

**Umgang mit Beschwerden über Pflegeeinrichtungen im  
MDK Bayern  
Tätigkeitsbericht 2018**

Bereich Pflege, Externe Qualitätssicherung

---

## INHALT

Vorwort	3
<b>1. Tätigkeitsbericht</b>	<b>4</b>
1.1 Beschwerdeeingang	5
1.1.1 Beschwerdeführer	6
1.1.2 Beschwerdegründe	7
1.2 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2015 - 2018	9
1.2.1 Versorgungsformen	10
1.2.2 Fachliche Einschätzungen und durchgeführte Qualitätsprüfungen	10
1.2.3 Ergebnisse der Beschwerden	13
<b>2. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick – Wie Lob und Kritik die Versorgungsqualität verbessern kann</b>	<b>15</b>
2.1 Zusammenfassung zur Versorgungssituation	15
2.2 Vorhaben und Ausblick auf das Jahr 2019	16

## **Vorwort**

Der Bereich Externe Qualitätssicherung im MDK Bayern legt mit diesem Tätigkeitsbericht im zweiten Jahr in Folge eine umfassende und transparente Übersicht zum Umgang mit Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen für alle Interessierten vor.

Im Berichtsjahr 2018 war das in der Hauptverwaltung des MDK Bayern angesiedelte Beschwerdemanagement der Externen Qualitätssicherung Ansprechpartner für Pflegebedürftige, Angehörige, Pflegekräfte sowie für Institutionen und Behörden. Die Beschwerden erreichen uns verstärkt direkt über unsere Beschwerdeline bzw. über die eingerichteten E-Mail-Kanäle. Dies spricht für eine zunehmende Bekanntheit unseres Beschwerdemanagements, der Erreichbarkeit und für die Wahrnehmung als kompetenter und serviceorientierter Ansprechpartner bei allen Fragen zu Beschwerden über bayerische Pflegeeinrichtungen.

Im Jahr 2018 gingen insgesamt 443 Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen ein. Dies entspricht einem leichten Rückgang der Beschwerdeanzahl im Vergleich zum Vorjahr. Der MDK Bayern ist jeder Beschwerde schnellstmöglich nachgegangen und hat am Einzelfall orientierte Maßnahmen ergriffen. Zielsetzung ist es, alle Beschwerdeführer bei der Sicherung einer optimalen pflegerischen Versorgung bestmöglich zu unterstützen und die Versorgungssituation in den Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten zu verbessern.

Hierbei ist unser Anspruch: Wer Qualität prüft, muss Qualität auch selbst erbringen. Deshalb unterliegt das Qualitätsmanagement des MDK Bayern ebenfalls unabhängigen Prüfungen und ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015. Hiermit sichern wir eine gleichbleibend hohe Dienstleistungsqualität im Bereich der Externen Qualitätssicherung, reflektieren unser Handeln und verbessern uns kontinuierlich.

## 1. Tätigkeitsbericht

Alle eingehenden Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen werden durch den MDK Bayern systematisch aufgenommen, geprüft und bearbeitet. Aus fachlicher Sicht wird entschieden, wie mit der Beschwerde umzugehen ist und welche Maßnahmen empfohlen werden. Über das geplante Vorgehen wird die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) informiert, die gemeinsam und in enger Abstimmung mit dem MDK Bayern die konkreten Umsetzungsschritte abstimmt und plant.

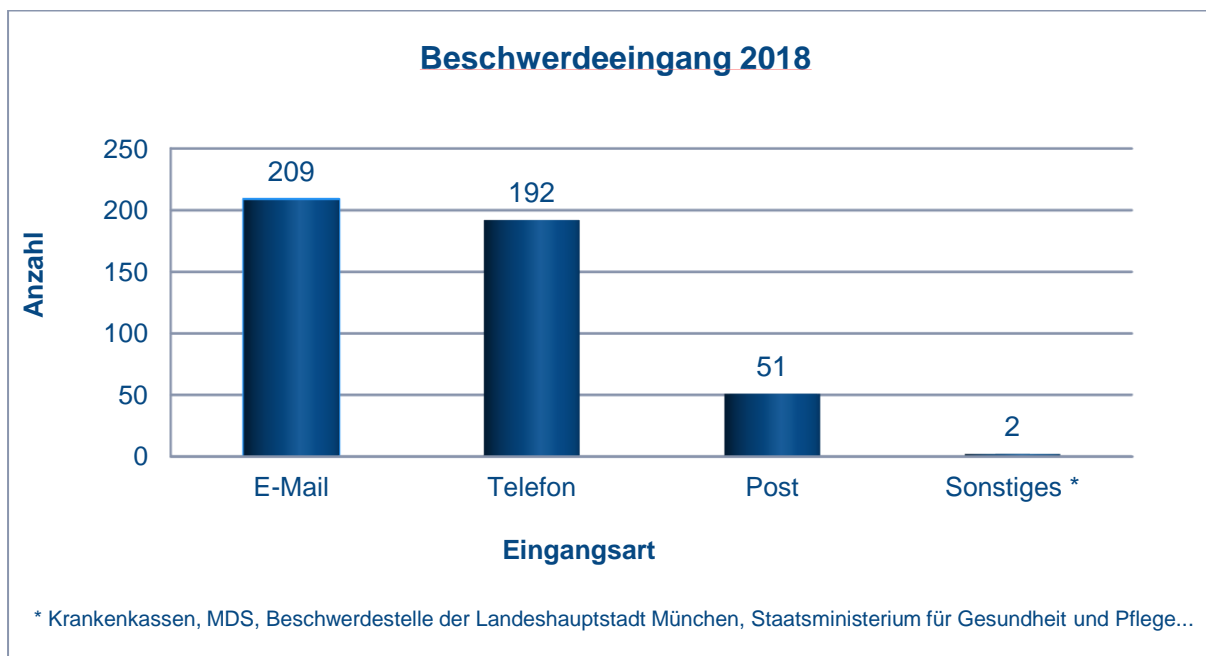
Der Prozess der Beschwerdebearbeitung im Bereich der Externen Qualitätssicherung folgt einem standardisierten Vorgehen und wird in nachfolgender Abbildung dargestellt:



Beschwerden können anonym oder namentlich eingereicht und erfasst werden. Bei einem Beschwerdeeingang per E-Mail erfolgt eine Empfangsbestätigung an den Urheber bzw. an

die Urheberin. Falls möglich und erforderlich, erfolgt nach Eingang der Beschwerde im MDK Bayern eine Kontaktaufnahme, um weitere Fragen zu klären. Soweit aus datenschutzrechtlichen Gründen möglich, kann abschließend eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer erfolgen.

### 1.1 Beschwerdeeingang<sup>1</sup>



In 2018 ging die überwiegende Anzahl der Beschwerden per E-Mail und Telefon ein. Dies sind die mit Abstand wichtigsten Kommunikationskanäle für die Beschwerdeannahme. Im Jahr 2018 meldeten sich die Beschwerdeführer erstmals telefonisch überwiegend direkt beim Beschwerdemanagement der Externen Qualitätssicherung. Im Jahr 2017 war der häufigste Beschwerdeweg noch die Weiterleitung von Anrufern über den Telefonservice des MDK Bayern. Die zunehmende, direkte Kontaktaufnahme spricht für eine gestiegene Bekanntheit

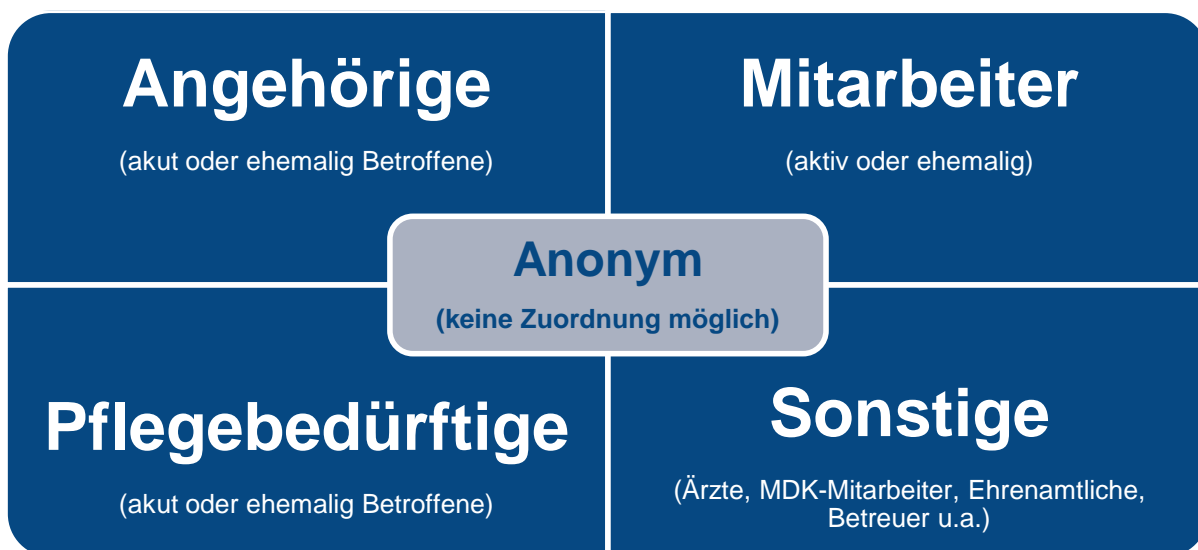
<sup>1</sup> Vereinzelt beziehen sich eingehende Beschwerden auf andere Bundesländer oder werden nachträglich durch den Beschwerdeführer wieder zurückgezogen. Hierdurch sind zahlenmäßig leichte Differenzen zwischen Beschwerdeeingang und den tatsächlich bearbeiteten Beschwerden möglich.

und Wahrnehmung des Beschwerdemanagements als kompetenter Ansprechpartner in der Externen Qualitätssicherung.

### 1.1.1 Beschwerdeführer

Bei Abgabe einer Beschwerde wird grundsätzlich jeder Beschwerdeführer beraten und darauf hingewiesen, dass die Beschwerde in namentlicher oder anonymer Form erfolgen kann. Wird eine anonyme Beschwerdebearbeitung gewünscht, werden im Rahmen der Dokumentation keine Namen oder weitere personenbezogene Angaben hinterlegt bzw. weitergegeben. Zur statistischen Auswertung wird lediglich die Gruppenzugehörigkeit des Beschwerdeführenden erhoben.

Es gibt fünf Gruppen von Beschwerdeführern:

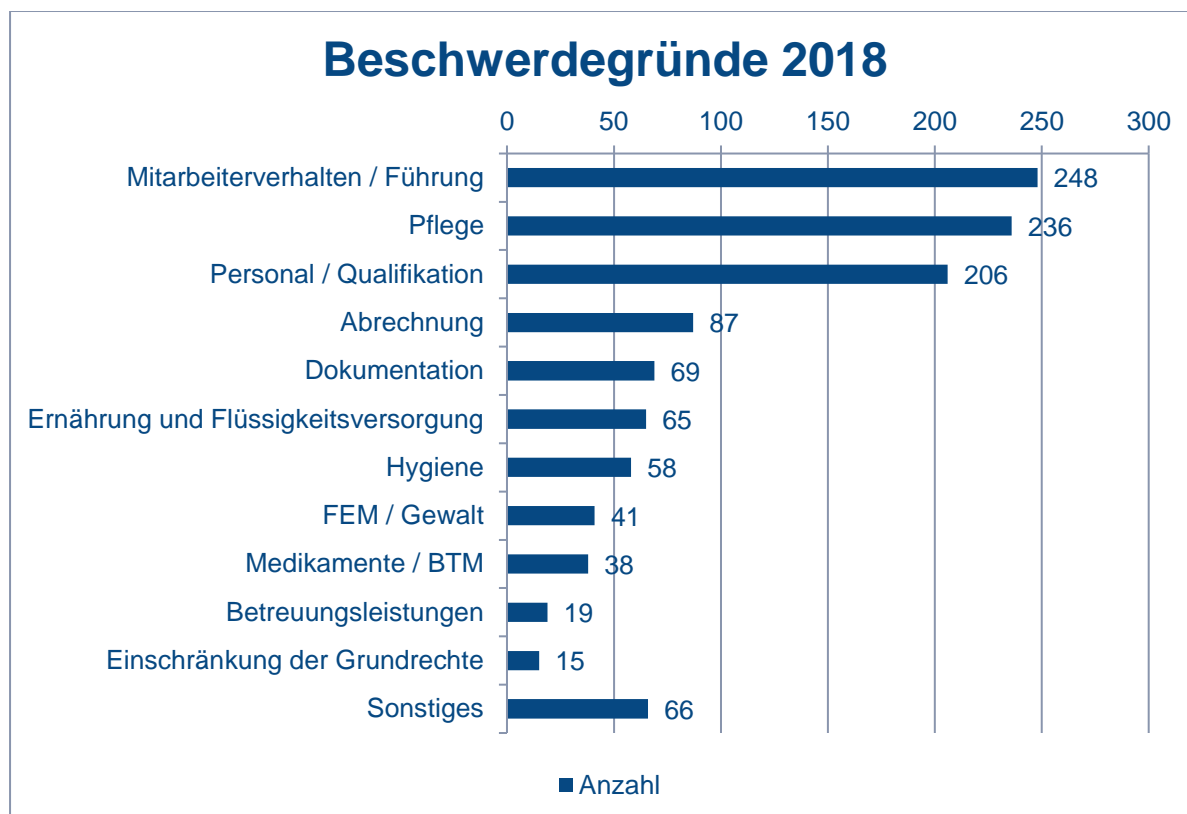


Die Angehörigen setzen sich am häufigsten mit dem Beschwerdemanagement des MDK Bayern in Verbindung. Auf diese Gruppe der Beschwerdeführer entfielen in 2018 insgesamt **43,6 %** der eingereichten Beschwerdefälle. **20,7 %** der gemeldeten Beschwerden wurden durch Mitarbeiter von Pflegeeinrichtungen eingereicht sowie **13,0 %** von sonstigen

Beschwerdeführern. Keine Zuordnung zu einer der oben genannten Gruppen war bei **12,6 %** der Beschwerdeeingänge möglich, da diese vollständig anonym eingereicht wurden. Betroffene Pflegebedürftige stellen mit einem Anteil von **10,1 %** der eingereichten Beschwerden die zahlenmäßig kleinste Gruppe dar.

### 1.1.2 Beschwerdegründe

Die im Rahmen des Beschwerdemanagements registrierten Beschwerdegründe waren im Jahr 2018 äußerst vielfältig. Eingehende Beschwerden beinhalteten entweder einen, im Regelfall aber mehrere Beschwerdegründe. Die 2018 eingegangenen Beschwerden lassen sich folgenden Beschwerdegründen zuordnen:



Die in der Abbildung genannten Beschwerdegründe fassen verschiedene Pflegesachverhalte und Problemlagen zusammen. Die am häufigsten vorkommenden Beschwerdegründe im Jahr

2018 sind das Mitarbeiter- und Führungsverhalten, pflegerische Defizite sowie der Bereich Personal und Qualifikation.

Der Beschwerdegrund „**Mitarbeiter- und Führungsverhalten**“ umfasst:

- Umgang mit den Bewohnern und Versicherten
- Kommunikation mit dem behandelnden Arzt, den Angehörigen oder weiteren an der Pflege beteiligten Personen

Der Beschwerdegrund „**pflegerische Defizite**“ beinhaltet:

- Körperpflege und / oder Behandlungspflege
- einzelne Prophylaxen, wie Dekubitus-, Kontrakturen,- Sturzprophylaxe inklusive der entsprechenden Maßnahmen

Der Beschwerdegrund „**Personal und Qualifikation**“ setzt sich zusammen aus:

- Qualifikation der Mitarbeiter und die Ausübung der entsprechenden Tätigkeiten
- unzureichende Personalbesetzung

Der Beschwerdegrund „**Sonstiges**“ umfasst alle Beschwerdegründe, welche keiner der dargestellten Kategorien zugeordnet werden können. Inhaltlich handelt es sich häufig um:

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

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass den 443 in 2018 eingegangenen Beschwerden insgesamt 1148 Beschwerdegründe zugewiesen wurden. Somit umfasste jede eingegangene Beschwerde 2018 im Schnitt 2,6 (Vergleich 2017: 2,5) Beschwerdegründe, denen nachgegangen wurde.



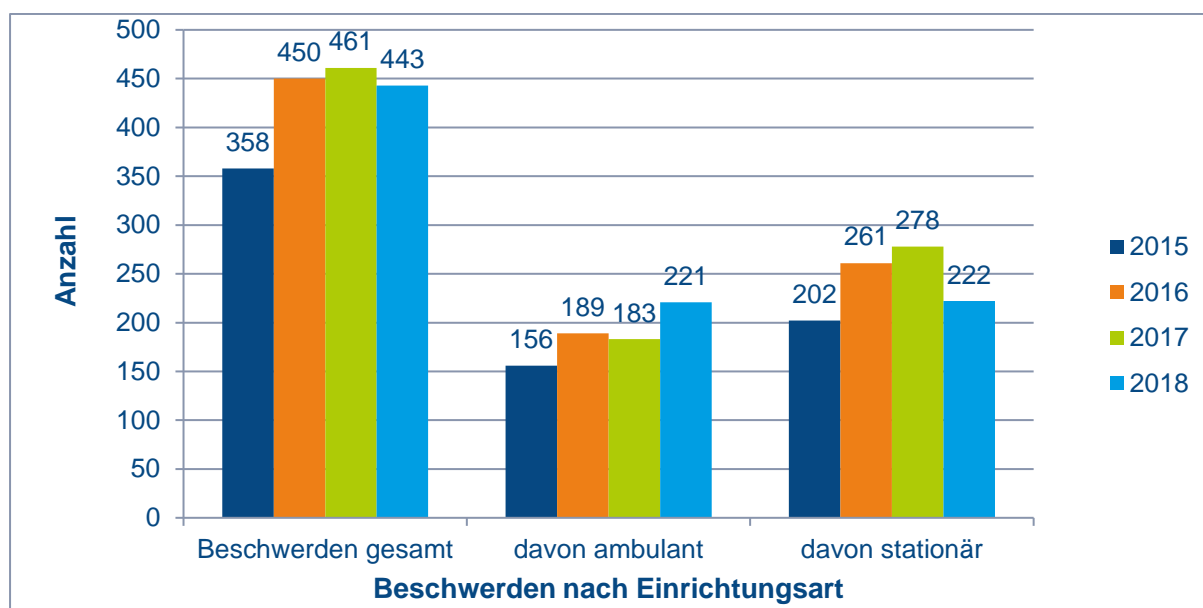
## **1.2 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2015 - 2018**

In der Externen Qualitätssicherung des MDK Bayern wurden im Jahr 2018 insgesamt 443 Beschwerden erfasst und bearbeitet. Im Vergleich 2015 zu 2016 erfolgte ein Anstieg der Beschwerden um **20 %** und im Jahr 2017 ein weiterer Anstieg um **3 %** gegenüber 2016. Im Jahresvergleich 2018 gegenüber 2017 ist ein leichter Rückgang der Beschwerdeanzahl um **4 %** zu verzeichnen. Die Anzahl eingehender Beschwerden blieb somit –bei leicht rückläufiger Tendenz– weitgehend stabil.

Der benötigte Aufwand des MDK Bayern für die Bearbeitung pro eingegangener Beschwerde ist im Zeitverlauf weiter angestiegen. Seine Gründe hat dies in der zunehmenden Komplexität der Beschwerden, sowie in dem Umstand, dass die Beschwerden im Vergleich 2018 zu 2017 verstärkt auf mehrere Beschwerdegründe gestützt wurden (Auswertung siehe Kapitel 1.1.2). Zudem erkundigen sich viele Beschwerdeführer vor einer Beschwerdeeinlegung zunächst telefonisch über den Ablauf der Beschwerdebearbeitung, mögliche Reaktionen des MDK Bayern und denkbare Konsequenzen für die betroffene Einrichtung oder für die betroffenen Pflegebedürftigen.

### 1.2.1 Versorgungsformen

Die Verteilung der Beschwerdefälle auf die Versorgungsformen ist folgendermaßen ausgefallen: Von den 2018 registrierten 443 Beschwerdeeingängen beziehen sich 221 auf ambulante Pflegeeinrichtungen und 222 auf stationäre Pflegeeinrichtungen.



Beschwerden im ambulanten Bereich hatten von 2015 auf 2016 zugenommen (**21 %**); von 2016 auf 2017 ist eine Abnahme (**3 %**) erkennbar. Im Vergleich von 2017 auf 2018 ist erneut eine Zunahme (**21 %**) zu verzeichnen.

Bei den Beschwerden über stationäre Einrichtungen war über die Jahre ein kontinuierlicher Anstieg zu verzeichnen, **29 %** von 2015 auf 2016 sowie weitere **6 %** von 2016 auf 2017. Im Jahresvergleich 2017 auf 2018 ist ein Rückgang von **20 %** zu verzeichnen.

### 1.2.2 Fachliche Einschätzungen und durchgeführte Qualitätsprüfungen

Auf Grundlage der in 2018 eingegangenen Beschwerden hat der MDK Bayern der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) die Durchführung folgender Maßnahmen empfohlen:

<b>Empfehlungen an die ARGE 2018:</b>	
<b>Beschwerden Gesamt</b>	<b>443</b>
<b>Direkter Handlungsbedarf</b>	<b>160</b>
<b>Anlassprüfungen</b>	<b>88</b>
Davon ambulant	46
Davon stationär	42
<b>Priorisierte Regelprüfungen</b>	<b>72</b>
Davon ambulant	28
Davon stationär	44
<b>Indirekter Handlungsbedarf</b> (Geplante Regelprüfungen und Anforderung von Stellungnahmen)	<b>189</b>
<b>Weiterleitung an FQA oder PKV</b>	<b>94</b>

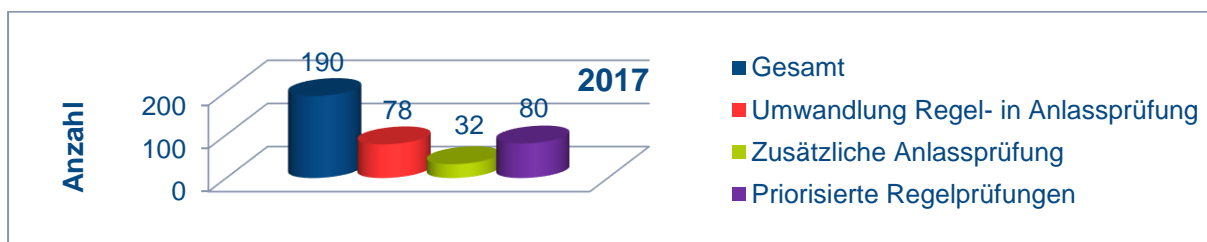
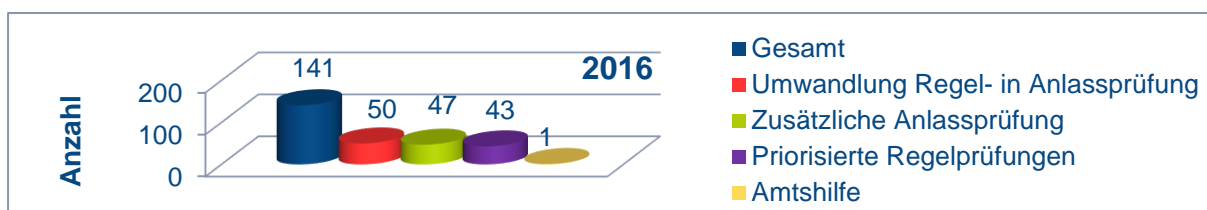
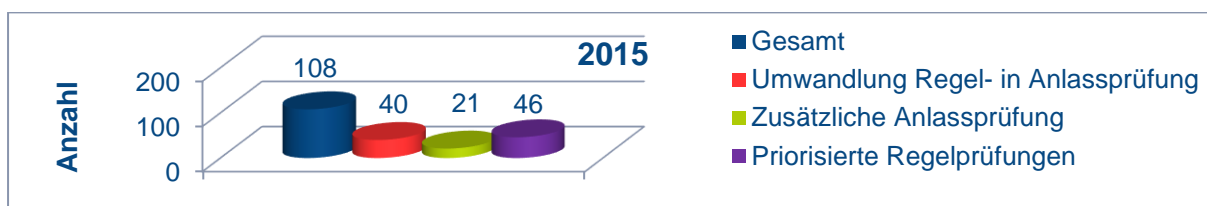
Bei einer Gesamtzahl von **443** Beschwerden hat der MDK Bayern der ARGE in 2018 aufgrund von Beschwerden in **88** Fällen eine Anlassprüfung empfohlen. Diese fand schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 10 Werktagen nach Rückmeldung der ARGE statt. Anlassprüfungen erfolgen unangekündigt und umfassen die explizite Überprüfung der Beschwerdeinhalte sowie zusätzlich ggf. auch die in der Beschwerde genannten Personen. Die Anzahl der Anlassprüfungen reduzierte sich um 16 % im Vergleich zum Vorjahr 2017.

Eine priorisierte Regelprüfung wurde der ARGE in 2018 bei **72** Beschwerden vorgeschlagen. Diese entspricht einer vorgezogenen Regelprüfung. Der Unterschied zur Anlassprüfung ist im Wesentlichen, dass in diesem Fall die in der Beschwerde benannten Betroffenen grundsätzlich nicht in die Prüfung einbezogen werden. Eine Ausnahme ist lediglich dann gegeben, wenn diese zufällig in die Stichprobe fallen. Bei der priorisierten Regelprüfung wird der Beschwerdeinhalt daher im Regelfall nicht bei den betroffenen Pflegebedürftigen, sondern bei anderen Pflegebedürftigen aus der Stichprobe überprüft. Im Vergleich zu den Zeiträumen 2015 bis 2017 blieb die Anzahl der priorisierten Regelprüfungen im Jahr 2018 nahezu konstant.

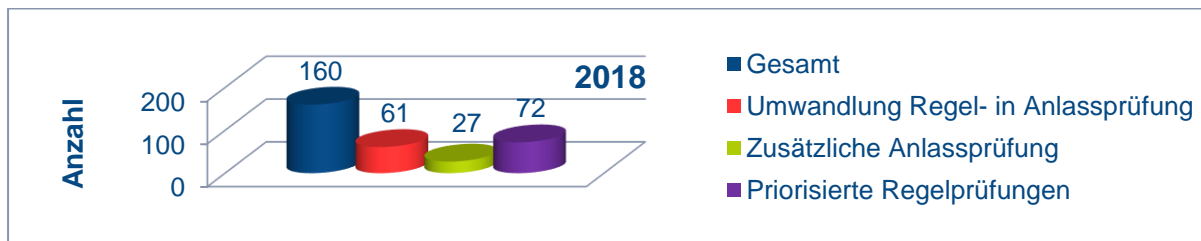
Aufgrund von **189** Beschwerden befürwortete der MDK Bayern entweder das Einholen einer Stellungnahme bei der Einrichtung oder merkte sich die Überprüfung des Beschwerdeinhalts im Rahmen der bereits terminierten, zeitnahen Regelprüfung vor. **94** Beschwerden wurden

von anderen Institutionen, wie dem Verband der Privaten Krankenversicherungen (PKV)<sup>2</sup> oder der jeweils zuständigen Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA), bearbeitet. Über den weiteren Verlauf dieser sonstigen Maßnahmen, wird der MDK Bayern in der Regel weder informiert, noch erfolgt hierzu eine MDK-interne Auswertung.

Im Folgenden ist dargestellt, wie die Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen 2015 bis 2018 im Einzelnen erfolgt ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die dargestellten Maßnahmen vereinzelt aufgrund von Beschwerden aus dem Vorjahr durchgeführt wurden. Auch können aus einer Beschwerde mehrere Anlassprüfungen resultieren.



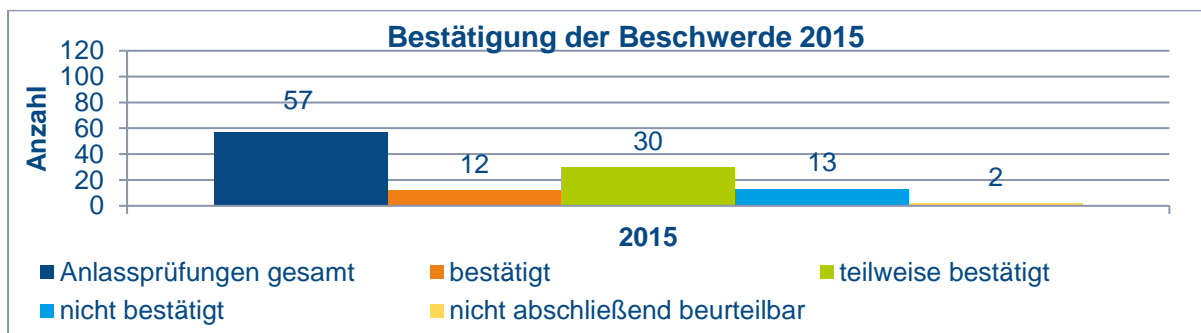
<sup>2</sup> Die ARGE erteilt abhängig vom Versichertenanteil dem MDK 90 % und der PKV 10 % der Prüfaufträge pro Jahr. Beschwerden, die Einrichtungen betreffen, deren Auftrag bei der PKV liegt, werden daher umgehend zur Sichtung an die PKV weitergeleitet.

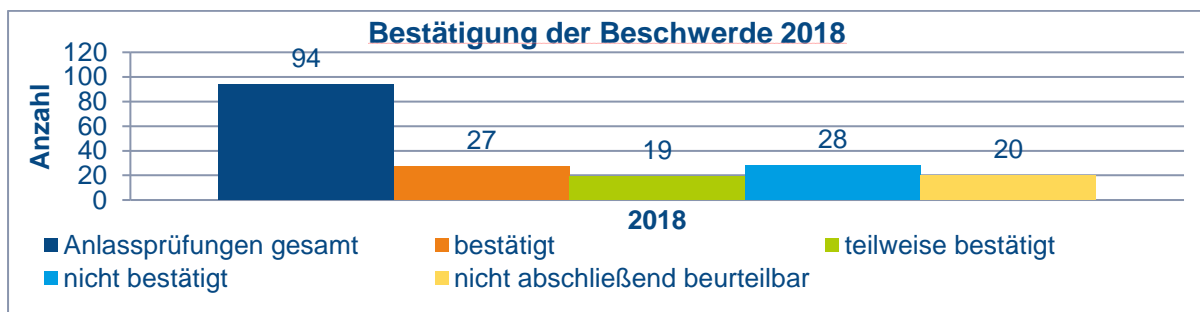
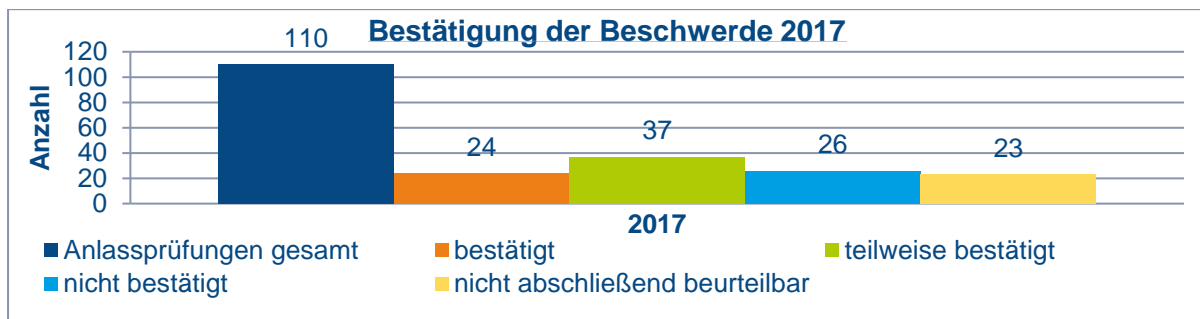
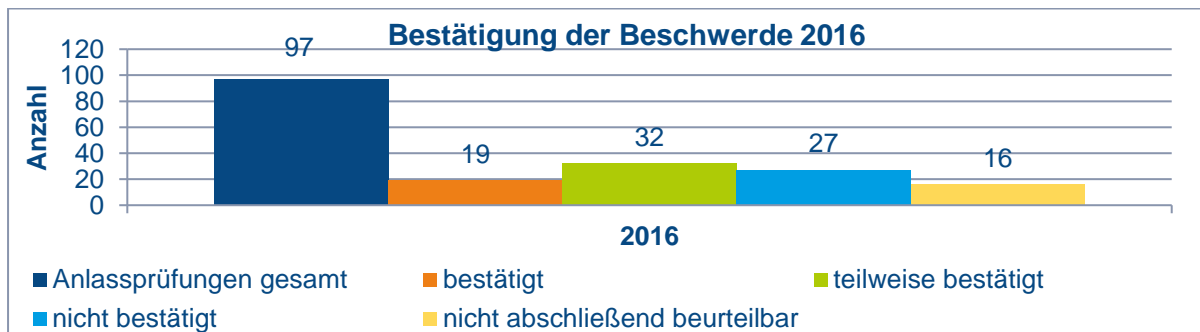


2018 führte der MDK Bayern in Folge eingegangener Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen insgesamt **160 Maßnahmen** in Form einer Qualitätsprüfung durch. Es wurden **88** Anlassprüfungen und **72** priorisierte Regelprüfungen durchgeführt. Die Steigerungen bei der Anzahl der Gesamtmaßnahmen in den vergangenen Jahren um **31 %** von 2015 auf 2016 und um **35 %** von 2016 auf 2017 setzte sich im Jahresvergleich 2017 zu 2018 mit einem Rückgang von **16 %** nicht fort.

### 1.2.3 Ergebnisse der Beschwerden

Inwiefern sich die in den durchgeführten Qualitätsprüfungen geäußerten Mängel oder Beschwerdeinhalte bestätigt haben, lässt sich für den Zeitraum 2015 - 2018 in folgenden Darstellungen erkennen:





Im Jahr 2018 haben sich aufgrund der 94<sup>3</sup> durchgeführten Anlassprüfungen 27 Beschwerden und deren Inhalt **vollständig bestätigt**, 19 Beschwerden haben sich **teilweise bestätigt** und 28 Beschwerdeinhalte konnten am Prüfungstag **nicht belegt** werden.

In 20 Fällen war die Beschwerde **nicht abschließend beurteilbar**. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn der Versicherte bzw. Bewohner nicht mehr von der Einrichtung versorgt wurde, am Tag der Überprüfung nicht anwesend war oder kein Einverständnis zur

<sup>3</sup> Erfasst sind hier auch Anlassprüfungen als Reaktion auf Beschwerden aus dem Vorjahr. Zudem können aus einer eingegangenen Beschwerde mehrere Anlassprüfungen resultieren.

Einbeziehung des Versicherten erteilt wurde. **4** Anlassprüfungen mussten aufgrund von Interventionen des Einrichtungsträgers vor Ort abgebrochen werden.

Die Beschwerdeinhalte 2018 haben sich in **49 %** der Fälle bestätigt oder zumindest teilweise bestätigt (Abnahme um 6 % gegenüber 2017). **51 %** der Beschwerdeinhalte waren nicht abschließend beurteilbar bzw. haben sich nicht bestätigt (Zunahme um 6 % gegenüber 2017).

## **2. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick – Wie Lob und Kritik die Versorgungsqualität verbessern kann**

### **2.1 Zusammenfassung zur Versorgungssituation**

Die Beschwerdebearbeitung beim MDK Bayern hat sich in den letzten Jahren zu einem etablierten Instrument der Externen Qualitätssicherung mit zunehmender Bekanntheit entwickelt. Der MDK Bayern fungiert im Rahmen dieses Beschwerdemanagements als qualifizierte und vertrauensvolle Anlaufstelle für die Meldung von Missständen in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen und leistet durch diesen Einsatz einen unersetzbaren Beitrag als kompetenter, unabhängiger und serviceorientierter Ansprechpartner für eine qualitativ hochwertige Versorgung pflegebedürftiger Menschen in Bayern.

Im Berichtszeitraum 2018 erfolgte kein weiterer Anstieg der Beschwerdezahlen, es wurde eine leicht rückläufige Anzahl eingehender Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr registriert. Auch der Anteil an bestätigten oder teilweise bestätigten Beschwerdeinhalten reduzierte sich. Aufgrund dieses statistischen Rückgangs kann aber nicht die Schlussfolgerung von Qualitätsverbesserungen in den Einrichtungen oder von einer Verbesserung der Versorgungssituation von pflegebedürftigen Menschen abgeleitet werden. Die Gründe für diesen Rückgang unterliegen komplexen und individuellen Ursachen, welche nicht immer Rückschlüsse auf die tatsächliche Versorgungsqualität in den Einrichtungen zulassen. Auch stehen den Betroffenen neben dem MDK Bayern noch weitere Anlaufstellen zur Beschwerdeeinreichung, wie z.B. die regional zuständige FQA, zur Verfügung. Diese führen ebenfalls Qualitätsprüfungen zur Verbesserung der Versorgungssituation durch und führen hierüber eigene Auswertungen.

Durch den effektiven Einsatz unseres Beschwerdemanagementsystems mit einer zielgerichteten Analyse der Beschwerdeinhalte leisten wir einen wertvollen Beitrag, um Rückschlüsse auf qualitätsrelevante Problemfelder in der Versorgungslandschaft zu ziehen. Diese identifizierten Problemfelder werden in Abstimmung mit unserem Auftraggeber und weiteren Aufsichtsorganen gezielt angegangen. Zielsetzung ist die Verbesserung der Versorgungssituation in den Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten. Durch unser Handeln setzen wir uns als unabhängige Prüfinstitution täglich für die Qualitätsentwicklung und für die Einhaltung fachlicher Standards in der Pflege ein und unterstützen hierdurch alle betroffenen Personen.

Neben den Versicherten profitieren auch die Pflegeeinrichtungen von dem etablierten Beschwerdemanagement beim MDK Bayern: Beschwerden bieten den Einrichtungen zum einen die Möglichkeit zur Behebung von vorhandenen Defiziten im Einzelfall, zum anderen dienen sie als Grundlage einer kontinuierlichen Verbesserung der einzelnen Prozesse und Abläufe. Alle unsere Auditierungen folgen einem beratungsorientierten Ansatz, wodurch die Einrichtungen von den pflegerischen und managementbasierten Erfahrungen und Kompetenzen unserer Auditteams profitieren können. Somit dient unsere Tätigkeit auch als Impulsgeber für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement in den Pflegeeinrichtungen, wodurch sich die Versorgungssituation unmittelbar und vor Ort verbessern lässt.

## **2.2 Vorhaben und Ausblick auf das Jahr 2019**

Unter gesetzgeberischen Aspekten verspricht das Jahr 2019 weitreichende Änderungen für die Externe Qualitätssicherung: Am 1. März 2019 traten neue Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität in vollstationären Pflegeeinrichtungen in Kraft: Ein neues, indikatorengestütztes Verfahren zur vergleichenden Messung und Darstellung von Ergebnisqualität in stationären Pflegeeinrichtungen wurde eingeführt. Mit diesem Verfahren werden stationäre Pflegeeinrichtungen ab Oktober 2019 verpflichtet, Qualitätsdaten über die Versorgungssituation in der Einrichtung zu ermitteln und diese an eine Datenauswertungsstelle weiter zu geben. Diese Qualitätsdaten bilden zukünftig neben den Prüfergebnissen des MDK Bayern einen Teil der Qualitätsdarstellung für die Versicherten im



Internet. Die neuen Qualitätsprüfungen in vollstationären Pflegeeinrichtungen starten ab November 2019. Im Fokus steht stärker, welche Pflegequalität tatsächlich in der Versorgungssituation bei den pflegebedürftigen Menschen ankommt. Unter dieses neue Verfahren fallen ab diesem Zeitpunkt auch die in Folge von Beschwerden anberaumten Anlassprüfungen oder priorisierten Regelprüfungen in stationären Einrichtungen. Die in die Kritik geratene Darstellung der Pflegequalität für Versicherte in Pflegenoten wird durch den Gesetzgeber ebenfalls grundlegend neu aufgestellt und verbessert. Wir erhoffen uns hierdurch einen stärkeren Qualitätswettbewerb unter Pflegeeinrichtungen und mehr Transparenz bei der Auswahl einer geeigneten und qualitativ guten Pflegeeinrichtung für Versicherte.

Neben Anpassungen durch den Gesetzgeber plant auch die MDK-Gemeinschaft interne Innovationen: „Wer aufhört besser zu werden, wird bald nicht mehr gut sein“ – getreu diesem Credo wird das etablierte Beschwerdemanagementsystem im Bereich Externe Qualitätssicherung des MDK Bayern strategisch weiterentwickelt und mit einer neuen, bundesweit einheitlichen Branchensoftware der MDK-Gemeinschaft ausgestattet werden. Hierdurch wird die Effizienz in der Beschwerdeannahme und -bearbeitung sowie das Beschwerdecontrolling weiter verbessert.

**Sie haben Fragen?**

**Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.**

**MDK Bayern**

**Bereich Pflege - Externe Qualitätssicherung**

**Haidenauplatz 1, 81667 München**

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

**Telefon: 089 / 67008-238**



Bildrechte: MDK Bayern