

## **Tätigkeitsbericht 2019 Externe Fachanfragen**

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Bayern  
Abteilung Externe Qualitätssicherung im Bereich Pflege

## INHALT

Executive Summary	3
Vorwort	5
1. Externe Fachanfragen – Definition und Beispiele aus 2019	6
2. Tätigkeitsbericht	7
2.1 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2019	7
2.1.1 Anzahl der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit in 2019	8
2.1.2 Unterscheidung nach Eingangsart	9
2.1.3 Unterscheidung nach betroffener Versorgungsform	9
2.1.4 Unterscheidung nach Fragestellern	10
2.2 Darstellung der Themenvielfalt	12
3. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick	14
3.1 Zusammenfassung	14
3.2 Vorhaben	16
3.3 Kurzer Ausblick auf das Jahr 2020	16
4. Abkürzungsverzeichnis	19
5. Abbildungsverzeichnis	19
6. Impressum	20

## **Executive Summary**

Als externe Fachanfragen werden alle Fragestellungen bezeichnet, welche von Dritten an die Abteilung Externe Qualitätssicherung im Bereich Pflege des MDK Bayern herangetragen werden.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 1170 Fachanfragen entgegengenommen und fallabschließend bearbeitet. Dies entspricht mengenmäßig einer Steigerung um 44 % im Vergleich zum Vorjahr. Gleichzeitig ist 2019 auch der zeitliche Bearbeitungsaufwand vor dem Hintergrund einer gestiegenen Komplexität externer Anfragen um 74 % im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Von den in 2019 übermittelten 1170 Fachanfragen gingen 816 Anfragen telefonisch ein, 337 per E-Mail und 17 per Post.

Die Themen innerhalb dieser Fachanfragen beziehen sich grundsätzlich entweder auf stationäre (Anteil: 43 %) oder ambulante Versorgungsformen (Anteil: 45 %) in der Altenpflege. Nur in wenigen Fällen (Anteil: 12 %) war eine Zuordnung zu diesen Versorgungsformen nicht möglich, etwa dann wenn sich die Anfrage auf andere Versorgungsbereiche wie niedergelassene Arztpraxen oder Krankenhäuser bezog.

Die Fachanfragen gingen in 2019 von ganz unterschiedlichen Personen und Professionen ein. Es wenden sich einerseits Einrichtungen, wie z.B. ambulante oder stationäre Pflegeeinrichtungen, an den MDK Bayern (365 Anfragen). Andererseits erreichen uns auch Fachanfragen von Privatpersonen, insbesondere von Angehörigen, Pflegekräften oder von Versicherten bzw. Pflegebedürftigen (648 Anfragen). Sonstige Institutionen, wie die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE), die Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA), der Zoll, das Gesundheitsamt, Apotheken, Arztpraxen, Ermittlungsbehörden, Weiterbildungsinstitute, Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen oder sonstige Akteure, treten ebenso mit Fachanfragen an den MDK Bayern heran (157 Anfragen).

Die Top 3 der 2019 am häufigsten angefragten Themengebiete sind Anfragen zum Bereich „Qualitätsprüfungen, Prüf- und Transparenzbericht“, zu „Schulungen, Fortbildungen, Weiterbildungen“ und zum Themenfeld „Aufgabenwahrnehmung und Personaleinsatz“.

Die zunehmende Inanspruchnahme unseres Serviceangebotes unterstreicht zwei wesentliche Erkenntnisse: Der Beratungsbedarf und die Inanspruchnahme von fundierten und orientierenden (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen durch Pflegeeinrichtungen, Privatpersonen und sonstige Akteure steigt kontinuierlich. Hierbei ist das vom MDK Bayern bereitgestellte Serviceangebot der Entgegennahme und Beantwortung externer Anfragen eine elementare fachliche Stütze mit hohem Alleinstellungsmerkmal im Beratungsgeschehen und somit für die pflegerische Versorgung und die Menschen in Bayern von hoher Bedeutung. Das Fachanfragenmanagement des MDK Bayern leistet hiermit einen maßgeblichen Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung pflegfachlicher Versorgungsqualität und bietet durch seine Beratungen wertvolle Orientierung im komplexer werdenden Pflegesektor.

**Vorwort**

Die Abteilung Externe Qualitätssicherung im MDK Bayern gewährt mit diesem Tätigkeitsbericht allen Interessierten im dritten Jahr in Folge einen transparenten Einblick zum Umgang mit externen Fachanfragen zu ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen in Bayern.

Das Jahr 2019 war ein spannendes und wichtiges Jahr für die Abteilung Externe Qualitätssicherung. Mit der Implementierung und Umsetzung der neuen Qualitätsprüfrichtlinie für vollstationäre Pflegeeinrichtungen begann für alle Beteiligten im Pflegesektor eine neue Zeitrechnung im Rahmen der Qualitätsprüfung. Der MDK Bayern hat sich auf das neue Prüfkonzept intensiv vorbereitet und zeitgleich Pflegeeinrichtungen und Öffentlichkeit mit dem neuen Prüfverfahren vertraut gemacht: Sechs ausverkaufte Informationsveranstaltungen und fast 2000 interessierte Fachbesucher – soweit die positive Bilanz unserer Informationsveranstaltungen.

Im Berichtsjahr 2019 wurde das in der Hauptverwaltung des MDK Bayern angesiedelte Serviceangebot des Fachanfragenmanagements zahlreich von Pflegeeinrichtungen, Versicherten, Pflegebedürftigen oder deren Angehörigen, Pflegekräften, Behörden, Einrichtungen, Privatpersonen oder von sonstigen Institutionen innerhalb und außerhalb des Gesundheitswesens genutzt. Uns erreichte mit insgesamt 1170 Fachanfragen erstmals eine vierstellige Zahl an Anfragen. Hierbei handelt es sich überwiegend um Fragestellungen, die die konkrete Versorgungssituation der einzelnen Versicherten in der jeweiligen Einrichtung, die Einrichtung selbst oder regulatorische Anforderungen betreffen; aber auch privat- und leistungsrechtliche Anfragen sind keine Seltenheit. Ziel ist es, im partnerschaftlichen Miteinander mit den Anfragenden zu einer Verbesserung der pflegerischen Versorgung in Bayern beizutragen.

Wie alle Organisationseinheiten unterliegt das Fachanfragenmanagement dem nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierten Qualitätsmanagementsystem. Hiermit sichern wir eine gleichbleibend hohe Dienstleistungsqualität, reflektieren unser Handeln und verbessern uns kontinuierlich.

## 1. Externe Fachanfragen – Definition und Beispiele aus 2019

Als externe Fachanfragen werden alle Fragestellungen bezeichnet, welche von Dritten an die Abteilung Externe Qualitätssicherung im MDK Bayern herangetragen werden. Diese Fachanfragen werden sowohl von Institutionen wie z.B. Pflegeeinrichtungen, Verbänden, Krankenkassen, Verwaltungsbehörden, Fortbildungsinstituten, politischen Parteien, Polizei, Staatsanwaltschaft oder Zoll als auch von Einzelpersonen wie z.B. Versicherten, Pflegebedürftigen oder deren Angehörigen, Pflegekräften oder sonstigen Interessierten an uns gerichtet. Die Themen dieser Anfragen umfassen das gesamte Spektrum der pflegerischen Versorgung in der Altenpflege – häufig gehen diese auch darüber hinaus.

Nachfolgend stellen wir eine kleine Auswahl an externen Fachanfragen aus 2019 vor:

- Ein Angehöriger eines Pflegebedürftigen teilt per E-Mail mit, dass der Pflegedienst den Versorgungsvertrag gekündigt hat und zeitgleich die pflegerische Versorgung eingestellt hat. Er erkundigt sich ob das zulässig ist und welche Möglichkeiten für den Pflegebedürftigen bestehen. Der MDK Bayern berät den Angehörigen und gibt Orientierung durch Aufzeigen von Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen.
- Der QM-Beauftragte eines Pflegeheims erkundigt sich telefonisch über geänderte Vorgaben durch die neue Qualitätsprüfrichtlinie für stationäre Einrichtungen. Der MDK Bayern berät zur neuen Prüfrichtlinie sowie den Prüffragen und gibt pflegfachliche Impulse zur konkreten Versorgungssituation in der Einrichtung.
- Eine Polizeiinspektion fragt per Brief in Zusammenhang mit einem Ermittlungsverfahren die Herausgabe von MDK-Prüfberichten zu einem Pflegeheim an. Der MDK Bayern klärt anhand der Rechtslage, ob diesem Wunsch entsprochen werden kann.
- Das Servicecenter einer Pflegekasse meldet sich telefonisch und teilt mit, dass ein Versicherter unzufrieden mit seinem Pflegedienst ist. Der Pflegedienst würde Versorgungstermine ausfallen lassen und zudem bestimmte Pflegeleistungen nicht nach fachlichen Standards ausführen. Die Kasse fragt an, wie weiter vorgegangen

werden kann. Der MDK Bayern übernimmt in Absprache mit der Kasse die Korrespondenz mit dem Versicherten und berät ihn zu fachlichen Pflegestandards und zu Beschwerdemöglichkeiten.

- Eine Pflegekraft fragt per E-Mail an, welche Qualifikationen der Gesetzgeber für die Tätigkeit als verantwortliche Pflegefachkraft in einem Pflegedienst vorsieht. Der MDK Bayern übermittelt die relevanten Vorgaben und Qualifikationsvoraussetzungen.
- Ein ambulanter Pflegedienst teilt mit, dass ein versorgter Klient notwendige Pflegemaßnahmen verweigert. Die Versorgung kann nicht mehr adäquat erfolgen. Der MDK berät zu pflegerischen Reaktionsmöglichkeiten und zu Anlaufstellen, die per Intervention zusätzlich unterstützen können.

## **2. Tätigkeitsbericht**

### **2.1 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2019**

Im Jahr 2019 wurde erstmals eine vierstellige Anzahl von insgesamt 1170 Fachanfragen entgegengenommen und fallabschließend bearbeitet. Im Vergleich zu 2017 (n = 649 Fachanfragen) und 2018 (n = 810 Fachanfragen) wurde im Berichtsjahr 2019 somit erneut eine deutliche Steigerung der eingehenden Fachanfragen registriert (Steigerung um 44 % im Vergleich zum Vorjahr). Auch der benötigte Ressourcenaufwand zur Bearbeitung und Beantwortung dieser Anfragen steigerte sich infolgedessen in 2019 auf insgesamt 277 Stunden (Vergleich zu 2017: 137 Stunden, Vergleich zu 2018: 159 Stunden). Somit ist auch der zeitliche Bearbeitungsaufwand vor dem Hintergrund einer spürbaren Zunahme und der gestiegenen Komplexität externer Anfragen 2019 im Vergleich zum Vorjahr um 74 % gestiegen.

**2.1.1 Anzahl der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit in 2019**

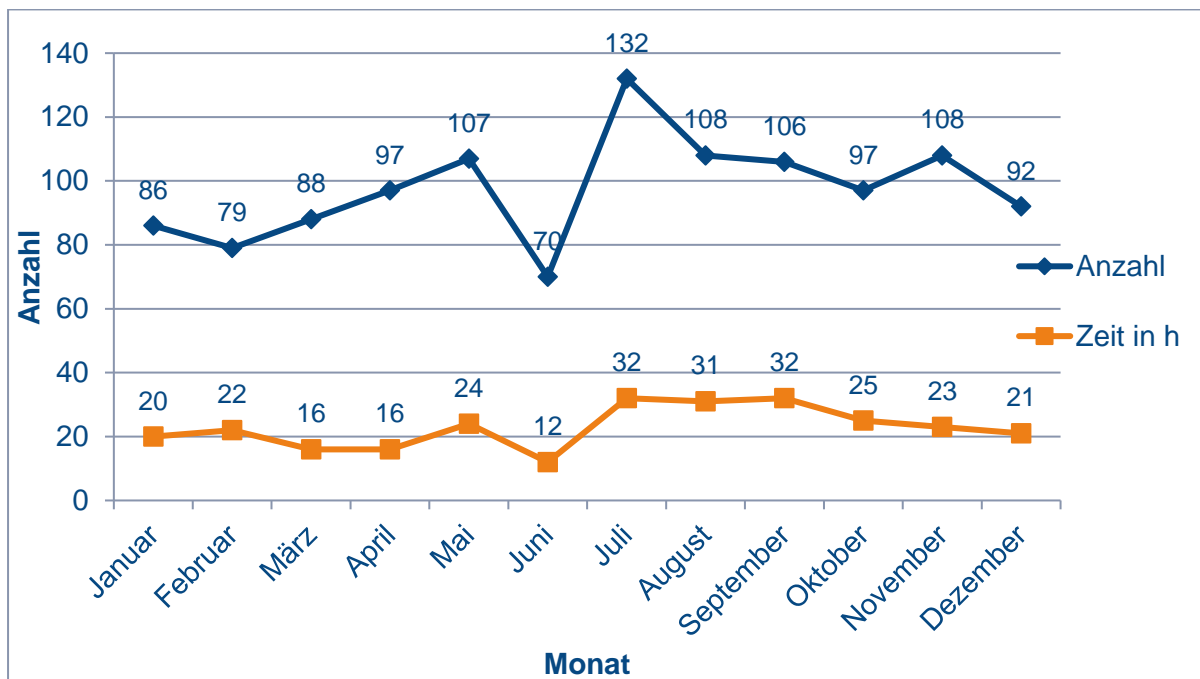


Abbildung 1: Anzahl der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit in 2019

Die zahlenmäßige Verteilung eingegangener Anfragen unterlag im Jahresverlauf diversen Schwankungen. Im 1. Quartal war ein zahlenmäßig weitgehend stabiles Niveau erkennbar. Mit Beginn des 2. Quartals setzte zuerst eine deutliche Zunahme ein, die sich jedoch im Verlauf des Quartals abrupt abschwächte und auf den tiefsten Wert in 2019 sank. Daran anschließend setzte ein sprunghaftes Wachstum auf den Jahreshöchstwert an. Die Quartale 3 und 4 waren insgesamt geprägt von einem konstant hohen Fachanfragenaufkommen, das sich nur im Dezember etwas abschwächte. Das Maximum mit 132 Fachanfragen wurde im Monat Juli erreicht, das Minimum entfiel auf den Monat Juni mit 70 Anfragen. Die Bearbeitungszeit hing stark vom Umfang und der individuellen Komplexität der eingegangenen Anfragen ab und gestaltete sich dadurch im Jahresverlauf analog zu den Fachanfragenanzahlen schwankend. Die Bearbeitung einer in 2019 eingegangenen Anfrage erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr trotz höherer Anfragezahlen und komplexerer Inhalte nur geringfügig und erforderte im Durchschnitt 14 Minuten (Vergleich zu 2017: 13 Minuten, Vergleich zu 2018: 12 Minuten).



### 2.1.2 Unterscheidung nach Eingangsart

Fachanfragen wurden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen an den MDK Bayern herangetragen. Die verfügbaren Kommunikationswege sind Telefon, E-Mail und Post.

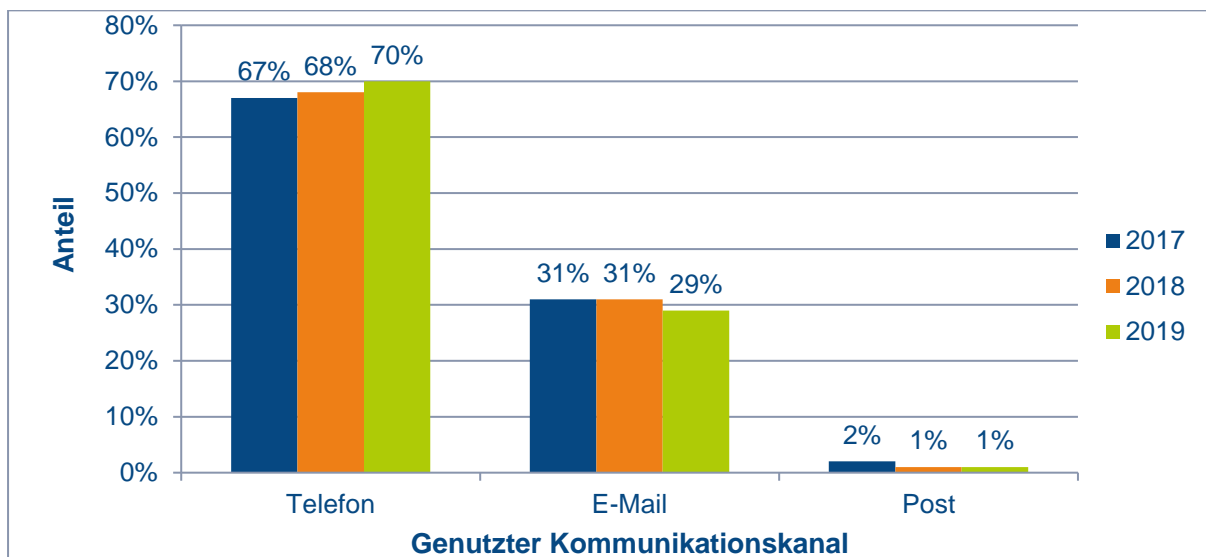


Abbildung 2: Genutzte Kommunikationskanäle zur Einreichung von Fachanfragen

Von den in 2019 übermittelten 1170 Fachanfragen gingen 816 Anfragen telefonisch ein, 337 per E-Mail und 17 per Post. Im Vergleich zu den Vorjahren ergaben sich hier keine nennenswerten Verschiebungen bei den genutzten Kommunikationskanälen. Nach wie vor sind Telefon und E-Mail die mit Abstand am häufigsten genutzten Kommunikationswege. Eine Korrespondenz per Post erfolgt nur in sehr wenigen Fällen und spielt insgesamt eine untergeordnete Rolle bei eingehenden Fachanfragen.

### 2.1.3 Unterscheidung nach betroffener Versorgungsform

Die Themen innerhalb der Fachanfragen beziehen sich grundsätzlich entweder auf stationäre oder ambulante Versorgungsformen in der Altenpflege. Nur in wenigen Fällen war eine Zuordnung zu diesen Versorgungsformen nicht möglich, etwa dann wenn sich die Anfrage auf andere Versorgungsbereiche wie niedergelassene Arztpraxen oder Krankenhäuser bezog.

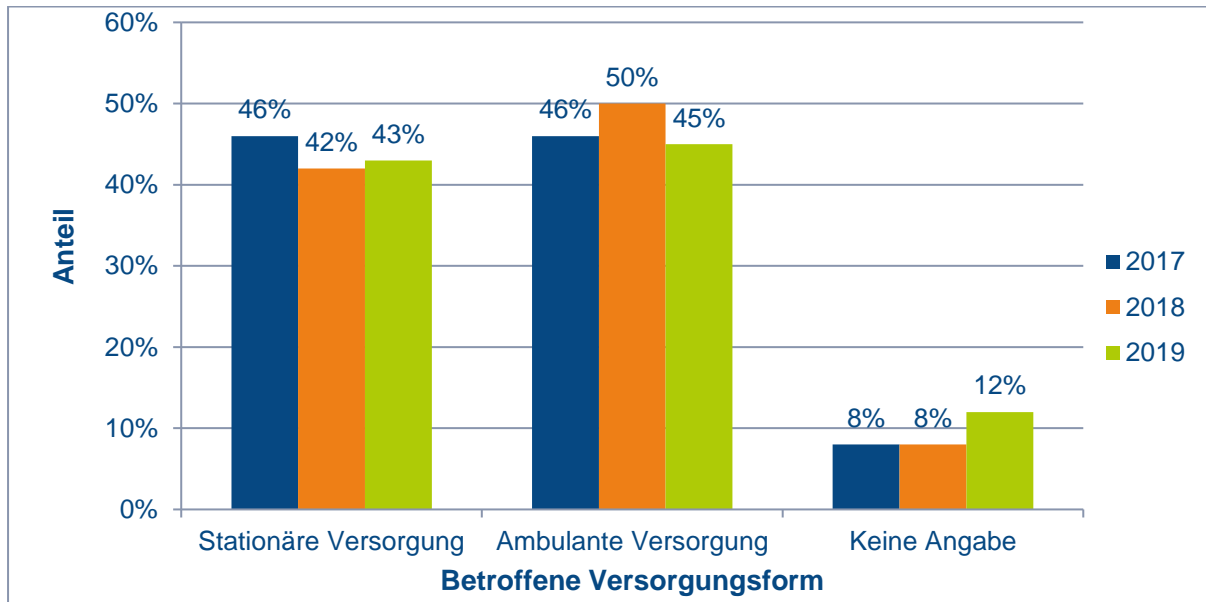


Abbildung 3: Anteilige Zuordnung der Fachanfrageninhalte zu betroffenen Versorgungsformen

Im Vergleich der Jahre 2018 mit 2019 kann festgestellt werden, dass im Verhältnis der Anteil an Fachanfragen zu ambulanten Diensten abgenommen hat (- 5 %), wohingegen der Anteil der Anfragen zu stationären Einrichtungen leicht zugenommen hat (+ 1 %). Der Anteil an Fachanfragen ohne Bezug zu einer dieser Versorgungsformen hat ebenfalls zugenommen (+ 4 %). Die Trendanalyse der Jahre 2017 bis 2019 ergibt moderat schwankende Anteile bei der Zuordnung von Anfragen zu den Versorgungsformen. Insgesamt ist das Verteilungsverhältnis über die Jahre aber weitgehend stabil. Zu berücksichtigen gilt, dass in obiger Abbildung 3 nur die prozentuale Verteilung der Anfragen auf die eingegangenen Versorgungsformen dargestellt ist. Zuwächse oder Rückgänge bei der Verteilung lassen keinen direkten Rückschluss auf die zahlenmäßigen Veränderungen der Fachanfragen bei den Versorgungsformen zu.

#### 2.1.4 Unterscheidung nach Anfragstellern

Fachanfragen gehen von unterschiedlichen Personen und Professionen ein. Zum einen wenden sich sowohl Einrichtungen wie z.B. ambulante oder stationäre Pflegeeinrichtungen an den MDK Bayern. Andererseits erreichen uns aber auch Fachanfragen von Privatpersonen

wie Angehörige, Pflegekräfte oder von Versicherten bzw. Pflegebedürftigen selbst. Sonstige Institutionen, wie die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE), die Fachstellen für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA), der Zoll, die Gesundheitsämter, Apotheken, Arztpraxen, Ermittlungsbehörden, Weiterbildungsinstitute, Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen oder sonstige Akteure treten ebenso an den MDK Bayern heran.

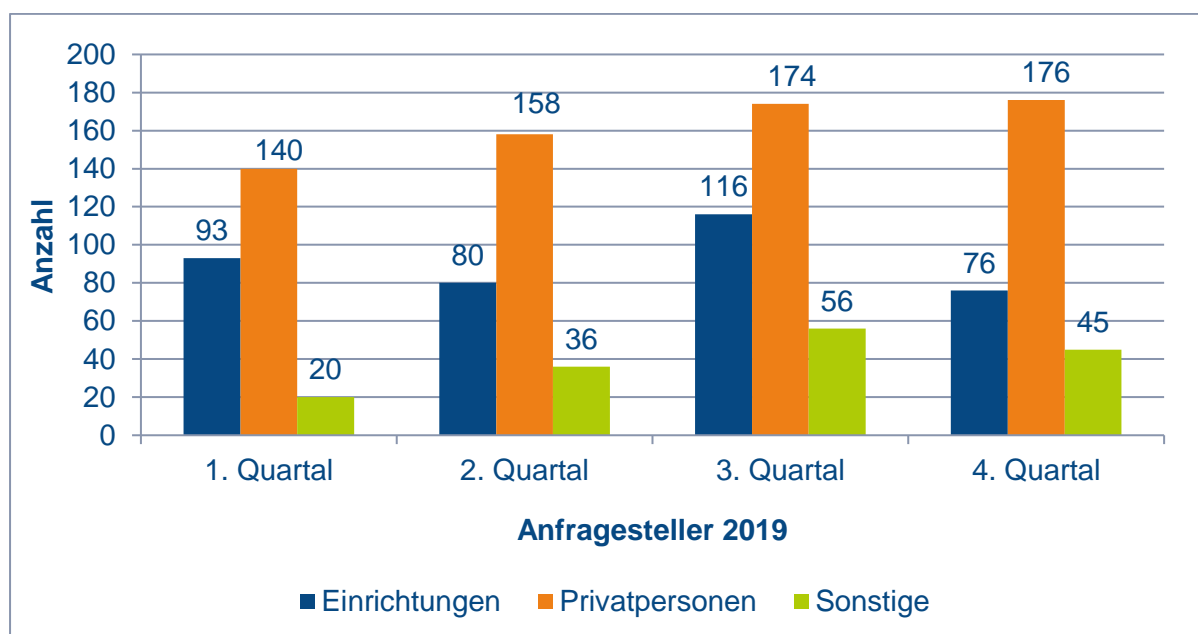


Abbildung 4: Eingehende Fachanfragen nach Anfragesteller

2019 erreichten den MDK Bayern 365 Anfragen von Pflegeeinrichtungen. Daneben haben sich 648 Privatpersonen informiert und 157 Anfragen gingen von sonstigen Institutionen ein. Dies stellt wie bereits in den Vorjahren ebenso im Vergleich 2019 mit 2018 erneut eine deutliche Steigerung in allen Bereichen dar (+ 62 Anfragen von Einrichtungen, + 270 Anfragen von Privatpersonen, + 28 Anfragen von sonstigen Institutionen). Somit fällt im genannten Zeitraum die prozentuale Steigerung der Anfragen von Privatpersonen besonders deutlich aus (+ 71 %), gefolgt von der Zunahme von sonstigen Anfragenden (+ 22 %) und den Einrichtungen (+ 20 %). Die Anfragen stammen insgesamt in 2019 überwiegend von Privatpersonen (55 %), allerdings hat sich der Abstand zu den Anfragen aus Einrichtungen

(31 %) im Vergleich zu 2018 erneut deutlich vergrößert. Auf sonstige Anfragende (14 %) entfällt weiterhin eher ein geringer Anteil. Somit stellen Privatpersonen mit weiter steigender Tendenz die größte Kundengruppe bei externen Anfragen dar.

## 2.2 Darstellung der Themenvielfalt

Die im Rahmen der Fachanfragen registrierten Inhalte und Themen sind äußerst vielfältig. Auffällig ist insoweit, dass die Fachanfragen meist mehrere Fragestellungen zu einem oder mehreren Themengebiete(en) beinhalten. Bei den 2019 eingegangenen Fachanfragen erfolgt eine Aufteilung in folgende Themengebiete:

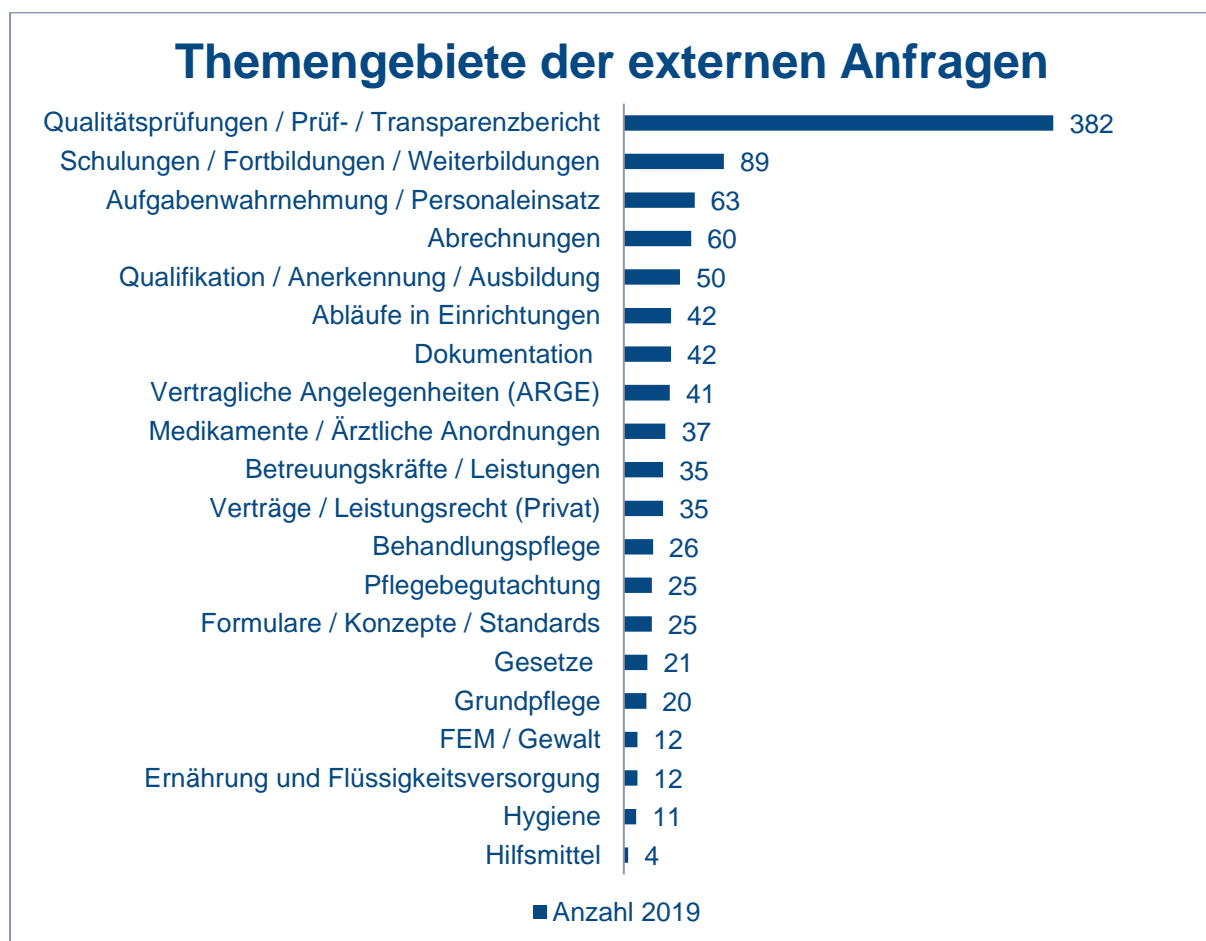


Abbildung 5: Themengebiete der externen Anfragen

Zudem kommen 138 „Sonstige Anfragen“ hinzu, die keiner der o.g. Kategorien zuzuordnen sind.

Die im Rahmen dieser Abbildung 5 aufgeführten Themengebiete fassen verschiedene Inhalte zusammen. Zu den häufigsten Schwerpunkten bei fachlichen Anfragen in 2019 zählen die Themenbereiche „Qualitätsprüfungen / Prüf- / Transparenzbericht“, „Schulungen / Fortbildungen / Weiterbildungen“ und der Bereich „Aufgabenwahrnehmung / Personaleinsatz“.

Der Bereich „**Qualitätsprüfungen / Prüf- / Transparenzbericht**“ enthält z.B.:

- Inhaltliche Fragen zu den Qualitätsprüfungsrichtlinien und dem Prüfbericht
- Zusammensetzung der Note im Transparenzbericht und dessen Veröffentlichung
- Beratung zu Beschwerdemöglichkeiten bei Pflegedefiziten („Beschwerdeberatung“)

Das Themengebiet „**Schulungen / Fortbildungen / Weiterbildungen**“ umfasst u.a.:

- Umsetzung und Inhalte von Erste-Hilfe-Kursen
- Leitungsweiterbildungen für Pflegedienstleitungen
- Fachspezifische Weiterbildungen des Personals

Das Themengebiet „**Aufgabenwahrnehmung / Personaleinsatz**“ beinhaltet u.a.:

- Tätigkeiten und Befugnisse von Pflegehilfskräften
- Personalschlüssel und Fachkraftquote
- Einsatzmöglichkeiten von sonstigem Assistenzpersonal

„**Sonstige Anfragen**“ umfassen alle Fragestellungen, welche keiner der dargestellten Themengebiete zugeordnet werden können. Inhaltlich handelt es sich häufig um:

- Anfragen oder Beschwerden zu stationären Kliniken oder Arztpraxen
- Anfragen zu Vorträgen von MDK-Referenten auf Fachveranstaltungen
- Arbeitsrechtliche Problemstellungen

Im Vergleich der Jahre 2019 mit 2018 fand eine starke Zunahme eingehender Fachanfragen zum Themengebiet „Qualitätsprüfungen / Prüf- / Transparenzbericht“ statt (+ 562 %). Ursächlich hierfür sind zum einen der erhöhte Informationsbedarf der Pflegeeinrichtungen in Zusammenhang mit der Einführung der neuen Qualitätsprüfrichtlinie für vollstationäre Heime. Zum anderen wurden in 2019 erstmals alle durchgeführten Beratungsgespräche zu Beschwerdemöglichkeiten bei Defiziten in der pflegerischen Versorgung (s.g. „Beschwerdeberatungen“) in dieser Kategorie erfasst. Hierbei handelte es sich einerseits um reine Beratungen von Pflegebedürftigen und Angehörigen, ohne dass zeitgleich tatsächlich eine Beschwerde eingereicht wurde. Andererseits fallen aber auch Beratungsgespräche nach Abgabe einer Beschwerde ohne Prüfmöglichkeit in diese Kategorie. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn eine Beschwerde arbeits-, straf- oder ordnungsrechtliche Beschwerdeinhalte enthält, für die der MDK Bayern keine Prüf- oder Ermittlungsbefugnis besitzt. In diesem Fall informieren wir die beschwerdeführenden Personen im Rahmen einer Beschwerdeberatung über die fehlende Prüfmöglichkeit des MDK Bayern und suchen im gemeinsamen Beratungsgespräch individuelle Lösungsmöglichkeiten und die zuständigen Ansprechpartner. Aufgrund der insgesamt steigenden Nachfrage bzgl. Beschwerdeberatungen werden diese zukünftig unter einem eigenen Themengebiet erfasst.

### **3. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick**

#### **3.1 Zusammenfassung**

Die Anzahl der eingehenden Fachanfragen beim MDK Bayern hat in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen. Ausgehend von einem zahlenmäßig bereits hohen Niveau im Jahr 2017 erfolgte in 2018 nochmals eine spürbare Zunahme der Anfragen um weitere 25 %. Von 2018 auf 2019 wurde ein weiterer Anstieg um 44 % auf den bisherigen Höchstwert von 1170 Fachanfragen verzeichnet. Diese Zahlen belegen eindrucksvoll, dass der MDK Bayern sowohl von Fachpersonal und Privatpersonen, aber auch von Pflegeeinrichtungen und sonstigen Institutionen als kompetente und serviceorientierte Anlaufstelle für Fachanfragen zum Thema Pflege und Altenhilfe wahrgenommen wird.

Diese zunehmende Inanspruchnahme unterstreicht zwei wesentliche Erkenntnisse: Der Beratungsbedarf und die Inanspruchnahme von fundierten (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen durch Pflegeeinrichtungen, Privatpersonen und sonstigen Akteuren steigt kontinuierlich. Hierbei ist das vom MDK Bayern bereitgestellte Serviceangebot der Entgegennahme und Beantwortung externer Anfragen eine elementare fachliche Stütze mit hohem Alleinstellungsmerkmal im Beratungsgeschehen und somit für die pflegerische Versorgung und die Menschen in Bayern von hoher Bedeutung. Durch unsere unabhängigen und allen Interessierten offenstehenden Beratungsangebote profitieren sämtliche Anfragenden gleichermaßen - Pflegeeinrichtungen, Pflegebedürftige, Pflegekräfte, Versicherte, Kranken- und Pflegekassen, Behörden und sonstige Akteure. Das Fachanfragenmanagement des MDK Bayern leistet hiermit einen maßgeblichen Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung pflegfachlicher Versorgungsqualität und bietet durch seine Beratungen wertvolle Orientierung im komplexer werdenden Pflegesektor.

Neben branchenfremden Institutionen profitieren besonders Privatpersonen als größte Nutzergruppe unseres Fachanfragenmanagements von dieser zusätzlichen Orientierungshilfe und Beratung – letztere sind bei Problemen in der Pflege häufig auch emotional auf Unterstützung angewiesen. Auch diesem Aspekt versuchen wir im Rahmen unserer fachlichen Beratung - z.B. durch empathische Gesprächsführung und größtmögliche Unterstützung - so weit wie möglich gerecht zu werden. Zusätzlich profitieren auch die Pflegekassen durch unser spezielles Serviceangebot – neben fachlichen Auskünften an die Kassen oder deren Versicherte übernehmen wir im Rahmen von Beschwerdeberatungen auf Wunsch der Kasse auch eine diesbezügliche Korrespondenz mit den Versicherten.

Besonders freuen wir uns über die hohe Anzahl von zufriedenen Rückmeldung während oder nach unseren Beratungen in 2019. Unsere Dienstleistung wird von den Anfragenden äußerst positiv wahrgenommen und das Fachanfragenmanagement des MDK Bayern überaus geschätzt. So leisten wir zusätzlich einen wichtigen Beitrag zur positiven Außenwahrnehmung des MDK Bayern als kompetenter, serviceorientierter und verlässlicher Ansprechpartner im bayerischen Gesundheitswesen.

### **3.2 Vorhaben**

Strategisches Ziel bleibt weiterhin, das Serviceerleben der Anfragenden, das Anfragevolumen selbst sowie die Bearbeitungsdauer mit Hilfe des etablierten Bereichs der Frequently Asked Questions (FAQ's) auf der Homepage des MDK Bayern positiv zu beeinflussen. Hier werden besonders häufig gestellte Anfragen thematisch aufbereitet und regelmäßig aktualisiert bzw. erweitert. Die FAQ's sind für alle Interessierten erreichbar unter:

<https://www.mdk-bayern.de/unserethemen/qualitaet-in-der-pflege/fragen-und-antworten/>

Sie beinhalten etwa Fachanfragen zu den Themengebieten Medikation, Umgang mit Betäubungsmitteln, Meldepflichten und Nachweise, Tagesabläufe in Pflegeeinrichtungen, zum Personal von Pflegeeinrichtungen oder Digitalisierung der Pflegedokumentation. Dieser Bereich auf der Homepage wird regelmäßig aktualisiert und um aktuelle Fragestellungen erweitert. Grundlage hierfür ist das kontinuierliche qualitative und quantitative Controlling der eingehenden Fachanfragen: Sobald sich hieraus thematische Tendenzen mit besonders hohem oder häufigem Beratungsbedarf erkennen lassen, reagiert der MDK Bayern mit einer entsprechenden kurzfristigen Anpassung. Um die Reichweite und Bekanntheit dieses Serviceangebots weiter zu steigern, werden die Anrufer bei telefonisch eingehenden Fachanfragen über unser Serviceangebot informiert.

### **3.3 Kurzer Ausblick auf das Jahr 2020**

Im Jahr 2020 rechnen wir durch die geplante Einführung neuer oder novellierter Qualitätsprüfungsrichtlinien durch den Gesetzgeber mit einem weiter zunehmenden Aufkommen an Fachanfragen und steigendem Beratungsbedarf. Angekündigt durch den Gesetzgeber ist die Implementierung einer neuen Qualitätsprüfungsrichtlinie für ambulante Betreuungsdienste sowie die Überarbeitung der Prüfrichtlinien für Tagespflegeeinrichtungen und für ambulante Pflegedienste. Ob die bisher avisierten Vorgaben des Gesetzgebers zur zeitlichen Umsetzung auch im Hinblick auf die aktuelle Pandemiesituation durch das Coronavirus Bestand haben, bleibt abzuwarten. Die Umsetzung wird der MDK Bayern in jedem Fall wieder mit zusätzlichen Kapazitäten und Serviceangeboten begleiten und dabei



auf die gesammelten Erfahrungen bei der Einführung der neuen Qualitätsprüfrichtlinie für stationäre Einrichtungen zurückgreifen. Neben der intensiven Vorbereitung und Schulung unserer MDK-Prüfteams werden wir insbesondere den bayerischen Pflegeeinrichtungen und allen Interessierten wieder als verlässlicher Partner zur Seite stehen und mittels Informationsveranstaltungen und Serviceangeboten auf die neuen Prüfkonzepte vorbereiten.

**Sie haben Fragen?**

**Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.**

**MDK Bayern**

**Bereich Pflege - Externe Qualitätssicherung**

**Haidenauplatz 1, 81667 München**

**E-Mail: [externe-qs-pflege@mdk-bayern.de](mailto:externe-qs-pflege@mdk-bayern.de)**

**Telefon: 089 / 67008-238**



Bildrechte: MDK Bayern

#### 4. Abkürzungsverzeichnis

ARGE	Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern
DIN	Deutsches Institut für Normung
FAQ's	Frequently Asked Questions, häufig gestellte Fragen
FEM	Freiheitsentziehende Maßnahmen
FQA	Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (früher: Heimaufsicht)
ISO	International Organization for Standardization
MDK	Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
QM	Qualitätsmanagement

#### 5. Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Anzahl der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit in 2019
- Abbildung 2: Genutzte Kommunikationskanäle zur Einreichung von Fachanfragen
- Abbildung 3: Anteilige Zuordnung der Fachanfrageninhalte zu betroffenen Versorgungsformen
- Abbildung 4: Eingehende Fachanfragen nach Anfragesteller
- Abbildung 5: Themengebiete der externen Anfragen

## 6. Impressum



Herausgeber: MDK Bayern, Haidenauplatz 1, 81667 München

Verantwortliche: Johanna Sell

Fotos und Abbildungen: MDK Bayern

Copyright 2020 MDK Bayern

Stand: 29.05.2020