

Tätigkeitsbericht 2019 Beschwerdemanagement

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Bayern
Abteilung Externe Qualitätssicherung im Bereich Pflege

INHALT

Executive Summary	3
Vorwort	5
1. Beschwerdemanagement – Definition und Beispiel aus 2019	6
2. Tätigkeitsbericht	7
2.1 Vorgehensweise bei Beschwerdeeingängen	7
2.2 Beschwerdeeingang	9
2.2.1 Beschwerdeführende Personen	10
2.2.2 Beschwerdegründe	11
2.3 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2016 - 2019	13
2.3.1 Versorgungsformen	15
2.3.2 Fachliche Einschätzungen und durchgeführte Qualitätsprüfungen	15
2.3.3 Ergebnisse der Beschwerden	18
3. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick – Beitrag des Beschwerdemanagements zur Verbesserung der Versorgungsqualität	19
3.1 Zusammenfassung zur Versorgungssituation	19
3.2 Vorhaben	22
3.3 Kurzer Ausblick auf das Jahr 2020	24
4. Abkürzungsverzeichnis	27
5. Abbildungsverzeichnis	27
6. Tabellenverzeichnis	28
7. Impressum	28

Executive Summary

Als Beschwerde werden alle in der Abteilung Externe Qualitätssicherung des MDK Bayern eingehenden Mitteilungen zu pflegerischen Defiziten bezeichnet, die sich auf ambulante oder (teil)stationäre Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe in Bayern beziehen.

Im Jahr 2019 erreichten das Beschwerdemanagement 352 Beschwerden. Dies entspricht zahlenmäßig einer Reduktion der Gesamtbeschwerdezahl um 21 % im Vergleich zum Vorjahr. 39,8 % aller Beschwerden wurden von Angehörigen der Pflegebedürftigen vorgetragen, 25,3 % der Beschwerden stammte von Mitarbeiter*innen in Pflegeeinrichtungen, 9,4 % von sonstigen Personen und in 3,9 % der Fälle wandten sich Pflegebedürftige an den MDK Bayern. Keine Zuordnung bezüglich der Beschwerdeführenden war bei 21,6 % aller Beschwerden möglich, da diese vollständig anonym eingereicht wurden. Von den insgesamt 352 Beschwerden entfielen 170 auf ambulante und 182 auf stationäre Pflegeeinrichtungen.

Der Hintergrund für die Reduktion um 21 % eingegangener Beschwerden in 2019 ist auf die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts „Beschwerdeberatung“ zurückzuführen - dieses findet bei geschilderten Defiziten jenseits der pflegerischen Versorgungsqualität bzw. außerhalb unserer Prüfmöglichkeit Anwendung. Dabei suchen wir im gemeinsamen Beratungsgespräch individuelle Lösungsmöglichkeiten und tatsächlich zuständige Ansprechpartner für die individuellen Beschwerdeinhalte. Anschließend werden diese Beschwerden häufig zurückgezogen und gehen daher nicht in die Statistik dieses Berichts ein.

Die drei häufigsten Beschwerdegründe bilden die Themenfelder „Pflege“, das „Personal und deren Qualifikation“ sowie das „Mitarbeiter- und Führungsverhalten“. Jede in 2019 eingegangene Beschwerde beinhaltete im Schnitt 3,3 verschiedene Beschwerdegründe, denen der MDK Bayern nachgegangen ist. Somit wurden pro Beschwerde deutlich mehr Beschwerdegründe als in den Vorjahren geäußert.

Als Reaktion auf die eingegangenen Beschwerden hat der MDK Bayern auf Basis einer pflegfachlichen Bewertung der Beschwerdeinhalte der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) folgende Maßnahmen empfohlen: In 86 Fällen die Durchführung einer Anlassprüfung, zu 63 Beschwerden die Priorisierung – also zeitliche

Vorverlegung – einer Regelprüfung und in 65 Fällen eine Bearbeitung der Beschwerde durch die zuständige Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) oder den Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung. Aufgrund von 138 Beschwerden wurden sonstige Maßnahmen, wie z.B. die Einholung einer schriftlichen Stellungnahme bei der Pflegeeinrichtung, empfohlen.

Im Zuge der 2019 durchgeführten Anlassprüfungen durch den MDK Bayern in Pflegeeinrichtungen haben sich die Beschwerdeinhalte in 54 % der Fälle vollständig, überwiegend oder zumindest teilweise bestätigt. Dieser Anteil erhöhte sich deutlich. 46 % der Beschwerdeinhalte waren hingegen nicht abschließend beurteilbar oder haben sich überwiegend nicht bestätigt. Dies entspricht einer rückläufigen Tendenz. Bei festgestellten Defiziten veranlasst die ARGE geeignete Verbesserungsmaßnahmen zur Mängelbehebung – die erfolgreiche Umsetzung kann im Rahmen einer erneuten Wiederholungsprüfung überprüft werden. Wenn festgestellte Mängel nicht oder nicht ausreichend beseitigt werden, entscheidet die ARGE über weitere Maßnahmen bis hin zur Kündigung des Versorgungsvertrages mit der betreffenden Pflegeeinrichtung.

Vorwort

Die Abteilung Externe Qualitätssicherung im Bereich Pflege des MDK Bayern legt mit diesem Tätigkeitsbericht im dritten Jahr in Folge eine umfassende Übersicht zum Umgang mit Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen vor.

Im Jahr 2019 gingen in unserem Beschwerdemanagement insgesamt 352 Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen ein. Das Beschwerdemanagement ist jeder Beschwerde schnellstmöglich nachgegangen und hat jeden Einzelfall geprüft und notwendige Maßnahmen abgeleitet. Zielsetzung ist es, alle Beschwerdeführer*innen bei der Sicherung einer optimalen pflegerischen Versorgung bestmöglich zu unterstützen und die Versorgungssituation in den Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten nachhaltig zu verbessern. Das Beschwerdemanagement in der Abteilung Externe Qualitätssicherung fungiert dabei als kompetenter und serviceorientierter Ansprechpartner für Pflegebedürftige, Angehörige, Pflegekräfte sowie für Institutionen und Behörden.

Wie alle Organisationseinheiten unterliegt das Beschwerdemanagement dem nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierten Qualitätsmanagementsystem des MDK Bayern. Hiermit sichern wir eine gleichbleibend hohe Dienstleistungsqualität, reflektieren unser Handeln und verbessern uns kontinuierlich.

1. Beschwerdemanagement – Definition und Beispiel aus 2019

Als Beschwerde werden im MDK Bayern eingehende Mitteilungen zu pflegerischen Defiziten in ambulanten oder stationären Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe bezeichnet. Diese werden durch das Beschwerdemanagement in der Abteilung Externe Qualitätssicherung bearbeitet und in enger Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) systematisch überprüft. Grundlage unserer beschwerdebezogenen Arbeit sind die bundesweit einheitlichen Qualitätsprüfrichtlinien und unser gesetzlich definierter Prüfauftrag nach §§ 112 und 114 SGB XI. Beschwerdeführende Personen sind meist die Pflegebedürftigen selbst oder deren Angehörige, Pflegekräfte, Arztpraxen, Betreuer*innen, Rettungsdienste, Ehrenamtliche oder vollständig anonyme Personen. Die Beschwerdeinhalte umfassen das gesamte Spektrum der pflegerischen Versorgung in der Altenpflege – häufig gehen diese auch darüber hinaus. Sofern bei eingehenden Beschwerden keine Prüfmöglichkeit durch den MDK Bayern vorliegt, besprechen wir dies mit den Hinweisgebern im Rahmen einer individuellen Beschwerdeberatung und vermitteln geeignete Anlaufstellen.

Beschwerdebeispiel aus 2019:

In einer anonymen, telefonischen Beschwerde über einen Pflegedienst wurde mitgeteilt, dass pflegerische Expertenstandards durch den Pflegedienst nicht umgesetzt und lebensnotwendige Medikamente nicht verabreicht werden. Eine angemessene ärztliche Behandlung der Pflegebedürftigen sei wegen fehlender Informationsweitergaben durch den Pflegedienst nicht sichergestellt. Der MDK Bayern hat auf diese Beschwerde umgehend reagiert und in Abstimmung mit der ARGE am nächsten Tag eine Anlassprüfung vor Ort im Pflegedienst durchgeführt. Hierbei haben sich die Beschwerdeinhalte bestätigt. Wegen der festgestellten und schwerwiegenden Mängel hat der MDK Bayern den Pflegekassen eine Untersagung der weiteren Versorgung der betroffenen Versicherten durch den Pflegedienst empfohlen. Die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern hat zudem weitere Maßnahmen ergriffen, um eine dauerhafte Behebung der Defizite durch den Pflegedienst zu forcieren. Die Beseitigung der festgestellten Qualitätsdefizite wurde im Rahmen einer zeitnah durchgeführten Wiederholungsprüfung durch den MDK Bayern geprüft und der ARGE das Prüfergebnis mitgeteilt.

2. Tätigkeitsbericht

2.1 Vorgehensweise bei Beschwerdeeingängen

Alle eingehenden Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen werden durch das Beschwerdemanagement der Externen Qualitätssicherung im MDK Bayern systematisch bearbeitet. Anhand der Beschwerdeinhalte wird aus pflegfachlicher Sicht entschieden, wie gravierend die Beschwerdeinhalte sind 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 Maßnahmen und deren Umsetzung plant.

Der Prozess der Beschwerdebearbeitung in der Abteilung Externe Qualitätssicherung folgt einem standardisierten Vorgehen und wird in nachfolgender Abbildung dargestellt:



Abbildung 1: Prozess der Beschwerdebearbeitung im MDK Bayern

Beschwerden können anonym oder namentlich per Online-Kontaktformular, per E-Mail, telefonisch oder per Post eingereicht und erfasst werden. Bei einem Beschwerdeeingang über das Kontaktformular auf der Homepage des MDK Bayern oder bei Beschwerdeeingängen per E-Mail erfolgt eine Eingangsbestätigung an die beschwerdeführende Person. Falls möglich und erforderlich, erfolgt nach Eingang der Beschwerde eine Kontaktaufnahme, um weitere Fragen zu klären. Soweit aus datenschutzrechtlichen Gründen möglich, kann abschließend eine Rückmeldung an die Beschwerdeführer*innen erfolgen.

Wenn sich Beschwerdeinhalte im Rahmen von durchgeführten Anlassprüfungen bestätigen und eine Pflegeeinrichtung die gesetzlich vorgegebenen Anforderungen an Pflege- und Servicequalität nicht erfüllt, empfehlen unsere Prüfteams sowohl gegenüber der betroffenen Einrichtung als auch gegenüber den Landesverbänden der Pflegekassen konkrete Verbesserungsmaßnahmen zur Behebung der festgestellten Mängel. Die Pflegekassenverbände können eine erneute Prüfung durch den MDK veranlassen, in welcher die Beseitigung der Defizite in der betroffenen Pflegeeinrichtung kontrolliert wird.

Werden Mängel nicht beseitigt, haben die Landesverbände der Pflegekassen z.B. folgende Möglichkeiten:

- Kürzung der Vergütung.
- Verpflichtung zur Qualifizierung des Personals.
- Kündigung des Versorgungsvertrags zwischen dem Landesverband der Pflegekasse und der Einrichtung.

2.2 Beschwerdeeingang¹

Im Jahr 2019 gingen im Beschwerdemanagement des MDK Bayern insgesamt 352 Beschwerden zu ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen über verschiedene Kommunikationskanäle ein.

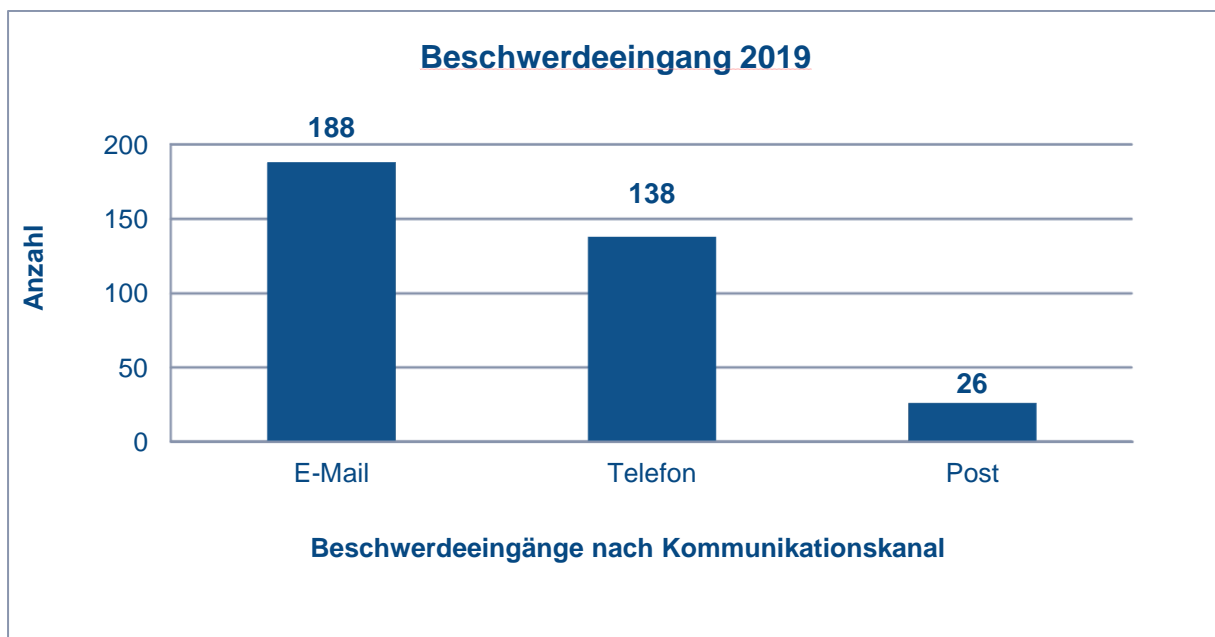


Abbildung 2: Beschwerdeeingang 2019 nach Kommunikationskanal

In 2019 ging die überwiegende Anzahl der Beschwerden per E-Mail und Telefon ein. Dies sind die mit Abstand wichtigsten Kommunikationskanäle für die Beschwerdeannahme. Der Großteil der Beschwerdeführer*innen setzt sich direkt telefonisch oder per E-Mail mit dem Beschwerdemanagement in Verbindung. Darüber hinaus werden vereinzelt auch Anrufer über den Telefonservice des MDK Bayern an das Beschwerdemanagement vermittelt.

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

2.2.1 Beschwerdeführende Personen

Bei Abgabe einer Beschwerde werden grundsätzlich alle Beschwerdeführer*innen beraten und darauf hingewiesen, dass die Beschwerde in namentlicher oder anonymer Form erfolgen kann. Wird eine vollständig anonyme Beschwerdebearbeitung gewünscht, werden im Rahmen der Dokumentation keine Namen oder weitere personenbezogene Angaben hinterlegt bzw. weitergegeben. Zur statistischen Auswertung wird lediglich die Gruppenzugehörigkeit erhoben. Es gibt fünf Gruppen von beschwerdeführenden Personen:

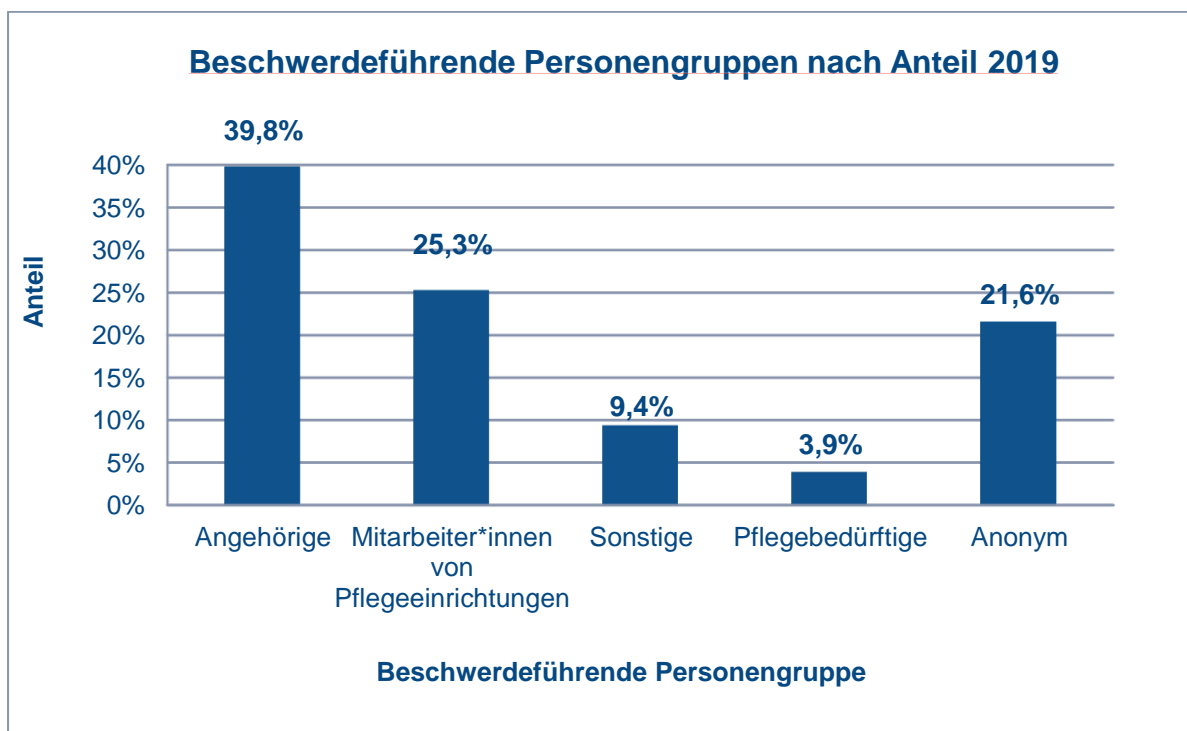


Abbildung 3: Beschwerdeführende Personengruppen nach Anteil 2019

Angehörige setzen sich am häufigsten mit dem Beschwerdemanagement des MDK Bayern in Verbindung. Auf diese Gruppe der Beschwerdeführer*innen entfallen sämtliche Familienangehörige oder Freunde und Bekannte, die akut oder ehemals betroffen sind. Aktive oder bereits ausgeschiedene **Mitarbeiter*innen** von Pflegeeinrichtungen setzen sich ebenfalls häufig mit dem Beschwerdemanagement in Verbindung. Unter **Sonstige** werden

z.B. Haus- oder fachärztliche Personen, ehrenamtlich bzw. beruflich tätige Betreuer*innen, Rettungsdienstmitarbeiter*innen oder MDK-Mitarbeiter*innen erfasst. **Pflegebedürftige** selbst können akut oder ehemals betroffen sein. Wenn bei eingehenden Beschwerden aufgrund vollständiger Anonymität keine Zuordnung zu einer der genannten Personengruppen möglich ist, werden diese der Gruppe **Anonym** zugeordnet.

2.2.2 Beschwerdegründe

Die im Rahmen des Beschwerdemanagements registrierten Beschwerdegründe waren im Jahr 2019 äußerst vielfältig. Eingehende Beschwerden beinhalteten entweder einen, im Regelfall aber mehrere Beschwerdegründe mit steigender Tendenz. Die 2019 eingegangenen Beschwerden lassen sich folgenden Beschwerdegründen zuordnen:

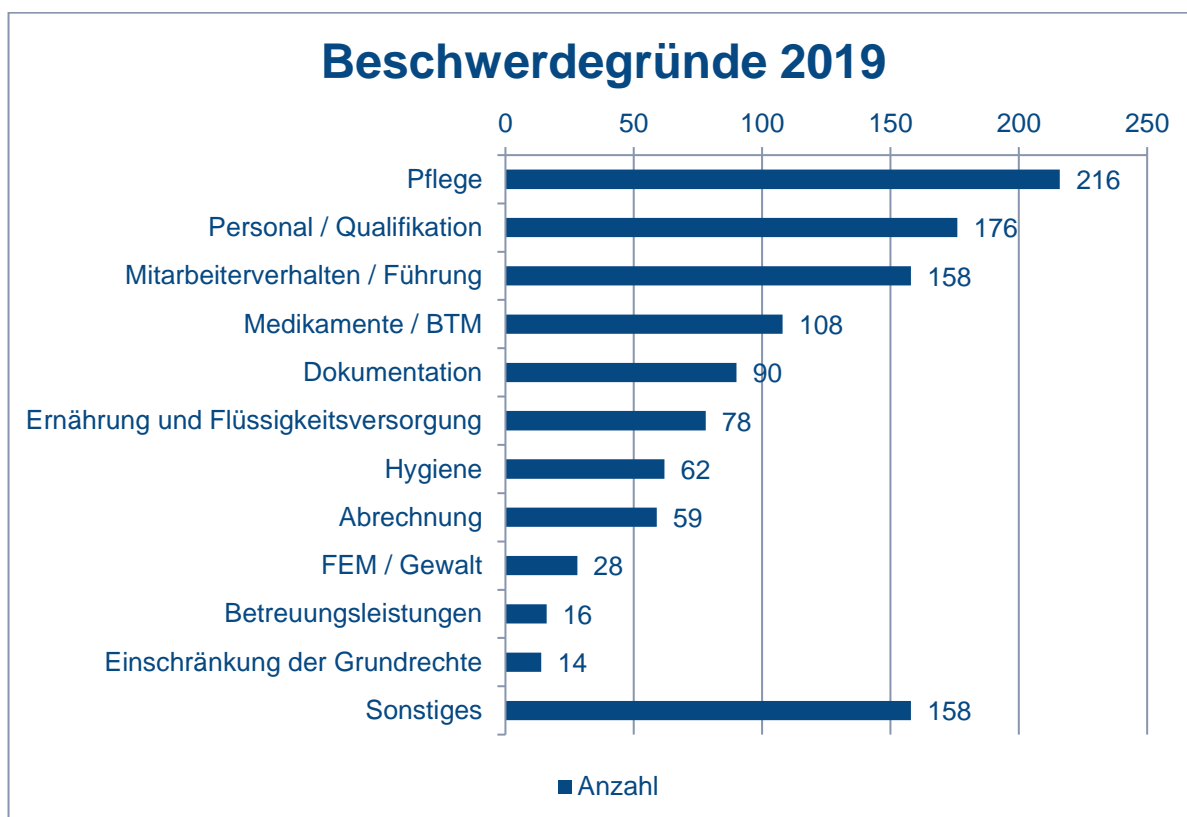


Abbildung 4: Beschwerdegründe 2019

Die in Abbildung 4 genannten Beschwerdegründe fassen verschiedene Pflegesachverhalte und Problemlagen zusammen. Die am häufigsten vorkommenden Beschwerdegründe im Jahr 2019 entfallen auf den Bereich der Pflege, auf das Personal und deren Qualifikation sowie auf das Mitarbeiter- und Führungsverhalten in den Pflegeeinrichtungen.

Der Beschwerdegrund „**Pflege**“ beinhaltet:

- die Grund- bzw. Behandlungspflege
- einzelne Prophylaxen, wie Dekubitus-, Kontrakturen,- Sturzprophylaxe inklusive der entsprechenden Maßnahmen

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

- Qualifikation des Personals und die Ausübung der entsprechenden Tätigkeiten
- unzureichende Personalbesetzung

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

- Umgang und Kommunikation mit den Pflegebedürftigen
- Kommunikation mit behandelnden Ärzten, Angehörigen oder weiteren an der Pflege beteiligten Personen

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 352 in 2019 eingegangenen Beschwerden insgesamt 1163 Beschwerdegründe zugewiesen wurden. Somit umfasste jede eingegangene Beschwerde 2019 im Schnitt 3,3 (Vergleich 2018: 2,6) Beschwerdegründe, denen nachgegangen wurde.

2.3 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2016 - 2019

In der Externen Qualitätssicherung des MDK Bayern wurden im Jahr 2019 insgesamt 352 Beschwerden erfasst und bearbeitet. Vorjahreswerte: Beschwerdeanzahl 2016: 450; Beschwerdeanzahl 2017: 461; Beschwerdeanzahl 2018: 443 (Siehe Abbildung 5, Kapitel 2.3.1). Im Vergleich 2016 zu 2017 erfolgte ein Anstieg der Beschwerden um **3 %**. Im Jahresvergleich 2018 gegenüber 2017 ist ein leichter Rückgang der Beschwerdeanzahl um **4 %** zu verzeichnen. Von 2018 auf 2019 reduzierte sich die Anzahl eingehender Beschwerden um **21 %**.

Hieraus kann aber keine Verbesserung der Versorgungsqualität in den Pflegeeinrichtungen geschlussfolgert werden. Auch wird unser Beschwerdemanagement insgesamt mit deutlich zunehmender Tendenz kontaktiert. Ursächlich für diese Reduktion von erfassten Beschwerden in 2019 ist die geänderte Bearbeitungsstrategie und statistische Erfassung innerhalb des MDK-Beschwerdemanagements bei Beschwerdeerhalten ohne Prüfmöglichkeit für den MDK Bayern. Für diese Beschwerdeerhalte wurde das Konzept der „Beschwerdeberatung“ entwickelt und erfolgreich eingeführt. In solchen Fällen erfolgt eine proaktive Kontaktaufnahme und offene Beratung der Beschwerdeführer*innen. Nach erfolgreichem Beratungsabschluss werden diese durch den MDK nicht prüfbaren Beschwerden häufig zurückgezogen und erscheinen folglich nicht mehr als Beschwerde in diesem Tätigkeitsbericht. Hiermit erklärt sich der deutliche Rückgang der Beschwerdezahlen in 2019.

Keine Prüfmöglichkeit für den MDK Bayern besteht beispielsweise bei arbeitsrechtlichen Beschwerdeerhalten, bei Ordnungswidrigkeiten, bei strafrechtlich relevanten Mitteilungen oder bei der alleinigen Zuständigkeit anderer Behörden. Der MDK Bayern nimmt auch solche Anfragen oder diesbezügliche Beschwerden entgegen, kommuniziert bzw. erläutert aber die fehlende Prüfmöglichkeit offen und transparent. Gleichzeitig informieren wir im Rahmen dieses Beratungsgesprächs anhand des konkreten Einzelfalls über die geeigneten und tatsächlich zuständigen Ansprechpartner für die vorliegende Beschwerdesituation, welche sich den Beschwerdeerhalten annehmen und diese auch verfolgen können. Dies können beispielsweise Fachanwälte für Arbeitsrecht oder gewerkschaftliche Interessensvertretungen,

die kommunalen Gesundheits- oder Ordnungsämter, die regional zuständige FQA oder die Polizei bzw. Staatsanwaltschaften sein.

Das Feedback unserer Kunden zu den durchgeführten Beschwerdeberatungen ist sehr positiv. Vielen Kunden sind die Zuständigkeiten und Abgrenzungen zwischen den vorhandenen Akteuren (z.B. MDK, Heimaufsicht / FQA, Ordnungsamt, Gewerbeaufsichtsamt, Polizei usw.) nicht ausreichend bewusst und sind für diese Art von orientierenden Beschwerdeberatungen dankbar. Gleichzeitig wird durch die Beschwerdeberatung eine unnötige Ressourcenbindung beim MDK Bayern und der ARGE vermieden, da alle weiteren Arbeitsschritte der Aufnahme und Bearbeitung einer ohnehin nicht durch den MDK Bayern überprüfbaren Beschwerde entfallen. Zusammengefasstes Ziel ist also die Abkehr von einer reinen Dokumentation und Weiterleitung von nicht prüfbaren Beschwerdeinhalten an die ARGE hin zu einer proaktiven Beratung und Kommunikation mit den Beschwerdeführern*innen. Diese Beschwerdeberatungen werden stattdessen als Fachanfrage erfasst. In 2019 wurden 152 solcher Beschwerdeberatungen durchgeführt und als Fachanfragen statistisch erfasst. Deren Inhalt reichte von allgemeinen Auskünften zu Beschwerdemöglichkeiten und den Abläufen innerhalb des MDK-Beschwerdemanagements bis hin zur Beratung zu konkreten Beschwerdeinhalten ohne Prüfmöglichkeit für den MDK Bayern. Nähere Informationen zu diesen und weiteren Fachanfragen entnehmen Sie bitte unserem ebenfalls jährlich publizierten „Tätigkeitsbericht Externe Fachanfragen“.

Der benötigte Aufwand des MDK Bayern für die Bearbeitung pro eingegangener Beschwerde ist im Zeitverlauf weiter angestiegen. Ursache ist die zunehmende Komplexität der Beschwerden sowie der Umstand, dass die Beschwerden im Vergleich 2019 zu 2018 verstärkt auf mehrere Beschwerdegründe gestützt wurden (Auswertung siehe Kapitel 2.2.2). Zudem erkundigen sich viele Beschwerdeführer*innen zu Beginn einer Beschwerdeeinlegung zunächst telefonisch über den grundlegenden Ablauf der Beschwerdebearbeitung, mögliche Reaktionen des MDK Bayern und denkbare Konsequenzen für die betroffene Einrichtung oder für die Pflegebedürftigen. Zudem wurde durch eine präzisere Vollkostenrechnung aller tatsächlich für die Beschwerdebearbeitung angefallenen Bearbeitungszeiten die zugehörige Datenbasis verbessert.

2.3.1 Versorgungsformen

Die Verteilung der Beschwerdefälle auf die Versorgungsformen ist folgendermaßen ausgefallen: Von den 2019 registrierten 352 Beschwerdeeingängen beziehen sich 170 auf ambulante Pflegeeinrichtungen und 182 auf stationäre Pflegeeinrichtungen.

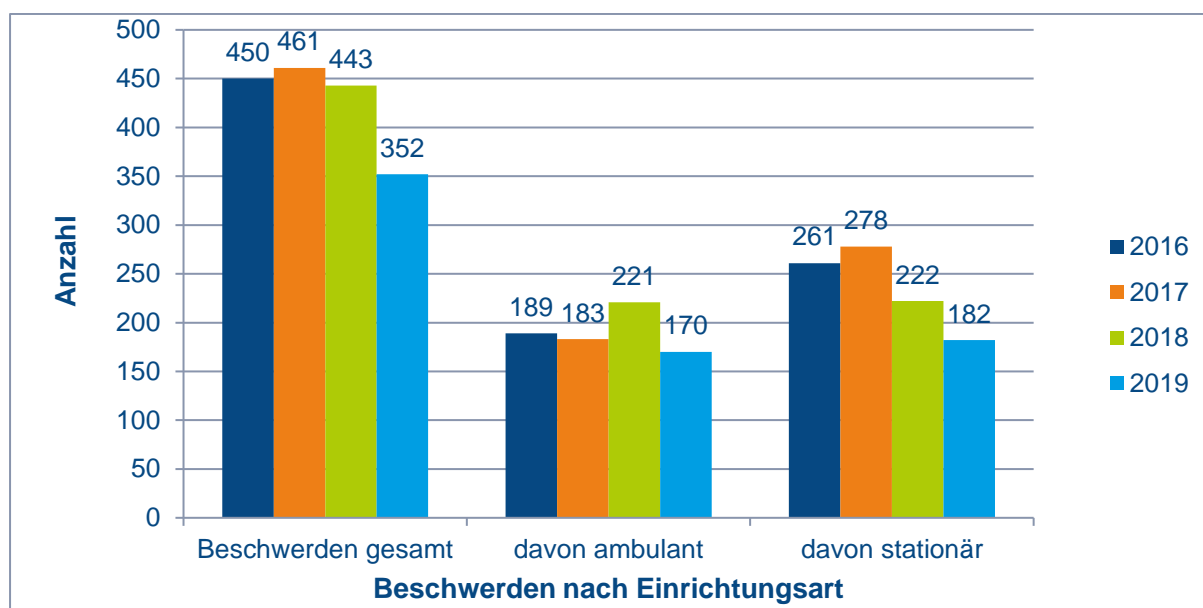


Abbildung 5: Beschwerden nach Einrichtungsart

Beschwerden im ambulanten Bereich hatten von 2016 auf 2017 abgenommen (**3 %**). Im Vergleich von 2017 auf 2018 ist eine Zunahme (**21 %**) zu verzeichnen, von 2018 auf 2019 folgte eine Abnahme (**23 %**) der Beschwerdeeingänge zu ambulanten Einrichtungen.

Beschwerden im stationären Bereich hatten von 2016 auf 2017 zugenommen (**6 %**). Im Vergleich von 2017 auf 2018 ist eine Abnahme (**20 %**) zu verzeichnen, auch von 2018 auf 2019 folgte eine Abnahme (**18 %**) der Beschwerdeeingänge zu stationären Einrichtungen.

2.3.2 Fachliche Einschätzungen und durchgeführte Qualitätsprüfungen

Auf Grundlage der in 2019 eingegangenen Beschwerden hat der MDK Bayern der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern (ARGE) die Durchführung folgender Maßnahmen empfohlen:

Empfehlungen an die ARGE 2019:	
Beschwerden Gesamt	352
Direkter Handlungsbedarf	149
Anlassprüfungen	86
Davon ambulant	48
Davon stationär	38
Priorisierte Regelprüfungen	63
Davon ambulant	31
Davon stationär	32
Indirekter Handlungsbedarf (Geplante Regelprüfungen und Anforderung von Stellungnahmen)	138
Weiterleitung an FQA oder PKV	65

Tabelle 1: Empfehlungen an die ARGE 2019

Bei einer Gesamtzahl von **352** Beschwerden hat der MDK Bayern der ARGE in 2019 aufgrund von Beschwerden in **86** 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 2 % im Vergleich zum Vorjahr 2018.

Eine priorisierte Regelprüfung wurde der ARGE in 2019 bei **63** 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, zufällig ausgewählten Pflegebedürftigen überprüft. Die Anzahl der priorisierten Regelprüfungen reduzierte sich um 12 % im Vergleich zum Vorjahr 2018.

Aufgrund von **138** Beschwerden befürwortete der MDK Bayern sonstige Maßnahmen wie z.B. das Einholen einer Stellungnahme bei der Einrichtung oder merkte sich die Überprüfung des Beschwerdeinhalts im Rahmen der bereits terminierten, zeitnahen Regelprüfung vor. **65** Beschwerden wurden von anderen Institutionen, wie dem Prüfdienst der Privaten

Krankenversicherungen (PKV)² oder der jeweils zuständigen Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA – ehemals: Heimaufsicht), bearbeitet. Über den weiteren Verlauf dieser 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 bei direktem Handlungsbedarf 2016 bis 2019 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.

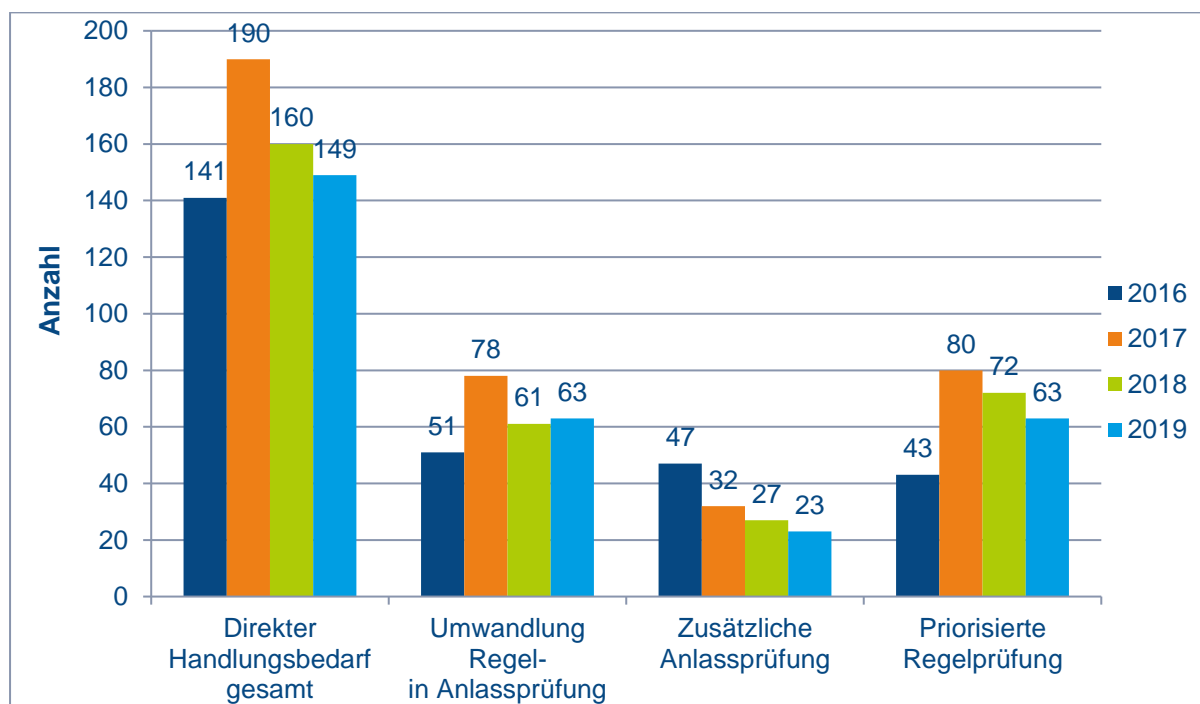


Abbildung 6: Umsetzung empfohlener Maßnahmen

² 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.

2019 führte der MDK Bayern in Folge eingegangener Beschwerden über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen insgesamt **149 Maßnahmen** in Form einer Qualitätsprüfung durch. Es wurden **86** Anlassprüfungen und **63** priorisierte Regelprüfungen beauftragt. Die Steigerung im direkten Handlungsbedarf um **35 %** von 2016 auf 2017 setzte sich im Jahresvergleich 2017 zu 2018 mit einem Rückgang von **16 %** und einem weiteren Rückgang zwischen 2018 und 2019 von **7 %** nicht fort.

2.3.3 Ergebnisse der Beschwerden

Inwiefern sich die in den durchgeführten Anlassprüfungen geäußerten Mängel oder Beschwerdeinhalte bestätigt haben, lässt sich für den Zeitraum 2016 - 2019 in folgender Abbildung erkennen:

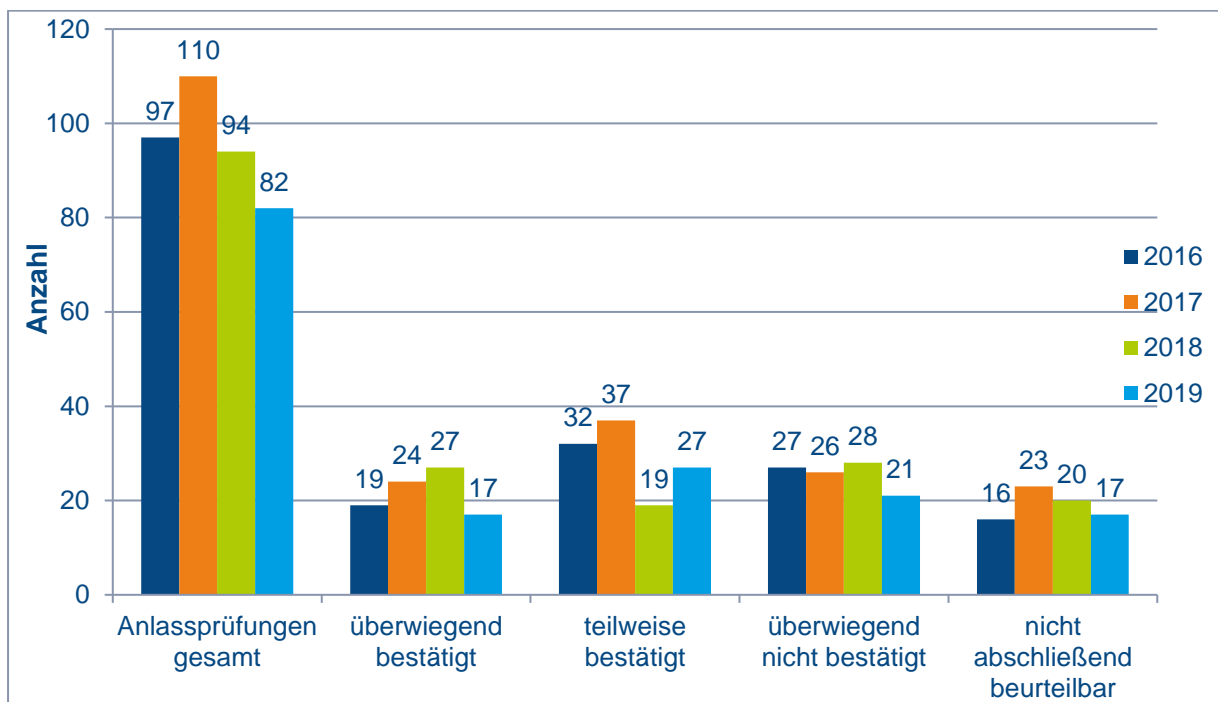


Abbildung 7: Bestätigung der Beschwerdeinhalte

Im Jahr 2019 haben sich aufgrund der **82³** durchgeführten Anlassprüfungen **17** Beschwerden und deren Inhalt **in Gänze oder überwiegend bestätigt**, **27** Beschwerden haben sich **teilweise bestätigt** und **21** Beschwerden konnten **überwiegend nicht belegt** werden.

In **17** Fällen war die Beschwerde **nicht abschließend beurteilbar**. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn betroffene Pflegebedürftige nicht mehr von der Einrichtung versorgt wurden, am Tag der Überprüfung nicht anwesend waren oder kein Einverständnis zur Einbeziehung des Versicherten erteilt wurde. **5** begonnene Anlassprüfungen mussten aufgrund von Interventionen des Einrichtungsträgers vor Ort abgebrochen werden.

Die Beschwerdeinhalte 2019 haben sich in **54 %** der Fälle überwiegend oder zumindest teilweise bestätigt (Zunahme um 5 % gegenüber 2018). **46 %** der Beschwerdeinhalte waren nicht abschließend beurteilbar bzw. haben sich überwiegend nicht bestätigt (Abnahme um 5 % gegenüber 2018).

3. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick – Beitrag des Beschwerdemanagements zur Verbesserung der Versorgungsqualität

3.1 Zusammenfassung zur Versorgungssituation

Pflegebedürftige Menschen sollen darauf vertrauen können, dass sie gut versorgt werden. Deshalb prüft der MDK Bayern verbindliche Qualitätsstandards in Pflegeeinrichtungen gemäß des gesetzlich definierten Prüfauftrags nach §§ 112 und 114 SGB XI. Ergänzend zu dieser Prüftätigkeit hat sich das Beschwerdemanagement beim MDK Bayern in den letzten Jahren zu einem etablierten Instrument der Externen Qualitätssicherung mit zunehmender Bekanntheit und Bedeutung für die pflegerische Versorgung entwickelt. Der MDK Bayern fungiert im Rahmen dieses Beschwerdemanagements als qualifizierte und vertrauensvolle Anlaufstelle für die Meldung von Missständen in ambulanten und stationären

³ Erfasst sind hier auch Anlassprüfungen als Reaktion auf Beschwerden aus dem Vorjahr. Nicht erfasst sind beschwerdebedingte Anlassprüfungen mit Durchführung erst im folgenden Kalenderjahr. Zudem können aus einer eingegangenen Beschwerde mehrere Anlassprüfungen resultieren.

Pflegeeinrichtungen und leistet durch diesen Einsatz einen wertvollen Beitrag als kompetenter, unabhängiger und serviceorientierter Ansprechpartner für eine qualitativ hochwertige Versorgung pflegebedürftiger Menschen in Bayern. Wir reagieren auf alle eingehenden Beschwerden schnellst möglich und individuell.

Im Berichtszeitraum 2019 erfolgte kein weiterer Anstieg der Beschwerdezahlen. Es wurde insgesamt eine rückläufige Anzahl eingehender Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr registriert. Der Anteil an bestätigten oder teilweise bestätigten Beschwerdeenhalten innerhalb unserer durchgeführten Anlassprüfungen erhöhte sich hingegen deutlich. Dies unterstreicht sowohl die Glaubwürdigkeit der Beschwerdeführer*innen als auch die hohe Fachkompetenz unseres Beschwerdemanagements. Der Grundstein für die bestmögliche Prüfbarkeit wird bereits mit der zielgerichteten Beschwerdeentgegennahme gelegt. Nur wenn die Beschwerdeenhalte präzise erfasst und alle für die Prüfteams relevanten Sachverhalte abgefragt und fachlich überprüfbar aufbereitet wurden, können sich geschilderte Defizite auch durch unsere Prüfteams vor Ort bestätigen lassen und hieraus Verbesserungen im Versorgungsgeschehen resultieren.

Aufgrund des statistischen Rückgangs der Beschwerdezahlen beim MDK Bayern kann aber nicht die Schlussfolgerung von Qualitätsverbesserungen in den Einrichtungen oder von einer generellen Verbesserung der Versorgungssituation von pflegebedürftigen Menschen abgeleitet werden. Eine wesentliche Ursache für sinkende Beschwerdezahlen liegt in der erfolgreichen Einführung unseres Konzepts der Beschwerdeberatung (vgl. Kapitel 2.3). 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 fertigen hierüber eigene Auswertungen an.

Durch den systematischen Aufbau unseres Beschwerdemanagements mit einer zielgerichteten Analyse der Beschwerdeenhalte 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. Hierfür gehen wir auch in den Austausch mit regionalen Unterstützungsangeboten und Initiativen, welche ebenfalls eine Verbesserung der Versorgungssituation und der Zufriedenheit der Pflegebedürftigen zum Ziel haben. Ein Beispiel hierfür ist unsere konstruktive Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege der Landeshauptstadt München.

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 Qualitätsprüfungen folgen einem beratungsorientierten Ansatz, wodurch die Einrichtungen von den langjährigen pflegefachlichen Erfahrungen 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. Dieser von unseren Prüfteams verinnerlichte beratungsorientierte Ansatz wurde mit bundesweit einheitlicher Einführung der neuen Qualitätsprüfungsrichtlinie für stationäre Pflegeeinrichtung nochmals ausgebaut und gestärkt, so dass dieser innerhalb unserer Prüftätigkeit einen noch höheren Stellenwert bei der Verbesserung der pflegerischen Versorgung einnehmen kann. Im Zentrum steht verstärkt die Frage, welche Pflege tatsächlich beim Pflegebedürftigen ankommt. Hierbei berät der MDK Bayern die Pflegeeinrichtungen zu Fragen der Qualitätssicherung und mit dem Ziel, Qualitätsmängeln rechtzeitig vorzubeugen und die Eigenverantwortung der Pflegeeinrichtungen sowie ihrer Träger für die Sicherung und Weiterentwicklung der Pflege- und Versorgungsqualität zu stärken.

3.2 Vorhaben

Um unsere Zielsetzung als kompetenter und serviceorientierter Dienstleister für Pflegebedürftige, Pflegeeinrichtungen und Pflegekassen weiter auszubauen, wurden in 2019 verschiedene Vorhaben erfolgreich umgesetzt oder bestehende Angebote weiter verbessert:

Weitere Stärkung der Serviceorientierung im Beschwerdemanagement:

Pflegebedürftigen, deren Angehörigen, Pflegekräften und sonstigen Betroffenen ist häufig bekannt, dass eine Beschwerde über Pflegeeinrichtungen beim MDK Bayern abgegeben werden kann. Weniger bekannt sind aber die für Beschwerdeführer*innen ebenfalls wichtigen Detailfragen, z.B. wie die Beschwerde beim MDK eingereicht werden kann, ob der eigene oder der Name von Betroffenen genannt werden muss, wie eingehende Beschwerden beim MDK bearbeitet werden oder welche Reaktionen durch den MDK nach Beschwerdeabgabe möglich sind. Um diese – übrigens telefonisch sehr häufig vor einer Beschwerdeabgabe an uns gerichteten – Fragestellungen jederzeit und transparent zu erläutern, wurde der Bereich auf der Homepage des MDK Bayern anhand dieser Kundennachfragen neu gestaltet: Unter <https://www.mdk-bayern.de/unserethemen/qualitaet-in-der-pflege/> haben wir die häufig gestellten Fragen rund um das Beschwerdemanagement im MDK Bayern zusammengefasst. Hiermit bieten wir eine erweiterte, anonym nutzbare und umfassende Informationsmöglichkeit für alle potenziellen Beschwerdeführer*innen an.

Für alle Interessierten steht auf der Homepage des MDK Bayern neben relevanten Informationen auch ein eigenes und leicht auffindbares Kontaktformular für Beschwerden über Pflegeeinrichtungen zur Verfügung: <https://www.mdk-bayern.de/kontakt/>. Dieses Kontaktformular wurde verbessert und kundenfreundlicher gestaltet. Beschwerdeführer*innen können neuerdings alle für die Beschwerdebearbeitung im MDK Bayern notwendigen Informationen im Kontaktformular hinterlegen. Dies betrifft z.B. Festlegungen, ob die Beschwerde namentlich oder anonym bearbeitet werden soll oder ob die Beschwerde auch an die zuständige Heimaufsicht (FQA) weitergeleitet werden darf. Diese klaren Festlegungen bereits bei Beschwerdeabgabe vermeiden Rückfragen und Verzögerungen bei der Beschwerdebearbeitung – auf die Beschwerde kann daher deutlich schneller und ganz im

Sinne der beschwerdeführenden Person reagiert werden. Zudem erhalten alle Beschwerdeführer*innen nach Absenden des Kontaktformulars automatisch eine Eingangsbestätigung, aus der auch die weiteren Bearbeitungsschritte und Ansprechpartner im MDK Bayern für Rückfragen hervorgehen.

Neben der Beschwerdeeinreichung per Kontaktformular oder E-Mail steht das Beschwerdemanagement allen Kunden auch direkt per Telefon unter 089 / 67008 - 238 zur Verfügung. Neben einem direkten Anruf im Beschwerdemanagement besteht auch die Möglichkeit, unseren Rückrufservice zu nutzen. Rückrufbitten an das Beschwerdemanagement können unter <https://www.mdk-bayern.de/kontakt/rueckrufservice/> oder durch den Telefonservice des MDK Bayern eingestellt werden. Hiermit stehen unseren Kunden weitere Möglichkeiten zur Initiierung einer persönlichen Kontaktaufnahme mit dem Beschwerdemanagement des MDK Bayern zur Verfügung.

Auch im direkten Austausch mit Vertretern der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen in Bayern bieten wir gezielt unsere Unterstützungsmöglichkeiten an. Häufig treten Versicherte oder deren Angehörige bei pflegerischen Versorgungsdefiziten in ambulanten oder stationären Einrichtungen zunächst an die zuständige Pflegekasse heran. Diese kontaktiert anschließend das Beschwerdemanagement des MDK Bayern. Auf Wunsch und in Absprache mit den Pflegekassen übernehmen wir die Kommunikation mit deren Versicherten im Rahmen des Beschwerdemanagements. Wir beraten, nehmen die Beschwerdeinhalte auf und informieren über das weitere Vorgehen. Hiermit entlasten wir die Pflegekassen und können deren Versicherte aus erster Hand über das weitere Vorgehen informieren.

Netzwerkpflege und -ausbau mit anderen Institutionen:

Als Ergänzung zu unserem gesetzlich festgelegten Prüfauftrag und der Zusammenarbeit mit weiteren Behörden nach SGB XI pflegen wir zusätzlich diverse und häufig bereits langjährig existierende Verbindungen mit bayernweit oder regional tätigen Initiativen und Organisationen aus dem Bereich der Altenpflege. Mit diesen stehen wir im regelmäßigen Austausch, um unser gemeinsames Ziel einer Verbesserung der pflegerischen Versorgung in Bayern

voranzutreiben. Wir schaffen so Transparenz und gegenseitiges Verständnis über bestehende Handlungsmöglichkeiten und identifizieren Potenziale der Zusammenarbeit zwischen den vernetzten Akteuren und Initiativen. Diese Zusammenarbeit werden wir fortsetzen und ausbauen, um uns noch besser über unsere individuellen Handlungsmöglichkeiten abzustimmen und diese zu koordinieren. Auf diese Weise ergänzen sich die vorhandenen Strukturen in der Altenhilfe in sinnvoller Weise gegenseitig. Somit sind wir neben unserer bayernweiten Ausrichtung als MDK auch in den regionalen Strukturen zuhause und können dieses Wissen im Rahmen von Beschwerdeberatungen und -bearbeitungen gezielt und im Sinne der Versicherten einsetzen bzw. weitergeben.

3.3 Kurzer Ausblick auf das Jahr 2020

Auch in 2020 werden wir unseren Service weiter verbessern. Aufgrund der zunehmenden Dynamisierung bei der Inanspruchnahme unserer Beschwerdemanagement-Hotline 089 / 67008 – 238 wird eine professionell erstellte Bandansage zur Verbesserung der Information unserer Kunden eingeführt. Sie informiert Anrufer z.B. außerhalb unserer telefonischen Geschäftszeiten über die Erreichbarkeit des MDK-Beschwerdemanagements. Ebenso wird über alternative und rund um die Uhr verfügbare Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden, z.B. über unser Kontaktformular auf der Homepage des MDK Bayern, informiert.

Auch im bereits laufenden Jahr 2020 wird der MDK Bayern seiner Verantwortung für die pflegebedürftigen Menschen im Freistaat nachkommen. Hierbei stellt die telefonische und digitale Erreichbarkeit von Informationen und fachkundigen Ansprechpartnern des Beschwerdemanagements im MDK Bayern eine elementare und wichtige Rolle dar. Pflegebedürftige, deren Angehörige, aber auch Pflegekräfte in den Einrichtungen und alle sonstigen Betroffenen erwarten zu Recht eine kompetente Stelle, welche bei pflegerischen Qualitätsmängeln ansprechbar ist und eingreifen kann. Dieser auch von der Öffentlichkeit eingeforderten Verantwortung kommt der MDK Bayern mit seinem Beschwerdemanagement und den angebotenen Beschwerdeberatungen gerne nach. Neben der Unterstützung von Betroffenen setzt unser Handeln auch eine Botschaft in Richtung der Pflegeeinrichtungen: Wir

sind Partner der Pflegeeinrichtungen und unterstützen diese im Rahmen unseres gesetzlichen Auftrags bei der pflegerischen Qualitätsentwicklung. Gleichzeitig unterhalten wir aber auch allen Personen offenstehende Kommunikationskanäle, über die uns möglicherweise bestehende Qualitätsdefizite gemeldet werden können. Hierfür existieren jederzeit Kontrollmöglichkeiten durch den MDK Bayern, um gemeinsam mit der ARGE bestehende Defizite aufzudecken und um eine Behebung dieser Defizite zur Verbesserung der pflegerischen Versorgungssituation zu erwirken.

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

Telefon: 089 / 67008-238



Bildrechte: MDK Bayern

4. Abkürzungsverzeichnis

ARGE	Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern
DIN	Deutsches Institut für Normung
EN	Europäische Norm
FQA	Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (früher: Heimaufsicht)
ISO	International Organization for Standardization
MDK	Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
PKV	Private Krankenversicherung
SGB	Sozialgesetzbuch
QM	Qualitätsmanagement

5. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Prozess der Beschwerdebearbeitung im MDK Bayern

Abbildung 2: Beschwerdeeingang 2019 nach Kommunikationskanal

Abbildung 3: Beschwerdeführende Personengruppen nach Anteil 2019

Abbildung 4: Beschwerdegründe 2019

Abbildung 5: Beschwerden nach Einrichtungsart

Abbildung 6: Umsetzung empfohlener Maßnahmen

Abbildung 7: Bestätigung der Beschwerdeinhalte

6. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Empfehlungen an die ARGE 2019

7. Impressum



Herausgeber: MDK Bayern, Haidenauplatz 1, 81667 München

Verantwortliche: Johanna Sell

Fotos und Abbildungen: MDK Bayern

Copyright 2020 MDK Bayern

Stand: 29.05.2020