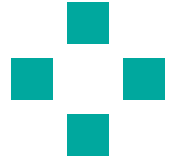




■ ■ ■ Spitzenverband
■ ■ ■ Digitale
■ ■ ■ Gesundheitsversorgung

**Wie kann digitale Pflege zu Pflegenden
und ihre Angehörigen unterstützen?**

- Januar 2024 -

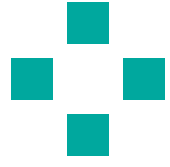


Executive Summary

Welche Herausforderungen gibt es für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen von der Einschätzung der Pflegebedürftigkeit bis zur pflegerischen Unterstützung? Wo können digitale Pflegemöglichkeiten sinnvoll unterstützen? Der SVDGV hat eine Umfrage unter zu Pflegenden und ihren Angehörigen durchgeführt, um ihre Sicht auf digitale Möglichkeiten in der Pflege zu erheben:

- ca. 60% der Befragten nehmen den **bürokratischen Aufwand** im Kontakt mit Krankenkassen als besonders belastend wahr
- ca. 47% empfinden durch die Begutachtung des Medizinischen Dienstes Stress
- ca. 33% erwarten eine **schnellere Beurteilung** des Pflegegrades durch digitale Tools
- ca. 43% erwarten Verbesserung der Pflege zu Hause durch **digitalen Dokumentenaustausch** mit der Krankenkasse
- ca. 46% sind überzeugt, dass Krankenkassen Entscheidungen durch Digitalisierung **beschleunigen** können
- ca. 44% erwarten eine **Senkung der Kosten** durch die Implementierung digitaler Prozesse

Digitale Pflege ermöglicht mehr Transparenz, Sicherheit und Entlastung durch **leicht zugängliche Beratungsangebote**, stressreduzierte medizinische Beurteilungen, effiziente Case Management-Lösungen und verbesserte Pflege zuhause mittels **digitaler Prozesse**. Eine angemessene Vergütung und die Schaffung von Voraussetzungen sind entscheidend für die Förderung der Nutzung digitaler Angebote.



Die Umfrage

- Welche Herausforderungen gibt es entlang der Pflege-Reise von der Beurteilung bis zur pflegerischen Unterstützung?
- Wie viel wissen zu Pflegende und ihre Angehörigen heute über digitale Pflege-Möglichkeiten?
- Wo können digitale Anwendungen am sinnvollsten unterstützen?
- In Anbetracht des Fachkräftemangels in der Pflege möchte der SVDGV mithilfe einer Umfrage Klarheit über diese Fragen erlangen
- Umfrage im Auftrag des SVDGV, Durchführung: Markt- & Meinungsforschungsunternehmen Civey
 - Stichprobengröße: 2500 Personen, die selbst oder ein Familienmitglied in den letzten 24 Monaten pflegebedürftig waren / sich pflegen lassen haben¹
 - Befragungszeitraum: 01.08.2023 - 08.08.2023
 - Mehrfachantworten möglich
 - Gesamtergebnisse der Antworten stat. repräsentativ²

Pflege-Reise einer zu pflegenden Person



Antrag bei der Pflegekasse stellen

Zu Pflegende/Angehörige versucht Informationen über Pflegeleistungen, -grad, und -geld zu erlangen



Antragsteller:in erhält ein **Formular**

Zu Pflegende/Angehörige versucht das Formular so auszufüllen, dass es den Zustand widerspiegelt



Besuch des Gutachters (MD³)

Zu Pflegende wird untersucht und zusammen mit Angehörigen befragt zur Erlangung des Pflegegrades



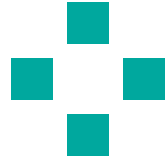
Gutachter:in **beurteilt** den Pflegegrad



Mitteilung der **Entscheidung** durch die Pflegekasse

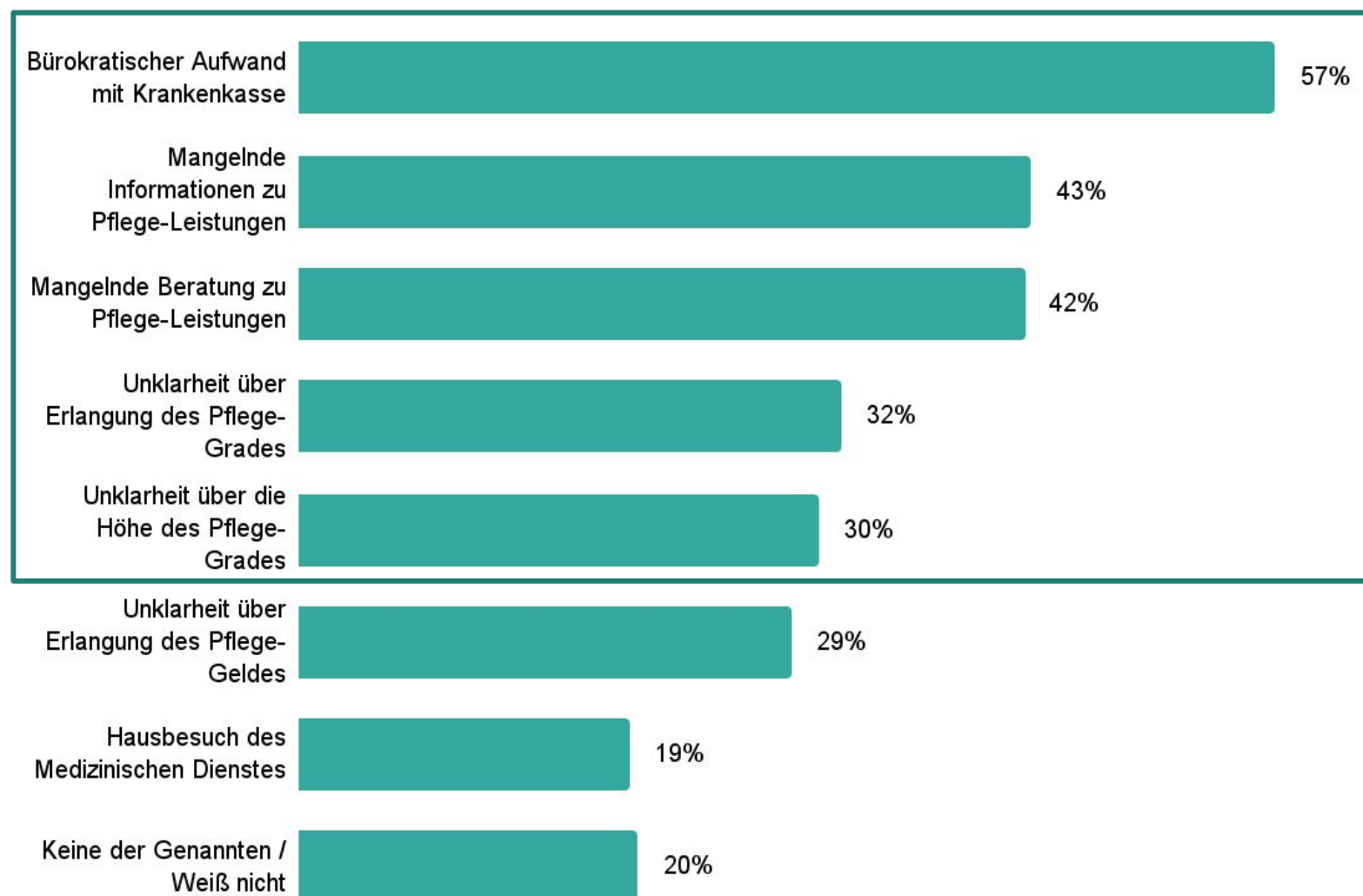
Und **Start der Pflege** bei Erlangung Pflegegrad

¹ Innerhalb der Stichprobe wurden verschiedene Merkmale berücksichtigt: Alter, berufliche Stellung, Berufsbildung, Beschäftigungsstatus, Bevölkerungsdichte, Familienstand, Geschlecht, Kinder im Haushalt, Ost/West, Regionale Kaufkraft, Religionszugehörigkeit, Schulbildung, Wahlabsicht-Bund; ² Unter Berücksichtigung des statistischen Fehlers von ca. 3,4%; ³ Medizinischer Dienst, ehemals MDK
Quelle: Patient Journey angelehnt an "Wohnen im Alter Internet GmbH"



Bürokratie und Intransparenz der Krankenkassen belasten Pflegebedürftige und Angehörige

Was belastet Sie besonders, wenn es um Ihre eigene Pflege oder die Pflege von Angehörigen geht?



Ca. 60% der Befragten nehmen den bürokratischen Aufwand im Kontakt mit KK als besonders belastend wahr

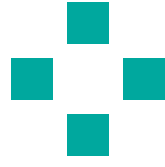
💡 *Mehr Information*

- **Digitale Informations- und Koordinationsangebote** für Betroffene berücksichtigen individuelle Umstände, sind zeit- und ortsunabhängig, bspw. durch Kooperationen mit digitalen Serviceanbietern

Mehr als 40% gaben an, es fehle ihnen an Information/Beratung der KK zur Pflege und ca. ein Drittel verstehen den Prozess zur Erlangung des Pflegegrades/dessen Höhe nicht

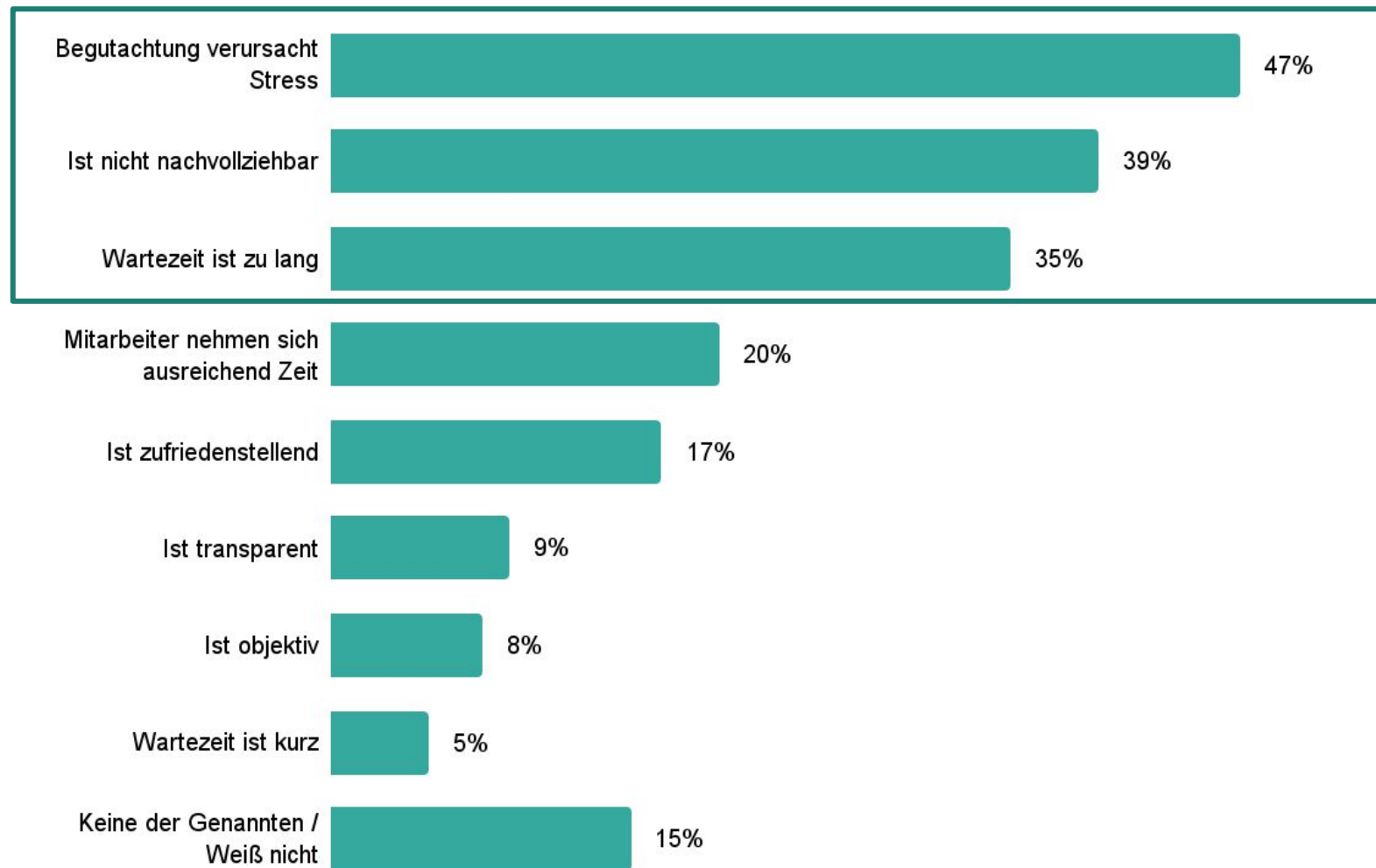
💡 *Einfachere Beratung*

- Beratungsangebote nach §7 SGB XI **einfacher zugänglich** machen: so digital, wie zu Pflegenden/Angehörigen gewünscht
- **Beratung als Service** der KK statt "Holschuld" Betroffener
- Gleiche Abrechnungspreise für analoge und digitale Pflegeberatung würden zu erhöhtem Angebot führen



Die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst verursacht Stress

Welche dieser Aussagen treffen Ihrer Meinung nach auf die Beurteilung und Einstufung des Pflege-Grades durch den Medizinischen Dienst zu?



Ca. 47% empfinden durch die Begutachtung des MD Stress

💡 **Stress reduzieren**, z.B. Ausweitung der Möglichkeiten zur Begutachtung (§ 18 Abs. 2 SGB XI)¹ auch außerhalb des Wohnbereichs und **mithilfe digitaler Mittel** sowie niedrigschwellige **digitale Lernangebote** für Betroffene

Für fast 40% der Befragten ist die Beurteilung und Pflegegrad-Einstufung nicht nachvollziehbar

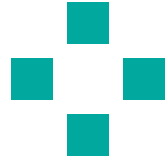
💡 **Transparenz schaffen**: bspw. durch Kooperationen mit Anbietern bereits **bestehender, digitaler u.a. KI-basierter Pflegegrad-Einschätzungstools** (auch pflegerische Risiken bspw. würden so transparenter)

💡 **Objektivität stärken**: Einschätzung und Beratung durch digitale Lösungen nutzen, z.B. **telepflegerische Dienste** oder Videobetreuung ermöglichen

Ca. 35% empfinden die Wartezeit als zu lang

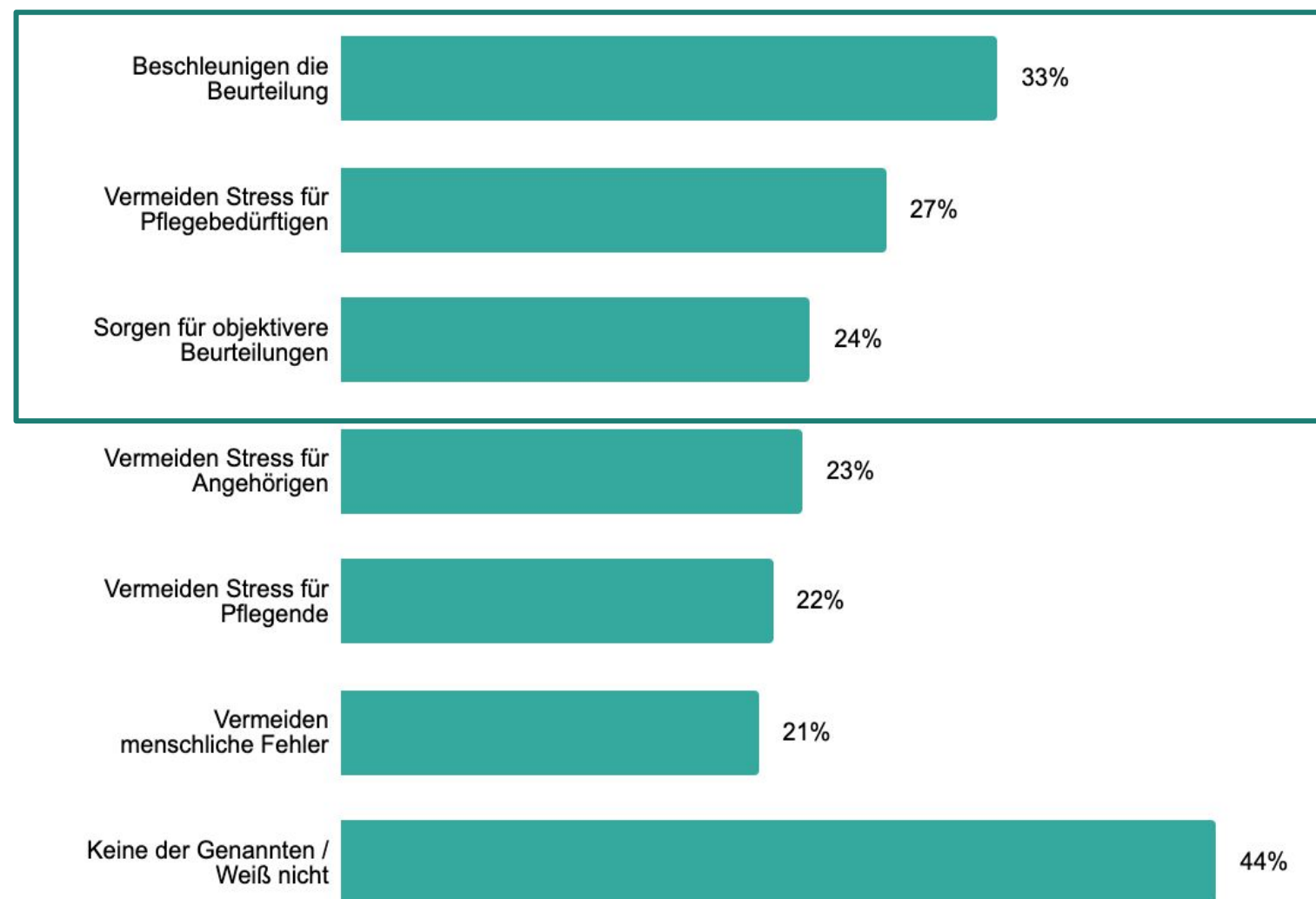
💡 **Prozesse beschleunigen**: z.B. durch **digitalen Dokumentenaustausch**, digitale Pflegeberatung

¹ Siehe Stellungnahme_Digitalgesetz_Fassung Bundesrat
https://www.bundestag.de/resource/blob/975992/ca29e0d18ab43479ec0cc1190988006c/20_14_0163-4-Spitzenverband-Digitale-Gesundheitsversorgung-e-V-DigitalG-data.pdf
Quelle: Umfrage im Auftrag des SVDGV (2500 Personen, die selbst oder ein Familienmitglied in den letzten 24 Monaten pflegebedürftig waren/sich pflegen lassen haben), August 2023



Digitale Anwendungen eröffnen neue Möglichkeiten zur Beurteilung des Pflegegrades

Welche dieser Aussagen treffen Ihrer Meinung nach auf den Einsatz digitaler Anwendungen zur Beurteilung des Pflege-Grades zu?



Befragte erwarten schnellere (33%) und objektivere (23%) Beurteilung des Pflegegrades durch digitale Tools

💡 **Integrierte digitale Lösungen, u.a. durch Einführung eines digitalen Case Managements ermöglichen...**

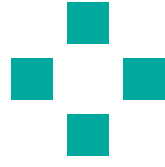
- ... zügige Unterstützung sowie orts- und zeitunabhängige Information und Beratung
- ... Begleitung über Pflege-Reise hinweg ohne Medienbrüche (z.B. für Dokumente/Ergebnisse)
- ... objektive Beurteilung, z.B. durch Pflegegradrechner zur vorläufigen dig. Ersteinschätzung (KK Erwartungsmgmt) o. Berechnung des pflegerischen Risikos im Bereich Sturz

> 27% erwarten Reduktion von Stress bei Einsatz dig. Helfer

💡 **Einsatz digitaler Tools fördern:** z.B. Wegbereitung und Erweiterung von DiPA, um diese in den Markt bringen zu können

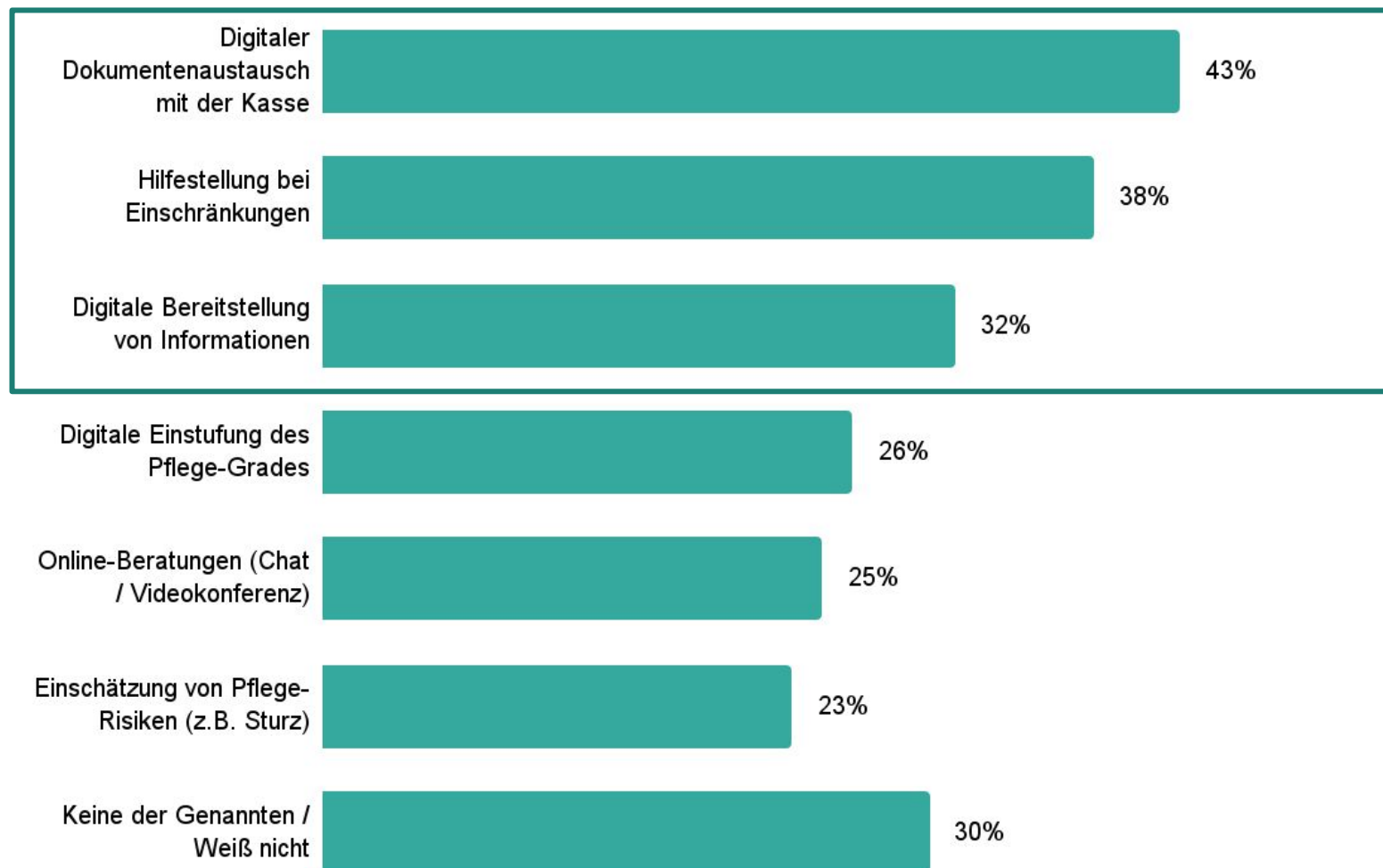
44% wussten keine Antwort auf die Frage

💡 **Aufklärungs- und Schulungsangebote schaffen** (z.B. unter Einbeziehung des Kompetenzzentrum Digitalisierung & Pflege)



Digitaler Dokumentenaustausch sowie Online-Hilfestellungen und -Beratungen können Pflege im eigenen Zuhause verbessern

Welche dieser digitalen Anwendungen würden Ihrer Meinung nach die medizinische Pflege im eigenen Zuhause am ehesten verbessern?



Befragte erwarten Verbesserung der Pflege zu Hause durch **dig. Dokumentenaustausch mit Kasse (43%)**, **dig. Hilfestellungen (38%)** und **dig. verfügbare Informationen (32%)**

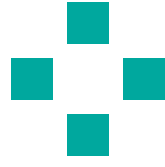
💡 **Digitalen Dokumentenaustausch ermöglichen:** ein Schulterschluss von Kassen, Pflegepersonal und Herstellern könnte **Ressourcen schonen**, bspw. durch Einführung eines digitalen Pflegeantrags durch Nutzung von Komponenten der TI

💡 **Digitale Pflegekompetenz fördern** (§7d SGB XI): z.B. durch Schulungsangebote und Informationsmaterialien, für **mehr Selbstsicherheit** der Betroffenen sowie flächendeckende Integration digitaler Touchpoints, um breite Wirkung zu entfalten

💡 **Digitale Hilfestellung anbieten:** z.B. durch **telepflegerische Dienste, Online-Pflegeberatung**, um Ängste zu reduzieren

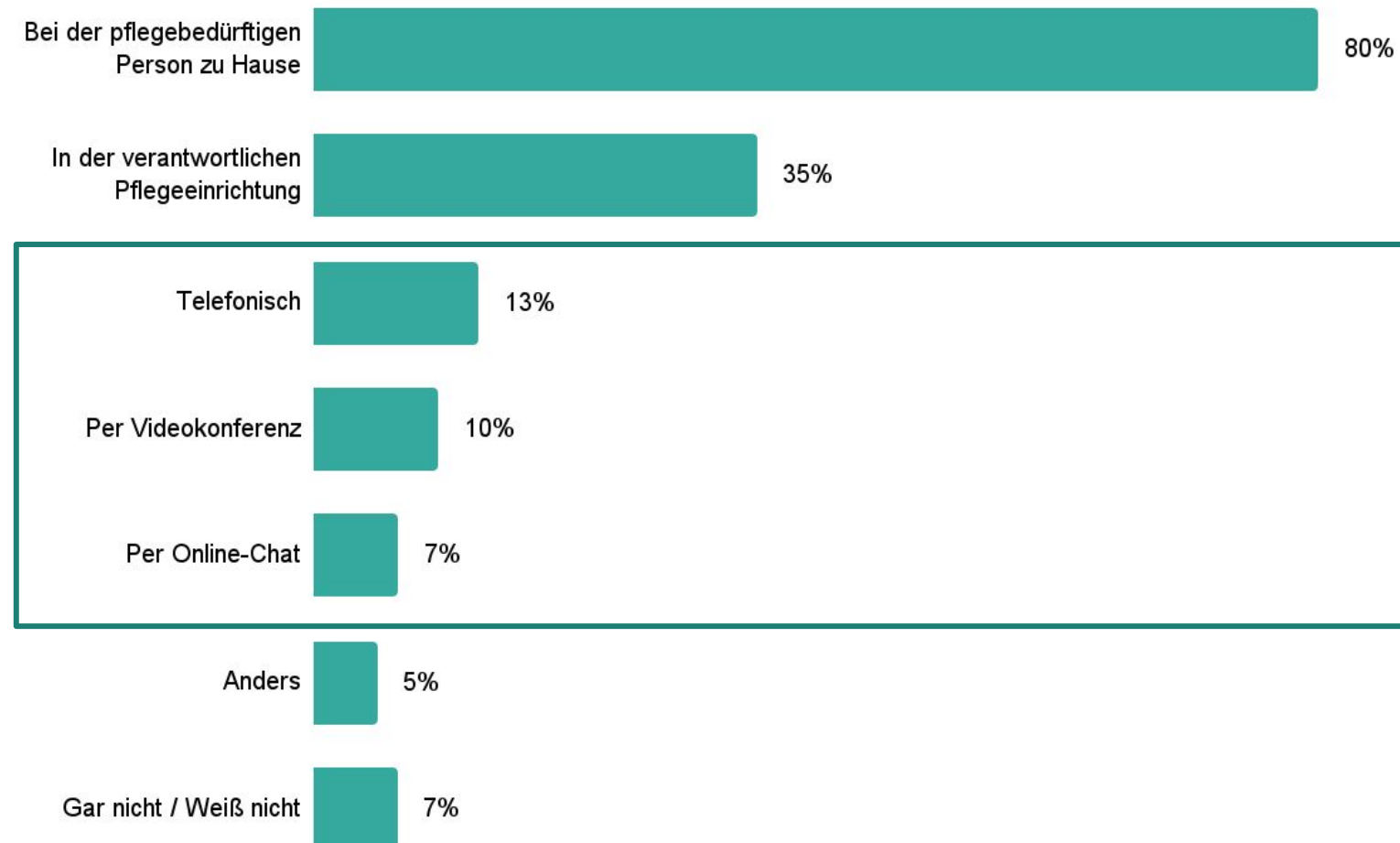
30% der Befragten konnte keine Angabe machen

💡 **Aufklärung stärken:** z.B. durch gezielte Schulungen und Maßnahmen des Kompetenzzentrum Digitalisierung und Pflege



Online- und hybride Formate zur Begutachtung könnten Personal entlasten

Auf welche Weise sollten Ihrer Meinung nach Beratungen und Begutachtung durch den Medizinischen Dienst (z.B. zur Pflegeversicherung oder zum Pflegegrad) stattfinden?

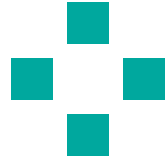


Hausbesuch für Großteil der Befragten wichtig, um Pflegegrad zu beurteilen – Wert digitaler Formate auch erkannt

💡 **Digitale Beratung gleichwertig anbieten:** damit Betroffene diese auf Wunsch direkt wahrnehmen können - spart den vom Mangel betroffenen Pflegefachkräften Wegzeiten und kann so zu **erhöhtem Durchsatz und kürzeren Wartezeiten** führen

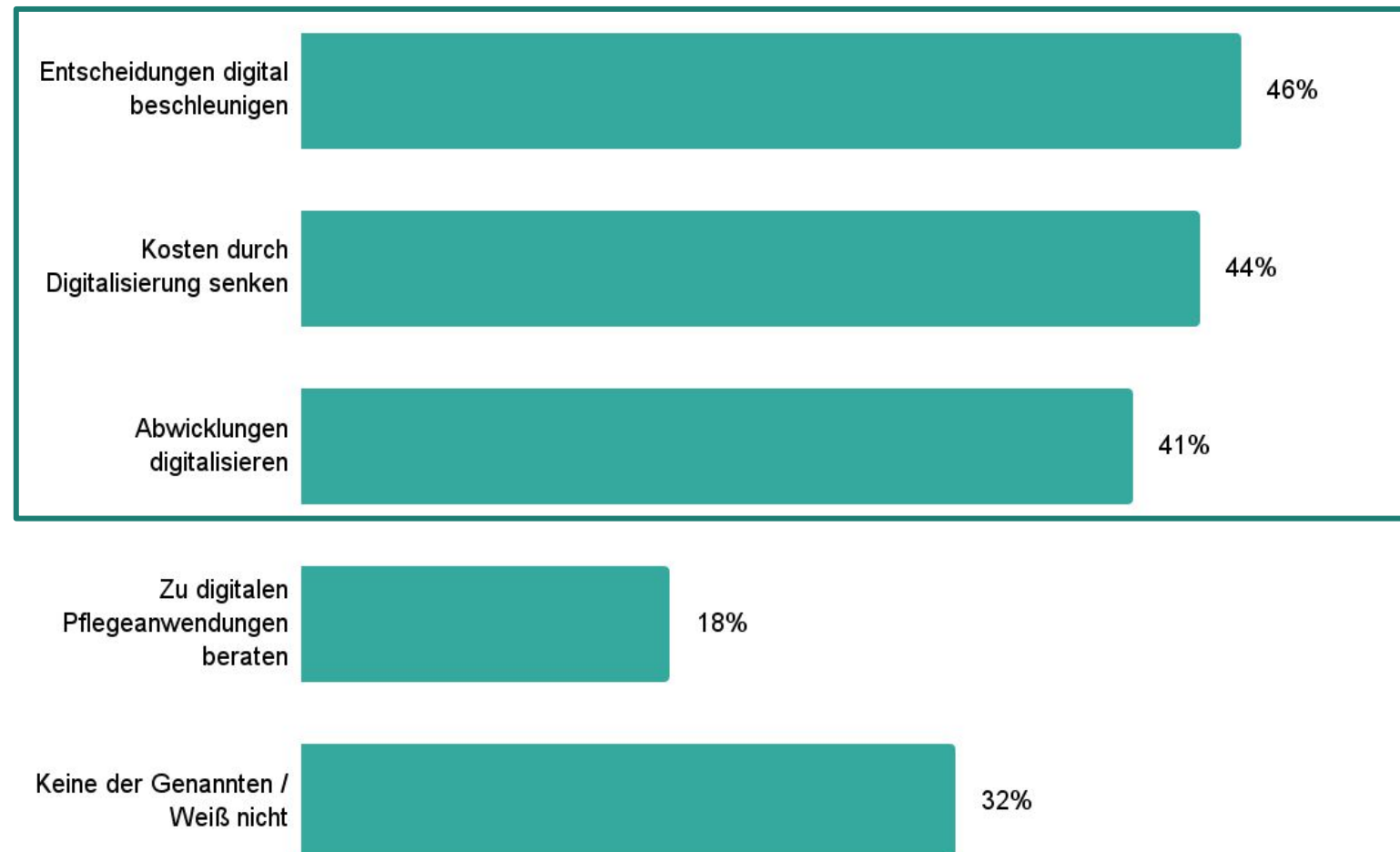
💡 **Anpassung der Vergütung für digitale Pflegeberatung:** Es braucht **für die digitale Beratung eine gleichwertige Vergütung wie für die Beratung vor Ort**, denn digitale Beratung hat die gleiche Qualität

💡 **Online- und hybride Formate integrieren:** Deren Potenziale so stärker nutzen, um Fachkräfte zu entlasten



Betroffene sehen großes Potenzial, Pflege durch digitale Lösungen moderner zu gestalten

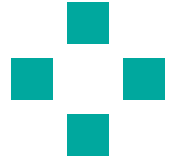
Welche dieser Maßnahmen sollten Kranken- und Pflegekassen Ihrer Meinung nach am ehesten umsetzen, um in der Pflege moderner zu werden?



Fast die Hälfte der Befragten ist überzeugt, dass Krankenkassen Entscheidungen durch Digitalisierung beschleunigen (46%) und Kosten senken können (44%)

💡 **Kassen weiter digitalisieren:** Kooperationen mit Digital-Unternehmen fördern, um **Digitalisierung voranzutreiben**

💡 **Barrieren zur Nutzung von DiPA abbauen:** zu Pflegende haben gesetzlichen Anspruch auf Unterstützung durch DiPA – aber kein Pflegebedürftiger wird DiPA nutzen, solange Erstattung nicht klar ist. **Jetzt Vergütungs- und Abrechnungsregelung erarbeiten!** (z.B. Vergütung ergänzender Unterstützungsleistungen)



Jetzt Voraussetzungen schaffen, damit Möglichkeiten digitaler Pflege genutzt werden können

Die durch den SVDGV beauftragte Umfrage hat die **Bedürfnisse und Wünsche der zu Pflegenden** und ihrer Angehörigen herausgestellt:

- Empfundene **Belastung durch Begutachtung des medizinischen Dienstes** muss reduziert werden und nachvollziehbarer für Betroffene sein - hier können digitale Prozesse helfen
- Außerdem sehen Betroffene viel **Potenzial in digitalen Lösungen, Pflege Zuhause zu verbessern** – es müssen jetzt die Rahmenbedingungen geschaffen werden, um digitale Anwendung bekannter und einfacher zugänglich zu machen, durch
 - **Aufklärung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen**/Stärkung digitaler Pflegekompetenz
 - Einfache Zugänglichkeit von **Online-Pflegeberatung, telepflegerischen Diensten** und weiteren Formaten
 - **Gleichwertige Vergütung** für digitale oder hybride Formate
 - **Investitionen der Krankenkassen in Digitalisierung der Pflege und der Prozesse** (z.B. digitaler Dokumentenaustausch)
- So können **Pflegefachkräfte zunehmend entlastet** werden und Betroffene profitieren von kürzeren Wartezeiten und mehr Transparenz
- **Pflege muss holistisch** gedacht und verstanden werden – nur vernetzte Lösungen, die alle Beteiligten mitdenken (zu Pflegenden, Angehörige, Krankenkassen, Leistungserbringer, Anbieter digitaler Lösungen, Experten für Digitalisierung in der Pflege) können die aktuelle Situation nachhaltig verbessern

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Für weitere Fragen und Anmerkungen:
kontakt@digitalversorgt.de