
Tätigkeitsbericht 2025

Fachanfragenmanagement im Bereich Grundsatzfragen Pflege

01	Unser Selbstverständnis	3
02	Fachanfragen: Definition und Beispiele	4
03	Zahlen, Daten, Fakten 2025	6
04	Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen	12
05	Qualitätsmanagement	15

1. Unser Selbstverständnis

Berater, Impulsgeber, Vermittler – der Bereich Pflege setzt sich für eine bessere Versorgung ein:

Für alle Anliegen in Zusammenhang mit fachlichen Anfragen zu ambulanten, teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen in Bayern verfügt der Medizinische Dienst Bayern seit 2008 über eine zentral organisierte und pflegfachlich besetzte Servicestelle:

Das Team Beschwerde- und Fachanfragenmanagement.

1. Wir beraten zu allen Themen im Bereich Pflegequalität und zu unseren Qualitätsprüfungen.
2. Wir sind Impulsgeber für eine bessere Versorgung und zeigen Lösungsoptionen für Betroffene auf.
3. Wir vermitteln Erreichbarkeit auf Augenhöhe und leben unseren Beratungsauftrag.

Sie haben Fragen?

Nehmen Sie gerne
Kontakt mit uns auf!

Team Beschwerde- und Fachanfragenmanagement

Telefon: 089 159060 – 2000

(Montag bis Donnerstag 07:30 - 15:30 Uhr,
Freitag 07:30 - 14:30 Uhr)

E-Mail: externe-qs-pflege@md-bayern.de

Rückrufservice: [Anforderung eines Rückrufs](#)

FAQ-Bereich: [Fragen und Antworten](#)

Medizinischer Dienst Bayern

Grundsatzfragen Pflege

Haidenauplatz 1

81667 München

2. Fachanfragen: Definition und Beispiele

Was ist eine Fachanfrage zu einer Pflegeeinrichtung?

Hierunter fallen alle bei uns eingehenden Anfragen zu ambulanten, teil- oder vollstationären Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe. Die Themen dieser Anfragen umfassen das gesamte Spektrum der pflegerischen Versorgung in der Altenpflege. Inhaltlicher Schwerpunkt sind Fragestellungen zum Thema Pflegequalität, welche die konkrete Versorgungssituation der einzelnen Versicherten in der jeweiligen Einrichtung, die Pflegeeinrichtung selbst oder regulatorische Anforderungen in Zusammenhang mit unseren Qualitätsprüfungen betreffen. Diese Anfragen werden durch das Team Fachanfragenmanagement in der Abteilung Grundsatzfragen Pflege bearbeitet und im direkten Austausch mit den Anfragenden beantwortet.

Unsere Vorgehensweise bei Fachanfrageneingängen:

Unser Ziel ist es, im partnerschaftlichen Miteinander mit den Anfragenden die offenen Fragen bestmöglich zu klären, zu einer Verbesserung der pflegerischen Versorgung in Bayern beizutragen und damit Vertrauen in die Versorgungsqualität zu erhalten. Hierzu besprechen wir die individuelle Situation und klären die jeweiligen Fragestellungen direkt mit den Anfragenden – telefonisch, per E-Mail oder postalisch.

Sollte eine Fragestellung außerhalb unserer Beratungs- oder Prüfmöglichkeit liegen, suchen wir im gemeinsamen Beratungsgespräch individuelle Lösungsmöglichkeiten und die tatsächlich zuständige Anlaufstelle. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn eine Anfrage arbeits-, straf- oder zivilrechtliche Fragestellungen enthält.

2. Fachanfragen: Definition und Beispiele

Fachanfragenbeispiele:

Anfrage einer Pflegeeinrichtung:

Die Qualitätsmanagementbeauftragte eines Pflegeheims erkundigte sich nach Vorgaben zur Pflegedokumentation und ob in jeder Schicht ein Eintrag in den Pflegebericht erfolgen muss. Im gemeinsamen Telefonat wurden entsprechende Vorgaben und Prüfinhalte bei Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst Bayern erläutert. Zur Vertiefung und einrichtungsinternen Kommunikation im Pflegeheim wurde ergänzend der „Faktencheck Pflegedokumentation“ auf dem [Onlineportal der Initiative Klartext Pflegequalität](#) und das [Onlineportal „EinSTEP“](#) empfohlen.

Anfrage einer Privatperson:

Eine Angehörige schilderte über unsere Fachanfragenhotline folgende Mängel in einem ambulanten Pflegedienst: Personalfluktuation, unangekündigte Terminausfälle, unzureichende pflegerische Versorgung, ausbleibende Wundversorgung. Da Klärungsversuche der Angehörigen mit dem Pflegedienst bereits stattfanden und scheiterten, erfolgte eine Beschwerdeberatung. Hierbei wurden mögliche Vorgehensweisen sowie die (anonyme) Beschwerdemöglichkeit beim Medizinischen Dienst Bayern über das [Serviceportal „Beschwerden über Pflegeeinrichtungen“](#) erläutert.

Anfrage eines Anbieters für Softwarelösungen im Pflegesektor:

Ein Softwareanbieter kontaktierte das Fachanfragenmanagement, um Vorgaben und Prüfinhalte des Medizinischen Dienstes Bayern für Pflegedienste hinsichtlich der Durchführung und Dokumentation von Schulungsmaßnahmen im Bereich der Ersten Hilfe zu erfragen. Diese Vorgaben möchte der Softwareanbieter in seine Produkte integrieren. Die Vorgaben und Prüfinhalte bei Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst Bayern wurden erläutert und zusätzlich auf den thematischen Beitrag in unserem [Online-FAQ- Bereich](#) hingewiesen.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2025

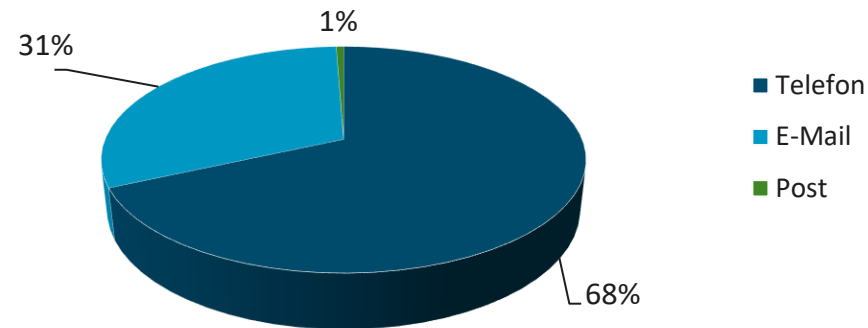
1364

fachliche Anfragen gingen im Jahr 2025 im Fachanfragenmanagement ein und wurden fallabschließend bearbeitet.

Unser Serviceangebot und die Inanspruchnahme von fundierten (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen in Zusammenhang mit den Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes Bayern in Pflegeeinrichtungen ist stark nachgefragt. Von 2024 auf 2025 blieben die eingehenden Fachanfragen auf zahlenmäßig hohem und stabilem Niveau. Unser Fachanfragenmanagement leistet auf diese Weise einen kontinuierlichen, akzeptierten und positiven Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung pflegefachlicher Versorgungsqualität und bietet durch seine Beratungen wertvolle Orientierung im komplexer werdenden Pflegesektor.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2025

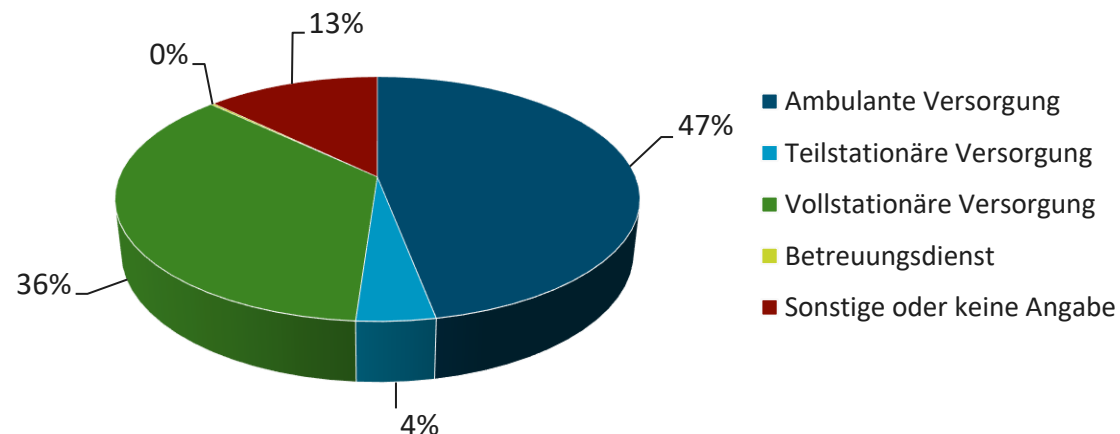
Eingangsart der Fachanfragen



Eingangsart der Fachanfragen:

In 2025 gingen 931 Anfragen telefonisch (68%), 425 per E-Mail (31%) und 8 per Post (1%) ein. Telefon und E-Mail sind gemeinsam die mit Abstand am häufigsten genutzten Kommunikationswege. Eine Korrespondenz per Post erfolgt nur in sehr wenigen Fällen und spielt insgesamt eine untergeordnete Rolle.

Unterscheidung nach Versorgungsform

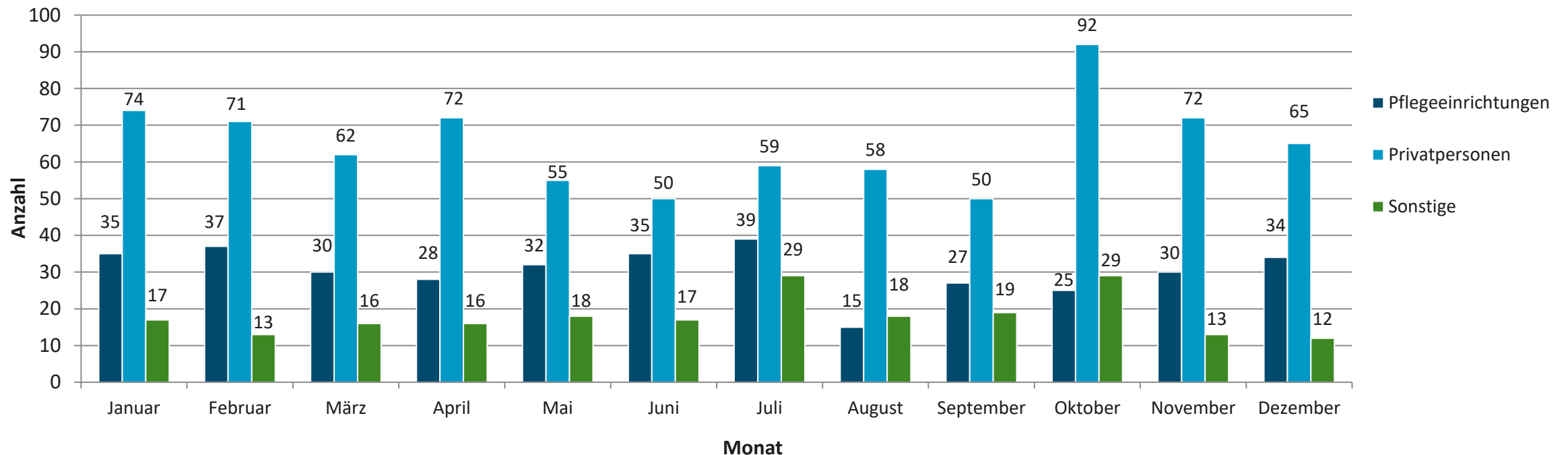


Unterscheidung nach Versorgungsform:

Fachanfragen zu ambulanten Pflegediensten stellten mit 641 Anfragen (47%) den größten Anteil dar, gefolgt von 491 Anfragen (36%) zu vollstationären Pflegeheimen. Zu teilstationären Einrichtungen der Tagespflege erreichten uns 56 Anfragen (4%), zu ambulanten Betreuungsdiensten 3 Anfragen (0%). Bei sonstigen Versorgungsformen oder bei fehlender Angabe hierzu war bei 173 Anfragen (13%) keine weitere Zuordnung möglich.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2025

Unterscheidung nach Fragestellern

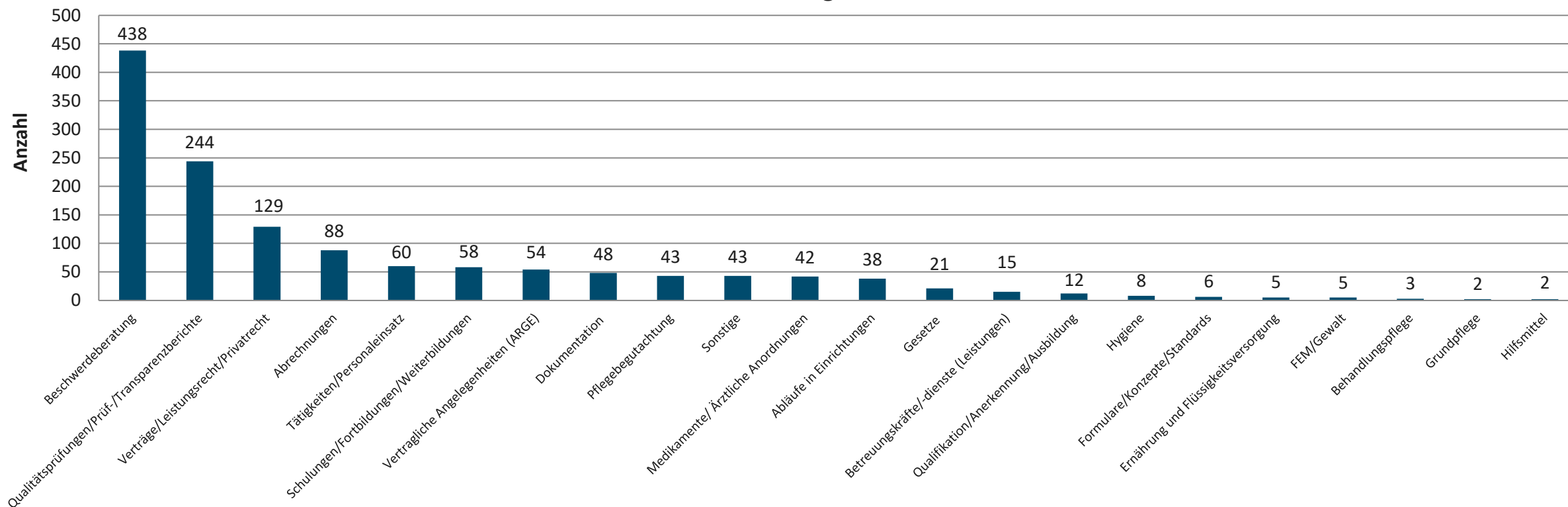


Unterscheidung nach Fragestellern:

In 2025 verteilten sich die 1364 eingegangenen Fachanfragen wie folgt: 780 Anfragen kamen von Privatpersonen (57%), 367 von Pflegeeinrichtungen (27%) und 217 Anfragen von sonstigen Institutionen (16%). Hierunter fallen z. B. (Ermittlungs-)behörden, Apotheken, Arztpraxen, Weiterbildungsinstitute oder Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen. Somit stellten Privatpersonen die mit Abstand größte Kundengruppe dar.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2025

Darstellung der Themenvielfalt



Darstellung der Themenvielfalt:

Die Inhalte und Themen der Fachanfragen waren äußerst vielfältig. Zu den häufigsten Inhalten zählten die Themenbereiche „Beschwerdeberatung“, „Qualitätsprüfungen/Prüf-/Transparenzberichte“ und der Bereich „Verträge/Leistungsrecht/Privatrecht“. Diese werden auf der folgenden Seite näher beschrieben.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2025

Themenbereich Beschwerdeberatung:

Hierunter fallen allgemeine Beratungen zu Beschwerdemöglichkeiten bei Pflegedefiziten oder zur Beschwerdeeinreichung, zur Bearbeitung und Reaktion des Medizinischen Dienstes Bayern auf Beschwerden oder Information über individuell zuständige Aufsichtsinstanzen neben dem Medizinischen Dienst Bayern. Dazu gehören z. B. vorgelagerte Beratungen, ohne dass zeitgleich tatsächlich eine Beschwerde eingereicht wird. Andererseits aber auch Beratungsgespräche nach Abgabe einer Beschwerde ohne Prüfmöglichkeit des Medizinischen Dienst Bayern (z. B. bei ausschließlich arbeits-, straf- oder zivilrechtlichen Beschwerdeenhalten). In diesem Fall suchen wir im gemeinsamen Beratungsgespräch individuelle Lösungen und tatsächlich zuständige Anlaufstellen.

Themenbereich Qualitätsprüfungen/Prüf-/Transparenzberichte:

Dieser Themenbereich umfasst inhaltliche Fragen zu den Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes Bayern in Pflegeeinrichtungen - von Richtlinien und Ablauf bis hin zu Ergebnissen, Einsichtnahme und Herausgabe von Prüfberichte.

Themenbereich Verträge/Leistungsrecht/Privatrecht:

Hier enthalten sind Fragestellungen zu Verträgen zwischen Pflegeeinrichtung und Pflegebedürftigen oder leistungsrechtliche Anfragen. Privatrechtliche Fragestellungen umfassen z.B. Auskunftersuchen zu (meist juristisch geprägten) Fragestellungen wie dem Eigentums- bzw. Arbeitsrecht oder zu Schadensersatzforderungen. Bei Hinweisen auf Fehlverhalten von Leistungserbringern beraten wir individuell und verweisen ggf. auf zuständige Stellen (z.B. die Fehlverhaltensstellen der Kranken- und Pflegekassen, Ermittlungsbehörden oder die Bayerische Zentralstelle zur Bekämpfung von Betrug und Korruption im Gesundheitswesen (ZKG)).

3. Zahlen, Daten, Fakten 2025

Kurzzusammenfassung und Fazit:

- Hohe Akzeptanz des Fachanfragenmanagements bei unseren Kunden.
- Rege Inanspruchnahme (1364 Anfragen) und positives Feedback zu unserem Serviceangebot.
- Stark steigende Nachfrage nach unserem Dienstleistungsangebot im Verlauf der letzten Jahre.
- Anfragen beziehen sich v.a. auf die Themen: Beschwerdeberatung, Qualitätsprüfungen/Prüf-/Transparenzberichte, Verträge/Leistungsrecht/Privatrecht.
- Fachanfragen zu ambulanten Versorgungsformen (z.B. zu Pflegediensten, Wohngemeinschaften) stellen den größten Anteil dar (47%).
- Am häufigsten gehen Anfragen telefonisch ein (68%).
- Die meisten Anfragen (57%) stammen von Privatpersonen.

4. Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen

Neben unserem Fachanfragenmanagement bietet der Bereich Pflege im Medizinischen Dienst Bayern noch weitere fachliche Unterstützungsangebote für Pflegeeinrichtungen, Versicherte, Institutionen und Interessierte. Diese stellen wir Ihnen gerne vor:

Veranstaltungsreihe „Medizinischer Dienst im Dialog“:

Unsere kostenlose Veranstaltungsreihe bietet regelmäßig Fachinformationen und konkrete Handlungsempfehlungen bzw. Materialien zu ausgewählten Themen im Kontext der Pflege an: Etwa zu unseren Qualitätsprüfungen, zum Thema Pflegedokumentation, zu Expertenstandards oder zum Themenkomplex Pflegegrad und Pflegebegutachtung. Ziel der Veranstaltungsreihe ist es, u.a. Entlastungsmöglichkeiten für Pflegeeinrichtungen aufzuzeigen, so dass mehr Zeit für die Pflege am Menschen bleibt. Näheres zu Terminen, Inhalten und Anmeldung erfahren Sie unter:

<https://www.md-bayern.de/aktuelles/veranstaltungen>

Pflege-Newsletter:

In unserem Pflege-Newsletter informiert der Medizinische Dienst Bayern regelmäßig per E-Mail über aktuelle Themen aus dem Bereich Pflege, Qualitätsprüfung, Pflegebegutachtung oder über Veranstaltungen für Pflegeeinrichtungen. Sie möchten zukünftig unseren kostenlosen Pflege-Newsletter erhalten? Senden Sie hierfür einfach eine E-Mail an:

pflegenews@md-bayern.de



4. Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen

Initiative Klartext Pflegedokumentation:

Prof. Dr. Claudia Wöhler, Vorstandsvorsitzende des Medizinischen Dienstes Bayern, betont: „Mit der Initiative Klartext Pflegedokumentation wollen wir die Pflegepraxis noch stärker unterstützen.“

Pflegekräfte von unnötigen Dokumentationsanforderungen entlasten und gleichzeitig hochwertige Pflege durch verlässliche und gemeinsam abgestimmte Informationen sichern – das ist das Ziel der „Initiative Klartext Pflegedokumentation“. Sie wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention, dem Medizinischen Dienst Bayern, Vertretern der Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht sowie dem Bayerischen Landesamt für Pflege entwickelt.

Das Onlineportal der Initiative gibt Pflegeeinrichtungen und Pflegenden konkrete und unter den Prüfinstanzen abgestimmte Hilfestellungen an die Hand, wie eine fachlich angemessene Pflegedokumentation aussehen sollte. Durch Aufklärung mit Hilfe des „Faktencheck Pflegedokumentation“ werden häufige Missverständnisse rund um die Pflegedokumentation richtiggestellt. Dies geschieht u.a. auch durch eine Aufklärung über Mythen im Zusammenhang mit der Pflegedokumentation.

Das Onlineportal der Initiative Klartext Pflegedokumentation und die kostenfreien Serviceangebote erreichen Sie unter:

<https://www.lfp.bayern.de/ikp/>



4. Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen

Unternehmenswebsite und Social Media:

Der Medizinische Dienst Bayern pflegt durch vielfältige Kommunikationsinstrumente – über unsere Website und Beratungsangebote bis Social Media – den Dialog mit externen Partnern, Versicherten und der Öffentlichkeit.

- Wir schaffen Transparenz durch Statements, Podcasts und Einblicke in unsere Arbeit.
- Wir bieten Informationen zu Qualitätsprüfungen, Serviceangeboten und Veranstaltungen.
- Unser vielfältiges Angebot macht unsere Aufgaben für alle Partner verständlich und greifbar.
- Wir freuen uns auf Sie!

Unsere Unternehmenswebsite erreichen Sie unter: [MD Bayern Unternehmenswebsite](#)

Folgen Sie unserem Social Media Bereich bei LinkedIn: [MD Bayern auf LinkedIn](#)



5. Qualitätsmanagement

Wer Qualität prüft, muss sie auch selbst erbringen!

Der Medizinische Dienst Bayern ist nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert. Durch jährliche Audits sichern wir im Medizinischen Dienst Bayern hohe Dienstleistungsqualität, optimale Kundenzufriedenheit und kontinuierliche Verbesserung – auch im Fachanfragenmanagement des Bereichs Grundsatzfragen Pflege.



Impressum

Herausgeber:

Medizinischer Dienst Bayern
Haidenauplatz 1
81667 München
Telefon: 089 159060 5555
E-Mail: info@md-bayern.de

Verantwortliche:

Dr. Marianna Hanke-Ebersoll, Leiterin Bereich Pflege

Copyright:

2026 Medizinischer Dienst Bayern

Stand:

22.04.2026

Bewerten Sie uns auf [Google](#)

Folgen Sie uns auf [LinkedIn](#)

Werden Sie Teil des Teams:
www.md-bayern.de/karriere

