüllt seinen gesetzlichen Auftrag und führt alle Regel-, Anlass- und Wiederholungsprüfungen durch.

Qualitätsziel

- Einführung und Umsetzung der neuen Qualitätsprüfungs-Richtlinie (QPR) für die ambulante Pflege



Leistungsziele

- Der Medizinische Dienst Nordrhein wird 226.503 Fälle (PG S/I/II) bearbeiten und stellt dabei eine gerechte Kontingentverteilung sicher. Jede Krankenkasse erhält das für sie vorgesehene Kontingent, es sei denn, sie hat keinen entsprechenden Beratungsbedarf.
- Der Medizinische Dienst Nordrhein erledigt alle Aufträge fristgerecht:
 - 100 % der BTHG-Anlässe werden in 14,
 - 100 % der BTHG + Fälle in maximal 42,
 - 100 % PRG-Anlässe in 21 und
 - alle anderen Aufträge in 30 Kalendertagen erledigt.
- Niedrigere Bearbeitungszeit der Gutachten zum Vorjahr je Anlassgruppe (-15% zum Vorjahr)
- Höhere Fallzahl bei gleicher Arbeitszeit



Stationäre Begutachtung

Leistungsziel

- Der Medizinische Dienst Nordrhein erfüllt sein Leistungsversprechen gegenüber seinen Auftraggebern. Insgesamt werden 160.000 Gutachten Rechnungsprüfung erstellt. Es werden 720 Strukturprüfungen, 140 Qualitätskontrollen und 50 Leistungsgruppenprüfungen erledigt.
- Einbindung der MFB zur Gutachtenerstellung bei den Qualitätskontrollen & Rechnungsprüfungen.



Service für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Der Service für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird gestärkt und ausgebaut.
 - Im MeDiNet soll ein KI-Service-Assistent in komfortabler Weise Wissen im Bereich der Servicedienste (Zentrale) zur Verfügung stellen.
 - Weiterentwicklung Barrierefreiheit im MeDiNet
 - Ablösung der bisherigen IDM-Workflows und Anbindung von SAP an IDM
 - Die Benutzerfreundlichkeit der IT-Anwendungen wird durch verschiedene Maßnahmen kontinuierlich verbessert.
 - Entbürokratisierung und Revisionssicherheit in der Personalabteilung sowie Optimierung der Prozesse

Personalbindung

- Umsetzung des Kompetenzstufenmodells
- Verbesserung der Mitarbeitergesundheit
- Einführung einer jährliche Mitarbeiterbefragung



Planstellenbesetzung

- Alle Planstellen mit einer Bewirtschaftung gemäß Haushaltsplan sind besetzt.
- Die Personalbesetzungsliste weist maximal ein $\Delta \leq 2\%$ in allen Organisationseinheiten aus.

Führungskräfteentwicklung

- Der Medizinische Dienst Nordrhein stärkt weiter die Kompetenz seiner Führungskräfte und fördert den bereichsübergreifenden Austausch. Die Führungskräfte werden befähigt, die Führungsinstrumente des MD NR so einzusetzen, dass sie ihrer Führungsverantwortung nachkommen.



Steigerung der Nachhaltigkeit

- Der Medizinische Dienst Nordrhein setzt das in 2025 erstellte Nachhaltigkeitskonzept um.
- Koordinierte Reduktion der physischen Post

Ausbau der Digitalisierung

- Ausweitung der Videobegutachtung in der Einzelfallbegutachtung
- Ausweitung der Videobegutachtung in der Allgemeinen Sozialmedizin.
- Etablierung der KI-Unterstützung in der Gutachtenerstellung in der Allgemeinen Sozialmedizin in Abh. vom Erfolg des KI-Projektes.
- Einführung KI-Suche für das MeDiNet sowie für das digitale Archiv.
- Einführung einer KI-Unterstützung im Call-Center des Service-Bereichs.

Compliance Management System (gem. ISO 37301)

- Einrichtung eines Compliance Management Systems (CMS)
 - Phase 3 – Entwicklung von Maßnahmen zur Risikovermeidung und Implementierung in die Fachprozesse
 - Phase 4 – Kommunikation und Schulung
 - Phase 5 – Compliance Wirksamkeitskontrollen und Reporting

Implementierung eines Informationssicherheitsmanagementsystems

- Die Implementierung der Norm ISO 27001 wird fortgeführt:
 - Implementierung von Phase 3 des Umsetzungskonzepts für die Norm ISO 27001 im MD Nordrhein: Asset-Identifikation und Risikobewertung
 - Implementierung von Phase 4 des o.g. Konzepts: Implementierung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen aus dem Anhang A der ISO 27001



Re-Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001

- Durchführung von mindestens 5 internen Audits
- Anpassung der Prozessdokumentation an die neue DieLiRi
- Interne Kurzschulung für MA der zu zertifizierenden Organisationseinheiten zum Thema QM anbieten, wenn Bedarf besteht
- Durchführung einer Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung zur Zufriedenheit mit dem Feedbackmanagement und dem Controlling (Umfrage erfolgt bei den Führungskräften und in den Bereichen der Zentrale)

