

T Ä T I G K E I T S B E R I C H T
2020

Fachanfragen- und Beschwerdemanagement
im Bereich Externe Qualitätssicherung

INHALT

EXECUTIVE SUMMARY	4
TEIL I: FACHANFRAGENMANAGEMENT	6
1 DEFINITION UND BEISPIELE AUS 2020	7
2 ZAHLEN-DATEN-FAKTEN 2020	8
2.1 Anzahl der Fachanfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit	8
2.2 Unterscheidung nach Eingangsart	9
2.3 Unterscheidung nach betroffener Versorgungsform	10
2.4 Unterscheidung nach Anfragstellern	11
2.5 Darstellung der Themenvielfalt	12
TEIL II: BESCHWERDEMANAGEMENT	14
3 DEFINITION UND BEISPIEL AUS 2020	15
4 VORGEHENSWEISE BEI BESCHWERDEEINGÄNGEN	16
5 ZAHLEN-DATEN-FAKTEN 2020	17
5.1 Beschwerdeführende Personen	18
5.2 Beschwerdegründe	19
5.3 Betroffene Versorgungsformen	20
5.4 Fachliche Einschätzungen und durchgeführte Qualitätsprüfungen	22
5.5 Ergebnisse der beschwerdebezogenen Anlassprüfungen	24

MDK BAYERN

TÄTIGKEITS-
BERICHT
2020

INHALT

TEIL III: ZUSAMMENFASSENDE EINSCHÄTZUNG UND AUSBLICK	25
6 FACHANFRAGENMANAGEMENT ALS BERATENDER AKTEUR IM PFLEGESEKTOR	25
7 BESCHWERDEMANAGEMENT ALS IMPULSGEBER FÜR EINE BESSERE VERSORGUNG	26
8 AUSWIRKUNGEN DER CORONAPANDEMIE	27
9 SERVICEZIELE UND VORHABEN	28
10 KURZER AUSBLICK AUF DAS JAHR 2021	30
TEIL IV: ABKÜRZUNGS-, ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS	32

MDK BAYERN

TÄTIGKEITS-
BERICHT
2020

EXECUTIVE SUMMARY

Das **Fachanfragenmanagement** nimmt alle externen Fachanfragen entgegen, welche von Dritten an die Abteilung Externe Qualitätssicherung im Bereich Pflege des MDK Bayern herangetragen werden.

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 1224 Fachanfragen entgegengenommen und fallabschließend bearbeitet. Dies entspricht einer Steigerung von 5 % im Vergleich zum Vorjahr. Von diesen übermittelten Fachanfragen gingen 731 Anfragen telefonisch ein, 475 per E-Mail und 18 per Post.

Die Themen bezogen sich entweder auf teil- oder vollstationäre (45 %) oder auf ambulante (45 %) Versorgungsformen in der Altenpflege. Nur in 10 % der Fälle war eine Zuordnung zu diesen Versorgungsformen nicht möglich, etwa wenn sich die Anfrage auf andere Versorgungsbereiche wie niedergelassene Arztpraxen oder Krankenhäuser bezog.

Die Fachanfragen gingen in 2020 von ganz unterschiedlichen Personen und Professionen ein. Es wendeten sich Einrichtungen, wie z.B. ambulante, teil- oder vollstationäre Pflegeeinrichtungen (306 Anfragen), aber auch Privatpersonen, insbesondere Angehörige, Pflegekräfte oder Versicherte bzw. Pflegebedürftige (720 Anfragen) an den MDK Bayern. Sonstige Institutionen, wie die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE), die Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA), der Zoll, Gesundheitsämter, Apotheken, Arztpraxen, Ermittlungsbehörden, Weiterbildungsinstitute, Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen oder sonstige Akteure stellten insgesamt 198 Fachanfragen an den MDK Bayern.

Die Top 3 der 2020 am häufigsten nachgefragten Themengebiete sind den Kategorien „Beschwerdeberatung“, „Qualitätsprüfungen, Prüf- und Transparenzbericht“ und „Hygiene“ zuzuordnen.

Die wachsende Inanspruchnahme unseres Serviceangebotes unterstreicht zwei wesentliche Erkenntnisse: Der Beratungsbedarf und die Inanspruchnahme von fundierten und orientierenden (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen durch Pflegeeinrichtungen, Privatpersonen und von sonstigen Akteuren stieg kontinuierlich. Hierbei ist das vom MDK Bayern bereitgestellte Serviceangebot der Entgegennahme und Beantwortung externer Fachanfragen in Verbindung mit unserem online angebotenen FAQ-Bereich (<https://www.mdk-bayern.de/faq-fachanfragen>) eine etablierte fachliche Stütze. Das Fachanfragenmanagement des MDK Bayern leistet auf diese Weise einen positiven Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung pflegfachlicher Versorgungsqualität und bietet durch seine Beratungen wertvolle Orientierung im komplexer werdenden Pflegesektor.

Das **Beschwerdemanagement** nimmt alle in der Abteilung Externe Qualitätssicherung des MDK Bayern eingehenden Mitteilungen zu potenziellen pflegerischen Defiziten in Bayern entgegen, die sich auf ambulante, teil- oder vollstationäre Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe mit Zulassung durch die Pflegekassen beziehen. Im Jahr 2020 wurden im Beschwerdemanagement 365 Beschwerden entgegengenommen und in enger Abstimmung mit unserem Auftraggeber, der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE), bearbeitet. Dies entspricht einer Zunahme der Gesamtbeschwerdezahl um 4 % im Vergleich zum Vorjahr. 32,6 % aller Beschwerden wurden von Angehörigen der Pflegebedürftigen vorgetragen, 23,3 % der Beschwerden stammten von Mitarbeiter/-innen in Pflegeeinrichtungen, 16,2 % von sonstigen Personen und in 5,5 % der Fälle wendeten sich Pflegebedürftige selbst an den MDK Bayern. 22,4 % der Beschwerdeführenden haben sich anonym an uns gewendet. Von den insgesamt 365 Beschwerden entfielen 183 auf ambulante und 182 auf teil- bzw. vollstationäre Pflegeeinrichtungen.

Die drei häufigsten Beschwerdegründe bilden die Themenfelder „Pflege“, „Sonstiges“ sowie das „Personal und deren Qualifikation“. Jede in 2020 eingegangene Beschwerde beinhaltet im Schnitt 3,1 verschiedene Beschwerdegründe, denen der MDK Bayern nachgegangen ist.

Mit dieser Anlaufstelle für alle Bürger/-innen bietet der MDK Bayern eine zentrale, neutrale und fachkompetente Möglichkeit zur Aufdeckung und Nachverfolgung von Qualitätsmängeln. Dies ist uns insbesondere wichtig, da es unser Ziel ist das Vertrauen in die Versorgungsstrukturen zu stärken. Eine niedrigschwellige Möglichkeit der auch anonymen Hinweisgebung möglicher Defizite trägt dazu maßgeblich bei.

Als Ergebnis auf die eingegangenen Beschwerden hat der MDK Bayern, auf Basis einer pflegefachlichen Bewertung der Beschwerdeinhalte, der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) folgende Maßnahmen empfohlen:

- In 57 Fällen die Durchführung einer Anlassprüfung.
- Zu 67 Beschwerden die Priorisierung – also zeitliche Vorverlegung – einer Regelprüfung.
- In 61 Fällen eine Bearbeitung der Beschwerde durch die zuständige Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) oder durch den Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung.
- Aufgrund von 180 Beschwerden wurden sonstige Maßnahmen, wie z.B. die Einholung einer schriftlichen Stellungnahme bei der Pflegeeinrichtung, empfohlen.

Im Zuge der 2020 durchgeführten Anlassprüfungen durch den MDK Bayern in Pflegeeinrichtungen haben sich die Beschwerdeinhalte in 65 % der Fälle vollständig, überwiegend oder zumindest teilweise bestätigt. 35 % der Beschwerdeinhalte waren hingegen nicht abschließend beurteilbar oder haben sich überwiegend nicht bestätigt. Bei festgestellten Defiziten veranlasste die ARGE geeignete Verbesserungsmaßnahmen zur Mängelbehebung – deren erfolgreiche Umsetzung wurde z.B. mittels einer Wiederholungsprüfung durch den MDK Bayern überprüft. Wenn festgestellte Mängel nicht oder nicht ausreichend beseitigt wurden, entschied die ARGE über weitere Maßnahmen bis hin zu einer möglichen Kündigung des Versorgungsvertrages mit der betreffenden Pflegeeinrichtung. Weitere Informationen zum Thema Beschwerdemöglichkeiten und Beschwerdebearbeitung im MDK Bayern finden Sie jederzeit auch online über:

<https://www.mdk-bayern.de/faq-beschwerde-pflegequalitaet>

TEIL I: FACHANFRAGENMANAGEMENT

Im Berichtsjahr 2020 wurde das Serviceangebot des Fachanfragenmanagements im MDK Bayern erneut 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 1224 Fachanfragen von Ratsuchenden erneut eine vierstellige Zahl an fachlichen Anfragen. Hierbei handelte es sich überwiegend um Fragestellungen, welche die konkrete Versorgungssituation der einzelnen Versicherten in der jeweiligen Einrichtung, die Einrichtung selbst oder regulatorische Anforderungen betrafen; aber auch privat- und leistungsrechtliche Anfragen waren keine Seltenheit. Unser Ziel ist es, im partnerschaftlichen Miteinander mit den Anfragenden zu einer Verbesserung der pflegerischen Versorgung in Bayern beizutragen und damit Vertrauen in die Versorgungsqualität aufzubauen. Ein Novum stellten hierbei die ebenfalls zahlreich an uns herangetragenen Fragestellungen im Bereich der Infektionsprävention bzw. zum Management von Ausbruchsgeschehen in Zusammenhang mit dem Coronavirus dar.

1. DEFINITION UND BEISPIELE AUS 2020

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 und von uns fallabschließend bearbeitet. Die Themen dieser Anfragen umfassten das gesamte Spektrum der pflegerischen Versorgung in der Altenpflege – häufig gingen sie auch darüber hinaus. Nachfolgend stellen wir eine kleine Auswahl an externen Fachanfragen aus 2020 vor:

Die Pflegedienstleitung eines ambulanten Pflegedienstes bittet um Informationen, ob e-learning-Angebote und Onlineschulungen für Pflegekräfte im Rahmen der Qualitätsprüfungen durch den MDK Bayern anerkannt werden. Der MDK bespricht anhand des konkreten Schulungsvorhabens die Anforderungen gemäß der Prüfrichtlinien und erläutert das diesbezügliche Vorgehen der MDK-Prüfteams.

Verschiedene QM-Beauftragte aus Pflegeheimen erkundigen sich telefonisch oder per E-Mail zu Detailvorgaben der neuen Qualitätsprüfrichtlinie für vollstationäre Einrichtungen. Der MDK Bayern berät zur neuen Prüfrichtlinie sowie den Prüffragen und gibt pflegfachliche Impulse zur konkreten Versorgungssituation in der Einrichtung.

Per E-Mail teilt ein Bewohner eines Mehrfamilienhauses mit, dass in der Nachbarwohnung eine stark verwahrloste, pflegebedürftige Dame lebt. Die Nachbarin würde von Angehörigen nur unzureichend versorgt und es ist kein Pflegedienst o.ä. beauftragt, der eine ausreichende Versorgung sicherstellt. Der MDK Bayern klärt im telefonischen Gespräch mit der meldenden Person, welche Anlaufstellen auf kommunaler Ebene oder im Bereich der Sozialversicherung kontaktiert werden können.

Eine Ermittlungseinheit des Zoll fragt telefonisch bezüglich eines Ermittlungsverfahrens gegen einen Pflegedienst die Herausgabe von MDK-Prüfberichten an. Der MDK Bayern stellt anhand der Rechtslage des individuellen Verfahrens fest, ob diesem Wunsch entsprochen werden kann.

Ein Pflegeheim teilt per E-Mail mit, dass wegen coronabedingten Lieferengpässen keine ausreichenden Mengen an Schutzausrüstung wie FFP-2-Masken, Mund-Nasen-Schutz und Desinfektionsmittel beschafft werden können. Es wird angefragt, ob der MDK bei der Beschaffung unterstützen oder Empfehlungen aussprechen kann, wie die Einrichtung von staatlichen Beschaffungsmaßnahmen profitieren könne. Der MDK Bayern berät zu möglichen Anlaufstellen für die Einrichtung.

Angehörige erfragen telefonisch, welche Schutzausrüstung die Pflegekräfte eines ambulanten Dienstes während der Coronapandemie bei der Versorgung der Klienten tragen müssen, da immer wieder Pflegekräfte ohne Schutzausrüstung die Versorgung durchführen. Zudem seien Pflegekräfte ohne erforderliche Testung auf das Coronavirus aus dem Auslandsurlaub zurückgekehrt. Der MDK Bayern informiert über die aktuellen Vorgaben und über die zuständigen Aufsichtsinstanzen bei Verstößen gegen das Infektionsschutzgesetz oder Verordnungen zur Eindämmung der Coronapandemie.

Eine besorgte Angehörige teilt per E-Mail und unter Zuhilfenahme von Fotos mit, dass die Bewohnerin eines Pflegeheims verschiedene Hämatome unklarer Herkunft aufweise und mitteilt, dass sie geschlagen würde. Zudem würde die erforderliche pflegerische Unterstützung der Bewohnerin ausbleiben und zu wenige Fachkräfte vorhanden seien. Klärungsversuche mit der Leitung der Pflegeeinrichtung blieben erfolglos. Die Angehörige weiß nicht, wie weiter vorgegangen werden kann und welche Instanzen zuständig sind. Der MDK Bayern bespricht im Rahmen einer Beschwerdeberatung die vorhandenen Möglichkeiten zur Beschwerdeeinreichung beim MDK Bayern, informiert über Prüfmöglichkeiten sowie über weitere, ebenfalls zuständige Anlaufstellen wie Strafverfolgungsbehörden und die staatliche Heimaufsicht (FQA).

2. ZAHLEN-DATEN-FAKTEN 2020

Die 1224 entgegengenommenen und fallabschließend bearbeiteten Fachanfragen stiegen im Vergleich zu 2018 (n = 810) und 2019 (n = 1170) erneut an. Der benötigte Ressourcenaufwand zur Bearbeitung und Beantwortung konnte mit 275 Stunden auf stabilem Niveau gehalten werden (2018: 159 Stunden; 2019: 277 Stunden).

2.1 ANZAHL DER FACHANFRAGEN IM VERGLEICH ZUR BEARBEITUNGSZEIT

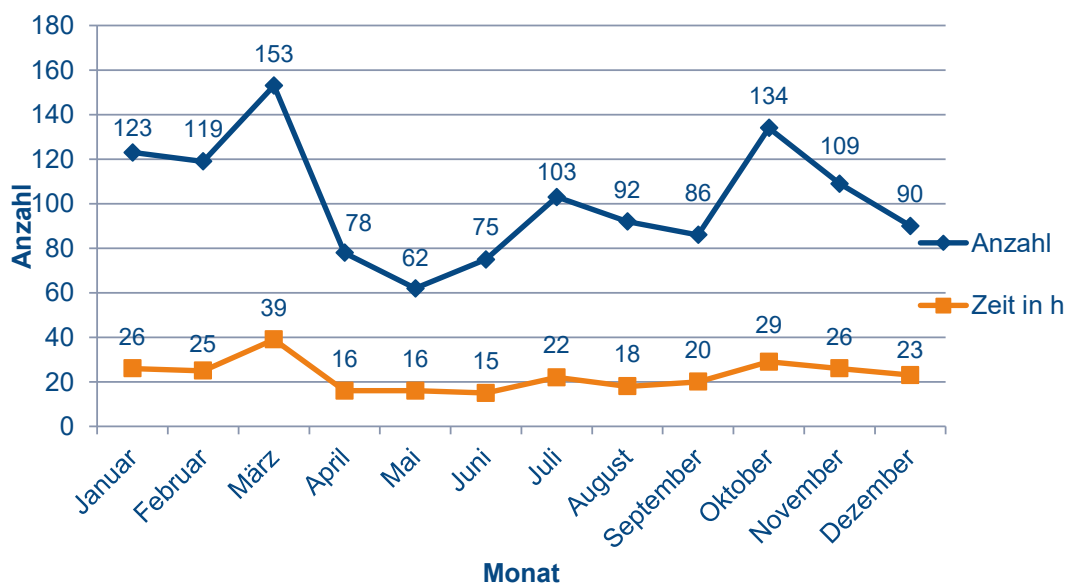


Abbildung 1:
Anzahl der
Fachanfragen im
Vergleich zur
Bearbeitungszeit in
2020

Die absolute Verteilung eingegangener Anfragen unterlag im Jahresverlauf diversen Schwankungen. Das Maximum mit 153 Fachanfragen wurde im Monat März erreicht, das Minimum entfiel auf den Monat Mai mit 62 Anfragen. Die Bearbeitungszeit hing vom Umfang und der individuellen Komplexität der eingegangenen Anfragen ab und gestaltete sich im Jahresverlauf schwankend. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Anfrage blieb stabil bei 14 Minuten (2018: 12 Minuten; 2019: 14 Minuten).

2.2 UNTERSCHIEDUNG NACH EINGANGSART

Fachanfragen erreichten den MDK Bayern auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen via Telefon, E-Mail und Post.

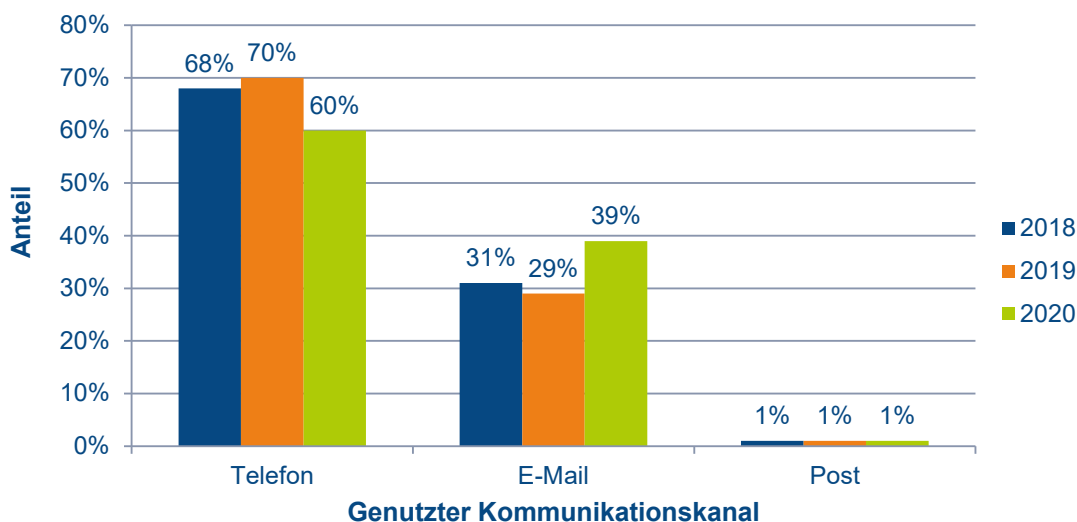


Abbildung 2:
Genutzte
Kommunikationskanäle
zur Einreichung von
Fachanfragen

Von den in 2020 übermittelten Fachanfragen gingen 731 Anfragen **telefonisch** ein, 475 per **E-Mail** und 18 per **Post**. Im Vergleich zu den Vorjahren ergab sich eine Verschiebung zu Gunsten mailbasierter Kommunikation, im gleichen Umfang nahm der Anteil telefonischer Anfragen ab. 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.

2.3 UNTERSCHIEDUNG NACH BETROFFENER VERSORGUNGSFORM

Die Themen innerhalb der Fachanfragen bezogen sich auf die Kategorien „teil- bzw. vollstationäre“ 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.

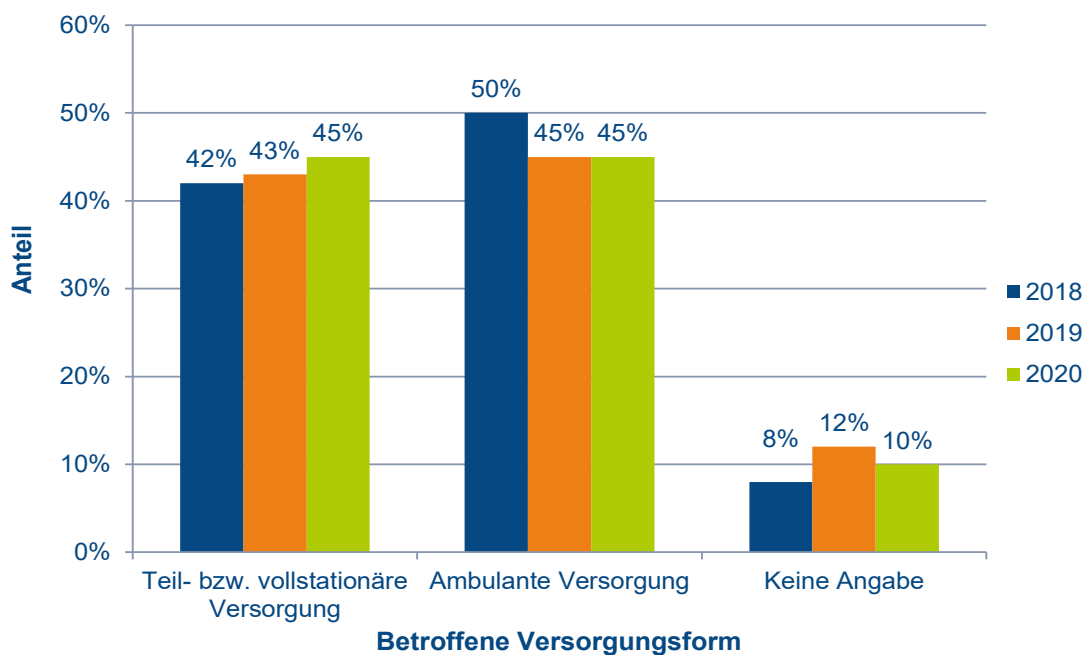


Abbildung 3:
Anteilige Zuordnung der Fachanfrageninhalte zu betroffenen Versorgungsformen

Im Vergleich der Jahre 2019 mit 2020 kann festgestellt werden, dass der Anteil an Fachanfragen zu **ambulanten Diensten** gleich geblieben ist. Anfragen zu **teil- bzw. vollstationären Einrichtungen** haben hingegen leicht zugenommen (+ 2 %). Der Anteil an Fachanfragen **ohne Angabe** zu einer dieser Versorgungsformen hat sich reduziert (- 2 %). Insgesamt ist das Verteilungsverhältnis über die Jahre weitgehend stabil und verteilt sich mit kleinen Abweichungen gleichmäßig auf die Versorgungsformen. Zu berücksichtigen gilt, dass in Abbildung 3 nur die prozentuale Verteilung der Anfragen auf die betroffenen Versorgungsformen dargestellt ist. Zuwächse oder Rückgänge bei der prozentualen Verteilung lassen keinen direkten Rückschluss auf die absoluten Veränderungen der Fachanfrageneingänge bei den Versorgungsformen zu. Die Darstellung der absoluten Daten ist folgend abgebildet:

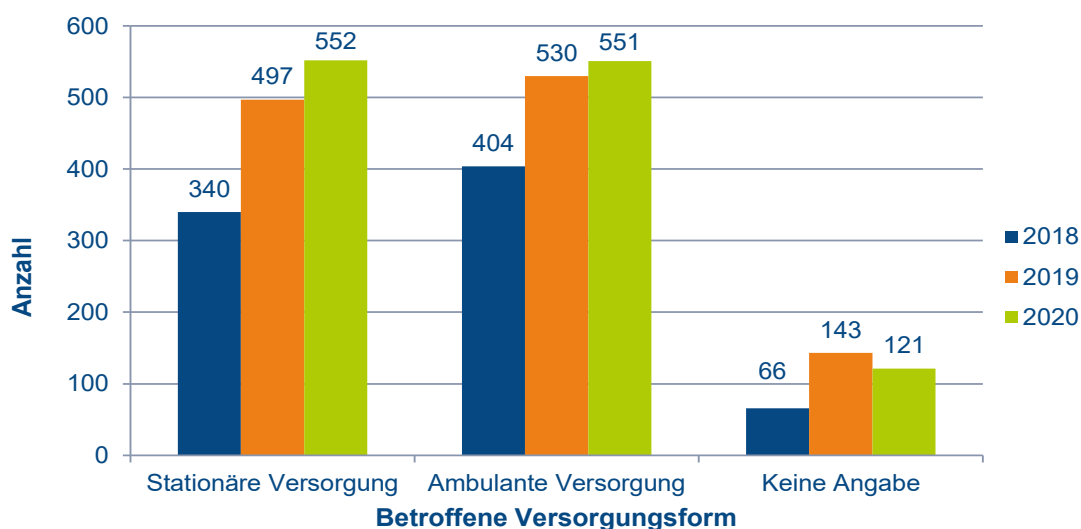


Abbildung 4:
Anzahl der Fachanfragen zu betroffenen Versorgungsformen

2.4 UNTERSCHIEDUNG NACH ANFRAGESTELLERN

Fachanfragen gingen von unterschiedlichen Personen und Professionen ein. Es wendeten sich sowohl Einrichtungen wie z.B. ambulante, teil- oder vollstationäre Pflegeeinrichtungen an den MDK Bayern. Aber auch Privatpersonen wie Angehörige, Pflegekräfte oder Versicherte bzw. Pflegebedürftige selbst kontaktierten uns. Sonstige Institutionen, wie die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE), die Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA), der Zoll, Gesundheitsämter, Apotheken, Arztpraxen, Ermittlungsbehörden, Weiterbildungsinstitute, Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen oder sonstige Akteure traten ebenso an den MDK Bayern heran.

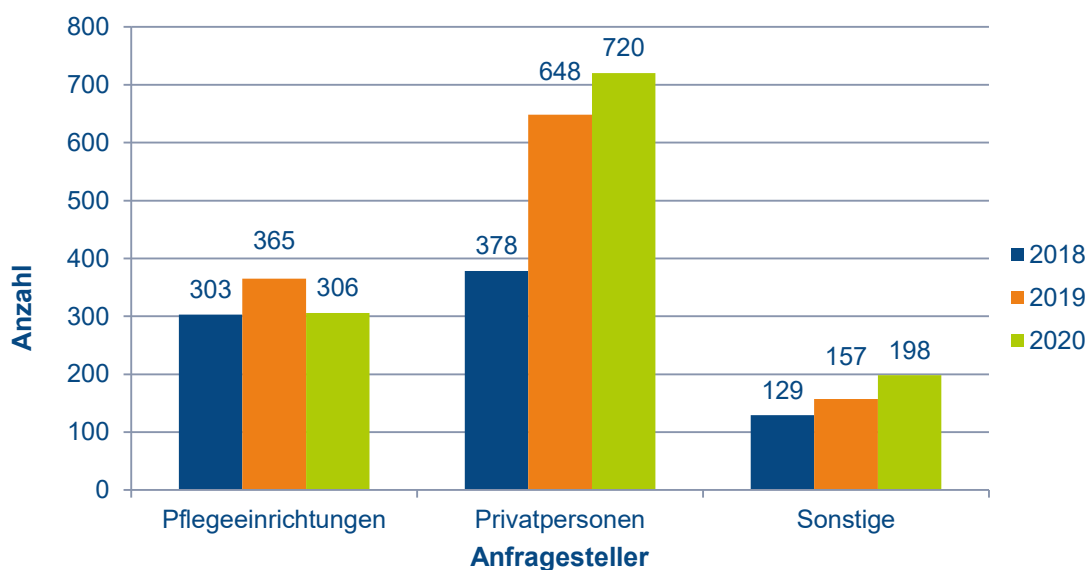


Abbildung 5:
Eingehende
Fachanfragen nach
Anfragesteller

2020 verteilten sich die eingegangenen Fachanfragen wie folgt: 306 Anfragen kamen von **Pflegeeinrichtungen** (25%), 720 von **Privatpersonen** (59%) und 198 Anfragen von **sonstigen Institutionen** (16%). Somit stellten Privatpersonen mit weiter steigender Tendenz die größte Kundengruppe bei externen Anfragen dar.

Die prozentuale Steigerung der Anfragen von 2019 auf 2020 von sonstigen Institutionen fällt besonders deutlich aus (+ 26 %), gefolgt von der Zunahme anfragender Privatpersonen (+ 11 %). Bei eingehenden Fachanfragen von Pflegeeinrichtungen wurde hingegen ein Rückgang verzeichnet (- 16 %).

2.5 DARSTELLUNG DER THEMENVIELFALT

Die im Rahmen der Fachanfragen registrierten Inhalte und Themen waren äußerst vielfältig, wobei sie meist mehrere Fragestellungen zu unterschiedlichen Themengebieten beinhalteten. Eine separate Auswertung der Themengebiete ergab für 2020 folgende Aufteilung:

Themengebiete der Fachanfragen



Abbildung 6:
Themengebiete der
Fachanfragen

Zu den häufigsten Schwerpunkten zählten dabei die Themenbereiche „Beschwerdeberatung“, „Qualitätsprüfungen / Prüf- / Transparenzbericht“, „Hygiene“ und der Bereich „Schulungen / Fortbildungen / Weiterbildungen“.

Der Bereich „**Beschwerdeberatung**“ enthielt z.B.:

- Allgemeine Beratung zu Beschwerdemöglichkeiten bei Pflegedefiziten
- Beratung zur Beschwerdeeinreichung, Bearbeitung und Reaktion des MDK
- Information über individuell zuständige Aufsichtsinstanzen neben dem MDK

Im Jahr 2020 wurden erstmals alle durchgeführten Beratungsgespräche zu Beschwerdemöglichkeiten bei Defiziten in der pflegerischen Versorgung unter der Kategorie „Beschwerdeberatung“ erfasst. Hierbei handelte es sich einerseits z.B. um vorgelagerte Beratungen von Pflegebedürftigen oder Angehörigen, ohne dass zeitgleich tatsächlich eine Beschwerde eingereicht wurde. Häufig ging es in diesen Beratungen um die Klärung der Möglichkeiten einer Beschwerdeeinreichung beim MDK Bayern oder ob anonyme Beschwerden möglich sind. Andererseits fallen aber auch Beratungsgespräche nach Abgabe einer Beschwerde ohne Prüfmöglichkeit des MDK Bayern in diese Kategorie. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn eine Beschwerde arbeits-, straf- oder zivilrechtliche Beschwerdeinhalte enthält. In diesem Fall suchen wir im gemeinsamen Beratungsgespräch individuelle Lösungsmöglichkeiten und die tatsächlich zuständigen Ansprechpartner.

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

- Inhaltliche Fragen zu den Qualitätsprüfungsrichtlinien und zum Prüfungsablauf
- Aufbau und Zugänglichkeit von Transparenzberichten / Qualitätsinformationen
- Anfragen zur Herausgabe von Prüfberichten

Das Themengebiet **„Hygiene“** umfasste u.a.:

- Inhalte und Umsetzung von infektionsschutzspezifischen Vorgaben
- Umgang mit Isolations- oder Quarantänemaßnahmen
- Fragestellungen zum Einsatz von persönlicher Schutzausrüstung

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

- Umsetzung und Inhalt von Erste-Hilfe-Schulungen in Pflegeeinrichtungen
- Schulungsvorgaben für zusätzliche Betreuungskräfte
- Fortbildungskriterien zur Anerkennung als verantwortliche Pflegefachkraft

Von den in 2020 eingegangenen Fachanfragen wiesen 223 einen thematischen Zusammenhang mit dem Coronavirus oder dessen Folgen auf. Eine häufige Anfrage in diesem Zusammenhang bildete exemplarisch die Fragestellung, welche Hygienemaßnahmen zur coronabedingten Infektionsprävention von den Pflegeeinrichtungen und deren Personal konkret einzuhalten sind oder ob bestimmte Formen der Besuchseinschränkungen zulässig sind.

TEIL II: BESCHWERDEMANAGEMENT

Im Jahr 2020 gingen in unserem Beschwerdemanagement insgesamt 365 Beschwerden über ambulante, teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen ein. Im Rahmen des Beschwerdemanagements wurde jeder Beschwerde schnellstmöglich nachgegangen, jeder Einzelfall bearbeitet und entsprechend notwendige Maßnahmen abgeleitet. Zielsetzung war es, alle Beschwerdeführer/-innen bei der Sicherung einer optimalen pflegerischen Versorgung bestmöglich zu unterstützen und die Versorgungssituation in den Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten nachhaltig zu verbessern. Das Beschwerdemanagement in der Abteilung Externe Qualitätssicherung handelte dabei kompetent und serviceorientiert für alle betroffenen Personen wie z.B. Pflegebedürftige, Angehörige, Pflegekräfte sowie für Institutionen und Behörden.

3. DEFINITION UND BEISPIEL AUS 2020

Als Beschwerde werden im MDK Bayern eingehende Mitteilungen zu pflegerischen Defiziten in ambulanten, teil- oder vollstationären Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe bezeichnet. Diese werden durch das Beschwerdemanagement in der Abteilung Externe Qualitätssicherung bearbeitet und in enger Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) systematisch überprüft. Grundlagen unserer beschwerdebezogenen Arbeit sind die bundesweit einheitlichen Qualitätsprüfrichtlinien und der gesetzlich definierte Prüfauftrag nach §§ 112 und 114 SGB XI. Beschwerdeführende Personen sind unter anderem Pflegebedürftige, deren Angehörige, Pflegekräfte, Betreuer/-innen, sonstige Betroffene oder Personen die sich anonym melden. Die Beschwerdeinhalte umfassten das breite Spektrum der pflegerischen Versorgung in der Altenpflege und gingen häufig auch darüber hinaus. Sofern bei eingehenden Beschwerden durch den MDK Bayern nicht direkt abgeholfen werden konnte, wurde mit den Hinweisgebern im Rahmen einer individuellen Beschwerdeberatung (Konzept Beschwerdeberatung siehe Kapitel 2.5) die geeignete Anlaufstelle ermittelt.

Beschwerdebeispiel aus 2020:

Über das Beschwerde-Kontaktformular auf der Homepage des MDK Bayern wurde mitgeteilt: Ein Intensivpflegedienst würde die pflegerische 24-Stunden-Versorgung im häuslichen Umfeld einer Wachkomapatientin in unzureichender Qualität erbringen. Das eingesetzte Pflegepersonal sei unzureichend qualifiziert, dessen Fachkenntnisse in der Beatmung sei defizitär und die pflegerische Versorgung sowie die Arzneimittelgabe fehlerhaft und gefährlich. Zudem würde auf kritische Ereignisse durch das Pflegepersonal nicht adäquat reagiert, wodurch sich der Gesundheitszustand der Pflegebedürftigen verschlechtert habe. Der MDK Bayern hat auf diese Beschwerde umgehend reagiert und in Abstimmung mit der ARGE eine auf diesen Anlass bezogene Prüfung vor Ort im Pflegedienst und bei der Pflegebedürftigen zuhause durchgeführt. Hierbei haben sich die geäußerten Beschwerdeinhalte teilweise bestätigt. Das Prüfergebnis und geeignete Empfehlungen des MDK Bayern zur Beseitigung der Qualitätsdefizite wurden der ARGE mitgeteilt. Diese entschied anschließend über konkrete Maßnahmen, um eine dauerhafte Behebung der festgestellten Defizite durch den Intensivpflegedienst zu forcieren.

4. VORGEHENSWEISE BEI BESCHWERDEEINGÄNGEN

Alle eingehenden Beschwerden über ambulante, teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen in Bayern wurden anhand der Beschwerdeinhalte durch den MDK Bayern pflegefachlich bewertet und der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) geeignete Maßnahmen zur Prüfung der Beschwerdeinhalte empfohlen. Gemeinsam mit der ARGE wurde anschließend deren Umsetzung geplant. Im Bedarfsfall arbeiten wir eng mit weiteren Aufsichtsinstanzen, wie etwa der regional zuständigen Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) oder den Gesundheitsämtern, zusammen.

Der Prozess der Beschwerdebearbeitung in der Abteilung Externe Qualitätssicherung folgt einem standardisierten Vorgehen:

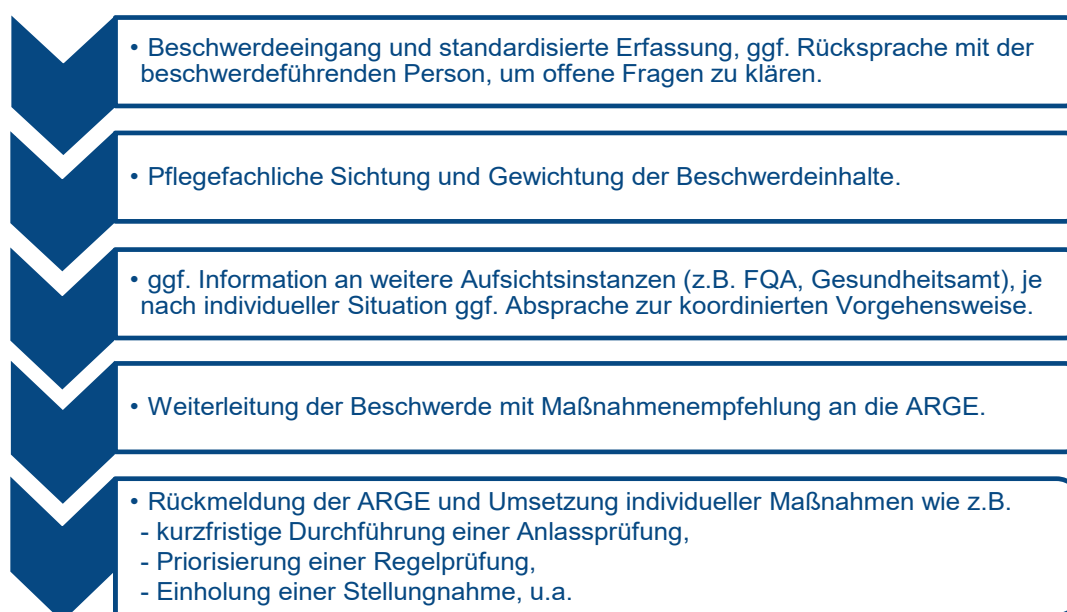


Abbildung 7:
Prozess der
Beschwerde-
bearbeitung im
MDK Bayern

Beschwerden können anonym oder namentlich per Online-Kontaktformular, per E-Mail, telefonisch oder per Post eingereicht werden. Soweit möglich erfolgt eine Eingangsbestätigung an die beschwerdeführende Person und wenn erforderlich auch eine Kontaktaufnahme, um bestehende Rückfragen zu klären. Soweit aus datenschutzrechtlichen Gründen möglich, kann nach Klärung des Beschwerdevorgangs eine Rückmeldung an die Beschwerdeführer/-innen erfolgen.

Wenn sich Beschwerdeinhalte im Rahmen von durchgeführten Anlassprüfungen bestätigen oder eine Pflegeeinrichtung die gesetzlich vorgegebenen Anforderungen an Pflege- bzw. Servicequalität nicht erfüllt, empfehlen unsere Prüfteams sowohl gegenüber der betroffenen Einrichtung als auch gegenüber der ARGE konkrete Verbesserungsmaßnahmen zur Behebung der festgestellten Mängel.

Zur Überprüfung der Umsetzung von Verbesserungen können die Pflegekassenverbände eine erneute Prüfung durch den MDK veranlassen. Werden Mängel nicht beseitigt, haben die Landesverbände der Pflegekassen z.B. folgende Möglichkeiten:

- Verpflichtung zur Qualifizierung des Personals.
- Kürzung der Vergütung.
- Kündigung des Versorgungsvertrags zwischen ARGE und Pflegeeinrichtung.

5. ZAHLEN-DATEN-FAKTEN 2020

Im Jahr 2020 gingen im Beschwerdemanagement des MDK Bayern insgesamt 365 Beschwerden zu ambulanten, teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen über verschiedene Kommunikationskanäle ein. Von 2018 (n = 443) auf 2019 (n = 352) reduzierte sich die Anzahl eingehender Beschwerden um **21 %**. Im Berichtsjahr 2020 wurde eine Steigerung der eingehenden Beschwerden um **4 %** im Vergleich zum Vorjahr registriert.

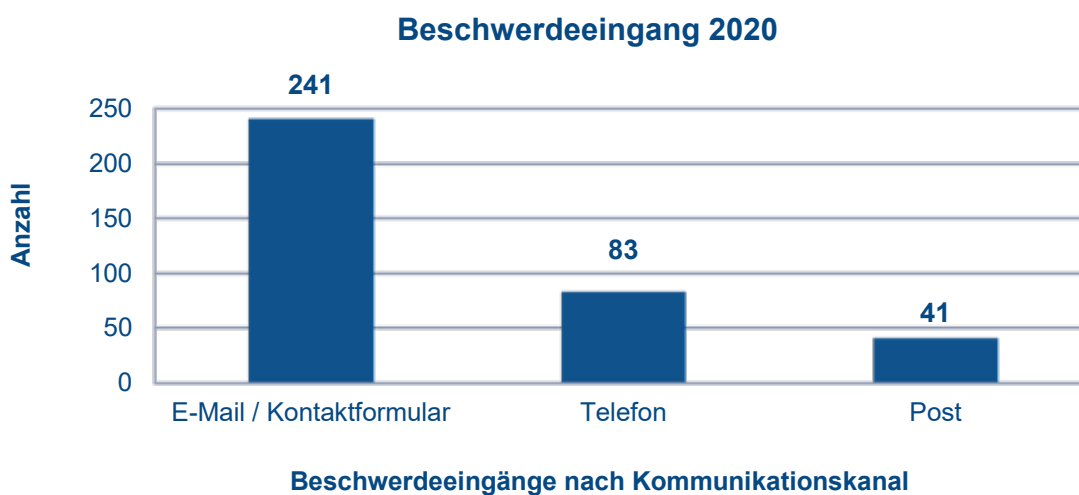


Abbildung 8:
Beschwerdeeingang
2020 nach
Kommunikationskanal

In 2020 ging die überwiegende Anzahl der Beschwerden per **E-Mail oder via Kontaktformular** auf unserer Homepage (<https://www.mdk-bayern.de/kontakt/beschwerde-ueber-eine-pflegeeinrichtung/>) ein, mit deutlichem Abstand gefolgt von **telefonischen** und postalischen Beschwerdeeingängen. Darüber hinaus wurden vereinzelt auch Anrufer/-innen und Ihre Beschwerden über den Telefonservice¹, den Bereich Pflegebegutachtung² oder durch das Servicetelefon Pflege³ des MDK Bayern an das Beschwerdemanagement vermittelt.

¹ Telefonservice: Zentrale Auskunfts- und Vermittlungshotline für Kunden des MDK Bayern.

² Pflegebegutachtung: Fachabteilung des MDK Bayern zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit.

³ Servicetelefon Pflege: Spezialisierte Beratungshotline zum Thema Pflegebegutachtung.

5.1 BESCHWERDEFÜHRENDE PERSONEN

Bei Abgabe einer Beschwerde werden die Beschwerdeführer/-innen beraten und darauf hingewiesen, dass die Beschwerde auch anonym erfolgen kann. Wird eine vollständig anonyme Beschwerdebearbeitung gewünscht, werden weder Namen noch weitere personenbezogenen Angaben hinterlegt bzw. weitergegeben. Zur statistischen Auswertung wird lediglich die Gruppenzugehörigkeit erhoben, sofern möglich. Es gibt fünf Gruppen von beschwerdeführenden Personen:

Beschwerdeführende Personengruppen nach Anteil 2020

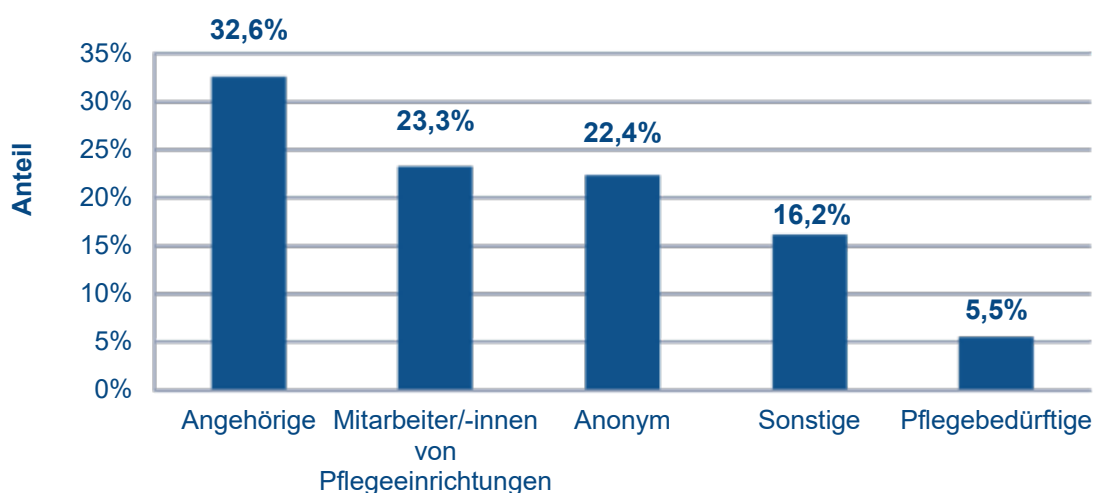


Abbildung 9:
Beschwerdeführende
Personengruppen nach
Anteil 2020

Beschwerdeführende Personengruppe

Angehörige setzten sich am häufigsten mit dem Beschwerdemanagement des MDK Bayern in Verbindung. In dieser Gruppe werden sämtliche Familienangehörige, Freunde und Bekannte, die akut oder ehemals von pflegerischen Defiziten betroffen waren, zusammengefasst. Aktive oder bereits ausgeschiedene **Mitarbeiter/-innen von Pflegeeinrichtungen** setzten sich ebenfalls häufig mit dem Beschwerdemanagement in Verbindung, dicht gefolgt von der Gruppe der **anonymen** Meldungen. Unter **Sonstige** wurden z.B. Haus- oder fachärztliche Personen, ehrenamtlich bzw. beruflich tätige Betreuer/-innen, Rettungsdienstpersonal oder MDK-Mitarbeiter/-innen erfasst. **Pflegebedürftige** haben sich bei uns gemeldet, wenn sie selbst akut oder ehemals betroffen waren.

5.2 BESCHWERDEGRÜNDE

Die registrierten Beschwerdegründe waren im Jahr 2020 vielfältig und beinhalteten entweder einen, im Regelfall aber mehrere Beschwerdegründe. Folgende Beschwerdegründe lagen 2020 vor:

Beschwerdegründe 2020

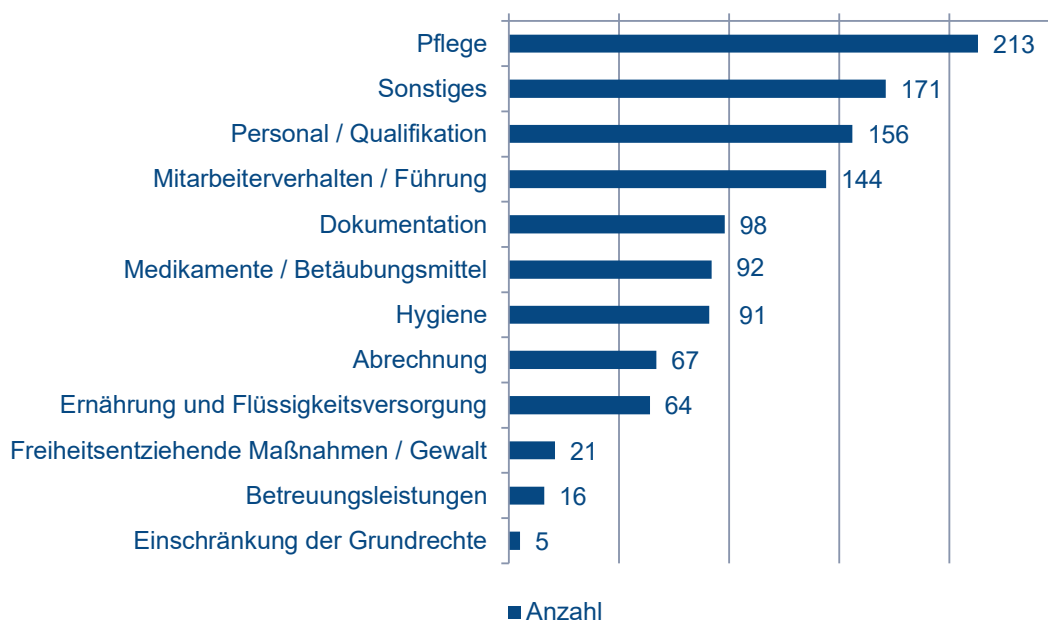


Abbildung 10:
Beschwerdegründe
2020

Am häufigsten war der Beschwerdegrund „Pflege“, die Kategorie „Sonstiges“, das „eingesetzte Personal und dessen Qualifikation“ sowie das „Mitarbeiter- und Führungsverhalten“ in den Pflegeeinrichtungen.

Der Beschwerdegrund **„Pflege“** beinhaltete z.B.:

- ungenügende Grund- bzw. Behandlungspflege
- Fehler bei Prophylaxen, Intensiv- bzw. Beatmungspflege oder Wundmanagement

Der Beschwerdegrund **„Sonstiges“** umfasste alle Beschwerdegründe, welche keiner der dargestellten Kategorien zugeordnet werden konnten. Inhaltlich handelte es sich häufig um:

- Beschwerden mit privat- oder arbeitsrechtlichen Inhalten
- Hinweise auf nicht korrekte Meldungen von Mitarbeitern in der Sozialversicherung
- Bauliche oder brandschutztechnische Mängel

Der Beschwerdegrund **„Personal / Qualifikation“** setzte sich u.a. zusammen aus:

- Mangelhafte Qualifikation des eingesetzten Pflegepersonals
- unzureichende Personalbesetzung oder fehlende Anwesenheit von (Fach-)Kräften

Der Beschwerdegrund **„Mitarbeiter- und Führungsverhalten“** umfasste z.B.:

- Nicht korrekter Umgang und Kommunikationsstil mit den Pflegebedürftigen
- Nicht ausreichende Aufsicht und Aufgabenwahrnehmung durch Führungskräfte

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass den 365 in 2020 eingegangenen Beschwerden insgesamt 1138 Beschwerdegründe zugewiesen wurden. Somit umfasste jede eingegangene Beschwerde 2020 im Schnitt 3,1 (Vergleich 2019: 3,3) Beschwerdegründe, denen nachgegangen wurde. Sind folglich in einer Beschwerde mehrere Beschwerdegründe genannt worden, so wurden diese den jeweiligen Beschwerdegründen zugeordnet. Hierzu exemplarisch ein Beschwerdebeispiel: „Die grundpflegerische Unterstützung durch das Pflegepersonal im Heim sei unzureichend, das wenige vorhandene Personal kenne sich mit den Krankheitsbildern und Pflegeproblemen unzureichend aus und es seien Lagerungsmaßnahmen dokumentiert, die nicht erbracht wurden.“ Hier erfolgte eine Zuordnung der geäußerten Inhalte zu den Beschwerdegründen „Pflege“, „Personal / Qualifikation“ und „Dokumentation“.

5.3 BETROFFENE VERSORGUNGSFORMEN

Die Verteilung der Beschwerdefälle auf die Versorgungsformen war 2020 relativ ausgewogen mit 183 **ambulant**en und 182 **teil- oder vollstationären** Fällen.

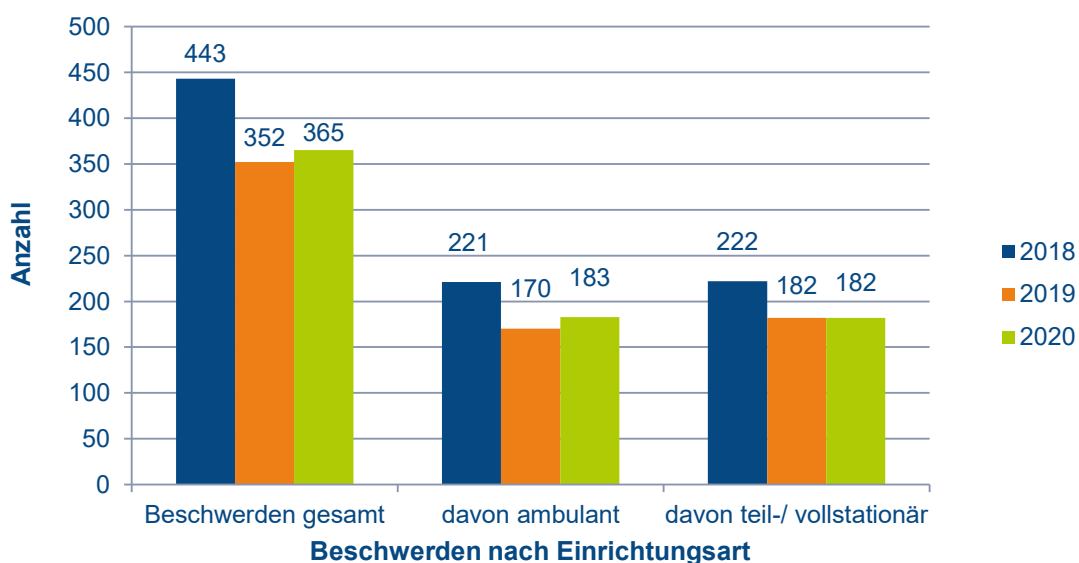


Abbildung 11:
Beschwerden nach
Einrichtungsart

Beschwerden im **ambulanten Bereich** nahmen von 2018 auf 2019 ab (23 %). Im Vergleich 2019 mit 2020 war eine Zunahme erkennbar (8 %). Beschwerden im **teil- und vollstationären Bereich** sanken ebenfalls von 2018 auf 2019 (18 %). Im Vergleich 2019 mit 2020 blieben diesbezügliche Beschwerdezahlen konstant. Im Detail entfielen die Beschwerden auf folgende Settings innerhalb der Versorgungsformen:

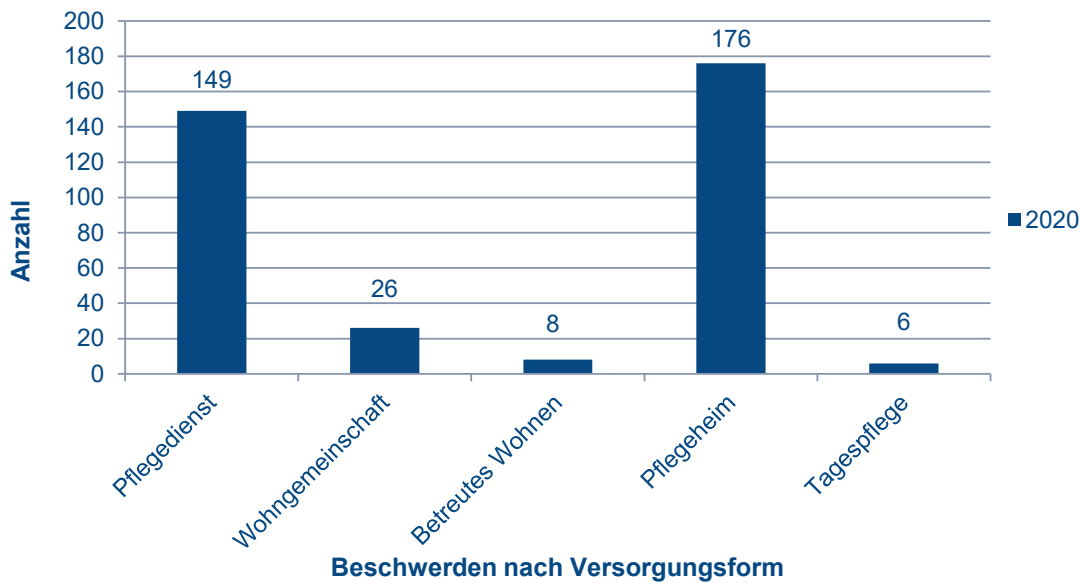


Abbildung 12:
Beschwerden
aufgeschlüsselt nach
Versorgungsform

Auf ambulante Einrichtungsarten entfielen im Jahr 2020 insgesamt 183 Beschwerden. Davon bezogen sich 149 Beschwerden auf die Versorgung durch einen **Pflegedienst** im häuslichen Umfeld der Betroffenen, 26 Beschwerden richteten sich gegen ambulant betreute **Wohngemeinschaften** und 8 Beschwerden betrafen Versorgungsangebote im **Betreuten Wohnen**. Bezogen auf teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen entfielen 176 Beschwerdefälle auf vollstationäre Versorgungsformen in **Pflegeheimen** und 6 Beschwerden auf teilstationäre Versorgungen in **Tagespflegeeinrichtungen**.

5.4 FACHLICHE EINSCHÄTZUNGEN UND DURCHGEFÜHRTE QUALITÄTSPRÜFUNGE

Auf Grundlage der in 2020 eingegangenen Beschwerden hat der MDK Bayern der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) zur Überprüfung der Beschwerdeinhalte die Durchführung folgender Prüfungsmaßnahmen und Vorgehensweisen empfohlen:

Empfehlungen an die ARGE 2020:	
Beschwerden Gesamt	365
Direkter Handlungsbedarf in Folge von Beschwerden	124
Beschwerdebezogene Anlassprüfungen	57
Davon ambulant	33
Davon stationär	24
Beschwerdebezogene Priorisierung von Regelprüfungen	67
Davon ambulant	39
Davon stationär	28
Indirekter Handlungsbedarf in Folge von Beschwerden (z.B. Anforderung von Stellungnahmen oder sonstige beschwerdebezogene Maßnahmen)	180
Weiterleitung zur Beschwerdebearbeitung an FQA oder PKV	61

Tabelle 1:
Empfehlungen an die
ARGE 2020

Beschwerdebezogene Anlassprüfungen:

Bei einer Gesamtzahl von **365** Beschwerden hatte der MDK Bayern der ARGE in 2020 aufgrund von Beschwerden in **57** Fällen eine Anlassprüfung empfohlen. Diese fanden schnellstmöglich, im Regelfall spätestens innerhalb von 10 Werktagen nach Rückmeldung der ARGE statt. Anlassprüfungen erfolgten unangekündigt und umfassten die explizite Überprüfung der aufgeführten Beschwerdeinhalte und der ggf. benannten Personen. Die Anzahl der Anlassprüfungen reduzierte sich um 34 % im Vergleich zum Vorjahr 2019.

Beschwerdebezogene Priorisierung von Regelprüfungen:

Eine priorisierte Regelprüfung und somit eine vorgezogene Regelprüfung wurde der ARGE in 2020 bei **67** Beschwerden vorgeschlagen. Der Unterschied zur Anlassprüfung ist im Wesentlichen, dass in diesem Fall die in der Beschwerde benannten Betroffenen grundsätzlich nicht in die Prüfung einbezogen werden konnten oder sollten. Eine Ausnahme war lediglich dann gegeben, wenn diese zufällig in die Stichprobe fielen. Bei der priorisierten Regelprüfung wurde der Beschwerdeinhalt daher im Regelfall nicht bei den betroffenen Pflegebedürftigen, sondern bei anderen, zufällig ausgewählten Pflegebedürftigen überprüft. Die Anzahl der priorisierten Regelprüfungen erhöhte sich um 6 % im Vergleich zum Vorjahr 2019.

Indirekter Handlungsbedarf in Folge von Beschwerden:

Aufgrund von **180** Beschwerden empfahl der MDK Bayern sonstige Maßnahmen wie z.B. das Einholen einer Stellungnahme bei der Einrichtung, die Weitergabe der Beschwerde an die tatsächlich zuständigen Aufsichtsinstanzen oder die Überprüfung des Beschwerdeinhalts im Rahmen der bereits terminierten, zeitnahen Regelprüfung. Die Anzahl sonstiger Maßnahmen erhöhte sich um 30 % im Vergleich zum Vorjahr 2019.

Weiterleitung zur Beschwerdebearbeitung:

61 Beschwerden wurden vom Prüfdienst der Privaten Krankenversicherungen (PKV)⁴ oder der jeweils regional zuständigen Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA – ehemals: Heimaufsicht) bearbeitet. Über deren weiteren Verlauf wurde der MDK Bayern in der Regel nicht informiert. Die Anzahl weitergeleiteter Beschwerden an den PKV-Prüfdienst oder die FQA reduzierte sich um 6 % im Vergleich zum Vorjahr 2019.

Im Folgenden ist dargestellt, wie die Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen bei direktem Handlungsbedarf 2018 bis 2020 im Einzelnen erfolgt ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die dargestellten Maßnahmen vereinzelt aufgrund von Beschwerden aus dem Vorjahr durchgeführt wurden und eine Beschwerde mehrere Anlassprüfungen nach sich ziehen kann.

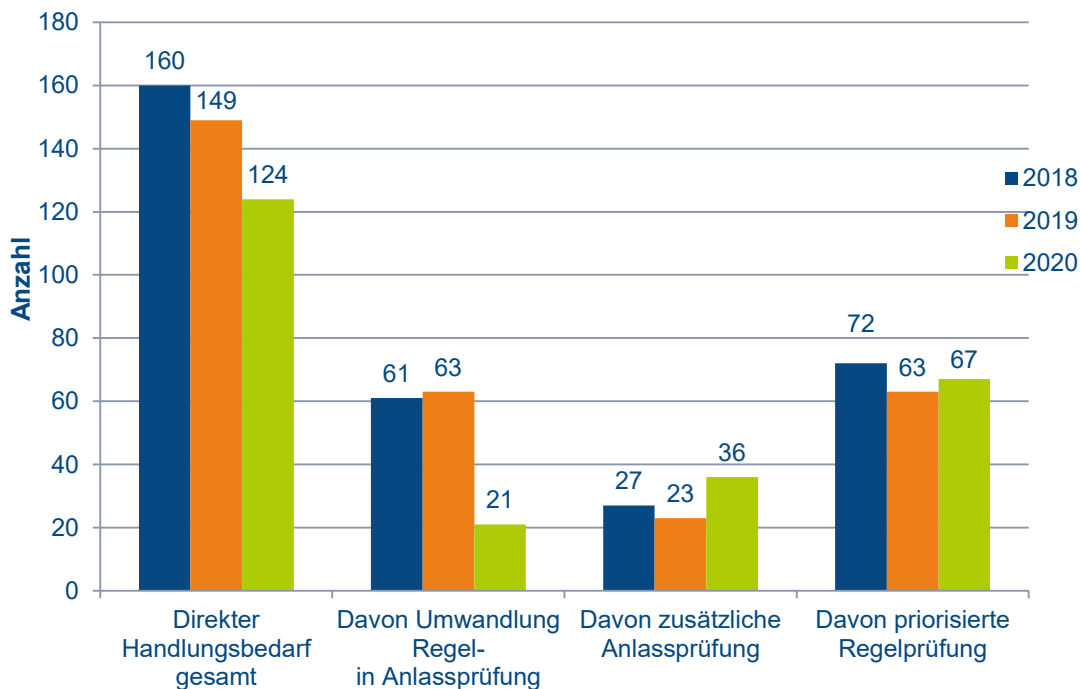


Abbildung 13:
Umsetzung
empfohlener
Maßnahmen

⁴ Die ARGE erteilt abhängig vom Versichertenanteil dem MDK 90 % und der PKV 10 % der Prüfaufträge pro Jahr. Beschwerden, die Einrichtungen betreffen, deren Prüfauftrag bei der PKV liegt, werden daher umgehend zur Sichtung und weiteren Bearbeitung an die PKV weitergeleitet.

5.5 ERGEBNISSE DER BESCHWERDEBEZOGENEN ANLASSPRÜFUNGEN

Inwiefern sich die geäußerten Mängel oder Beschwerdeinhalte in den durchgeführten Anlassprüfungen bestätigt haben, lässt sich für den Zeitraum 2018 - 2020 in folgender Abbildung erkennen:

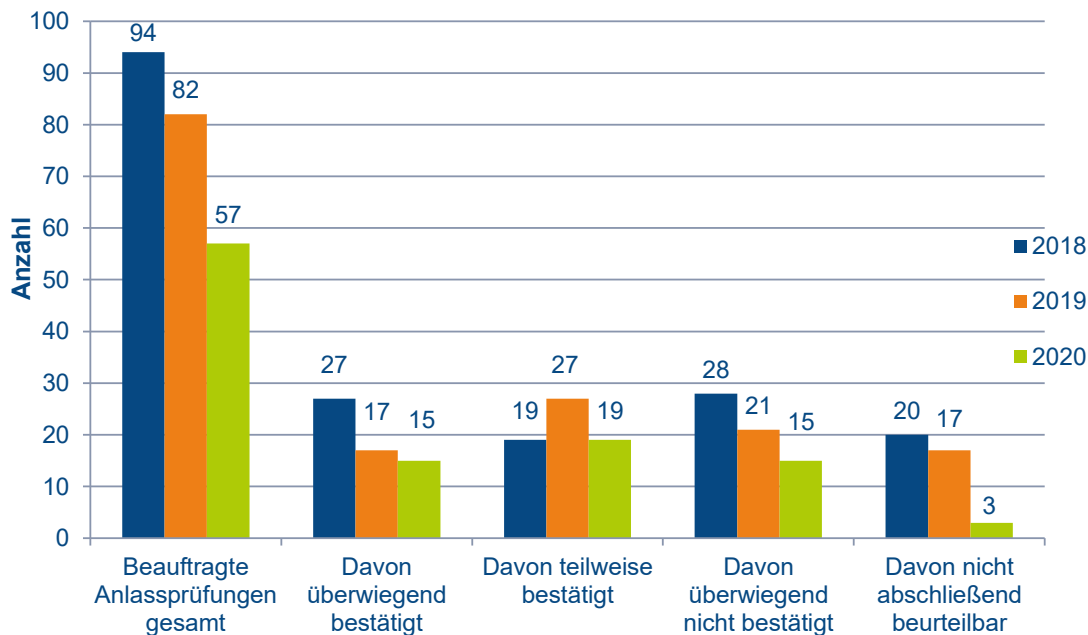


Abbildung 14:
Bestätigung der
Beschwerdeinhalte

Im Jahr 2020 haben sich aufgrund der durchgeführten Anlassprüfungen **15** Beschwerden und deren Inhalt **in Gänze oder überwiegend bestätigt**, **19** Beschwerden haben sich **teilweise bestätigt** und **15** Beschwerden konnten **überwiegend nicht belegt** werden.

In **3** Fällen war die Beschwerde **nicht abschließend beurteilbar**. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn betroffene Pflegebedürftige nicht mehr von der Einrichtung versorgt wurden, am Tag der Überprüfung nicht anwesend waren oder z.B. kein Einverständnis zur Einbeziehung des Versicherten in die Anlassprüfung erteilt wurde.

5 bereits begonnene Anlassprüfungen mussten, z.B. aufgrund von Interventionen des Einrichtungsträgers und nach Rücksprache mit der ARGE, **vor Ort abgebrochen** werden. Von 57 beauftragten Anlassprüfungen konnten insgesamt 52 vollständig durchgeführt und die Beschwerdeinhalte geprüft werden.

Die Beschwerdeinhalte 2020 haben sich in **65 %** der Fälle überwiegend oder zumindest teilweise bestätigt (Zunahme um 11 % gegenüber 2019). **35 %** der Beschwerdeinhalte waren nicht abschließend beurteilbar bzw. haben sich überwiegend nicht bestätigt (Abnahme um 11 % gegenüber 2019).

Über beschwerdebezogene Prüfergebnisse der zuständigen FQA oder des Prüfdienstes der Privaten Krankenversicherung wird der MDK Bayern nicht systematisch informiert. Daher ist diesbezüglich leider keine Ergebnisdarstellung durch den MDK Bayern möglich.

TEIL III: ZUSAMMENFASSENDE EINSCHÄTZUNG UND AUSBLICK

6. FACHANFRAGENMANAGEMENT ALS BERATENDER AKTEUR IM PFLEGESEKTOR

Die Anzahl der eingehenden Fachanfragen beim MDK Bayern hat in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen. Ausgehend von einem absolut bereits hohen Niveau im Jahr 2017 erfolgte in 2018 nochmals eine spürbare Zunahme der Anfragen um 25 %. Von 2018 auf 2019 wurde ein weiterer Anstieg um 44 % verzeichnet. Das Anfragevolumen nahm von 2019 auf 2020 nochmals um weitere 5 % auf insgesamt 1224 Fachanfragen zu. Noch nie erreichten den MDK Bayern mehr Fachanfragen als im Jahr 2020 – im Durchschnitt 23 Fachanfragen pro Woche. Diese stetige Zunahme belegt eindrucksvoll den steigenden Beratungsbedarf und die Inanspruchnahme von fundierten (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen durch Pflegeeinrichtungen, Privatpersonen und sonstigen Akteuren sowie die Etablierung des MDK Bayern als kompetente Anlaufstelle für Fachanfragen zum Thema Pflege und Altenhilfe.

Durch die 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 besonders auf Unterstützung angewiesen. 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 erneut hohe Anzahl von zufriedenen Rückmeldungen während oder nach unseren Beratungen in 2020. Unsere Dienstleistung wird von den Anfragenden äußerst positiv wahrgenommen und das Fachanfragenmanagement des MDK Bayern überaus geschätzt.

7. BESCHWERDEMANAGEMENT ALS IMPULSGEBER FÜR EINE BESSERE VERSORGUNG

Pflegebedürftige Menschen sollen darauf vertrauen können, dass sie gut versorgt werden. Deshalb prüft der MDK Bayern verbindliche Qualitätsstandards in Pflegeeinrichtungen gemäß des gesetzlich definierten Prüfauftrags nach §§ 112 und 114 SGB XI. Ergänzend zu dieser Prüftätigkeit hat sich das Beschwerdemanagement beim MDK Bayern in den letzten Jahren zu einem etablierten Instrument der Externen Qualitätssicherung mit zunehmender Bekanntheit und Bedeutung für die pflegerische Versorgung entwickelt. Der MDK Bayern fungiert im Rahmen dieses Beschwerdemanagements als qualifizierte und vertrauensvolle Anlaufstelle für die Meldung von potenziellen Missständen in ambulanten, teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen und leistet durch diesen Einsatz einen wertvollen Beitrag als kompetenter, unabhängiger und serviceorientierter Ansprechpartner für eine qualitativ hochwertige Versorgung pflegebedürftiger Menschen in Bayern. Wir reagieren auf alle eingehenden Beschwerden schnellstmöglich und individuell.

Im Berichtszeitraum 2020 erfolgte im Vergleich zum Vorjahr ein moderater Anstieg der Beschwerdeeingänge um 4 %. Der Anteil an bestätigten oder teilweise bestätigten Beschwerdeinhalten innerhalb durchgeführter Anlassprüfungen erhöhte sich hingegen deutlich. Dies unterstreicht sowohl die Glaubwürdigkeit der beschwerdeführenden Personen als auch die präzise Arbeit des Beschwerdemanagements, da fachlich nur bei Abfrage und Aufbereitung aller für die Prüfteams relevanter Sachverhalte vor Ort zuverlässig überprüft werden kann - hierbei können Potenziale für Verbesserungen im Versorgungsgeschehen entstehen.

Auch wird der MDK Bayern insgesamt mit deutlich zunehmender Tendenz kontaktiert, was sich neben den dargestellten und zunehmenden Beschwerdeeingängen in 2020 auch an der steigenden Anzahl von zusätzlich durchgeführten Beschwerdeberatungen erkennen lässt. Vielen Kunden sind die Zuständigkeiten und Abgrenzungen zwischen den vorhandenen Akteuren (z.B. MDK Bayern, regional zuständiger Heimaufsicht / FQA, Ordnungsamt, Gewerbeaufsichtsamt, Polizei usw.) nicht hinreichend bekannt und empfinden diese Art von orientierenden Beschwerdeberatungen als sehr hilfreich. In 2019 wurden 152 solcher Beschwerdeberatungen durchgeführt, in 2020 bereits 331 – was einer Zunahme von 118 % entspricht. Deren Inhalt reichte von allgemeinen Auskünften zu Beschwerdemöglichkeiten und den Abläufen innerhalb des MDK-Beschwerdemanagements bis hin zur Beratung zu konkreten Beschwerdeinhalten ohne Prüfmöglichkeit für den MDK Bayern.

Mögliche Gründe für die Zunahme der Beschwerdezahl beim MDK Bayern können einerseits durch die aktuelle Herausforderung in der pflegerischen Versorgung während der Coronapandemie bedingt sein, aber auch durch die gesteigerte Bekanntheit der Beschwerdemöglichkeiten beim MDK Bayern.

Neben den Versicherten profitieren auch die Pflegeeinrichtungen von dem etablierten Beschwerdemanagement beim MDK Bayern. Beschwerden bieten den Einrichtungen die Möglichkeit vorhandene Defizite im Einzelfall zu erkennen und können als Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung der einzelnen Prozesse und Abläufe dienen.

Alle unsere Qualitätsprüfungen folgen einem beratungsorientierten Ansatz, und somit dient die Tätigkeit auch als Impulsgeber für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement in den Pflegeeinrichtungen. Dieser verinnerlichte, beratungsorientierte Ansatz wurde mit bundesweit einheitlicher Einführung der neuen Qualitätsprüfungsrichtlinie für vollstationäre Pflegeeinrichtung seit November 2019 nochmals erweitert und gestärkt, so dass er innerhalb der Prüftätigkeit einen noch höheren Stellenwert bei der Verbesserung der pflegerischen Versorgung einnimmt. Im Zentrum steht verstärkt die Frage, welche Pflege tatsächlich beim

Pflegebedürftigen ankommt. Hierbei berät der MDK Bayern die Pflegeeinrichtungen zu Fragen der Qualitätssicherung und immer mit dem Ziel: Qualitätsmängeln rechtzeitig vorzubeugen und die Eigenverantwortung der Pflegeeinrichtungen sowie ihrer Träger für die Sicherung und Weiterentwicklung der Pflege- und Versorgungsqualität zu stärken.

8. AUSWIRKUNGEN DER CORONAPANDEMIE

Ab dem ersten Quartal 2020 zeichneten sich durch die epidemische Verbreitung des Coronavirus für Europa, Deutschland und den Freistaat Bayern gravierende Auswirkungen für alle Lebensbereiche ab. Die Bemühungen der verantwortlichen Behörden zur Eindämmung des Coronavirus beeinflusste nicht nur die pflegerische Versorgungssituation, sondern auch die Arbeit des Beschwerde- und Fachanfragenmanagements im MDK Bayern. So unterstützte dieser Bereich aufgabenuntypisch bspw. durch die regelhafte Kontaktaufnahme mit den zuständigen Gesundheitsämtern vor geplanten Anlassprüfungen, um ggf. vorliegende Ausbruchsgeschehen zu erfragen.

Den MDK Bayern erreichten 223 Fachanfragen in Zusammenhang mit dem Thema Coronavirus und dessen Folgen – sowohl von Pflegeeinrichtungen als auch von (pflegebedürftigen) Privatpersonen oder sonstigen Anfragenden innerhalb und außerhalb des Gesundheitswesens. Inhaltlich handelt es sich hierbei häufig um Fragestellungen zu Schutzausrüstungen und Besuchsregelungen, zu relevanten Hygienevorgaben, zum korrekten Umgang im Bereich des Infektionsmanagements, zu Beschwerdemöglichkeiten bei Nichteinhaltung von Schutzmaßnahmen durch Pflegeeinrichtungen oder zu Schulungsverpflichtungen der Pflege- und Betreuungskräfte unter Coronabedingungen. Aber auch Anfragen zu den ausgesetzten Regelprüfungen bzw. zur aktiven Unterstützung von Pflegeeinrichtungen durch Personalressourcen des MDK Bayern gingen ein. Speziell bei Pflegeeinrichtung war in 2020 erkennbar, dass weniger Fachanfragen mit strategischer Relevanz für die Einrichtung an uns herangetragen wurden, sondern vielmehr eine Fokussierung der Pflegeeinrichtungen auf das „Hier und Jetzt“ und die Bewältigung eher kurzfristiger, meist coronabedingter Herausforderungen, vorherrschte.

Durch den Gesetzgeber wurden ab März bis einschließlich September 2020 bundesweit alle Regelprüfungen der MDKen in Pflegeeinrichtungen ausgesetzt, um Pflegeeinrichtungen zu entlasten und die Pflegebedürftigen und alle Prüfungsbeteiligten vor unnötigen Ansteckungsrisiken zu schützen. Die hierdurch verfügbaren Personalressourcen des MDK Bayern mit pflegfachlicher Qualifikation unterstützten in diesem Zeitraum sowohl bei Katastrophenschutzsätzen als auch im Rahmen der Amtshilfe die Gesundheitsbehörden und Pflegeeinrichtungen im Freistaat Bayern. Die Unterstützung durch den MDK Bayern im Rahmen der Amtshilfe wurde auch ab November 2020 fortgesetzt. Im Rahmen der Amtshilfe haben sich während dieser Zeit weit über 100 Kolleginnen und Kollegen des MDK Bayern an der Bewältigung der Krise beteiligt. Unterstützung leisteten insbesondere Auditorinnen und Auditoren aber auch Ärztliche Gutachterinnen und Gutachter, Pflegefachkräfte, eine Verwaltungsfachkraft, Medizinische Begutachtungsfachkräfte sowie Kodier- und Dokumentationsassistenten. Hierdurch konnte ein Beitrag zur Förderung der Sicherheit der Pflegebedürftigen, deren Versorgung sowie der Pflegekräfte in den Einrichtungen geleistet werden.

Anlassprüfungen in Pflegeeinrichtungen, z.B. aufgrund von Beschwerden wegen Versorgungsdefiziten, waren auch während der Pandemie jederzeit möglich und fanden statt. Somit verfügte der MDK Bayern auch während der Coronapandemie in 2020 jederzeit über die Möglichkeit, Mitteilungen über pflegerische Defizite vor Ort und bei den Betroffenen zu verfolgen und zu überprüfen. Aufgrund der Pandemiesituation verzeichneten wir auch neue Beschwerdeinhalte wie etwa die ungenügende Einhaltung von Vorgaben zum coronabedingten Infektionsschutz in Pflegeeinrichtungen oder über die unzureichende Anwendung von Schutzausrüstung bei der pflegerischen Versorgung.

9. SERVICEZIELE UND VORHABEN

Um unsere Zielsetzung als kompetenter und serviceorientierter Dienstleister für unsere Kunden weiter auszubauen, wurden in 2020 verschiedene Vorhaben erfolgreich umgesetzt oder bestehende Angebote weiter verbessert.

KUNDENORIENTIERUNG IM FACHANFRAGENMANAGEMENT:

Strategisches Ziel des Fachanfragenmanagements 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. In den FAQ's werden besonders häufig gestellte Anfragen thematisch aufbereitet und regelmäßig aktualisiert und erweitert. Sie beinhalten z.B. die Themengebiete Medikation, Umgang mit Betäubungsmitteln, Meldepflichten und Nachweise, Tagesabläufe in Pflegeeinrichtungen oder Digitalisierung der Pflegedokumentation. Die Fachanfragen-FAQ's sind für alle Interessierten erreichbar unter: <https://www.mdk-bayern.de/faq-fachanfragen> und ergänzten die persönlichen Beratungen in relevanter Größenordnung mit knapp 3000 Zugriffen in 2020. Für telefonisch eingehende Fachanfragen außerhalb unserer Servicezeiten oder bei hoher Auslastung der Hotline wurde eine Bandansage eingerichtet. Diese informiert alle Fachanfragenden über eine alternative Kontaktmöglichkeit per E-Mail.

Neben der Fachanfrageneinreichung per E-Mail steht das Fachanfragenmanagement allen Kunden auch direkt per Telefonhotline unter 089 / 67008 - 238 zur Verfügung. Alternativ zu einem direkten Anruf im Fachanfragenmanagement besteht auch die Möglichkeit, unseren Rückrufservice zu nutzen. Rückruffbitten an das Fachanfragenmanagement können unter <https://www.mdk-bayern.de/kontakt/rueckrufservice/> oder über den Telefonservice des MDK Bayern eingestellt werden.

SERVICEORIENTIERUNG IM BESCHWERDEMANAGEMENT:

Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen, Pflegekräften und sonstigen Betroffenen ist häufig bekannt, dass eine Beschwerde über Pflegeeinrichtungen beim MDK Bayern abgegeben werden kann. Weniger bekannt sind aber die für Beschwerdeführer/-innen ebenfalls wichtigen Detailfragen, z.B. wie die Beschwerde beim MDK eingereicht werden kann, ob der eigene oder der Name von Betroffenen genannt werden muss, wie eingehende Beschwerden beim MDK bearbeitet werden oder welche Reaktionen durch den MDK nach Beschwerdeabgabe möglich sind. Um diese – übrigens telefonisch sehr häufig vor einer Beschwerdeabgabe an uns gerichteten – Fragestellungen jederzeit und transparent zu erläutern, wurde auf der Homepage des MDK Bayern anhand dieser Kundennachfragen ebenfalls eine eigene Themenseite für diese Frequently Asked Questions (FAQ's) eingerichtet: Unter <https://www.mdk-bayern.de/faq-beschwerde-pflegequalitaet> haben wir diese häufig gestellten Fragen rund um das Beschwerdemanagement im MDK Bayern zusammengefasst. Hiermit bieten wir eine neue, anonym nutzbare und umfassende Informationsmöglichkeit für alle Interessierten an.

Für alle Kunden steht auf der Homepage des MDK Bayern neben relevanten Informationen auch ein eigenes und leicht auffindbares Kontaktformular für Beschwerden über Pflegeeinrichtungen zur Verfügung: <https://www.mdk-bayern.de/kontakt/>. Dieses Kontaktformular wurde verbessert und kundenfreundlicher gestaltet. Beschwerdeführer/-innen können neuerdings alle für die Beschwerdebearbeitung im MDK Bayern notwendigen Informationen im Kontaktformular hinterlegen. Dies betrifft z.B. Festlegungen, ob die Beschwerde namentlich oder anonym bearbeitet werden soll oder ob die Beschwerde im Bedarfsfall auch an andere zuständige Aufsichtsinstanzen weitergeleitet werden darf. Diese klaren Festlegungen bereits bei Beschwerdeabgabe vermeiden Rückfragen und Verzögerungen bei der Beschwerdebearbeitung – auf die Beschwerde kann daher deutlich schneller und ganz im Sinne der beschwerdeführenden Person reagiert werden. Zudem erhalten alle Beschwerdeführer/-innen nach Absenden des Kontaktformulars automatisch eine Eingangsbestätigung, aus der auch die weiteren Bearbeitungsschritte und Ansprechpartner im MDK Bayern für Rückfragen hervorgehen.

Neben der Beschwerdeeinreichung per Kontaktformular oder E-Mail steht das Beschwerdemanagement allen Kunden auch direkt per Telefonhotline unter 089 / 67008 - 238 zur Verfügung. Zusätzlich wurde für telefonisch eingehende Beschwerden außerhalb unserer Servicezeiten oder bei hoher Auslastung der Hotline eine Bandansage eingerichtet. Diese informiert alle Beschwerdeführer/-innen über alternative Kontaktmöglichkeiten per Kontaktformular. Alternativ zu einem direkten Anruf im Beschwerdemanagement besteht auch hier die Möglichkeit, unseren Rückrufservice zu nutzen. Rückrufforderungen an das Beschwerdemanagement können unter <https://www.mdk-bayern.de/kontakt/rueckrufservice/> oder über den Telefonservice des MDK Bayern eingestellt werden.

NETZWERKPFLERGE MIT ANDEREN INSTITUTIONEN:

Als Ergänzung zu unserem gesetzlich festgelegten Prüfauftrag nach SGB XI und der daraus resultierenden Zusammenarbeit mit weiteren Aufsichtsbehörden pflegt der MDK Bayern auch Verbindungen mit bayernweit oder regional tätigen Initiativen und Unterstützungsangeboten aus dem Bereich der Altenhilfe, welche ebenfalls eine Verbesserung der Versorgungssituation und der Zufriedenheit der Pflegebedürftigen zum Ziel haben. Auf diese Weise wird Transparenz und gegenseitiges Verständnis über bestehende Handlungsmöglichkeiten geschaffen und Potenziale der Zusammenarbeit zwischen den vernetzten Akteuren und Initiativen identifiziert. Ein Beispiel für einen solchen Netzwerkpartner ist die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege der Landeshauptstadt München. Auf diese Weise ist der MDK Bayern auch in den regionalen Strukturen zuhause und kann dieses Wissen im Rahmen von Beschwerdeberatungen und -bearbeitungen gezielt und im Sinne der Versicherten einsetzen bzw. weitergeben.

10. KURZER AUSBLICK AUF DAS JAHR 2021

Im Jahr 2021 rechnen wir durch die geplanten und teilweise bereits umgesetzten Einführungen neuer oder novellierter Qualitätsprüfungsrichtlinien mit weiter zunehmenden Aufkommen an Fachanfragen und steigendem Beratungsbedarf. Dies betrifft beispielsweise die neu eingeführte Qualitätsprüfungsrichtlinie für ambulante Betreuungsdienste nach § 112a SGB XI. In 2021 werden wir somit erstmals Qualitätsprüfungen in ambulanten Betreuungsdiensten durchführen und auch für die Entgegennahme von Beschwerden in diesem Versorgungsbereich zur Verfügung stehen.

Die bisher für 2021 avisierte Einführung der novellierten Prüfrichtlinie für Tagespflegeeinrichtungen wurde auf 2022 verschoben. Neben der intensiven Vorbereitung und Schulung der MDK-Prüfteams wird der MDK insbesondere den bayerischen Pflegeeinrichtungen und allen Interessierten wieder als verlässlicher Partner zur Seite stehen und mittels Informations- und Serviceangeboten auf das neue Prüfkonzept vorbereiten.

Wir rechnen für die Durchführung der Qualitätsprüfungen in ambulanten, teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen durch den MDK Bayern aufgrund des Coronavirus auch in 2021 mit einem dynamischen Geschehen, welches schwer prognostizierbar ist. Unser Anliegen ist es, Qualitätsprüfungen durchzuführen und unseren gesetzlich zugewiesenen Prüfauftrag zu erfüllen. Um dies auch unter Pandemiebedingungen sicher zu stellen, passen wir unsere umfassenden Hygienekonzepte fortlaufend und anhand wissenschaftlicher Erkenntnisse an, damit alle Beteiligten bestmöglich geschützt sind.

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

Telefon: 089 / 67008-238



TEIL IV: ABKÜRZUNGS-, ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

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

Abbildung 1:	Anzahl der Fachanfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit in 2020
Abbildung 2:	Genutzte Kommunikationskanäle zur Einreichung von Fachanfragen
Abbildung 3:	Anteilige Zuordnung der Fachanfrageninhalte zu betroffenen Versorgungsformen
Abbildung 4:	Anzahl der Fachanfragen zu betroffenen Versorgungsformen
Abbildung 5:	Eingehende Fachanfragen nach Anfragersteller
Abbildung 6:	Themengebiete der Fachanfragen
Abbildung 7:	Prozess der Beschwerdebearbeitung im MDK Bayern
Abbildung 8:	Beschwerdeeingang 2020 nach Kommunikationskanal
Abbildung 9:	Beschwerdeführende Personengruppen nach Anteil 2020
Abbildung 10:	Beschwerdegründe 2020
Abbildung 11:	Beschwerden nach Einrichtungsart
Abbildung 12:	Beschwerden aufgeschlüsselt nach Versorgungsform
Abbildung 13:	Umsetzung empfohlener Maßnahmen
Abbildung 14:	Bestätigung der Beschwerdeinhalte
Tabelle 1:	Empfehlungen an die ARGE 2020

Wie alle Organisationseinheiten im MDK Bayern unterliegt das Beschwerde- und Fachanfragenmanagement dem nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierten Qualitätsmanagementsystem. Hiermit sichern wir eine gleichbleibend hohe Dienstleistungsqualität, reflektieren unser Handeln und verbessern kontinuierlich unsere Prozesse.



IMPRESSUM

MDK Bayern

Bereich Pflege – Externe Qualitätssicherung
externe-qs-pflege@mdk-bayern.de

Herausgeber

MDK Bayern
Haidenauplatz 1
81667 München

Verantwortliche

Dr. Marianna Hanke-Ebersoll

Fotos und Abbildungen:

MDK Bayern
freepik.com

Copyright 2021 MDK Bayern
Stand: 04.06.2021