

Pflegebegutachtung kommt bei den Versicherten gut an

Die bundesweite Versichertenbefragung des Medizinischen Dienstes bestätigt hohe Zufriedenheitswerte: 86,5 Prozent der pflegebedürftigen Menschen gaben bei der anonymisierten Befragung an, mit der Pflegebegutachtung im Hausbesuch zufrieden zu sein; 83,6 Prozent sind es mit der Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview. Die Versichertenbefragung wird jährlich von einer externen wissenschaftlichen Stelle ausgewertet. Der Gesamtbericht zu der bundesweiten Befragung und die Berichte zu den regionalen Ergebnissen wurden heute veröffentlicht. Diese geben wichtige Hinweise zur zukunftsfesten Weiterentwicklung der Begutachtung: Digitalisierung nutzen und bedarfsgerechte Versorgungsplanung für die Versicherten sicherstellen.

„Wir freuen uns, dass so viele Versicherte unsere Gutachterinnen und Gutachter als freundlich, kompetent und empathisch wahrnehmen. Das spricht für die hohe Professionalität des Medizinischen Dienstes“, sagt Carola Engler, stellvertretende Vorstandsvorsitzende des Medizinischen Dienstes Bund. Die Befragungsergebnisse zeigen aber auch, dass sich die Versicherten mehr Beratung und mehr Impulse für ihre individuelle Pflegesituation wünschen. „Hier sehen wir ein großes Potenzial der Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst. Unser Ziel ist es, die Begutachtung zukunftsgerecht weiterzuentwickeln und dabei die pflegefachlichen Kompetenzen unserer Gutachterinnen und Gutachter direkt einzubringen, um eine bedarfsgerechte Versorgungsplanung für die Versicherten sicherzustellen. Auch die Chancen der Digitalisierung können wir weit mehr nutzen, als bisher.“

Hohe Zufriedenheitswerte bei Hausbesuch und Telefoninterview

Für die Befragung wurden insgesamt etwa 31.000 anonymisierte Fragebögen (22.273 Hausbesuch, 8.803 Telefoninterview) aus dem Jahr 2024 ausgewertet. Demnach waren 86,5 Prozent der Befragten mit der Begutachtung im Hausbesuch zufrieden, 8,8 Prozent teilweise zufrieden und 4,7 Prozent unzufrieden. Mit der Begutachtung durch ein strukturiertes Telefoninterview zeigten sich 83,6 Prozent der Befragten zufrieden, 10,4 Prozent teilweise zufrieden und 6 Prozent unzufrieden.

Die Bewertungen beider Begutachtungsarten weisen trotz geringfügiger Unterschiede eine gute Begutachtungsqualität vor. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem strukturierten Telefoninterview in der Pandemie wurde dieses als regelhafte Begutachtungsart für Höherstufungs- und Wiederholungsbegutachtungen gesetzlich ermöglicht.

Möglichkeiten der Digitalisierung zur Erhöhung der Erreichbarkeit nutzen

Über 95 Prozent der Befragten zeigten sich mit beiden Begutachtungsarten hinsichtlich Termintreue und der Vorstellung der Gutachterinnen und Gutachter zufrieden. Außerdem bewerteten die Befragten die Mitarbeitenden des Medizinischen Dienstes als vertrauenswürdig, kompetent, einfühlsam und respektvoll im Umgang: Die Zufriedenheit in diesen Kriterien lag jeweils bei rund 90 Prozent, wobei den Versicherten die Kompetenz der Gutachterinnen und Gutachter besonders wichtig war.

Knapp 80 Prozent der Befragten waren mit der Beratung innerhalb der Begutachtung zufrieden (78,9 Prozent Hausbesuch, 76,3 Prozent Telefoninterview). Die Versicherten wünschten sich mehr Beratung und Impulse zur Verbesserung ihrer individuellen Pflegesituation.

Optimierungsbedarf gibt es auch mit Blick auf die Erreichbarkeit des Medizinischen Dienstes. So gaben rund drei Viertel der Versicherten (77,1 Prozent Hausbesuch; 75,1 Prozent Telefoninterview) an, zufrieden mit der Erreichbarkeit zu sein; zwischen 16 und 18 Prozent waren damit nur teilweise zufrieden, unzufrieden mit der Erreichbarkeit waren rund 7 Prozent. Um die Erreichbarkeit zu verbessern, ist es bereits heute zum Teil möglich, Termine online zu buchen oder über digitale Kontaktformulare persönliche Anliegen mitzuteilen. Diese Möglichkeiten werden im Zuge der Digitalisierung weiter ausgebaut.

Große Bereitschaft der Versicherten, Rückmeldung zu geben

Von den im vergangenen Jahr etwa 79.000 versandten Fragebögen (56.392 Hausbesuch, 22.429 Telefoninterview) sind 31.000 beantwortet und ausgewertet worden. Zusätzlich haben über 11.000 Befragte die Möglichkeit genutzt, freie Kommentare für Lob und Kritik auf den Fragebögen abzugeben. Die gute Resonanz auf die Befragung zeigt deutlich das Interesse der Versicherten am Thema Pflegebegutachtung und die große Bereitschaft, eine Rückmeldung zu geben. Diese nutzt der Medizinische Dienst, um die Abläufe stetig zu verbessern.

Die bundesweiten Ergebnisse der repräsentativen Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung 2024 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

Im Jahr 2024 begutachteten die Gutachterinnen und Gutachter rund 3,1 Millionen Versicherte zur Einstufung in einen der fünf Pflegegrade. Die Befragung der Versicherten zu ihren Erfahrungen mit der Begutachtung erfolgt regelmäßig: Seit 2014 erhalten zufällig ausgewählte Versicherte, die einen Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung gestellt haben, einen anonymisierten Fragebogen, mit dem sie die Gutachterinnen und Gutachter sowie den Ablauf der Pflegebegutachtung bewerten können. Die Auswertung der Fragebögen erfolgt durch eine externe wissenschaftliche Stelle, das BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH.

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.