

# AUF DEM WEG NACH MORGEN

Über eines konnte sich der Bereich Pflege des MDK Bayern 2020 definitiv nicht beschweren:

dass es eintönig war. Neue Prozesse und Aufgaben wie die telefonische Begutachtung oder der Einsatz im Katastrophenschutz hielten alle auf Trab.

„Von heute auf morgen waren keine Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen mehr möglich, und die Pflegebedürftigen konnten, um sie nicht einem erhöhten Infektionsrisiko auszusetzen, nicht mehr daheim aufgesucht werden. Die Grundlagen unserer Arbeit waren weggebrochen, gleichzeitig bestand unser gesetzlicher Auftrag jedoch weitestgehend fort“, erinnert sich Johanna Sell, ehemalige Leiterin des Bereichs Pflege und ehemalige stellvertretende Geschäftsführerin des MDK Bayern, an die Herausforderung im Frühjahr zurück. „Die Qualitätsprüfungen wurden vom Gesetzgeber vorübergehend ausgesetzt; zur Durchführung der Pflegebegutachtungen mussten in Windeseile alternative Verfahren erarbeitet,

„In Windeseile mussten alternative Verfahren zur Durchführung der Pflegebegutachtungen erarbeitet, Leitfäden formuliert und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auch der Öffentlichkeit kommuniziert werden.“

JOHANNA SELL

Leiterin des Bereichs Gesundheitsversorgung Krankenhauswesen, Bundesministerium für Gesundheit (ehemalige Leiterin des Bereichs Pflege und ehemalige stellvertretende Geschäftsführerin)



Leitfäden formuliert und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auch der Öffentlichkeit kommuniziert werden.“

## BESTÄNDIGE VERÄNDERUNG ALS KONSTANTE

„Wegen des dynamischen Infektionsgeschehens war das Konstanteste in dieser Zeit die beständige Veränderung der (gesetzlichen) Vorgaben“, so Sell. Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit waren von allen Beteiligten gefragt. Als die Infektionszahlen im März dieses Jahres in die Höhe schossen, stand für den Medizinischen Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS) und die MDK-Gemeinschaft schnell fest, dass die Hausbesuche zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit nicht mehr stattfinden konnten. Zu hoch war das Risiko, die vulnerable Personengruppe der Pflegebedürftigen und deren Angehörige einer zusätzlichen Ansteckungsgefahr auszusetzen. Kurzfristig wurde die Pflegebegutachtung auf ein strukturiertes Telefongespräch und Aktenlage umgestellt. „Dieser Schritt war wichtig, denn nur so konnten wir weiterhin die zeitnahe Begutachtung und, damit verbunden, die Versorgung der Versicherten sicherstellen“, sagt Winfried Fischer, Leiter Pflegebegutachtung des MDK Bayern. „Kurzfristig“ bedeutete in der Tat kurzfristig. Am Freitag erfuhren die Pflegegutachterinnen und -gutachter des MDK Bayern von diesem neuen Verfahren. In der folgenden Woche ging es schon los. Ruck, zuck wurden Termine neu geplant, die Aufträge umgestellt, die Website aktualisiert und neue Briefe zur Information und Terminvereinbarung an die Versicherten versandt. Das ging so schnell, dass einige Versicherte noch einen Hausbesuch erwarteten, sich der MDK Bayern dann aber telefonisch meldete. Parallel dazu wurde eine Strukturierungs- und Ausfüllhilfe erstellt sowie Schulungen für die Gutachterinnen und Gutachter durchgeführt.

## TELEFONISCHE BEGUTACHTUNG STATT PERSÖNLICH

Bei einer persönlichen Begutachtung im häuslichen Umfeld arbeiten die Pflegefachkräfte mit allen Sinnen: Wie ist das Wohnumfeld? Wie sind die Bewe-

gungsabläufe? Wie ist der Gesundheitszustand? Welche Rückschlüsse lassen sich dadurch für den Befund ableiten? Dass dieser persönliche Eindruck nun bei der telefonischen Begutachtung fehlte, war die größte Herausforderung. Reduziert auf nur einen Sinn mussten die Pflegefachkräfte in einem Telefongespräch alle Informationen ermitteln. Die beste Taktik: den Versicherten erzählen lassen, allerdings zugleich eine Struktur vorgeben, denn viele Pflegebedürftige nutzten dieses Telefongespräch in der Corona-Zeit als willkommene Abwechslung, um ausführlich von ihren Sorgen und Nöten zu erzählen. Einen guten Richtwert lieferte hier der Selbstauskunftsbogen, den die Versicherten per Post für die Gesprächsvorbereitung erhielten. Bei der herausfordernden Kinderbegutachtung oder bei Widersprüchen forderte der MDK Bayern zudem Befunde für die Begutachtung an.

## GUT, UND DOCH GEHT ES NOCH BESSER

Die Fahrzeiten fielen weg, und die Zeit kam direkt den Begutachtungen zugute. So konnte der MDK Bayern die Zahl der offenen Aufträge im Frühjahr effizient reduzieren, und zugleich kamen zeitweise weniger neue Aufträge rein. Die Laufzeit von 19,1 Tagen (März 2020) konnte auf 14,0 Tage (Juni 2020) reduziert werden. Im Sommer stieg die Zahl der neuen Aufträge jedoch kontinuierlich wieder an. Eine Steigerung von 12,9 Prozent (Juli bis September) zum Vorjahr musste bewältigt werden.

„Schon kurz nach Umstellung der Prozesse hat sich gezeigt, dass die Telefoninterviews in der Pflegebegutachtung ihrem Ruf weit überlegen waren. Unsere Gutachterinnen und Gutachter haben auch bei diesem Instrument ihre gesamten Erfahrungen und Kenntnisse eingebracht und so Ergebnisse erzielt, die nur wenig von der bisherigen Pflegegradverteilung abgewichen sind“, berichtet Johanna Sell. Es zeigte sich eine leichte Verschiebung zu höheren Pflegegraden. Die Widerspruchsrate pendelte sich nach einem kurzen Anstieg wieder stabil auf fünf bis sechs Prozent ein.

Und wie sahen es die Versicherten? 84,9 Prozent waren mit der telefonischen Begutachtung insgesamt zufrieden, zeigt eine Umfrage des MDK Bayern unter 278 Befragten. Nur 6,6 Prozent waren unzufrieden. Über drei Viertel (77,2 Prozent) der Befragten empfanden es verständlich, dass die Begutachtung in der Corona-Pandemie telefonisch erfolgte. 82,1 Prozent konnten auch das Ergebnis

der Pflegebegutachtung nachvollziehen. Das klingt gut, der MDK Bayern ist aus der jährlichen Umfrage zur häuslichen Begutachtung jedoch noch positivere Rückmeldungen gewohnt.

Um in den direkten Austausch mit den Versicherten zu gehen, zu beraten und Informationen zu liefern, startete der MDK Bayern im Herbst die digitale Veranstaltungsreihe „MDK im Dialog“ für pflegende Angehörige. Bedingt durch die Corona-Pandemie, fand der Austausch online statt. Die Auftaktveranstaltung stieß auf großes Interesse, sodass der digitale Dialog 2021 weitergeführt und inhaltlich ausgeweitet wird.

## SERVICETELEFON PFLEGE – DER KONTAKT ZUM MDK

Nach jeder Begutachtung – ob persönlich oder Coronabedingt per Telefon – können die Versicherten sowie deren Angehörige das Servicetelefon Pflege des MDK Bayern kontaktieren. „In der Corona-Pandemie hatten wir immer mal wieder sehr aufgewühlte Anrufer. Es gab Tränen am Telefon, wir wurden angeschrien oder beleidigt“, erzählt Gabriele Hetz, Koordinatorin Pflegeberatung des MDK Bayern, ganz offen von ihren Erfahrungen. „Wir hatten viel Verständnis, mussten einige Anrufer aber auch in ihre Schranken weisen. Das waren aber die Ausnahmefälle. Die überwiegende Anzahl der Anrufer war freundlich und dankbar für die Informationen und das Beratungsgespräch mit uns.“

Das Servicetelefon Pflege ist seit 2014 der direkte telefonische Kontakt zum MDK Bayern bei allen Fragen zur Pflegebegutachtung und zum Gutachten.

„In der Corona-Pandemie ist das praktizierte Begutachtungsverfahren mittels strukturiertem Telefoninterview ein geeignetes Verfahren zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit. Wir lernen aus den Erfahrungen und verbessern unsere Prozesse kontinuierlich, um unserem Qualitätsanspruch weiterhin gerecht zu werden.“

DR. MARIANNA HANKE-EBERSOLL  
Leiterin des Bereichs Pflege





Das Telefon war das wichtigste Equipment der Pflegefachkräfte des MDK Bayern: In der Corona-Pandemie fand die Pflegebegutachtung zeitweise mittels eines strukturierten Telefoninterviews statt.

Ratsuchende erhalten aus erster Hand die Informationen und Antworten auf ihre Fragen.

In der Corona-Pandemie stieg der Beratungsbedarf deutlich an. Viele Angehörige waren mit der Situation ganz einfach überfordert, vor allem als von heute auf morgen Versorgungsstrukturen wegbrachen, Tages- oder Kurzzeitpflegeeinrichtungen geschlossen waren, es einen Aufnahmestopp in Pflegeheimen oder ein Besuchsverbot gab. Dann klingelte das Servicetelefon Pflege des MDK Bayern noch öfter als sonst. „Viele pflegende Angehörige wussten einfach nicht weiter“, kann sich Gabriele Hetz gut erinnern. Sie und ihre Kolleginnen und Kollegen im Servicetelefon Pflege – allesamt erfahrene MDK-Gutachterinnen und -Gutachter sowie viele mit zusätzlicher Weiterbildung als Pflegeberater nach § 7a SGB XI – standen allen Anrufern mit Empathie und Fachwissen zur Seite. Es gab u.a. Klärungsbedarf zum Gutachten, Beschwerden oder Fragen zum Thema Widerspruch.

„In der Corona-Pandemie war von uns oft Fingerspitzengefühl gefragt. Wir konnten die Verzweiflung ja nachvollziehen, dass viele Angehörige plötzlich mit einer Notsituation konfrontiert waren. Die überwiegende Anzahl der Anrufer war freundlich und dankbar für das Beratungsgespräch mit uns.“

GABRIELE HETZ  
Pflegeberaterin



Auch die Pflegekassen schätzen diese Kontaktmöglichkeit zum MDK Bayern, um Gutachten zu besprechen oder Rückfragen auf kurzem Weg zu klären.

„Vor allem in der Corona-Pandemie war von uns oft Fingerspitzengefühl gefragt. Wir konnten die Verzweiflung ja nachvollziehen, dass viele Anrufer plötzlich mit einer Notsituation konfrontiert waren“, sagt Gabriele Hetz.

### PROFESSIONELL UND MENSCHLICH ZUGLEICH

Noch heute erinnert sich die Pflegeberaterin an eine besonders aufgewühlte und unfreundliche Anruferin zurück: „Ich hatte schnell gemerkt, dass ihr Verhalten nur auf die Überforderung mit der Pflegesituation zurückzuführen ist, und hatte sie auch direkt darauf angesprochen. Dadurch veränderte sich das Gespräch deutlich, und wir konnten letztendlich sachlich all ihre Fragen klären. Am Ende war die Anruferin sehr dankbar für das Gespräch und dieses Serviceangebot des MDK Bayern“, freut sich Hetz. Ihre Erfahrungen tauschte sie intern im MDK Bayern mit vielen Fachabteilungen aus, um Optimierungsmöglichkeiten in der telefonischen Begutachtung abzuleiten. So wurden z.B. die Information und Kommunikation an die Versicherten noch einmal verändert, um den telefonischen Begutachtungsprozess verständlicher zu machen.

### FAZIT UND BLICK IN DIE ZUKUNFT

„Unter den gegebenen Umständen der Corona-Pandemie ist das praktizierte Begutachtungsverfahren mittels strukturiertem Telefoninterview ein geeignetes und vertretbares Verfahren zur Feststellung der

Pflegebedürftigkeit“, sagt Dr. Marianna Hanke-Ebersoll, seit September Leiterin des Bereichs Pflege im MDK Bayern. Allerdings erschwert die fehlende Inaugenscheinnahme vor Ort das Aussprechen von Empfehlungen zu therapeutischen und rehabilitativen Leistungen sowie zu wohnumfeldverbessernden Maßnahmen. „In der Regel ist eine persönliche Begutachtung bei einer ersten Antragstellung auf Pflegebedürftigkeit besonders geeignet. Ebenso ist die Begutachtung von Kindern, von Personen mit kognitiven Einschränkungen oder Personen mit Sprachbarrieren über das Telefon teilweise schwieriger.“

Für die Zukunft kann sich der MDK Bayern unterschiedliche Begutachtungsformen gut vorstellen – je nach Konstellation und Informationsgrundlage. Eine aktenlagige Begutachtung empfehle sich z.B. bei Höherstufungsanträgen mit gesicherter Informationsgrundlage oder die telefonische Begutachtung in Kombination mit der Befundforderung. „Wir lernen aus den Erfahrungen und verbessern unsere Prozesse kontinuierlich, um unserem Qualitätsanspruch weiterhin gerecht zu werden“, sagt Dr. Marianna Hanke-Ebersoll.

### MDK BAYERN IST FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET

Für die Rückkehr in den Regelbetrieb der häuslichen Begutachtungen im Oktober 2020 organisierte der MDK Bayern die Termine, sorgte für ausreichend Schutzausrüstung und ein umfassendes Hygienekonzept und informierte alle Beteiligten. Bei u.a. täglich über 1.000 Pflegebegutachtungen ein großer logistischer Aufwand!

Die Freude bei den Pflegefachkräften war groß: Endlich wieder persönliche Kontakte, endlich



wieder zurück zum „eigentlichen Job“. Die Freude währte allerdings nur kurz. Wenige Tage nach der Rückkehr in den Außendienst rollte ab Oktober die zweite Infektionswelle durch Bayern. Die Konsequenz: Die meisten Pflegebegutachtungen fanden von November 2020 bis März 2021 wieder per Telefon statt. Unter Berücksichtigung des Impfstatus der Pflegebedürftigen und des regionalen Pandemiegeschehens sowie unter konsequenter Einhaltung der Hygieneregeln und mit regelmäßigen Testungen finden seit März 2021 wieder Hausbesuche statt. Dort wo es aus Infektionsschutzgründen erforderlich ist, kann die Pflegebegutachtung weiterhin in Form eines strukturierten Telefoninterviews stattfinden. „Wir sind noch weit weg von der Normalität“, lautet das Resümee von Winfried Fischer. „Aber wir versuchen, unser Verhalten der sich ständig verändernden Informations- und Infektionslage anzupassen.“

Im telefonischen Kontakt mit dem MDK: Für die Pflegebegutachtung per Telefon erhielten die Pflegebedürftigen bzw. deren Angehörige einen Fragebogen zur Vorbereitung auf das Begutachtungsgespräch.

„Wir sind noch weit weg von der Normalität. Aber wir versuchen, unser Verhalten der sich ständig verändernden Informations- und Infektionslage anzupassen.“

WINFRIED FISCHER  
Leiter Pflegebegutachtung

