Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

Tätigkeitsbericht 2024

Beschwerdemanagement im Bereich Grundsatzfragen Pflege

Der Tätigkeitsbericht Beschwerdemanagement des Medizinischen Dienstes Bayern – Bereich Grundsatzfragen Pflege stellt eine jährliche, schriftliche Berichterstattung der Geschehnisse und Entwicklungen im Zusammenhang mit eingehenden Beschwerden über ambulante, teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen in Bayern dar.

Inhalt

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

01	Unser Selbstverständnis	3
02	Beschwerden: Definition und Beispiel	4
03	Zahlen, Daten, Fakten 2024	6
04	Unsere Netzwerkpartner	13
05	Qualitätsmanagement	14

1. Unser Selbstverständnis

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

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

Für alle Anliegen in Zusammenhang mit Beschwerden über ambulante, teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen in Bayern verfügt der Medizinische Dienst Bayern seit 2008 über eine zentral organisierte und pflegefachlich besetzte Servicestelle:
Das Team Beschwerde- und Fachanfragenmanagement.

1. Wir beraten zu Beschwerdemöglichkeiten und nehmen bei Pflegemängeln Beschwerden entgegen.
2. Wir sind Impulsgeber für die Qualität in Pflegeeinrichtungen und für eine bessere Versorgung.
3. Wir vermitteln eine zielführende Zusammenarbeit der beteiligten Instanzen.

Sie haben Fragen oder möchten sich über eine Pflegeeinrichtung in Bayern beschweren? Unser Beschwerdeteam ist gerne für Sie da: per Telefonhotline, Online-Kontaktformular, Rückrufservice, E-Mail oder postalisch. Zudem stellen wir für Interessierte alle wesentlichen Informationen zur Beschwerdeentgegennahme und -bearbeitung auch auf unserer Homepage im FAQ-Bereich zur Verfügung.

Sie haben Fragen oder Beschwerden?
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)

Kontaktformular: Beschwerde über Pflegeeinrichtung
E-Mail: externe-qs-pflege@md-bayern.de
Rückrufservice: Anforderung eines Rückrufs
FAQ-Bereich:
Fragen und Antworten für Beschwerdeführende

Medizinischer Dienst Bayern
Bereich Pflege – Grundsatzfragen Pflege
Haidenauplatz 1
81667 München

2. Beschwerden: Definition und Beispiel

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

Was ist eine Beschwerde über eine Pflegeeinrichtung?

Hierunter fallen alle bei uns eingehenden Mitteilungen zu pflegerischen Defiziten in ambulanten, teil- oder vollstationären Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe. Konkret sind dies: Ambulante Pflege- und Betreuungsdienste, Tagespflegen und Pflegeheime. Diese werden durch das Team Beschwerdemanagement im Bereich Grundsatzfragen Pflege bearbeitet und in enger Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) systematisch überprüft.

Unsere Vorgehensweise bei Beschwerdeeingängen:

Unser Ziel ist es, im partnerschaftlichen Miteinander mit den beschwerdeführenden Personen und allen beteiligten Akteuren zu einer Verbesserung der pflegerischen Versorgung in Bayern beizutragen und damit Vertrauen in die Versorgungsqualität zu erhalten. Um dies zu erreichen, gehen wir wie folgt vor:

Alle eingehenden Beschwerden werden anhand der jeweiligen Beschwerdeinhalte pflegefachlich strukturiert bewertet. Bei Rückfragen nehmen wir Kontakt mit den beschwerdeführenden Personen auf und klären offene Punkte. Anschließend empfehlen wir der ARGE geeignete Maßnahmen zur Prüfung der Beschwerdeinhalte im Kontext unserer gesetzlichen Handlungsbefugnis nach §§ 112/114 SGB XI bzw. nach § 275b SGB V. Dies können z. B. zeitlich vorgezogene Regelprüfungen oder die Durchführung von unangemeldeten Anlassprüfungen in den betroffenen Pflegeeinrichtungen sein. Gemeinsam mit der ARGE wird anschließend deren Umsetzung geplant. Im Bedarfsfall arbeiten wir eng mit weiteren Aufsichtsinstanzen, wie etwa der vor Ort zuständigen Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) oder den Gesundheitsämtern, zusammen.

2. Beschwerden: Definition und Beispiel

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

Beschwerdebeispiel
Uns erreichte eine schriftliche Beschwerde über einen bayerischen Pflegedienst.
Beschwerdeinhalt war: Ausbleibende pflegerische und hauswirtschaftliche Versorgung bei einem namentlich bekannten Versicherten, die Verabreichung der ärztlich verordneten Medikation erfolgt nicht zuverlässig. Beigefügtes Bildmaterial untermauerte die geschilderten Defizite.

Der Medizinische Dienst Bayern reagierte umgehend und stimmte mit der ARGE eine unangemeldete, anlassbezogene Qualitätsprüfung im Pflegedienst ab. Diese wurde zeitnah durchgeführt und hierbei auch der betroffene Versicherte durch unser Prüfteam besucht. Es bestätigten sich schwerwiegende pflegerische Defizite bei der Versorgung durch den Pflegedienst. Betroffen hiervon waren neben dem Versicherten aus der Beschwerde auch weitere Pflegebedürftige.

Der Pflegedienst hat einen umfassenden Prüfbericht mit konkreten Maßnahmen zur Behebung der festgestellten Defizite erhalten. Die erfolgreiche Behebung dieser Defizite wurde durch den Medizinischen Dienst Bayern im Rahmen einer Wiederholungsprüfung überprüft.

Sie möchten wissen, wie wir die Qualität in Pflegeheimen überprüfen und wie Sie von den Prüfergebnissen erfahren können?

Nutzen Sie hierfür gerne das Informationsvideo auf unserem YouTube-Channel, das Sie per Link oder QR-Code erreichen:

Video-Link >> Die Qualitätsprüfung im Pflegeheim

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

Beschwerdeeingang 2024

Monat	Gesamt	Ambulant	Stationär
Januar	41	24	17
Februar	37	21	16
März	38	17	21
1. Quartal	**116**	**62**	**54**
April	43	20	23
Mai	27	7	20
Juni	33	9	24
2. Quartal	**103**	**36**	**67**
Juli	49	22	27
August	47	22	25
September	34	14	20
3. Quartal	**130**	**58**	**72**
Oktober	41	17	24
November	33	17	16
Dezember	26	14	12
4. Quartal	**100**	**48**	**52**
Gesamt	**449**	**204**	**245**

Beschwerdeeingang und Entwicklung:

Im Jahr 2024 gingen im Beschwerdemanagement des Medizinischen Dienstes Bayern insgesamt 449 Beschwerden zu ambulanten (z. B. Pflegedienst, Betreuungsdienst) und stationären Pflegeeinrichtungen (Pflegeheim, Tagespflege) ein.

Diese 449 Beschwerden bezogen sich auf insgesamt 342 Pflegeeinrichtungen.

Von 2023 (408 Beschwerden) auf 2024 (449 Beschwerden) nahm das zahlenmäßige Niveau der Beschwerden um 10% zu.

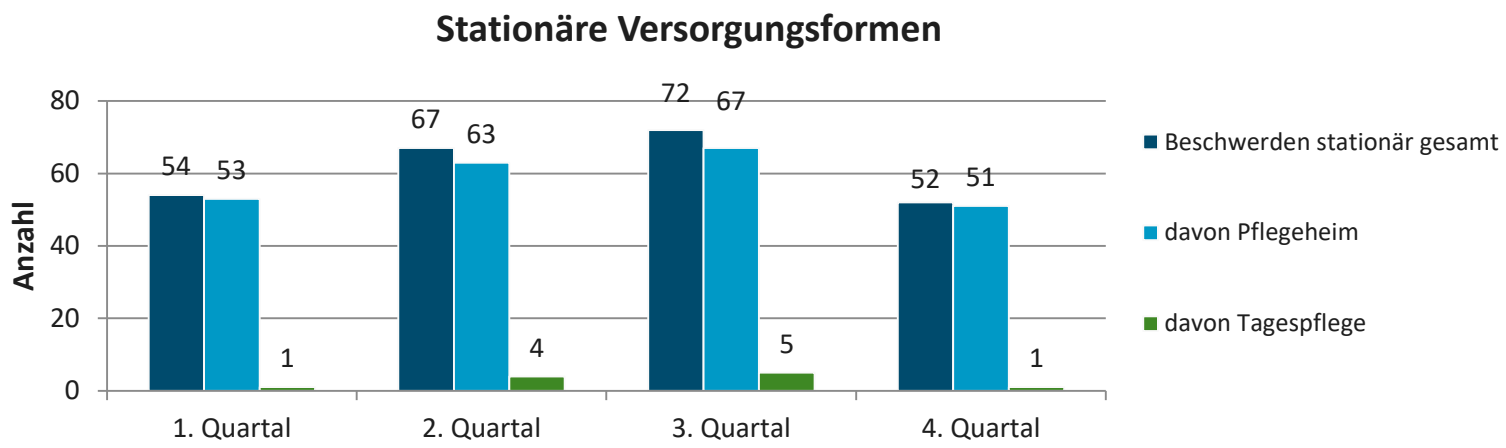
Beschwerdeberatungen:

Zusätzlich zu diesen Beschwerden wurden in 2024 insgesamt 409 Beschwerdeberatungen durch unser Fachanfragenmanagement durchgeführt. Hierunter fallen vorgelagerte und allgemeine Beratungen z. B. zu Beschwerdemöglichkeiten bei Pflegedefiziten, zur Beschwerdeeinreichung oder zu Reaktionen des Medizinischen Dienstes Bayern auf Beschwerden, ohne dass zeitgleich tatsächlich eine Beschwerde eingereicht wurde. Andererseits fallen 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.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

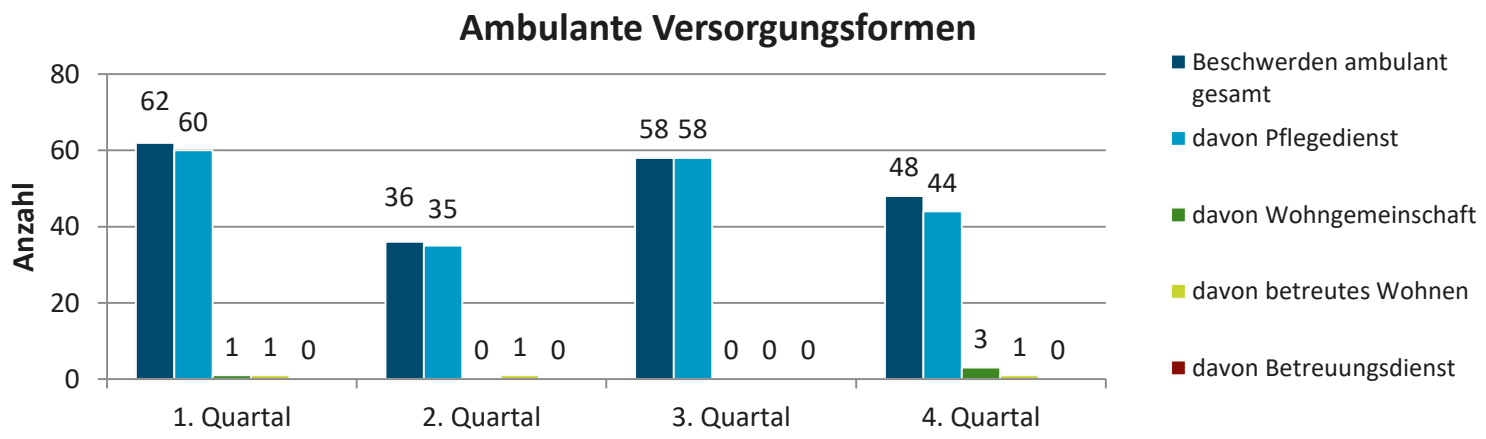
Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit



Beschwerdeeingang nach Versorgungsform

Auf stationäre Versorgungsformen entfielen 245 Beschwerdefälle, hiervon 234 auf Pflegeheime und 11 Beschwerden auf Tagespflegeeinrichtungen.

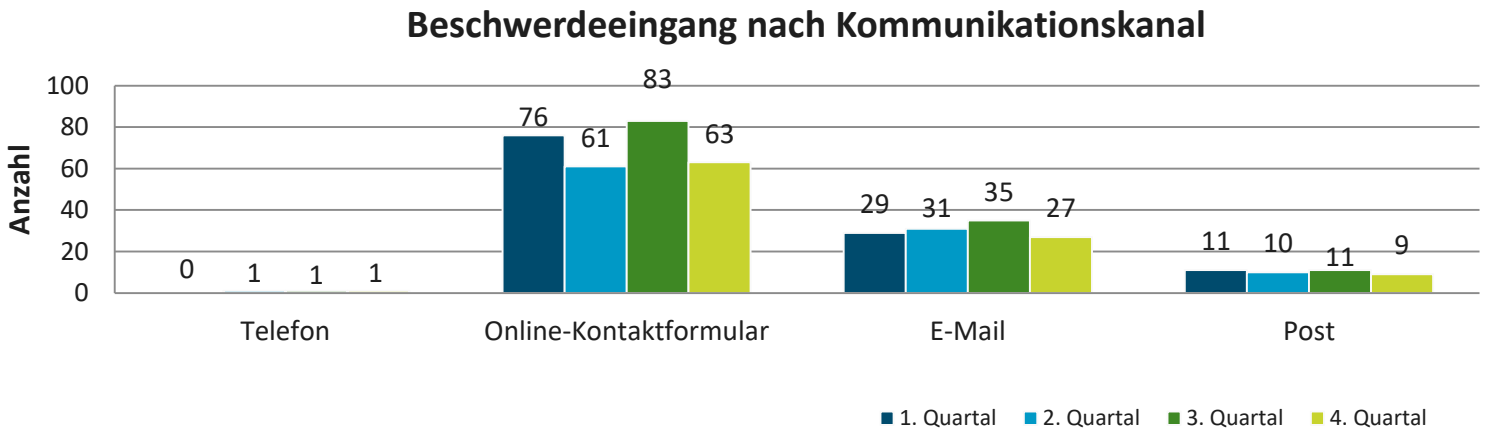


Zu ambulanten Versorgungsformen gingen 204 Beschwerden ein. Davon bezogen sich 197 Beschwerden auf die Versorgung durch einen Pflegedienst im häuslichen Umfeld, 4 Beschwerden richteten sich gegen ambulant betreute Wohngemeinschaften und 3 Beschwerden betrafen Versorgungsangebote im betreuten Wohnen. Beschwerden über ambulante Betreuungsdienste lagen nicht vor.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

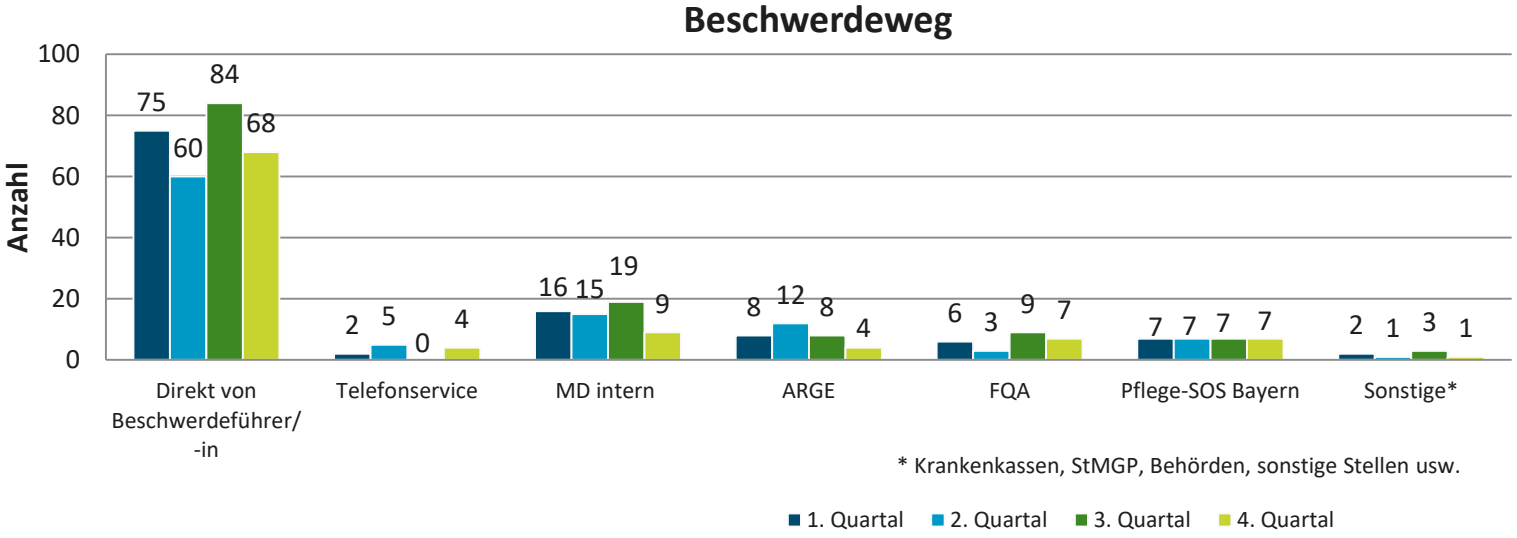
Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit



Beschwerdeeingang nach Kommunikationskanal:

In 2024 gingen 283 Beschwerden per Online-Beschwerde-Kontaktformular unserer Homepage und 122 Beschwerden via E-Mail ein. Mit deutlichem Abstand folgten 41 postalische und 3 telefonische Beschwerdeeingänge.



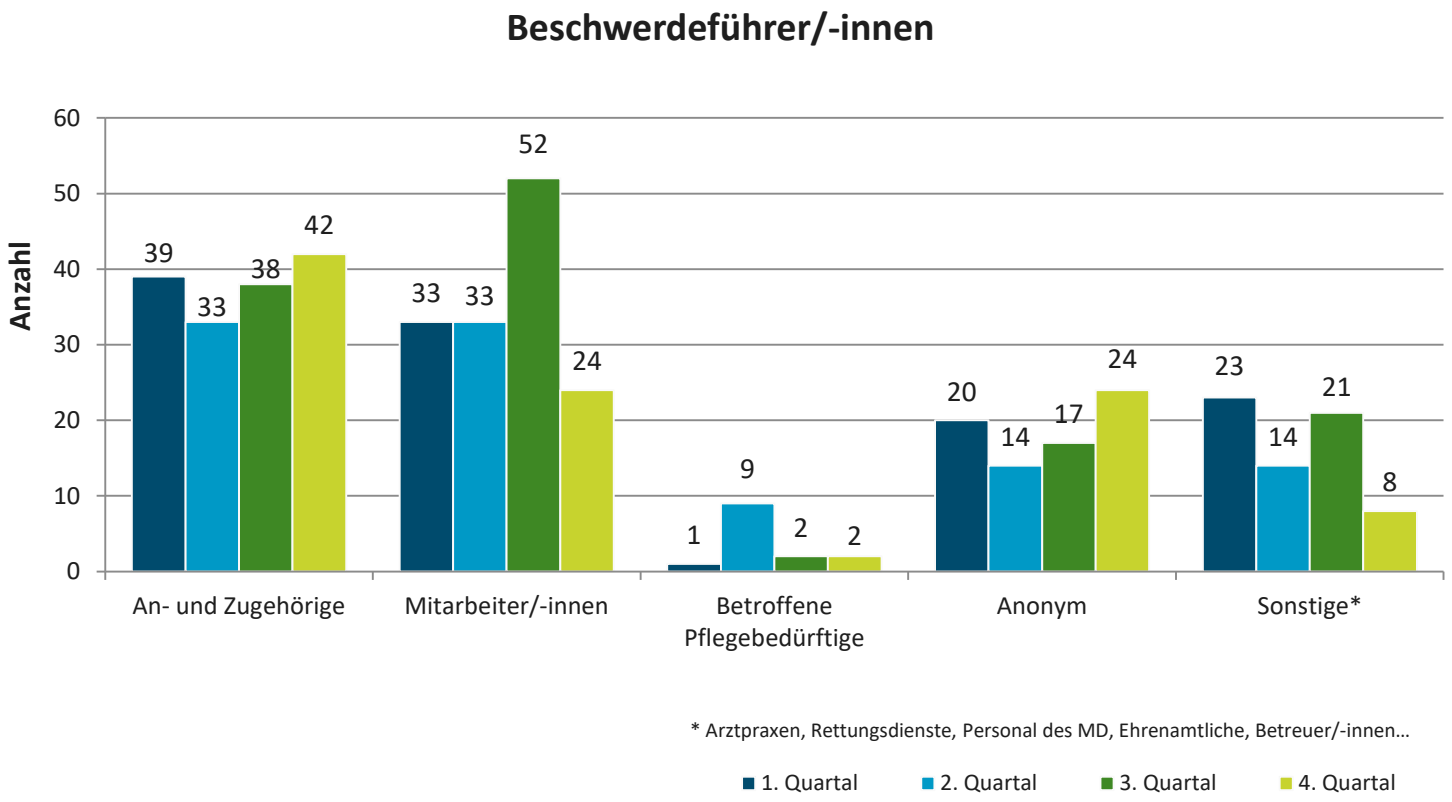
Beschwerdeweg:

Mit 287 Fällen setzten sich Beschwerdeführer/-innen am häufigsten direkt mit dem Beschwerdemanagement des Medizinischen Dienstes Bayern in Verbindung. An zweiter Stelle folgten 59 MD-interne Weitergaben von Beschwerden, etwa über das Servicetelefon Pflegebegutachtung, die Einzelfallbegutachtung oder regionale Beratungszentren des MD Bayern sowie an dritter Stelle 32 Beschwerdeweiter-leitungen durch die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassen-verbände in Bayern (ARGE).

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit



Beschwerdeführer/-innen:

Die An- und Zugehörigen von Pflegebedürftigen setzten sich am häufigsten mit unserem Beschwerde-management in Verbindung (152 Beschwerden).

Gefolgt von aktiven oder bereits ausgeschiedenen Mitarbeiter/-innen von Pflegeeinrichtungen. Diese setzten sich ebenfalls zahlreich mit uns in Verbindung (142 Beschwerden).

Zudem anonyme Personen, hier war keine Zuordnungsmöglichkeit zu einer bestimmten Personengruppe möglich (75 Beschwerden).

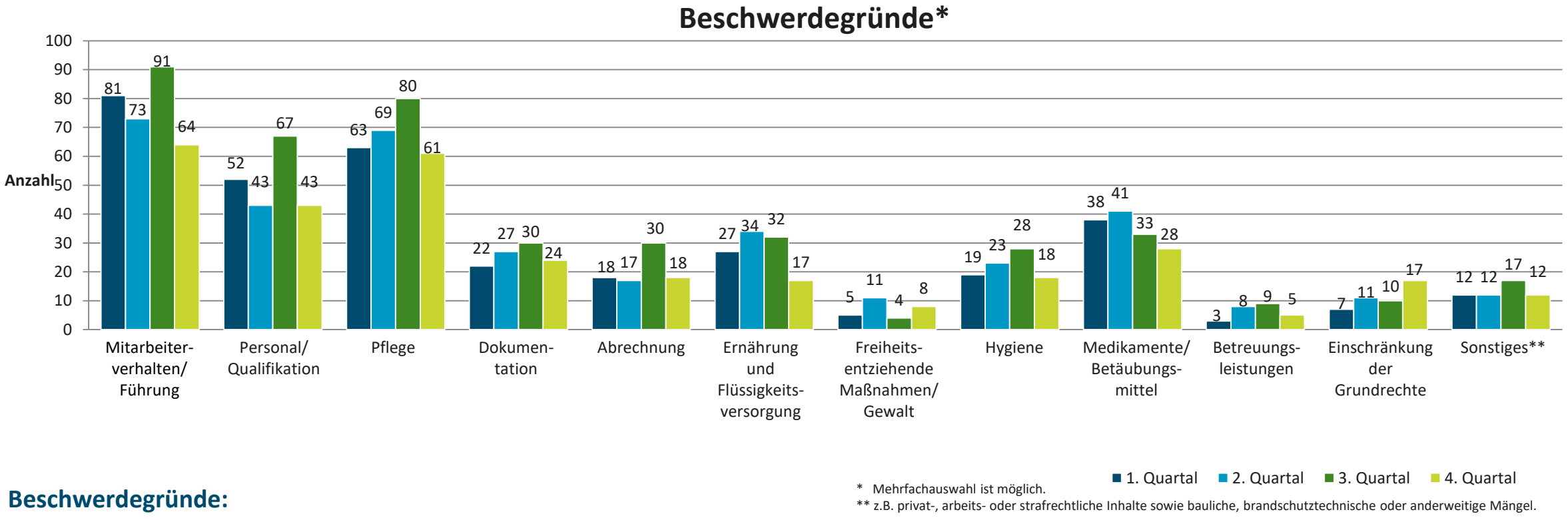
Unter Sonstige wurden z. B. haus- oder fachärztlich tätige Personen, ehrenamtlich bzw. beruflich tätige Betreuer/-innen oder Rettungsdienstpersonal erfasst (66 Beschwerden).

Pflegebedürftige haben sich bei uns gemeldet, wenn sie selbst akut oder ehemalig betroffen waren (14 Beschwerden).

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit



* Mehrfachauswahl ist möglich.
** z.B. privat-, arbeits- oder strafrechtliche Inhalte sowie bauliche, brandschutztechnische oder anderweitige Mängel.

Beschwerdegründe:

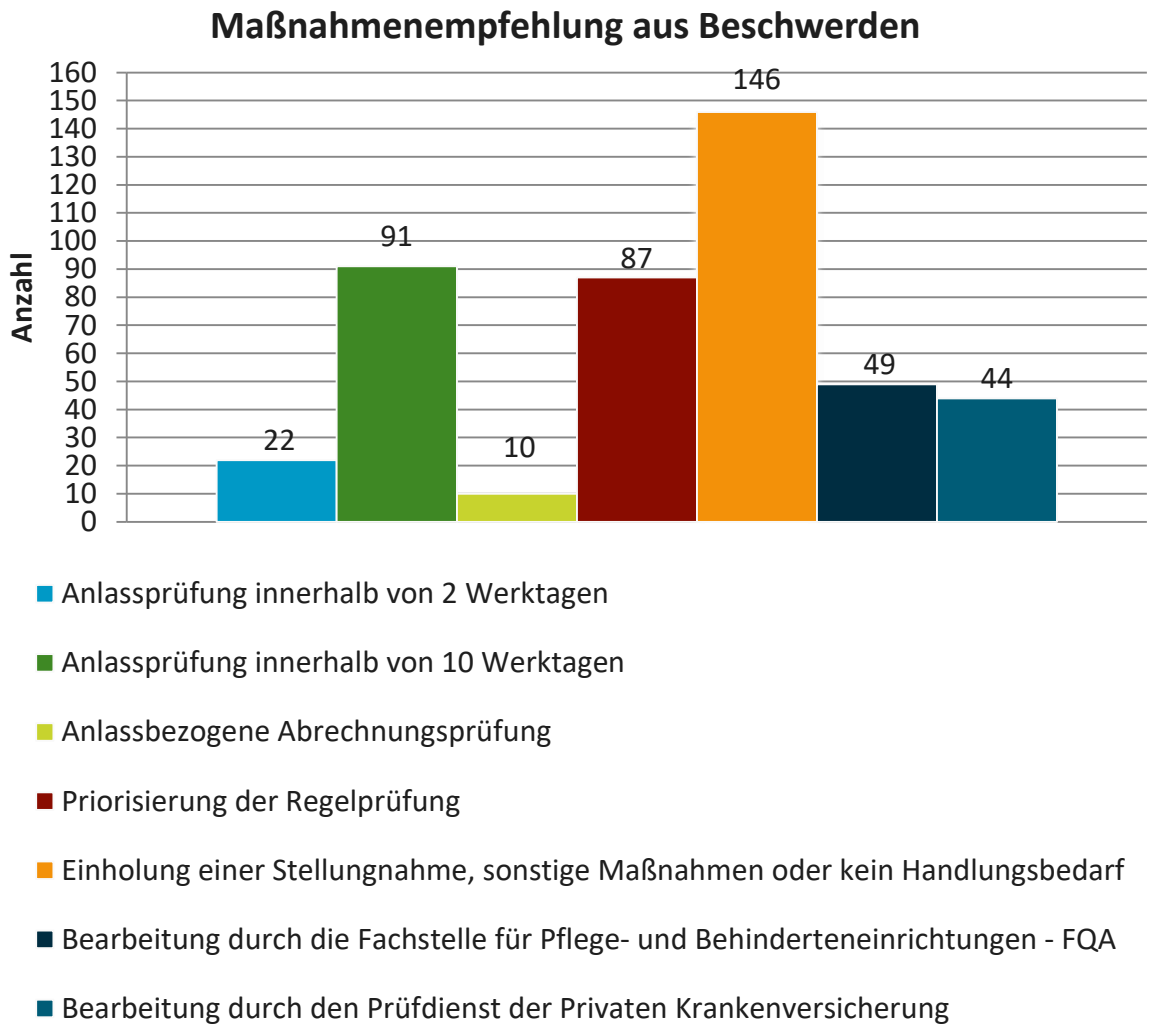
Die registrierten Beschwerdegründe waren im Jahr 2024 vielfältig und beinhalteten pro Beschwerde entweder einen, im Regelfall aber mehrere Beschwerdegründe. Am häufigsten war der Beschwerdegrund „Mitarbeiter- und Führungsverhalten“ (n=309), „Pflege“ (n=273) sowie das „eingesetzte Personal und dessen Qualifikation“ (n=205).

Den 449 eingegangenen Beschwerden wurden insgesamt 1462 Beschwerdegründe zugewiesen. Somit umfasste jede in 2024 eingegangene Beschwerde im Schnitt 3,3 (Vergleich 2023: 3,5) Beschwerdegründe und blieb im Vorjahresvergleich auf zahlenmäßig leicht rückläufigem Niveau.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit



Maßnahmenempfehlung aus Beschwerden:

Bei einer Gesamtzahl von 449 Beschwerden hatte der Medizinische Dienst Bayern der ARGE in 2024 aufgrund von Beschwerden nach einer pflegefachlichen Bewertung die links abgebildeten Maßnahmen empfohlen.

Anlassprüfungen fanden unangekündigt und schnellstmöglich statt, im Regelfall spätestens 10 Werktage nach Rückmeldung der ARGE. Sie umfassten die explizite Überprüfung der Beschwerdeinhalte und der ggf. namentlich benannten Betroffenen.

Priorisierte bzw. zeitlich vorgezogene Regelprüfungen wurden, sofern per gesetzlicher Vorgabe vorgeschrieben, am Vortag angekündigt und die Beschwerdeinhalte bei zufällig ausgewählten Pflegebedürftigen überprüft.

Das Einholen einer Stellungnahme bei der Einrichtung oder die Weitergabe der Beschwerde an die tatsächlich zuständigen Aufsichtsinstanzen stellten weitere mögliche Maßnahmen dar.

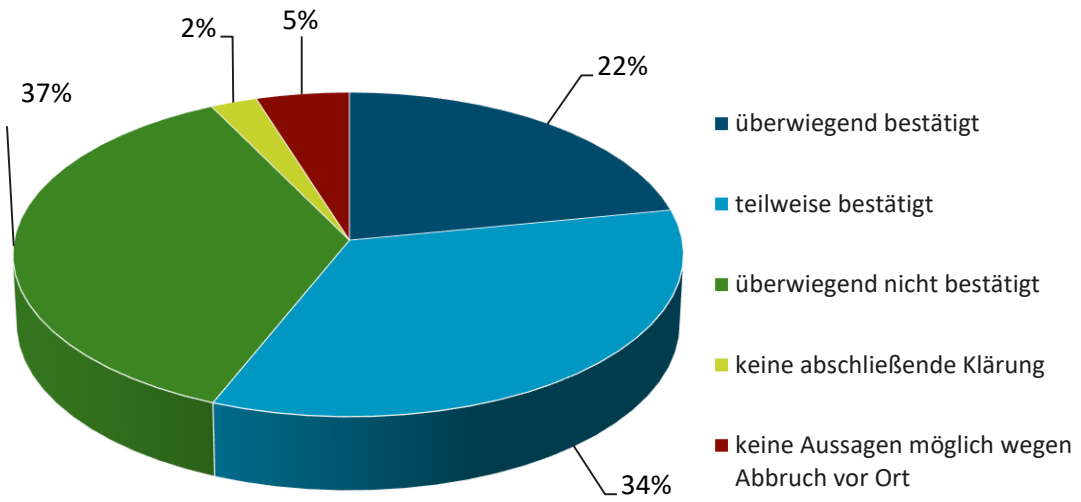
Zudem haben wir Beschwerden zur Übernahme auch an den Prüfdienst der Privaten Krankenversicherungen (Careproof GmbH) oder an die regional zuständige Heimaufsichtsbehörde (FQA) weiter geleitet.

3. Zahlen, Daten, Fakten 2024

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

Anlassprüfungen: Beschwerdeinhalte



Ergebnisse der beschwerdebezogenen Anlassprüfungen:

Die 2024 im Medizinischen Dienst Bayern eingegangenen Beschwerdeinhalte haben sich in 56% der Fälle überwiegend oder zumindest teilweise bestätigt (Abnahme um 8% gegenüber 2023). 44% der Beschwerdeinhalte waren nicht abschließend beurteilbar, konnten aufgrund Prüfungsabbruch nicht verifiziert werden oder haben sich überwiegend nicht bestätigt (Zunahme um 8% gegenüber 2023).

Bestätigte Beschwerdegründe durch Anlassprüfungen	Häufigkeit
Pflege	41
Personal / Qualifikation	24
Dokumentation	19
Mitarbeiterverhalten / Führung	17
Medikamente / Betäubungsmittel	17
Abrechnung	11
Ernährung / Flüssigkeitsversorgung	7
Hygiene	7
Freiheitsentziehende Maßnahmen / Gewalt	4
Sonstiges	2
Betreuungsleistungen	1
Einschränkung der Grundrechte	1

4. Unsere Netzwerkpartner

Netzwerkpflege mit anderen Institutionen

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

Das weitere Vorgehen nach Beschwerdeeingängen stimmen wir mit der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) und ggf. mit der vor Ort zuständigen Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) ab.

Als Ergänzung zu unserem gesetzlich festgelegten Prüfauftrag und der daraus per Gesetz resultierenden Zusammenarbeit mit den zuständigen Aufsichtsbehörden pflegt der Medizinische Dienst Bayern auch Verbindungen mit weiteren bayernweit oder regional tätigen Initiativen, Gesprächsformaten und Unterstützungsangeboten aus dem Bereich der Altenhilfe, welche ebenfalls eine Verbesserung der Versorgungssituation und der Zufriedenheit der Pflegebedürftigen zum Ziel haben.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention

Bayerisches Landesamt für Pflege

Generalstaatsanwaltschaft Nürnberg

Bayerische Zentralstelle zur Bekämpfung von Betrug und Korruption im Gesundheitswesen (ZKG)

Landeshauptstadt München
Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Klartext Pflegedokumentation

SOS Pflege Bayern

5. Qualitätsmanagement

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

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 im Bereich Grundsatzfragen Pflege 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.

EQ ZERT
EN ISO 9001
ISO 9001
DIN EN ISO 9001
ZERTIFIZIERT
Zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem

Medizinischer Dienst Bayern

Aus Fairantwortung für Ihre Gesundheit

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 Medizinscher Dienst Bayern

Stand:
09.07.2025

Bewerten Sie uns auf Google

Folgen Sie uns auf LinkedIn

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

Zertifikat seit 2010 audit berufundfamilie

Beste Arbeitgeber™ Bayern
Great Place To Work. Deutschland 2022