
Tätigkeitsbericht 2023

Fachanfragenmanagement im Bereich Externe Qualitätssicherung

Inhalt

01	Unser Selbstverständnis	3
02	Fachanfragen: Definition und Beispiele	4
03	Zahlen, Daten, Fakten 2023	6
04	Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen	11
05	Qualitätsmanagement	12

1. Unser Selbstverständnis

Berater, Impulsgeber, Vermittler – die Abteilung Externe Qualitätssicherung 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 oder möchten sich über unsere Qualitätsprüfungen informieren? Unser Fachanfragenteam ist gerne für Sie da: per Telefonhotline, Rückrufservice, E-Mail oder postalisch. Zudem stellen wir häufig an uns herangetragene Fragestellungen auch auf unserer Homepage im FAQ-Bereich zur Verfügung.

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 für Beschwerdeführende](#)

Medizinischer Dienst Bayern

Bereich Pflege – Externe Qualitätssicherung

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 Externe Qualitätssicherung bearbeitet und im direkten Austausch mit den Anfragenden beantwortet.

Unsere Vorgehensweise bei Fachanfrageingängen:

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 Pflegedienstleitung eines Pflegeheims erkundigte sich zu Vorgaben, wie die Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege umzusetzen sind und wie dies vom Medizinischen Dienst Bayern im Rahmen der Qualitätsprüfungen kontrolliert wird. Im gemeinsamen Telefonat mit der Pflegedienstleitung wurden am Beispiel des Expertenstandards „Dekubitusprophylaxe in der Pflege“ einrichtungsindividuelle Implementierungsmöglichkeiten in den Pflegeprozess besprochen und die zugehörigen Prüfinhalte bei Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst erläutert.

Anfrage einer Privatperson:

Die Angehörige eines Pflegebedürftigen meldete sich in unserer Fachanfragenhotline. Sie schildert, dass der beauftragte Pflegedienst bei der Medikamentengabe dem Pflegebedürftigen zur Einnahme der Tabletten immer ein Glas Wasser reicht. Das Anreichen dieses Getränks möchte der Pflegedienst zukünftig als Flüssigkeitsgabe separat abrechnen. Die Angehörige erkundigt sich, ob dies zulässig ist. Mit der Anfragenden wurden die entsprechenden Abrechnungsvorgaben bei der Medikamentengabe besprochen, unsere Vorgehensweise bei der Abrechnungsprüfung in ambulanten Pflegediensten erläutert und Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen aufgezeigt.

Anfrage einer Behörde:

Der Leiter eines Ordnungsamts teilte mit, dass im Ordnungsamt der Kommune eine Beschwerde über ein betreutes Wohnen eingegangen ist. Angefragt wird, ob der Medizinische Dienst für die Beschwerdeinhalte zuständig ist und diese übernehmen kann. Im gemeinsamen Telefonat wurden die vorliegenden Beschwerdeinhalte besprochen und die tatsächlich zuständige Aufsichtsinstanz ermittelt. Zuständig war in diesem Fall das Gesundheitsamt.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2023

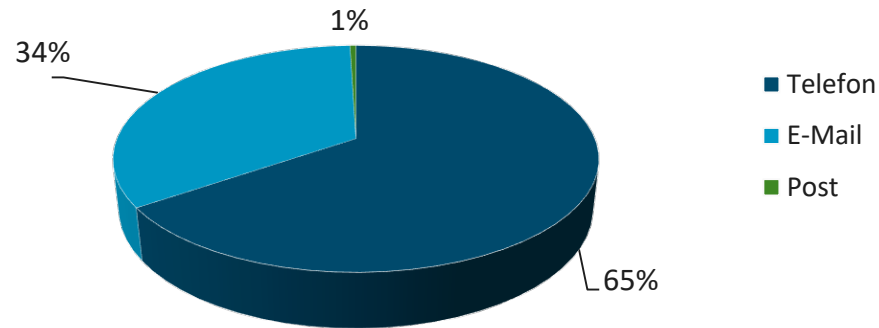
1360

fachliche Anfragen gingen im Jahr 2023 im Fachanfragenmanagement der Externen Qualitätssicherung ein und wurden fallabschließend bearbeitet.

Der Beratungsbedarf und die Inanspruchnahme von fundierten (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen nimmt weiter zu. Von 2022 (1297 Anfragen) auf 2023 erhöhte sich die Fachanfragenzahl um 5%. Die benötigte Bearbeitungszeit nahm von 2022 (286 Stunden) auf 2023 um 3 % zu. Unser Fachanfragenmanagement leistet auf diese Weise einen akzeptierten und positiven Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung pflegfachlicher Versorgungsqualität und bietet durch seine Beratungen wertvolle Orientierung im komplexer werdenden Pflegesektor.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2023

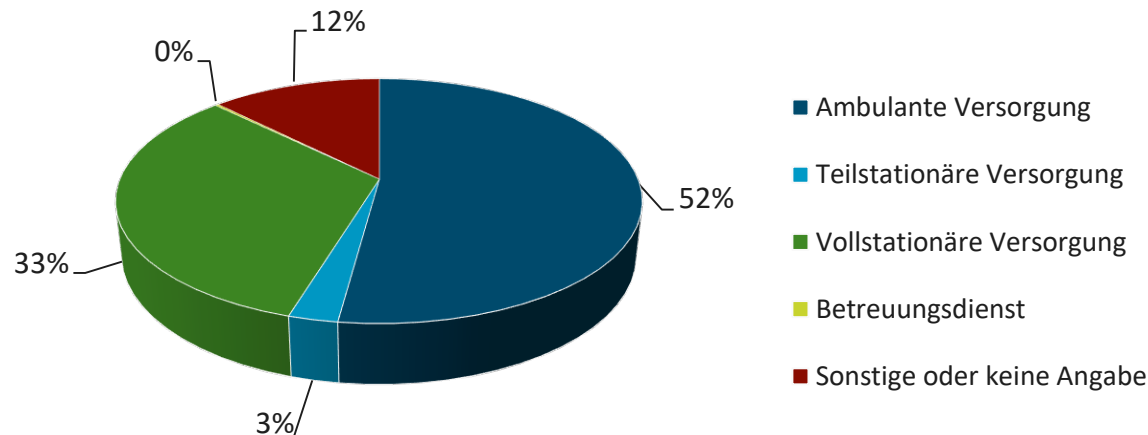
Eingangsart der Fachanfragen



Eingangsart der Fachanfragen:

In 2023 gingen 884 Anfragen telefonisch (65%), 468 per E-Mail (34%) 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

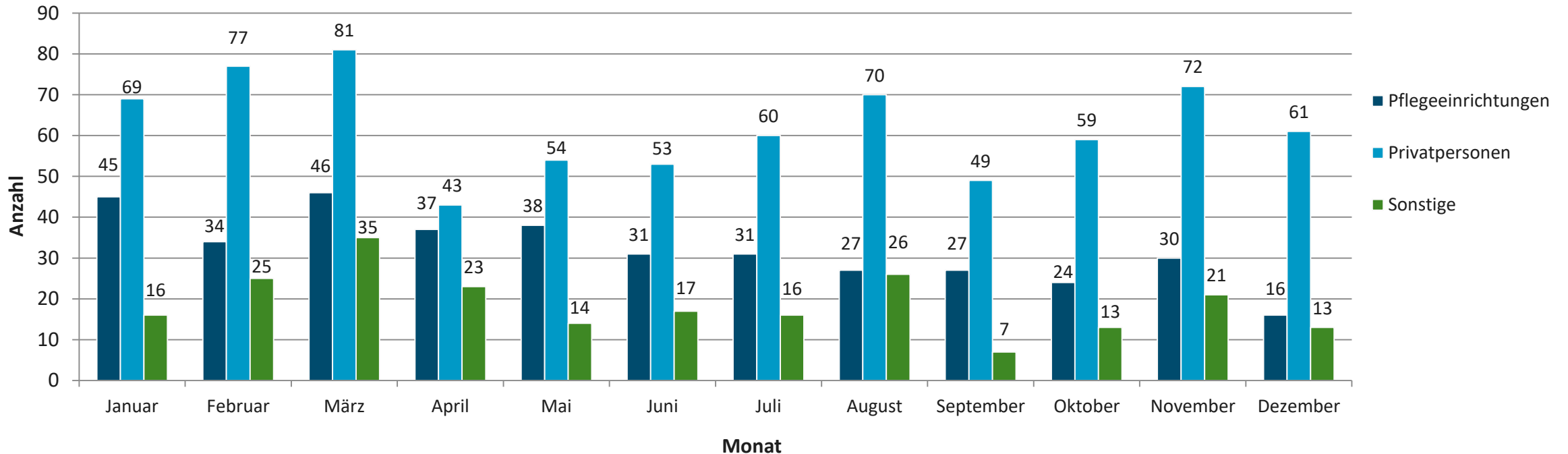


Unterscheidung nach Versorgungsform:

Fachanfragen zu ambulanten Pflegediensten stellten mit 729 Anfragen (52%) den größten Anteil dar, gefolgt von 445 Anfragen (33%) zu vollstationären Pflegeheimen. Zu teilstationären Einrichtungen der Tagespflege erreichten uns 47 Anfragen (3%), zu ambulanten Betreuungsdiensten 8 Anfragen (aufgrund Rundung 0%). Bei sonstigen Versorgungsformen oder bei fehlender Angabe hierzu war bei 131 Anfragen (12%) keine weitere Zuordnung möglich.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2023

Unterscheidung nach Anfragstellern



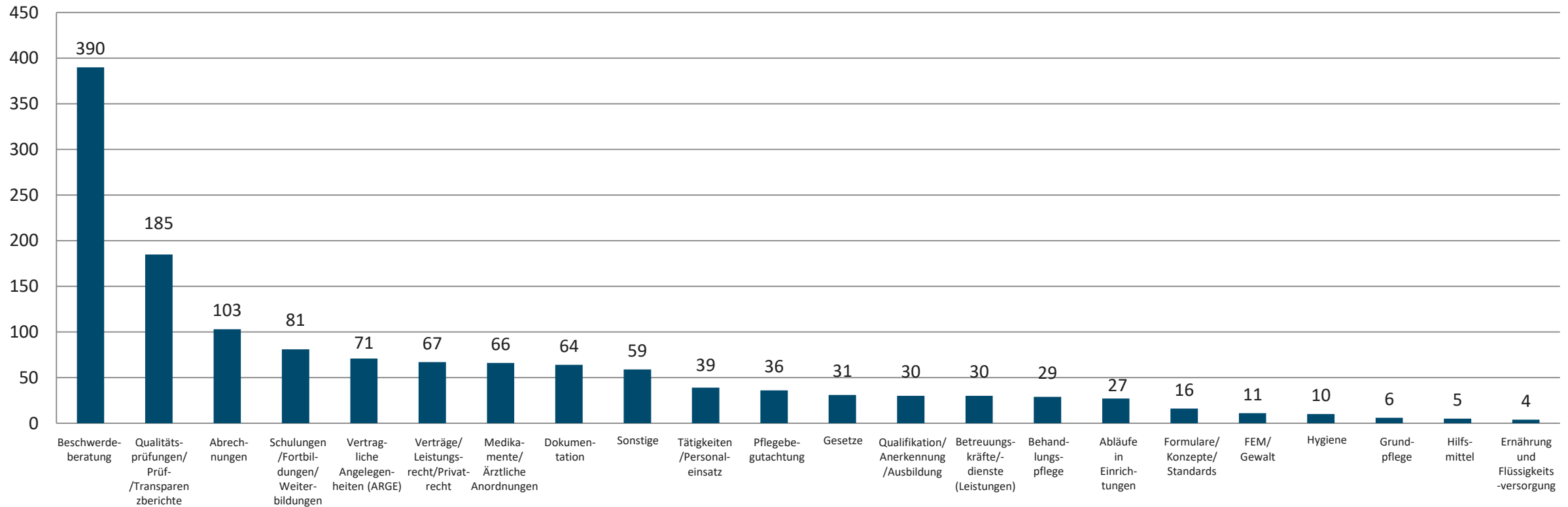
Unterscheidung nach Anfragstellern:

In 2023 verteilten sich die 1360 eingegangenen Fachanfragen wie folgt: 748 Anfragen kamen von Privatpersonen (55%), 386 von Pflegeeinrichtungen (28%) und 226 Anfragen von sonstigen Institutionen (17%). Hierunter fallen z. B. Behörden, Apotheken, Arztpraxen, Weiterbildungsinstitute oder Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen. Somit stellten Privatpersonen die mit Abstand größte Kundengruppe dar.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2023

Anzahl

Darstellung der Themenvielfalt



Darstellung der Themenvielfalt:

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

3. Zahlen, Daten, Fakten 2023

Themenbereich Beschwerdeberatung:

Hierunter fallen allgemeine Beratungen zu Beschwerdemöglichkeiten bei Pflegedefiziten, die Beratung zur Beschwerdeeinreichung, Bearbeitung und Reaktion des Medizinischen Dienstes Bayern auf Beschwerden oder Information über individuell zuständige Aufsichtsinstanzen neben dem Medizinischen Dienst Bayern. Es handelte sich somit einerseits z. B. um vorgelagerte Beratungen von Pflegebedürftigen oder Angehörigen, ohne dass zeitgleich tatsächlich eine Beschwerde eingereicht wurde. Andererseits fallen aber auch Beratungsgespräche nach Abgabe einer Beschwerde ohne Prüfmöglichkeit des Medizinischen Dienst 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 zuständige Anlaufstelle.

Themenbereich Qualitätsprüfungen/Prüf-/Transparenzberichte:

Dieser Themenbereich umfasst inhaltliche Fragen zu den Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes Bayern in den Pflegeeinrichtungen, zu den jeweiligen Qualitätsprüfungsrichtlinien und zum Prüfungsablauf. Auch Fragen zu Prüfergebnissen oder zur Einsichtnahme bzw. zur Herausgabe von Prüfberichten werden hierunter erfasst.

Themenbereich Abrechnungen:

Hier enthalten sind allgemeine Fragestellungen zur Abrechnung der Grund- und Behandlungspflege durch Pflegedienste, Anfragen zu Leistungsnachweisen oder gestellten Rechnungen von Pflegediensten oder die fachliche Einordnung bei Verdachtsmomenten auf mögliches Fehlverhalten bei der Abrechnung.

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:

pflgenews@md-bayern.de



5. Qualitätsmanagement

Wer Qualität prüft, muss sie auch selbst erbringen!

Wir bieten Qualität mit Zertifikat! Der Medizinische Dienst Bayern setzt konsequent auf hohe Dienstleistungsqualität, optimale Kundenzufriedenheit sowie kontinuierliche Weiterentwicklung bei der Erfüllung seiner gesetzlichen Anforderungen und Aufgaben.

Das externe Zertifizierungsinstitut EQ Zert (Europäisches Institut zur Zertifizierung von Managementsystemen und Personal) überprüft dies jährlich und bescheinigt, dass das Qualitätsmanagementsystem des Medizinischen Dienstes Bayern nach DIN EN ISO 9001:2015 wirksam und nachweislich umgesetzt ist.

Das Beschwerdemanagement sowie die Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen unterliegen ebenfalls diesem Qualitätsmanagementsystem. Hiermit sichern wir eine gleichbleibend hohe Prüf-, Beratungs- und Dienstleistungsqualität, reflektieren unser Handeln und verbessern uns kontinuierlich.



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:

2024 Medizinischer Dienst Bayern

Stand:

09.07.2024

Bewerten Sie uns auf 

Folgen Sie uns auf 

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

