

Versicherte sind mit Telefonbegutachtung sehr zufrieden

Die Versicherten sind mit der telefonischen Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes Hessen sehr zufrieden. Das zeigen die Ergebnisse der repräsentativen Versichertenbefragung, für die eine unabhängige wissenschaftliche Stelle rund 1.600 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. **87,3 Prozent** der Befragten gaben an, zufrieden mit der telefonischen Begutachtung zu sein. Teilweise zufrieden waren **9,9 Prozent**. **2,8 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: **89,2 Prozent** zufrieden, **7,7 Prozent** teilweise zufrieden, **3,1 Prozent** unzufrieden).

Von den telefonisch begutachteten Versicherten waren **84,8 Prozent** mit den Informationen über die Pflegebegutachtung zufrieden. Positiv bewertet wurden auch die Kontaktaufnahme und das Eingehen auf die individuelle Situation (**90,6 Prozent** Zufriedene). Rund **90,3 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 Frau Sötkin Geitner, Vorstandsvorsitzende des Medizinischen Dienstes Hessen.

Begutachtungszahlen werden weiter steigen

Die Zahl der Begutachtungen ist bei den Medizinischen Diensten bundesweit in den vergangenen Jahren erheblich gestiegen – von 1,8 Mio. Begutachtungen in 2016 auf 2,6 Mio. 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 des Medizinischen Dienstes Hessen 3.612 Fragebögen an die Versicherten versandt. Rund 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.

Der vollständige Ergebnisbericht zur Versichertenbefragung 2023 ist online abrufbar unter <https://www.md-hessen.de>.

Der **Medizinische Dienst Hessen** ist die sozialmedizinische Sachverständigeninstitution für die gesetzliche Kranken- und soziale Pflegeversicherung. Im Auftrag der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen ist der **Medizinische Dienst** für die **Begutachtungen** von Versicherten, **Qualitätsprüfungen** in Versorgungseinrichtungen, **Beratungen** zu Grundsatz- und Versorgungsfragen sowie **Fortbildungen** für Sozialleistungsträger zuständig. Zum 31.12.2021 beschäftigt er insgesamt **829 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an neun Standorten** in Hessen.

www.md-hessen.de