
Tätigkeitsbericht 2024

Fachanfragenmanagement im Bereich Grundsatzfragen Pflege

Inhalt

01	Unser Selbstverständnis	3
02	Fachanfragen: Definition und Beispiele	4
03	Zahlen, Daten, Fakten 2024	6
04	Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen	11
05	Qualitätsmanagement	13

1. Unser Selbstverständnis

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

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

Das Team Beschwerde- und Fachanfragenmanagement.

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

Sie haben Fragen 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 Pflegeeinrichtungen](#)

Medizinischer Dienst Bayern

Bereich Pflege – Grundsatzfragen Pflege

Haidenauplatz 1

81667 München

2. Fachanfragen: Definition und Beispiele

Was ist eine Fachanfrage zu einer Pflegeeinrichtung?

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

Unsere Vorgehensweise bei 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 Geschäftsführung eines ambulanten Pflegedienstes erkundigte sich nach den Vorgaben zur Risikomatrix im Rahmen der strukturierten Informationssammlung (SIS®). Im gemeinsamen Telefonat mit der Geschäftsführung wurden die entsprechenden Vorgaben des Strukturmodells sowie der strukturierten Informationssammlung an einem konkreten Beispiel und die zugehörigen Prüfinhalte bei Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst Bayern erläutert. Zur Vertiefung, einrichtungsbezogenen Implementierung und Schulung der Mitarbeitenden im Pflegedienst wurde der Geschäftsführung ergänzend das [Onlineportal „EinSTEP“](#) empfohlen.

Anfrage einer Privatperson:

Die Angehörige eines Pflegebedürftigen meldete sich in unserer Fachanfragenhotline. Sie schildert, dass es bei der Pflege in einem Münchner Pflegeheim immer wieder zu Problemen kommt. Die Wünsche und Bedürfnisse des Pflegebedürftigen werden häufig ignoriert, das bei Einzug zugesagte Einzelzimmer ist weiterhin nicht verfügbar und das Pflegepersonal wechselt oft. Gespräche mit Verantwortlichen der Pflegeeinrichtung brachten keine ausreichende Besserung. Die Angehörige erkundigt sich, was der Medizinische Dienst Bayern zum weiteren Vorgehen empfiehlt, welche Unterstützungsmöglichkeiten für betroffene Angehörige bestehen und ob man sich über das Pflegeheim beschweren kann. Mit der Anfragenden wurden die geschilderten Vorfälle im Rahmen einer Beschwerdeberatung besprochen, Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen und regionale Unterstützungsangebote der Landeshauptstadt München aufgezeigt sowie die Beschwerdemöglichkeiten beim Medizinischen Dienst unter Verweis auf unser [Serviceportal „Beschwerden über Pflegeeinrichtungen“](#) erläutert.

Anfrage einer Hausarztpraxis:

Eine Hausarztpraxis kontaktierte das Fachanfragenmanagement, um die Vorgaben und Prüfinhalte des Medizinischen Dienstes Bayern für Pflegeheime hinsichtlich der Dokumentation von ärztlichen Anordnungen und Medikamentengaben in Pflegeheimen zu erfragen, da hierzu immer wieder unterschiedliche Aussagen von Pflegeeinrichtungen getroffen werden. Der Praxis wurde die Vorgehensweise sowie die zugehörigen Prüfinhalte bei Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst Bayern erläutert und zusätzlich auf den thematischen Beitrag in unserem [Online-FAQ- Bereich](#) hingewiesen.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

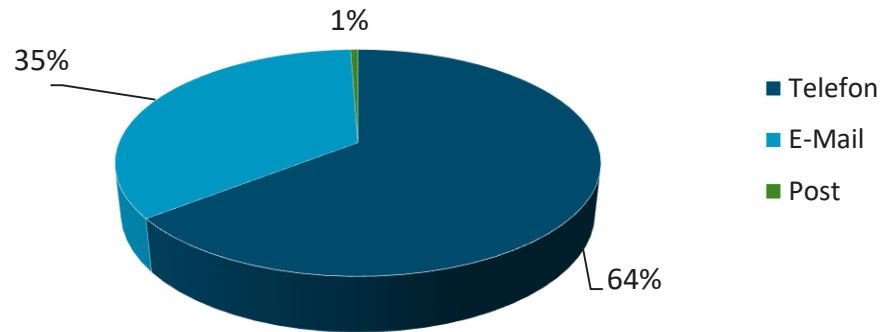
1375

fachliche Anfragen gingen im Jahr 2024 im Fachanfragenmanagement ein und wurden fallabschließend bearbeitet.

Der Beratungsbedarf und die Inanspruchnahme von fundierten (pflege-)fachlichen Beratungsdienstleistungen in Zusammenhang mit den Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes Bayern in Pflegeeinrichtungen nimmt weiter zu. Von 2023 (1360 Anfragen) auf 2024 erhöhte sich die Fachanfragenzahl weiter auf den bisherigen Höchstwert seit statistischer Erfassung. Unser Fachanfragenmanagement leistet auf diese Weise einen kontinuierlichen, 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 2024

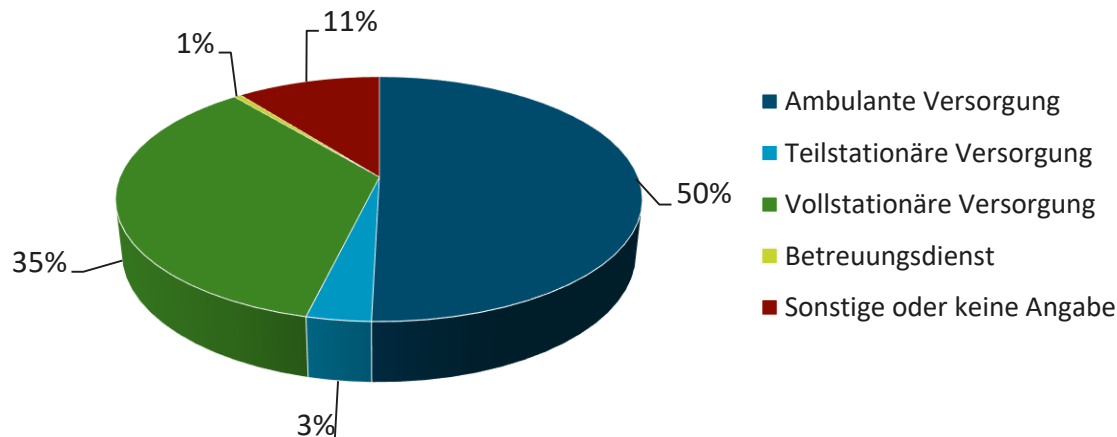
Eingangsart der Fachanfragen



Eingangsart der Fachanfragen:

In 2024 gingen 886 Anfragen telefonisch (64%), 481 per E-Mail (35%) 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

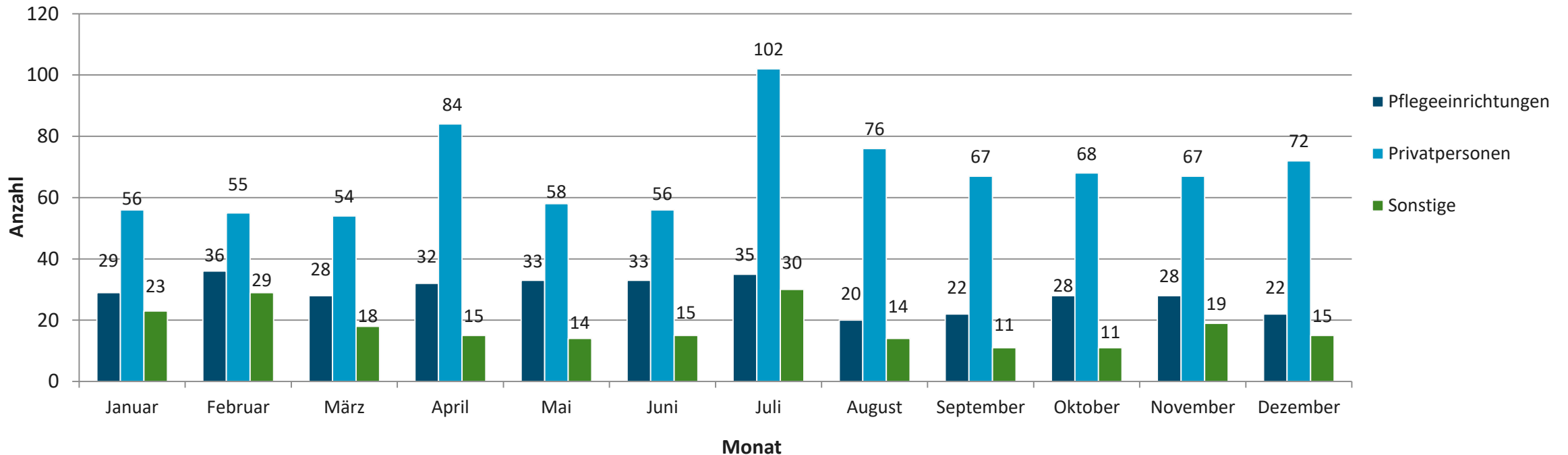


Unterscheidung nach Versorgungsform:

Fachanfragen zu ambulanten Pflegediensten stellten mit 693 Anfragen (50%) den größten Anteil dar, gefolgt von 485 Anfragen (35%) zu vollstationären Pflegeheimen. Zu teilstationären Einrichtungen der Tagespflege erreichten uns 46 Anfragen (3%), zu ambulanten Betreuungsdiensten 7 Anfragen (1%). Bei sonstigen Versorgungsformen oder bei fehlender Angabe hierzu war bei 144 Anfragen (11%) keine weitere Zuordnung möglich.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

Unterscheidung nach Anfragstellern

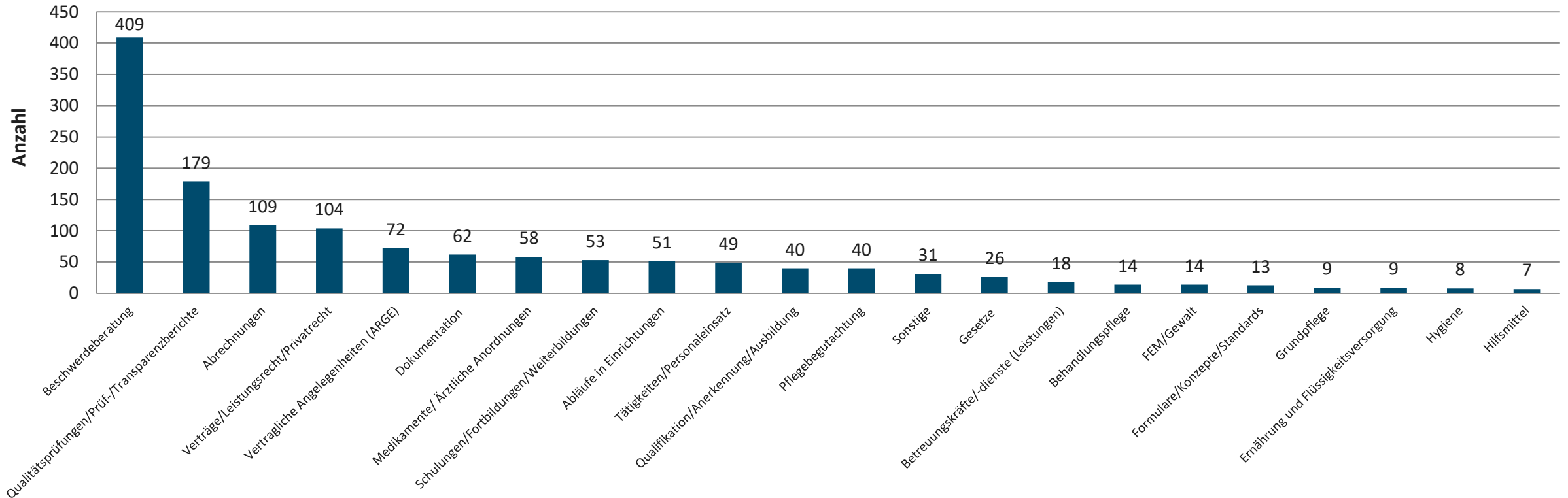


Unterscheidung nach Anfragstellern:

In 2024 verteilten sich die 1375 eingegangenen Fachanfragen wie folgt: 815 Anfragen kamen von Privatpersonen (59%), 346 von Pflegeeinrichtungen (25%) und 214 Anfragen von sonstigen Institutionen (16%). 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 2024

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 2024

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 ausschließlich 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. Bei Hinweisen auf abrechnungsbezogenes Fehlverhalten führen wir eine individuelle Beratung durch und verweisen ggf. auf die jeweils zuständigen Kontaktstellen (z.B. die Fehlverhaltensstellen der Kranken- und Pflegekassen oder die Bayerische Zentralstelle zur Bekämpfung von Betrug und Korruption im Gesundheitswesen (ZKG)).

4. Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen

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

Veranstaltungsreihe „Medizinischer Dienst im Dialog“:

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

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

Pflege-Newsletter:

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

pflegenews@md-bayern.de



4. Weitere Serviceangebote und Veranstaltungen

Initiative Klartext Pflegedokumentation:

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

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

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

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



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 Fachanfragenmanagement im Bereich Grundsatzfragen Pflege unterliegt 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:

2025 Medizinischer Dienst Bayern

Stand:

09.07.2025

Bewerten Sie uns auf 

Folgen Sie uns auf 

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

