

Versicherte sind mit Telefonbegutachtung sehr zufrieden

Die Versicherten sind mit der telefonischen Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes sehr zufrieden. Das zeigen die bundesweiten Ergebnisse der repräsentativen Versichertenbefragung, für die eine unabhängige wissenschaftliche Stelle rund 43.000 anonymisierte Fragebögen aus dem Jahr 2022 ausgewertet hat.

Während der Corona-Pandemie konnten die Begutachtungen des Medizinischen Dienstes für die Pflegeversicherung aus Infektionsschutzgründen telefonisch erfolgen. Der Bericht zeigt: Das Begutachtungsformat der telefonischen Begutachtung wurde von den Versicherten positiv angenommen. 85,6 Prozent der Befragten gaben an, zufrieden mit der telefonischen Begutachtung zu sein. Teilweise zufrieden waren 9,9 Prozent. 4,5 Prozent der Befragten gaben an, unzufrieden zu sein. Die telefonische Begutachtung schneidet damit ebenso gut ab wie die Begutachtung im Hausbesuch (Ergebnisse Begutachtung im Hausbesuch: 86,2 Prozent zufrieden, 9,3 Prozent teilweise zufrieden, 4,5 Prozent unzufrieden).

Von den telefonisch begutachteten Versicherten waren 86 Prozent mit den Informationen über die Pflegebegutachtung zufrieden. Positiv bewertet wurden auch die Kontaktaufnahme und das Eingehen auf die individuelle Situation (90,1 Prozent Zufriedene). Rund 88 Prozent der telefonisch begutachteten Versicherten waren mit der Gesprächsführung zufrieden – dazu gehören das Einfühlungsvermögen und die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter.

Telefonbegutachtung gesetzlich ermöglichen

„Die Ergebnisse zeigen, dass das Telefoninterview eine gleichwertige Alternative zum Hausbesuch ist. Insbesondere bei Höherstufungsanträgen sollte das Telefoninterview eingesetzt werden, um den zeitnahen Zugang zu den Pflegeleistungen für die Versicherten trotz steigender Begutachtungszahlen sicherstellen zu können. Das ist derzeit nicht möglich. Die Flexibilisierung der Begutachtungsformate sollte deshalb gesetzlich ermöglicht werden“, sagt Carola Engler, stellvertretende Vorstandsvorsitzende des Medizinischen Dienstes Bund.

Begutachtungszahlen werden weiter steigen

Die Zahl der Begutachtungen ist bei den Medizinischen Diensten bundesweit in den vergangenen Jahren erheblich gestiegen – von 1,8 Millionen Begutachtungen in 2016 auf 2,6 Millionen im Jahr 2022. Aufgrund des demografischen Wandels ist in den kommenden Jahren mit weiter steigenden Zahlen zu rechnen. Die telefonische Begutachtung kann ein Baustein sein, um die steigenden Begutachtungszahlen zeitgerecht bewältigen zu können, damit Versicherte schnell einen Zugang zu den Leistungen erhalten.

Hohe Beteiligung an der Versichertenbefragung

Im Jahr 2022 wurden für die Versichertenbefragung 86.000 Fragebögen an die Versicherten versandt. Jeder zweite Fragebogen wurde von den Pflegebedürftigen oder ihren An- und Zugehörigen ausgefüllt und an die unabhängige Stelle zur Auswertung geschickt. Die gute Resonanz zeigt das Interesse am Thema Pflegebegutachtung. Es gibt eine große Bereitschaft der Versicherten, Feedback zur Arbeit des Medizinischen Dienstes zu geben. Die Erkenntnisse aus der Befragung werden fortlaufend für das Qualitätsmanagement der Medizinischen Dienste genutzt.

Die bundesweiten Ergebnisse der repräsentativen Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2022 und die Einzelberichte aus den fünfzehn Medizinischen Diensten finden Sie auf der Internetseite www.md-bund.de. Die Einzelberichte finden Sie auch auf den Seiten der Medizinischen Dienste, die Sie über www.medizinischerdienst.de erreichen.

Hintergrund:

Die Medizinischen Dienste begutachten Versicherte im Auftrag der Pflegekassen, wenn sie einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung gestellt haben. Während der Corona-Pandemie konnten die Begutachtungen aus Infektionsschutzgründen telefonisch erfolgen. Nach Auslaufen des Infektionsschutzgesetzes ist dies nicht mehr möglich.

Die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung findet seit 2014 jährlich statt. Basis sind die vom GKV-Spitzenverband auf Grundlage des Sozialgesetzbuchs XI erlassenen Dienstleistungs-Richtlinien. Die Umsetzung erfolgt durch ein unabhängiges wissenschaftliches Institut. Zufällig ausgewählte Versicherte, die einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung gestellt haben, erhalten einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie die Pflegebegutachtung bewerten können. Die Fragebögen werden direkt an das unabhängige Institut zur Auswertung gesendet.

Pressekontakt

Michaela Gehms, Pressesprecherin Medizinischer Dienst Bund

Tel. 0201 8327-115 Mobil: +49 172 3678007

E-Mail: m.gehms@md-bund.de

Der **Medizinische Dienst Bund** ist eine Körperschaft öffentlichen Rechts. Träger sind die Medizinischen Dienste in den Ländern. Der Medizinische Dienst Bund koordiniert die Zusammenarbeit der Medizinischen Dienste und erarbeitet Richtlinien für ihre Tätigkeit. Zudem berät er die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung auf Bundesebene z. B. in den Gremien der Selbstverwaltung wie dem Gemeinsamen Bundesausschuss.

Die **Medizinischen Dienste in den Ländern** begutachten Versicherte auf Leistungen der Kranken- und Pflegeversicherung im Auftrag der Kranken- und Pflegekassen. Die Medizinischen Dienste führen zudem Qualitäts- und Strukturprüfungen in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern durch.