

**Umgang mit externen Fachanfragen  
im MDK Bayern  
Tätigkeitsbericht 2017**

Bereich Pflege, Externe Qualitätssicherung

## INHALT

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | Tätigkeitsbericht  | 4  |
| 1.1   | Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2017                    | 4  |
| 1.1.1 | Eingang der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit 2017 | 4  |
| 1.1.2 | Unterscheidung nach Eingangsart                                      | 5  |
| 1.1.3 | Unterscheidung nach Versorgungsform                                  | 6  |
| 1.1.4 | Unterscheidung nach Fachlichkeit                                     | 7  |
| 1.2   | Darstellung der Themenvielfalt                                       | 8  |
| 2.    | Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick                           | 10 |
| 2.1   | Zusammenfassung  | 10 |
| 2.2   | Vorhaben   | 10 |
| 2.3   | Kurzer Ausblick auf das Jahr 2018                                    | 10 |

## Vorwort

Im Bereich der externen Qualitätssicherung des MDK Bayern gehen jährlich weit mehr als 600 Fachanfragen zum Thema Pflege in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen ein. Hierbei handelt es sich um Fragestellungen, die die Versorgungssituation der einzelnen Versicherten in der jeweiligen Einrichtung oder die Einrichtung selbst betreffen, aber auch privat- und leistungsrechtliche Anfragen.

Jeder Anfragende wird vom MDK Bayern in Bezug auf seine Fragestellung ernst genommen, bestmöglich unterstützt und ggf. an die tatsächlich zuständigen Ansprechpartner weitervermittelt.

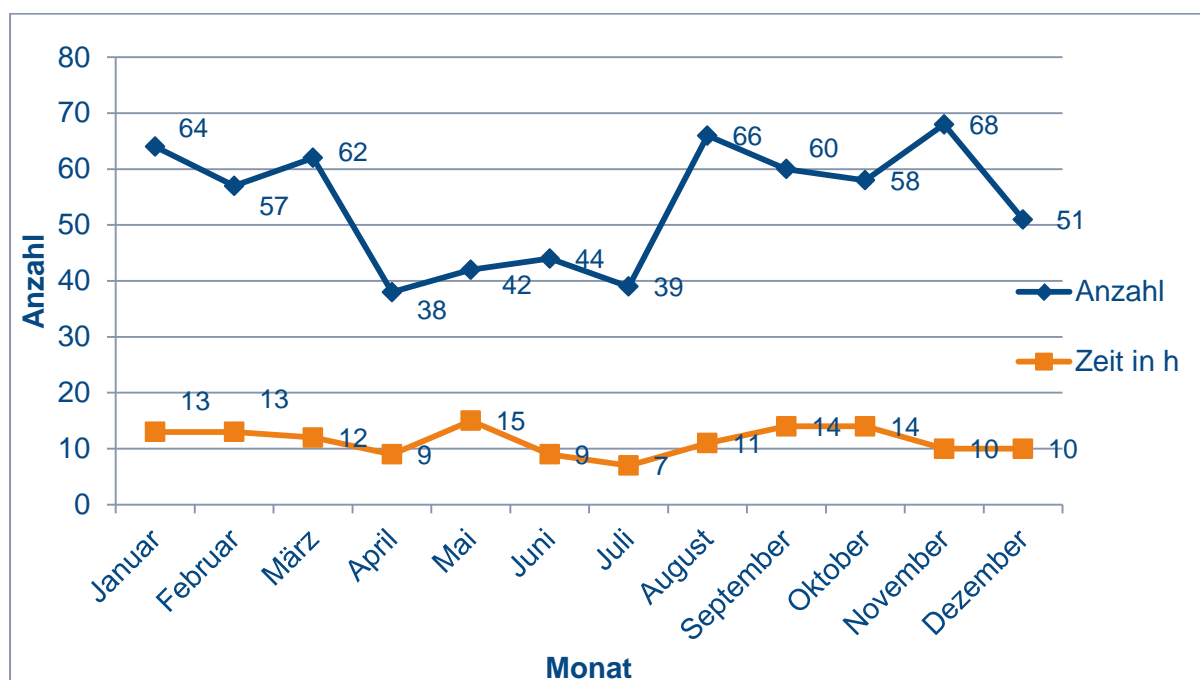
Oberstes Ziel des MDK Bayern ist es, eine optimale medizinische und pflegerische Versorgung hinsichtlich des persönlichen Hilfebedarfs sowie der Bedürfnisse des einzelnen Pflegebedürftigen zu erreichen. Durch die Beantwortung der Fachfragen kann der MDK Bayern sein im Rahmen von jährlich rd. 3.600 durchgeführten Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen und rd. 240.000 Hausbesuchen erworbenes praktisches Expertenwissen teilen und so im partnerschaftlichen Miteinander mit den Anfragenden zu einer Verbesserung der allgemeinen, aber auch speziellen Gesundheitsversorgung in Bayern beitragen.

## 1. Tätigkeitsbericht

### 1.1 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2017

In der externen Qualitätssicherung wurden im Jahr 2017 insgesamt 649 Fachanfragen erfasst und bearbeitet. Im Vergleich zu 2016 ist der Eingang der Fachanfragen relativ konstant geblieben (n= 657). Der Bearbeitungsaufwand ist jedoch im Vergleich zum Vorjahr um 35% zurückgegangen, was u.a. auf die Zusammenstellung von sogenannten Frequently Asked Questions (FAQs) auf der MDK-Homepage zurückzuführen ist.

#### 1.1.1 Eingang der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit 2017

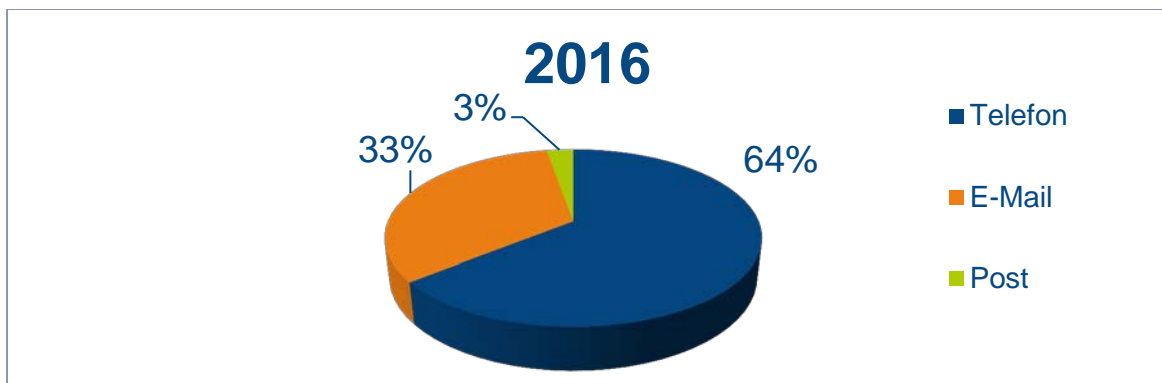
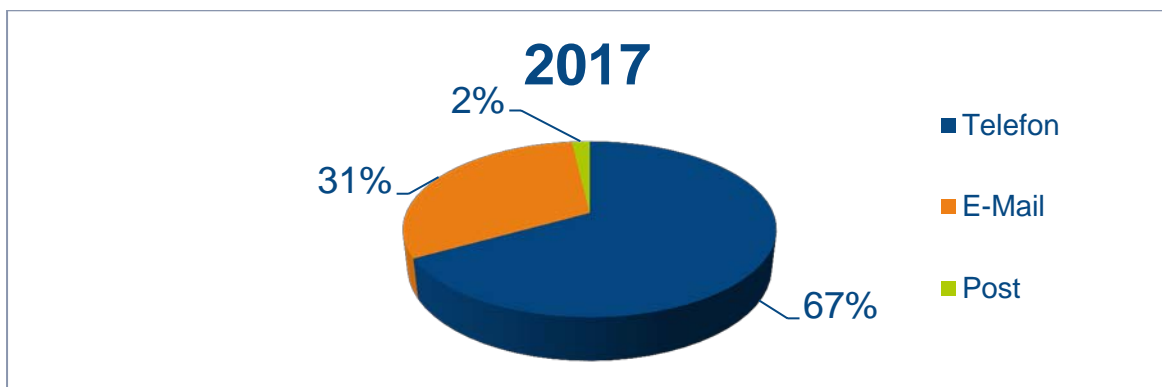


Die Verteilung der eingegangenen Anfragen war im Jahresverlauf schwankend. Während im 1. Quartal ein relativ gleichförmiger Eingang zu erkennen ist, fand Anfang des 2. Quartals ein deutlicher Rückgang statt, der sich jedoch Anfang des 3. Quartals wieder erholte und bis zu Ende des 4. Quartals konstant verlief.

Die Bearbeitungszeit hing stark vom Umfang und der Komplexität der Anfragen ab und gestaltete sich dadurch im Jahresverlauf schwankend. Die Bearbeitung einer Anfrage dauerte durchschnittlich 13 Minuten.

### 1.1.2 Unterscheidung nach Eingangsart

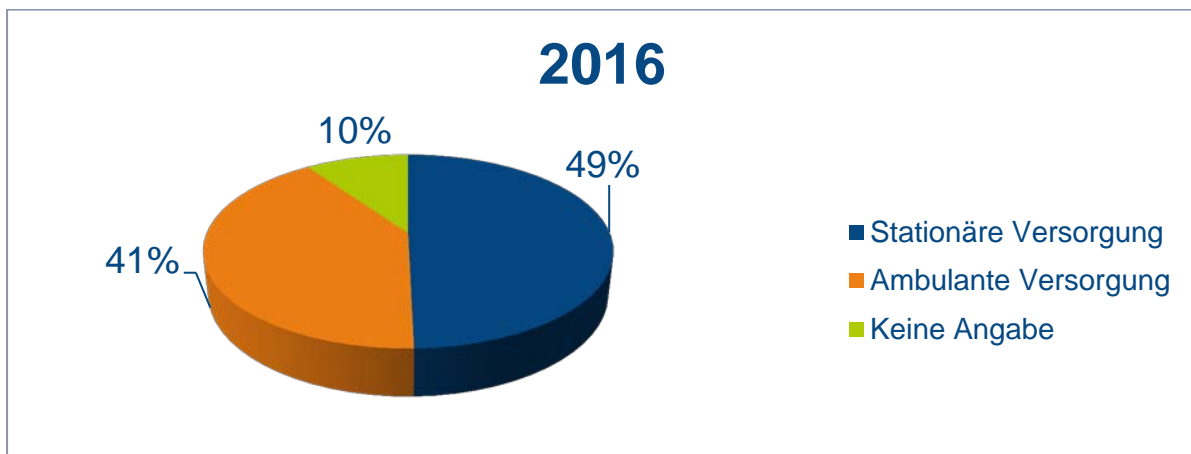
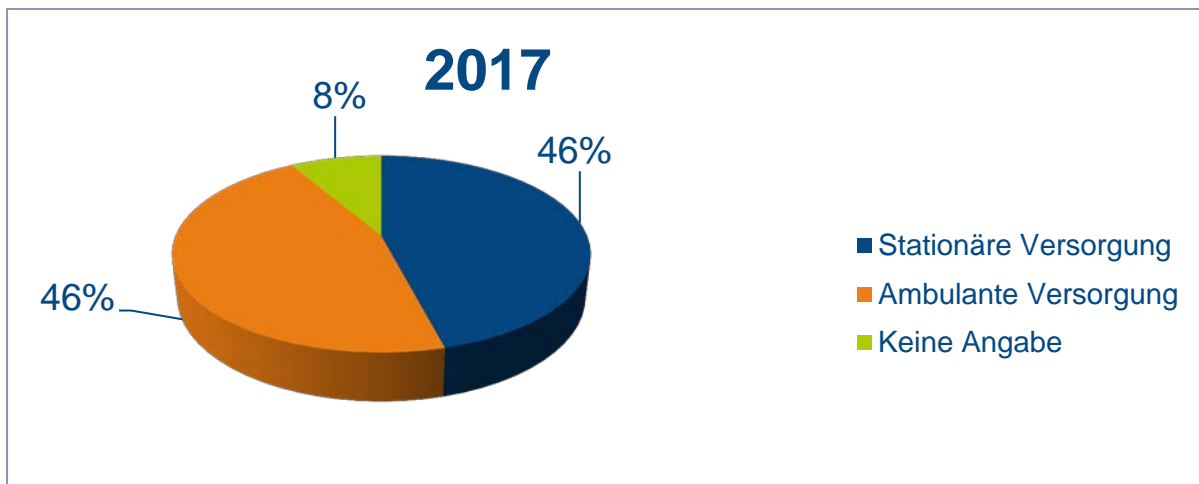
Fachanfragen werden auf unterschiedliche Wege an den MDK Bayern herangetragen. Die häufigsten Kommunikationswege sind Telefon, E-Mail und Post.



Von den 2017 genannten 649 Fachanfragen gingen 434 Anfragen telefonisch ein, 203 per E-Mail und 12 per Post. Nach wie vor ist das Telefon das meist genutzte Medium, welches im Vergleich zu 2016 sogar um weitere 3 % zugenommen hat.

### 1.1.3 Unterscheidung nach Versorgungsform

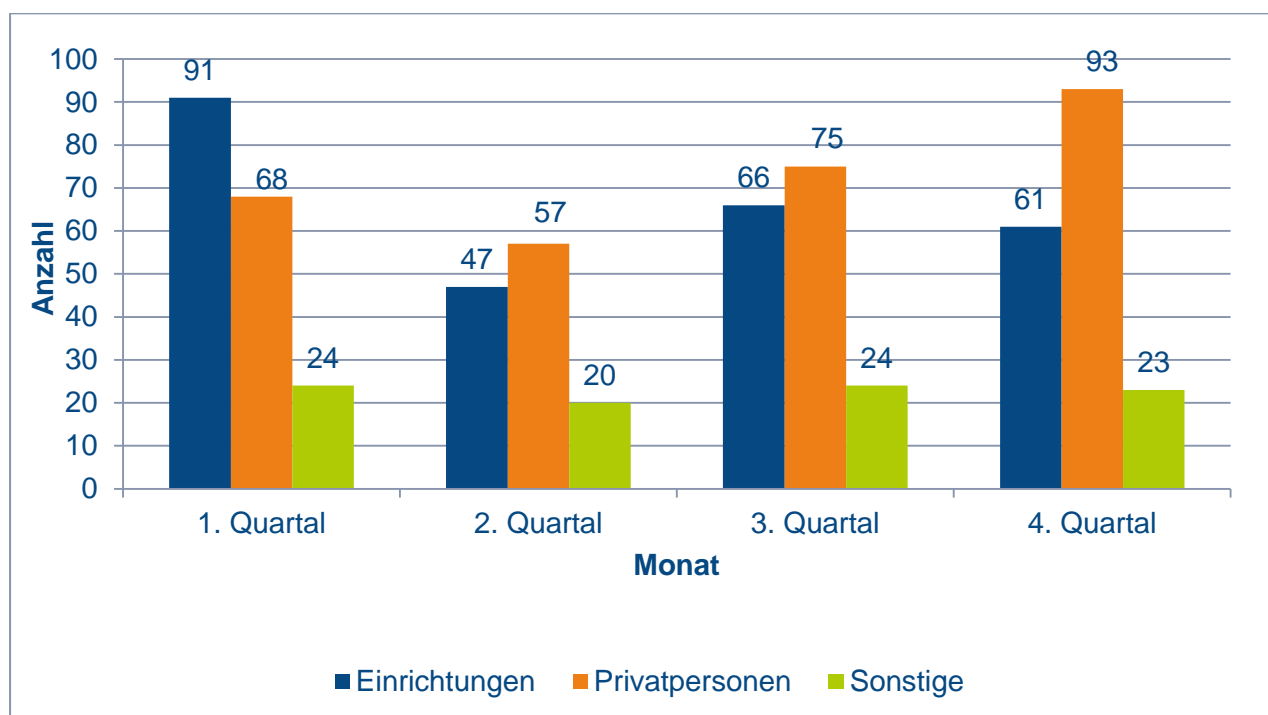
Die Themen innerhalb der Fachanfragen lassen einen Rückschluss auf stationäre und ambulante Versorgungsformen zu. Nur in wenigen Fällen war dieser Rückschluss nicht möglich.



Die Zahl der Anfragen zur ambulanten Versorgung war 2017 identisch mit der Zahl der Anfragen zur stationären Versorgung. 2016 hingegen erfolgten etwas mehr Anfragen zur stationären als zur ambulanten Versorgung.

## 1.1.4 Unterscheidung nach Fachlichkeit

Fachanafragen gehen von unterschiedlichen Personen und Professionen ein. Zum einen wenden sich sowohl ambulante, als auch stationäre Pflegeeinrichtungen an den MDK Bayern. Andererseits erreichen den MDK Bayern aber auch Fachanfragen von Privatpersonen, wie Angehörige, MitarbeiterInnen von Einrichtungen oder Versicherten selbst. Sonstige Institutionen, wie die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände (ARGE), die Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA – früher Heimaufsicht), der Zoll, das Gesundheitsamt, Apotheken, Ermittlungsbehörden und Weiterbildungsinstitute treten ebenso an den MDK Bayern heran.

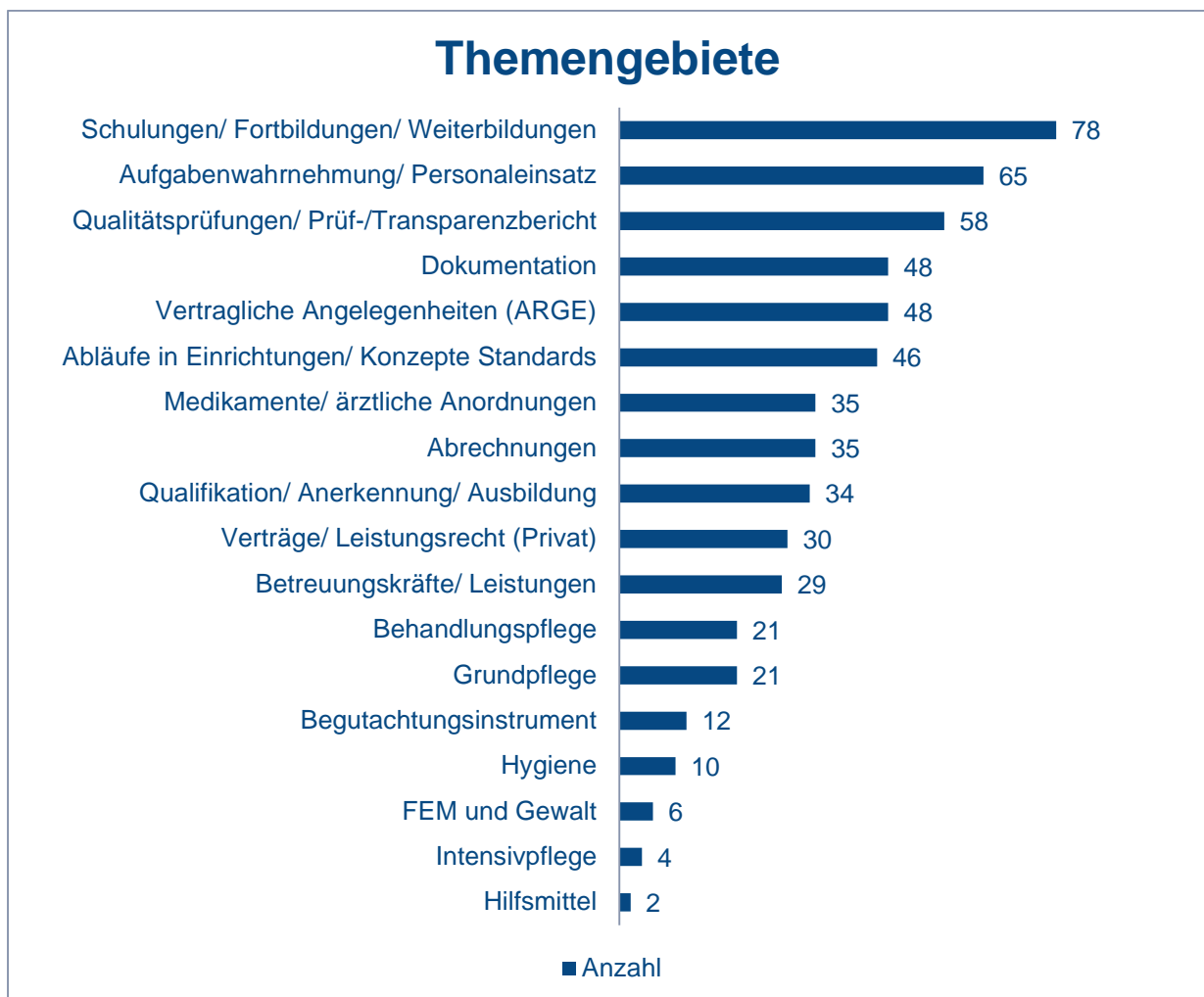


2017 erreichten den MDK Bayern 265 Anfragen von Pflegeeinrichtungen. Daneben haben sich 293 Privatpersonen informiert und 91 Anfragen gingen von weiteren Institutionen ein. Die Anfragen stammen überwiegend von Privatpersonen (45%), dicht gefolgt von Anfragen aus Einrichtungen (41%). Sonstige Anfragende (14%) machen eher einen geringen Anteil aus.

## 1.2 Darstellung der Themenvielfalt

Die im Rahmen der Fachanfragen registrierten Inhalte und Themen sind mannigfaltig. Auffällig ist insoweit, dass die Fachanfragen meist mehrere Fragestellungen zu einem Themenkomplex beinhalten.

Bei den 2017 eingegangenen Fachanfragen erfolgt eine Unterteilung in folgende Schwerpunkte:



Zudem kommen 69 „Sonstige Anfragen“ hinzu, die nicht einer der o.g. Kategorien zuzuordnen sind.



Die im Rahmen dieser Abbildung aufgeführten Themen fassen teilweise verschiedene Inhalte zusammen. Zu den häufigsten Schwerpunkte den fachlichen Anfragen zählen Schulungen/ Fortbildungen/ Weiterbildungen, Aufgabenwahrnehmung/Personaleinsatz und Qualitätsprüfungen/Prüf-/Transparenzbericht. Beispielhaft seien hier genannt:

„Schulungen/ Fortbildungen/ Weiterbildungen“ umfasst:

- Umsetzung von Erste-Hilfekursen
- Hygieneschulungen
- Fachspezifische Weiterbildungen, u.a.

„Aufgabenwahrnehmung /Personaleinsatz“ beinhaltet:

- Tätigkeiten von Pflegehilfskräften
- Personalschlüssel
- Einsatz von Arzthelferinnen, u.a.

„Qualitätsprüfungen/Prüf-/Transparenzbericht setzt sich zusammen aus:

- Anfragen zum Prüfbericht
- Zusammensetzung der Note im Transparenzbericht
- Fragen zu den Qualitätsprüfungsrichtlinien, u.a.

## **2. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick**

### **2.1 Zusammenfassung**

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Zahl der zu bearbeitenden Fachanfragen beim MDK Bayern in den letzten Jahren zunächst stetig zugenommen hat und sich nun auf einem konstanten, aber zahlenmäßig doch hohen Niveau bewegt. Diese Zahlen zeigen nach Auffassung des MDK Bayern, dass der MDK Bayern sowohl von Fachpersonal und Privatpersonen als auch von Pflegeeinrichtungen und Institutionen als vertrauensvolle Anlaufstelle für Fachanfragen zum Thema Pflege wahrgenommen und die fachliche Qualifikation der MitarbeiterInnen des MDK Bayern geschätzt wird.

### **2.2 Vorhaben**

Um den Service für Hilfesuchende weiter zu verbessern und ihnen eine sofortige Beantwortung ihrer Anfragen zu ermöglichen, wurde u.a. auch eine FAQ-Seite zu häufig gestellten Fachanfragen auf der Homepage des MDK Bayern erstellt. Diese beinhaltet u.a. Fachanfragen zu den Themengebieten Medikation, Umgang mit Betäubungsmitteln, Meldepflichten und Nachweise, Tagesabläufen in Pflegeeinrichtungen, sowie Personal von Pflegeeinrichtungen. Geplant ist auch künftig häufig auftretende Fragen und Antworten zum Thema Pflege online zu stellen und die FAQ-Seite weiter auszubauen. Zu finden ist die Seite unter nachfolgendem Link:

<https://www.mdk-bayern.de/unserethemen/qualitaet-in-der-pflege/fragen-und-antworten>

### **2.3 Kleiner Ausblick auf das Jahr 2018**

Bereits die im 1. Halbjahr 2018 eingegangene Zahl an Fachanfragen bestätigt die Notwendigkeit eines effizienten und transparenten Bearbeitungsmoduls für Fachanfragen beim MDK Bayern. Es zeichnet sich eine deutliche Zunahme der Fachanfragen im Vergleich zu 2017 ab. Die Anfragen haben im Vergleich zum 1. Halbjahr 2017 bereits um 30% zugenommen. Ursächlich ist hierfür möglicherweise die wachsende Präsenz des Themas „Pflege“ im gesellschaftlichen und politischen Diskurs.