

**Stellungnahme zum Antrag  
der Fraktionen von CDU und Bündnis 90/Die Grünen**

**Drucksache 20/504  
„Pflegebegutachtung weiterentwickeln und digitaler gestalten“**

Der POV begrüßt eine Weiterentwicklung der Pflegebegutachtung, die - wo möglich und angezeigt - auch digitale Elemente enthält. Aus Erfahrungen unserer Pflegeombudsfrau Dagmar Danke-Bayer, die diese während der Corona-Pandemie erworben hat, hat sich das in diesem Zeitraum angewandte Begutachtungsverfahren mittels Fragebogen und einem nachfolgendem Telefonat anstelle des zuvor üblichen und bewährten Vor-Ort-Termins nicht ausnahmslos bewährt. Eine persönliche Stellungnahme unserer Pflegeombudsfrau fügen wir zur Veranschaulichung bei.

Angesichts einer steigenden Anzahl an Verfahren zur Bestimmung der Pflegebedürftigkeit bei gleichzeitig in ausreichender Anzahl fehlendem Fachpersonal bedarf es auch aus hiesiger Sicht der Reflektion aller denkbaren Lösungsansätze, die dazu beitragen helfen, die Verfahrensdauer bei gleichzeitig hoher Begutachtungsqualität zu verkürzen. Dies darf allerdings nicht zu Lasten der Pflegebedürftigen geschehen. Es ist daher sicherzustellen, dass auf die persönliche Inaugenscheinnahme vor Ort nur dann verzichtet wird, wenn eine telefonische Befragung auf Basis eines evaluierten Fragebogens im Ergebnis zu keinen Qualitätsverlusten führt.

Carsten Heppner  
Geschäftsführer  
Verein Patientenombudsmann/-frau S.-H.

Bad Segeberg, den 19.06.2023

Stellungnahme zum Antrag der Fraktionen von CDU und Bündnis90/Die Grünen:  
„Pflegebegutachtung weiterentwickeln und digitaler gestalten“

Meine Erfahrungen als Ombudsfrau im Bereich Pflege in den Jahren der Corona-Pandemie mit dem in dieser Zeit angewandten Verfahren des Medizinischen Dienstes (MD) der Begutachtung zur Ermittlung eines Pflegegrades, lassen mich diese Vorgehensweise als äußerst kritisch bewerten. Der bis dahin übliche Hausbesuch bei einer Erstbegutachtung wurde während der Zeit des Lockdowns durch den Versand eines Fragebogens an die Betroffenen sowie ein nachfolgendes Telefongespräch des Gutachters bzw. der Gutachterin ebenfalls mit dem/der jeweiligen Antragsteller/in ersetzt.

Dieses Verfahren ist nach meiner Erfahrung aus vielen Anfragen und Beratungen, nicht geeignet eine Begutachtung vor Ort zu ersetzen.

Bei den AntragstellerInnen handelt es sich in Mehrzahl um sehr alte Menschen, für die es sehr schwierig ist, mit diesem Verfahren umzugehen.

Ein Telefonat ist ja eine relativ lapidare Situation im Gegensatz zu einem angekündigten Hausbesuch durch eine/n Gutachter/in. Dieser ist für die Betroffenen immer eine sehr spezielle Situation, auf die sich die meisten inzwischen jedoch recht gut vorbereiten. Ein Gespräch vor Ort hat eine ganz andere Qualität und Dimension als ein Telefonat. Für beide Seiten gilt, wenn man die Person, mit der man spricht vor sich sieht, kann man Reaktionen erkennen und reagieren. Es gibt für die Gutachter\*innen die tatsächliche Sichtbarkeit und Darstellbarkeit z.B. der körperlichen Fähigkeiten sowie des Wohnumfeldes, sodass in der Regel ein gutes Bild von der Gesamtsituation des betroffenen Menschen entsteht.

Da die AntragstellerInnen häufig nicht wissen, auf welche Kriterien es genau ankommt und wie diese bewertet werden, kann allein das Beantworten des Fragebogens für die Antragsteller\*innen schon zur Fehlerfalle werden.

Telefonieren ist für nicht wenige alte Menschen schon aufgrund vorhandener aber von den Gutachter\*innen nicht unbedingt erkennbarer Hörprobleme schwierig und kann daher eher zu Missverständnissen führen. Viele Betroffene mögen am Telefon auch nicht immer Nachfragen, wenn sie etwas akustisch oder sinnhaft nicht verstanden haben und der/die Gutachter/in, ist am Telefon noch viel weniger in der Lage, dies zu erkennen als bei einem Hausbesuch.

Oft mögen die Antragsteller\*innen über ihren Zustand den Gutachter\*innen gegenüber nicht „klagen“ oder stellen diesen auch aus einem gewissen „Stolz“ heraus bewusst oder unbewusst besser dar als er tatsächlich ist, was in einem Fragebogen oder bei einem Telefonat ebenfalls im Gegensatz zu einem Hausbesuch kaum erkennbar ist.

Meine Erfahrung ist auch, dass selbst die Anwesenheit einer dritten Person wie z.B. der Tochter oder des Sohnes bei einem Telefonat anders als bei einem Hausbesuch, die Situation viel eher noch verwirren kann, als für bessere Aufklärung zu sorgen.

Auch eine beginnende oder schon bestehende Demenz ist am ehesten bei einem Hausbesuch zu erkennen.

Mit der schriftlich gegebenen Erklärung, dass sie ihre behandelnden Ärzt\*innen gegenüber dem MD von der Schweigepflicht entbinden, glauben viele Betroffene, dass die Gutachter\*innen sich automatisch die notwendigen Auskünfte von den Ärzt\*innen einholen und dann über z. B. bestehende chronische Leiden oder andere Gebrechen und deren Auswirkungen auf das tägliche Leben der Betroffenen informiert werden. Für die jeweiligen Gutachter\*innen besteht aber keineswegs immer ein Grund bei den Ärzt\*innen nachzufragen und so unterbleiben nicht selten wichtige Informationen, die evtl. für die Einstufung in einen Pflegegrad wichtig wären und die bei einem Hausbesuch vielleicht erkannt und zu Nachfragen geführt hätten.

Dies alles kann dann schließlich dazu führen, dass, wie ich es häufig erfahren habe, Anträge auf einen Pflegegrad abgelehnt werden oder Pflegebedürftige mit einem jahrelang bestehenden Pflegegrad herabgestuft statt heraufgestuft werden. Dies führt bei den Betroffenen, deren Allgemeinzustand sich oft schon allein mit dem zunehmenden Alterungsprozess verschlechtert hat, zu vollkommenem Unverständnis und es wird Widerspruch eingelegt. Die Anzahl der Anfragen und

Beratungen zum Widerspruchsverfahren nach den oben beschriebenen Erfahrungen, nahm mit der Umstellung der Begutachtung im Lockdown bei mir deutlich zu.

Das Punkte- und Bewertungssystem mit dem bei der Begutachtung gearbeitet wird, ist den Betroffenen in der Regel unbekannt und somit für viele nicht durchschaubar. Aufklärung wäre hier sehr sinnvoll, auch wenn sich das Verfahren dadurch aufwendiger gestaltet. Viele der betroffenen Menschen aber häufig auch ihre Angehörigen befinden sich, wenn der Pflegefall eintritt, in einer oft schwierigen oder sogar hilflosen und sie nicht selten überfordernden Lebenssituation und sind dann oft nicht oder nicht mehr in der Lage, komplexe Zusammenhänge zu verstehen. Die Erfahrung hat mir gezeigt, dass es mit schriftlichen Erklärungen oft nicht getan ist, sondern häufig erst intensivere Gespräche notwendig sind, um das Verfahren verständlich zu machen. Zumal die jetzige Generation der Betroffenen und hier vor allem die Frauen nicht unbedingt von hohem Anspruchsdenken geprägt sind und sich daher gegenüber Behörden und eben auch der Pflegekasse leicht in der Position der Bittstellerin sehen. Die Menschen, die einen Antrag auf einen Pflegegrad stellen, sind zu einem überwiegenden Teil betagt bis hochbetagt oder durch Krankheit oder Unfall nicht mehr in der Lage ihr Leben mehr oder weniger selbstständig zu führen und brauchen Hilfe. Dazu müssen sie nicht nur einen einfachen Antrag stellen, sondern sie müssen auf einem Fragebogen, dessen dahinter stehendes System sie nicht kennen, erklären, welche Defizite sie entwickelt haben, derentwegen, sie ihr Leben nicht mehr in Gänze selbstständig und eigenverantwortlich führen können. Dann müssen sie dazu außerdem noch einer unbekanntem und letztlich anonymen Person am Telefon möglichst detailliert Fragen beantworten, die z.T. sehr intime Lebensbereiche betreffen. Das überfordert nicht nur viele dieser Menschen, sondern ist meiner Ansicht nach keine Kommunikation auf Augenhöhe. Sie sind Mitglieder einer Gemeinschaft (der Pflegeversicherung), der gegenüber sie meist viele Jahre ihrer Verpflichtung nachgekommen sind und ihren (finanziellen) Beitrag geleistet haben!

Natürlich ist Digitalisierung oft sinnvoll und nützlich, ebenso kann es auch eine Videoübertragung sein. Meine Erfahrung ist aber, dass heute die meisten Menschen, die einen Pflegegrad beantragen mit diesen Verfahren noch nicht sehr oder gar nicht vertraut sind. Sie werden dadurch eher sehr verunsichert. Daher könnte der Einsatz dieser Verfahren dazu führen, Menschen die auf Hilfe angewiesen sind, noch mehr ins gesellschaftliche Abseits zu bringen und die Begutachtung zusätzlich anonymer zu machen!

Die augenscheinlich durch Personalmangel bedingten langen Bearbeitungszeiten sind zwar für die Betroffenen sehr belastend, dürfen aber gerade nicht zu ihren Lasten verkürzt werden! (wobei sich der MD mir gegenüber auf meine Nachfrage dahingehend geäußert hat, dass man zwar immer Personal für Begutachtungen suche aber nicht von einem gravierenden Mangel sprechen könne? Außerdem hat die Pflegekasse die Möglichkeit, bei Bedarf den Pflegebedürftigen selbst Gutachter\*innen zu benennen)

Es sollte auch nicht außer Acht gelassen werden, dass das während der Corona-Pandemie angewandte Verfahren der Begutachtung ohne Hausbesuch nach meiner Beobachtung zu mehr Widersprüchen geführt hat, was bei den Einstufungsverfahren zu noch längeren Bearbeitungszeiten und höherem Personalaufwand führen würde.

Diese Art der Begutachtung müsste, wenn sie tatsächlich zur Anwendung kommen sollte, meiner Ansicht nach erheblich aufwendiger gestaltet sein, z.B. mit einem ersten Anschreiben, in dem neben dem Fragebogen auch Erklärungen zur Vorgehensweise und zu den Fragestellungen enthalten sind. Diesem Schreiben sollte ein angekündigtes Telefonat mit dem/der zuständigen Gutachter/in folgen, in dem Fragen oder Probleme, die sich aus dem Anschreiben oder vorgesehenen Ablauf ergeben haben, geklärt werden können und beide Seiten auch einen Eindruck voneinander gewinnen können. Erst danach sollte der Fragebogen ausgefüllt und zurück geschickt werden. Darauf sollte erneut ein Telefonat zwischen der begutachtenden Person und dem/der Betroffenen stattfinden, wobei vorher geklärt werden sollte, ob an diesem oder auch schon bei dem vorhergehenden Telefonat eine dritte Person zur Unterstützung des/der Antragsteller/in teilnehmen sollte.

Die in dem Antrag vorgeschlagenen Komponenten sollten ebenfalls Berücksichtigung bei dem Verfahren finden. Ich möchte jedoch noch einmal ausdrücklich darauf hinweisen, dass dieses

Verfahren nur in Notsituationen Anwendung finden sollte.

Dagmar Danke-Bayer