

Evaluation: Telefonbegutachtung ist zielgenau und entlastet Versicherte und Angehörige

Mit dem Pflegeunterstützungs- und Entlastungsgesetz hat der Gesetzgeber die Möglichkeit geschaffen, in bestimmten Fällen die Pflegebegutachtung nicht nur als Hausbesuch, sondern auch als strukturiertes Telefoninterview durchführen zu können. Bei der Pflegebegutachtung stellt der Medizinische Dienst den Grad der Pflegebedürftigkeit fest – dies ist Voraussetzung für Leistungen aus der sozialen Pflegeversicherung. In einer wissenschaftlichen Evaluation hat der Medizinische Dienst Bund untersuchen lassen, ob das Telefoninterview verlässlich funktioniert. Ergebnis: Die Begutachtung ist zielgenau und wird auch von den Pflegebedürftigen und ihren An- und Zugehörigen als entlastend empfunden.

Von März bis Mai 2024 befragten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler eines unabhängigen, externen Instituts rund 70 Gutachterinnen und Gutachter. Sie führten Experteninterviews und Online-Befragungen durch, analysierten Daten aus Erhebungen, Versichertenbefragungen und Begutachtungsdokumenten. Die Ergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen: Die Erfahrungen mit den strukturierten Telefoninterviews sind insgesamt positiv und attestieren diesem Begutachtungsformat eine verlässliche Eignung zur Erfassung von Pflegebedürftigkeit. Essentiell für den Erfolg der Telefonbegutachtung sind die kommunikativen Erfahrungen und Fähigkeiten der Gutachterinnen und Gutachter, die durch entsprechende Schulungen unterstützt und gefördert werden. Die Evaluation hat M+M Management + Marketing Consulting im Auftrag des Medizinischen Dienstes Bund durchgeführt.

Pflegegrad wird verlässlich festgestellt – Versicherte bewerten Telefoninterview positiv

In der Evaluation stellte M+M fest, dass das strukturierte Telefoninterview auch von den Pflegebedürftigen und ihren An- und Zugehörigen positiv angenommen wird. Die Betroffenen beschrieben die Begutachtung am Telefon als weniger belastend und als alltagstauglich. Die Versicherten gaben zudem an, dass die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes in der Begutachtungssituation Orientierung geben, dass sie einfühlsam fragen und aktiv zuhören.

Nächster Schritt sollte Einführung der Videobegutachtung sein

„Das strukturierte Telefoninterview ist eine sinnvolle und geeignete Ergänzung der Begutachtungsformate zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit und kann dauerhaft in die Praxis übernommen werden“, sagt Carola Engler, stellvertretende Vorstandsvorsitzende des Medizinischen Dienstes Bund. In der Evaluation wurden zudem die Erfahrungen der Medizinischen Dienste mit der Videobegutachtung ausgewertet, die im nächsten Schritt vorgebracht werden sollte. Die videobasierte Begutachtung wird die Möglichkeiten orteungebundener Begutachtungen in Zukunft noch einmal erweitern: Die Befragten sehen hier im Vergleich zum Telefoninterview den Vorteil der visuellen Mehrinformationen. Daher kommt die Videotelefonie der Begutachtung im Hausbesuch sehr nahe. „Es wird nun darauf ankommen, den Mix an unterschiedlichen Begutachtungsformaten in der

Praxis bestmöglich auszugestalten, auch vor dem Hintergrund der steigenden Zahlen an Pflegebegutachtungen“, sagt Carola Engler. Hindernis für den Einsatz sind derzeit noch die fehlenden technischen Voraussetzungen bei den Versicherten – sowohl in Pflegeheimen als auch im häuslichen Umfeld ist der Zugang zu stabilem Internet und W-LAN vielerorts noch nicht verfügbar.

Hintergrund

Wenn Versicherte bei ihrer Pflegekasse einen Antrag auf Leistungen aus der sozialen Pflegeversicherung stellen, so sind sie durch den Medizinischen Dienst zu begutachten. Bei der Begutachtung stellen die Gutachterinnen und Gutachter den Grad der Pflegebedürftigkeit fest. Dies ist Voraussetzung, um Leistungen wie Pflegegeld oder Pflegesachleistungen von den Pflegekassen erhalten zu können. Grundlage der Begutachtung sind bundesweit einheitliche Kriterien, die im Sozialgesetzbuch XI und in den Begutachtungs-Richtlinien des Medizinischen Dienstes Bund geregelt sind.

Mit dem Pflegeunterstützungs- und Entlastungsgesetz hat der Gesetzgeber im Oktober 2023 die Möglichkeit geschaffen, in geeigneten Fällen (Höherstufungs- und Wiederholungsbegutachtungen bei Personen ab 14 Jahren), die persönliche Begutachtung nicht nur als Hausbesuch, sondern alternativ als strukturiertes Telefoninterview durchführen zu können.

Im nächsten Schritt werden die Kriterien für die Videobegutachtung in die Begutachtungs-Richtlinien eingearbeitet. Denn nach dem Digital-Gesetz, das im März 2024 verabschiedet wurde, sind nun auch Begutachtungen per Videotelefonie grundsätzlich möglich.

Für den heute veröffentlichten Evaluationsbericht haben Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler von M + M Management + Marketing Consulting die Daten aus Versichertenbefragungen, Experteninterviews sowie Befragungen der Gutachterinnen und Gutachtern ausgewertet.

Zum Evaluationsbericht

Pressekontakt:

Michaela Gehms, Pressesprecherin Medizinischer Dienst Bund

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

E-Mail: michaela.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 Krankenkassen. Die Medizinischen Dienste führen zudem Qualitäts- und Strukturprüfungen in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern durch.