

**Umgang mit externen Fachanfragen
im MDK Bayern
Tätigkeitsbericht 2018**

Bereich Pflege, Externe Qualitätssicherung

INHALT

Vorwort	3
1. Tätigkeitsbericht	4
1.1 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2018	4
1.1.1 Eingang der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit 2018	4
1.1.2 Unterscheidung nach Eingangsart	5
1.1.3 Unterscheidung nach Versorgungsform	6
1.1.4 Unterscheidung nach Fachlichkeit	8
1.2 Darstellung der Themenvielfalt	9
2. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick	11
2.1 Zusammenfassung	11
2.2 Vorhaben	11
2.3 Kurzer Ausblick auf das Jahr 2019	12

Vorwort

Der Bereich Externe Qualitätssicherung im MDK Bayern gewährt mit diesem Tätigkeitsbericht allen Interessierten im zweiten Jahr in Folge einen transparenten Einblick zum Umgang mit externen Fachanfragen zu ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen in Bayern.

Auch im Berichtsjahr 2018 war die in der Hauptverwaltung des MDK Bayern angesiedelte Externe Qualitätssicherung wieder ein gefragter Ansprechpartner für externe Fachanfragen. Uns erreichten insgesamt 810 Fachanfragen, die von Pflegebedürftigen oder deren Angehörigen, Pflegekräften, Behörden, Einrichtungen, Privatpersonen oder sonstigen Institutionen innerhalb und außerhalb des Gesundheitswesens an uns gerichtet wurden. Hierbei handelt es sich überwiegend um Fragestellungen, die die Versorgungssituation der einzelnen Versicherten in der jeweiligen Einrichtung oder die Einrichtung selbst betreffen; aber auch privat- und leistungsrechtliche Anfragen sind keine Seltenheit.

Jeder Anfragende wird vom MDK Bayern in Bezug auf seine Fragestellung ernst genommen, bestmöglich unterstützt und - falls erforderlich - an die tatsächlich zuständigen Ansprechpartner weitervermittelt. Oberste Prämisse des MDK Bayern ist es hierbei, eine optimale medizinische und pflegerische Versorgung hinsichtlich des persönlichen Hilfebedarfs sowie gemäß der individuellen Bedürfnisse der Pflegebedürftigen zu erreichen. Durch die Beantwortung der Fachanfragen kann der MDK Bayern sein im Rahmen von jährlich rd. 3.800 durchgeführten Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen und das bei rd. 240.000 Hausbesuchen erworbene Expertenwissen teilen. Ziel ist es, im partnerschaftlichen Miteinander mit den Anfragenden zu einer Verbesserung der pflegerischen Versorgung in Bayern beizutragen.

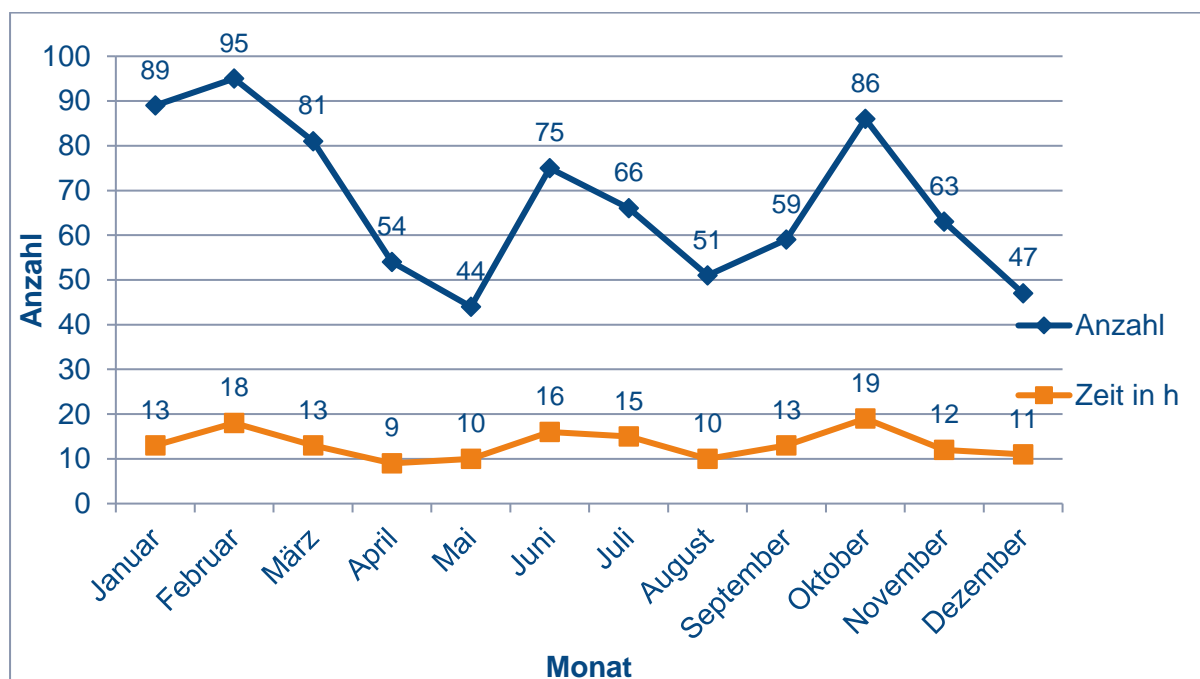
Darüber hinaus ist unser Anspruch: Wer andere zu Qualitätsfragen berät, muss diese auch selbst erbringen. Deshalb unterliegt das Qualitätsmanagement des MDK Bayern ebenfalls unabhängigen Prüfungen und ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015. Hiermit sichern wir eine gleichbleibend hohe Dienstleistungsqualität, reflektieren unser Handeln und verbessern uns kontinuierlich.

1. Tätigkeitsbericht

1.1 Quantitative Erhebungen: Zahlen-Daten-Fakten 2018

In der externen Qualitätssicherung wurden im Jahr 2018 insgesamt 810 Fachanfragen erfasst und bearbeitet. Im Vergleich zu 2016 (n = 657 Fachanfragen) und 2017 (n = 649 Fachanfragen) wurde im Berichtsjahr 2018 somit eine deutliche Steigerung der eingehenden Fachanfragen registriert. Der in 2018 benötigte Ressourcenaufwand zur Bearbeitung und Beantwortung dieser Anfragen steigerte sich in Folge dessen auf insgesamt 159 Stunden (Vergleich zu 2017: 137 Stunden). Somit ist der Bearbeitungsaufwand vor dem Hintergrund einer deutlichen Zunahme externer Anfragen 2018 im Vergleich zum Vorjahr um 16 % gestiegen.

1.1.1 Eingang der externen Anfragen im Vergleich zur Bearbeitungszeit 2018



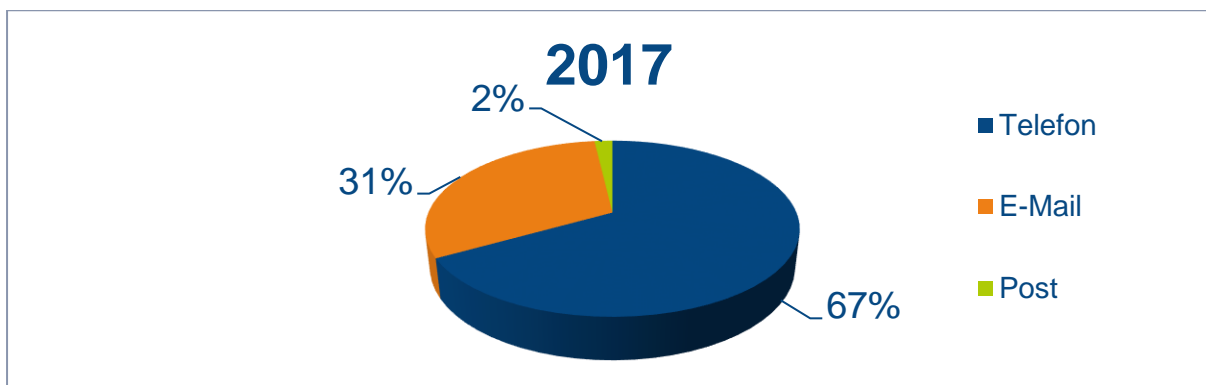
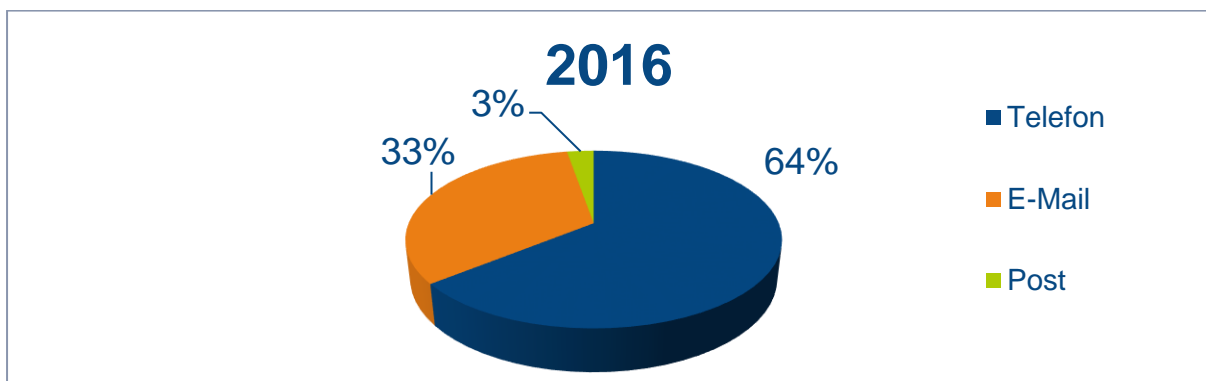
Die Verteilung der Anzahl eingegangener Anfragen unterlag im Jahresverlauf diversen Schwankungen. Im 1. Quartal war ein zahlenmäßig weitgehend stabiles Niveau erkennbar. Mit Beginn des 2. Quartals setzte ein deutlicher Rückgang ein, der sich jedoch im Verlauf des

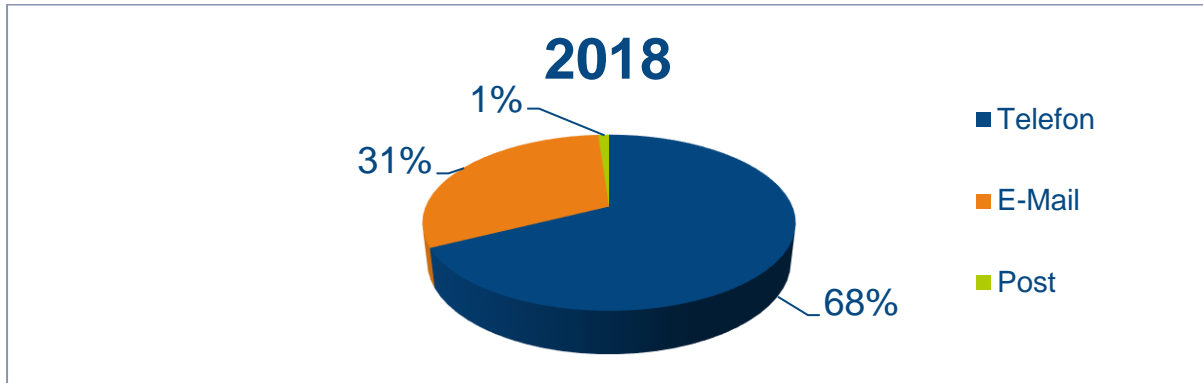
Quartals wieder stabilisierte. Die Quartale 3 und 4 zeigten sich im Verlauf ebenfalls unstet. Das Maximum mit 95 Fachanfragen wurde im Monat Februar erreicht, das Minimum entfiel auf den Monat Mai mit 44 Anfragen.

Die Bearbeitungszeit hing stark vom Umfang und der individuellen Komplexität der eingegangenen Anfragen ab und gestaltete sich dadurch im Jahresverlauf schwankend. Die Bearbeitung einer in 2018 eingegangenen Anfrage verkürzte sich im Vergleich zum Vorjahr geringfügig und erforderte im Durchschnitt 12 Minuten (Vergleich zu 2017: 13 Minuten).

1.1.2 Unterscheidung nach Eingangsart

Fachanfragen wurden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen an den MDK Bayern herangetragen. Die häufigsten Kommunikationswege seit 2016 sind Telefon, E-Mail und Post.

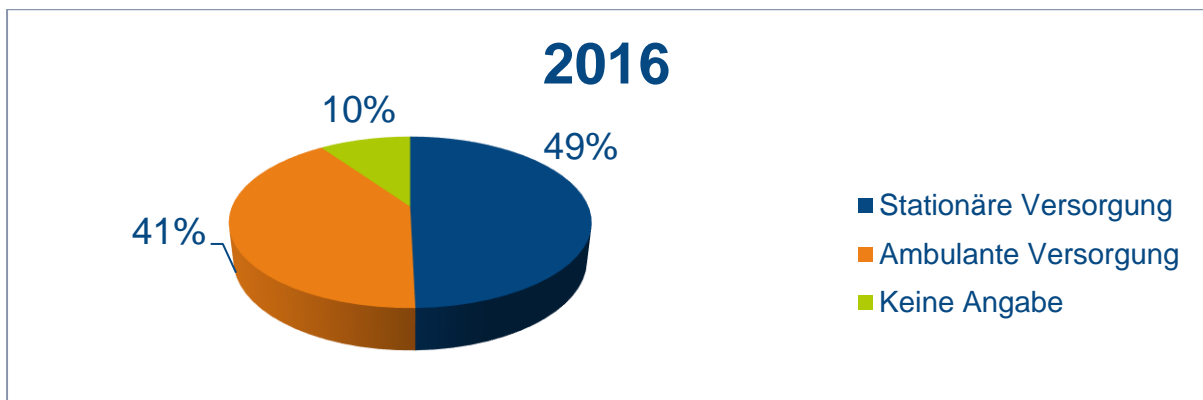


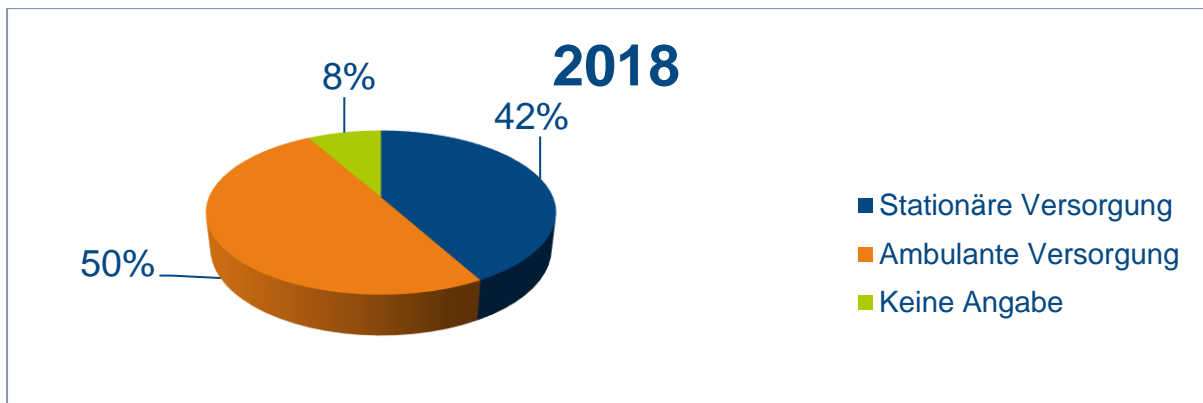
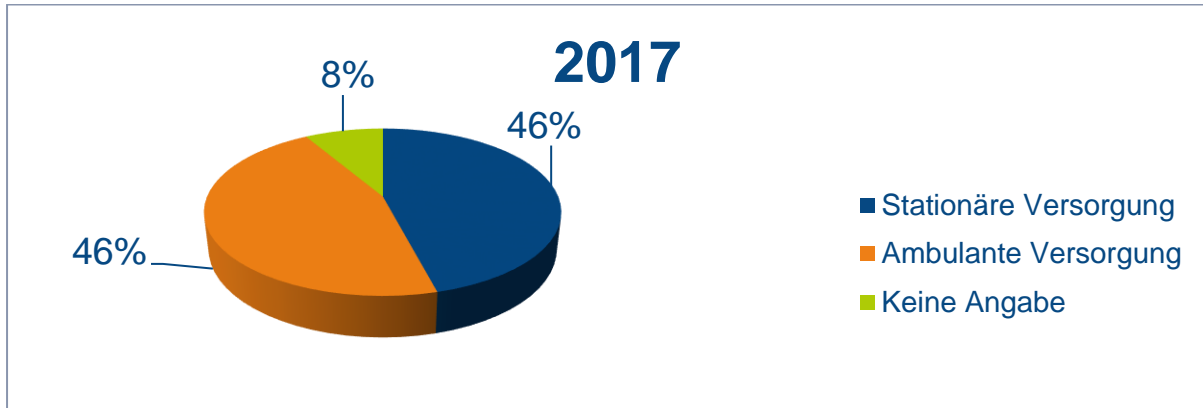


Von den in 2018 übermittelten 810 Fachanfragen gingen 548 Anfragen telefonisch ein, 253 per E-Mail und 9 per Post. Im Vergleich zu den Vorjahren ergaben sich hier keine nennenswerten Verschiebungen bei den genutzten Kommunikationskanälen. Nach wie vor sind Telefon und E-Mail die mit Abstand am häufigsten genutzten Kommunikationswege. Eine Korrespondenz per Post erfolgt nur in sehr wenigen Fällen und spielt insgesamt eine untergeordnete Rolle bei eingehenden Fachanfragen.

1.1.3 Unterscheidung nach Versorgungsform

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

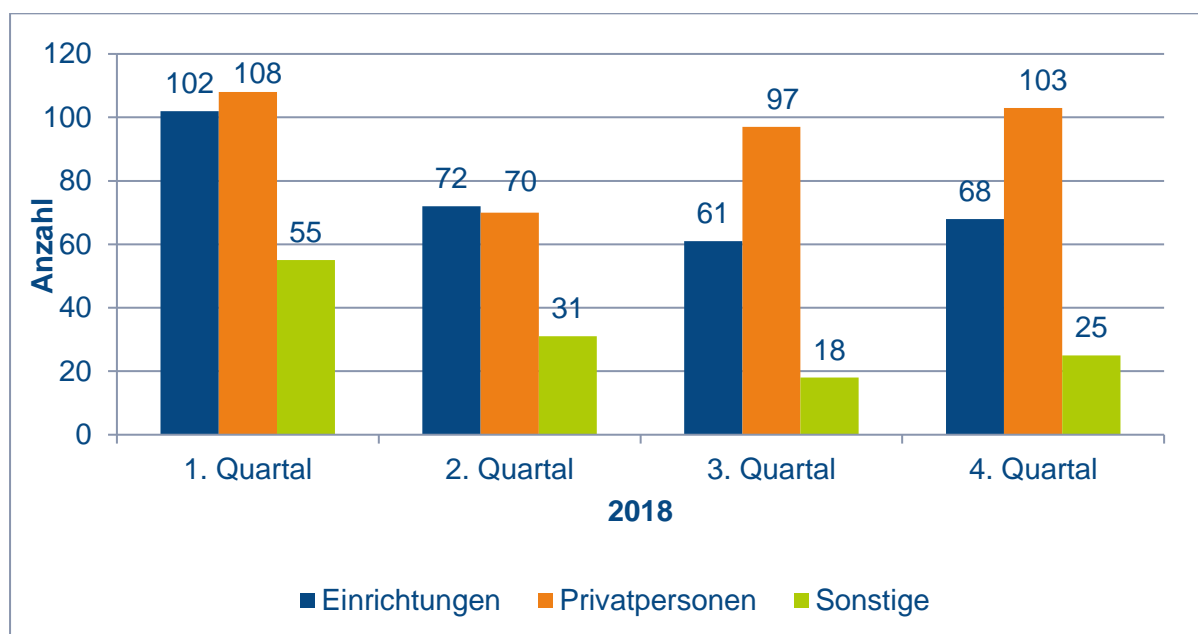




Im Vergleich der Jahre 2017 mit 2018 kann festgestellt werden, dass der Anteil an Fachanfragen zu ambulanten Diensten zugenommen hat (+4 %), wohingegen der Anteil der Anfragen zu stationären Einrichtungen in gleichem Maße rückläufig ist. Die Trendanalyse der Jahre 2016 bis 2018 ergibt durchgehend steigende Anfragevolumina im Bereich ambulanter Versorgungsformen, gleichzeitig sind die Anfragen im stationären Setting konstant rückläufig. Der über die vergangenen Jahre zunehmende Beratungsbedarf zu ambulanten Diensten hängt augenscheinlich mit zunehmend komplexeren pflegerischen und regulatorischen Anforderungen zusammen. Stationäre Einrichtungen agieren häufiger im Verbund bzw. in größeren Organisationseinheiten, so dass hierdurch größere Möglichkeiten interner Know-How-Generierung und somit ein geringerer Beratungsbedarf durch Institutionen wie dem MDK Bayern besteht.

1.1.4 Unterscheidung nach Fachlichkeit

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

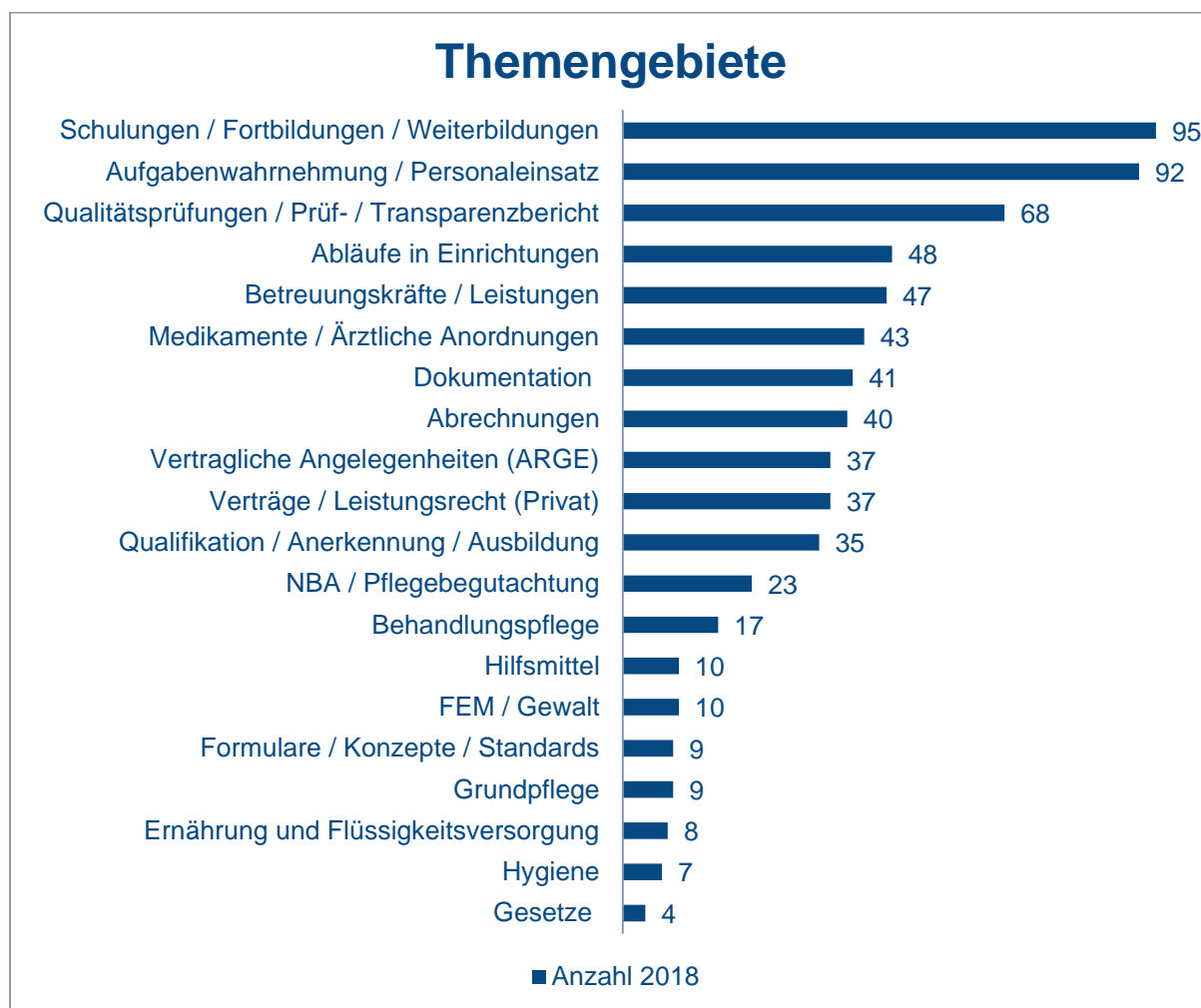


2018 erreichten den MDK Bayern 303 Anfragen von Pflegeeinrichtungen. Daneben haben sich 378 Privatpersonen informiert und 129 Anfragen gingen von weiteren Institutionen ein. Dies stellt im Vergleich 2018 mit 2017 eine zahlenmäßig deutliche Steigerung in allen Bereichen (+38 Anfragen von Einrichtungen, +85 Anfragen von Privatpersonen, +38 Anfragen von sonstigen Institutionen) dar.

Die Anfragen stammen auch in 2018 überwiegend von Privatpersonen (47 %), allerdings hat sich der Abstand zu den Anfragen aus Einrichtungen (37 %) im Vergleich zu 2017 deutlich vergrößert. Auf sonstige Anfragende (16 %) entfällt weiterhin eher ein geringer Anteil.

1.2 Darstellung der Themenvielfalt

Die im Rahmen der Fachanfragen registrierten Inhalte und Themen sind äußerst vielfältig. Auffällig ist insoweit, dass die Fachanfragen meist mehrere Fragestellungen zu einem Themengebiet beinhalten. Bei den 2018 eingegangenen Fachanfragen erfolgt eine Unterteilung in folgende Themengebiete:



Zudem kommen 130 „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 Schwerpunkten bei fachlichen Anfragen in 2018 zählen die Themenbereiche „Schulungen / Fortbildungen / Weiterbildungen“, „Aufgabenwahrnehmung / Personaleinsatz“ und der Bereich „Qualitätsprüfungen / Prüf- / Transparenzbericht“.

Das Themengebiet „Schulungen / Fortbildungen / Weiterbildungen“ umfasst:

- Umsetzung und Inhalte von Erste-Hilfe-Kursen
- Hygieneschulungen
- Fachspezifische Weiterbildungen des Personals, u.a.

Das Themengebiet „Aufgabenwahrnehmung / Personaleinsatz“ beinhaltet:

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

Der Bereich „Qualitätsprüfungen / Prüf- / Transparenzbericht“ setzt sich zusammen aus:

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

„Sonstige Anfragen“ umfassen alle Fragestellungen, welche keiner der dargestellten Themengebiete zugeordnet werden können. Inhaltlich handelt es sich häufig um:

- Anfragen zu stationären Kliniken oder Arztpraxen
- Unterstützungsanfragen bei der Suche nach Pflegeeinrichtungen
- Baurechtliche Vorgaben für Pflegeeinrichtungen, u.a.

2. Zusammenfassende Einschätzung und Ausblick

2.1 Zusammenfassung

Die Anzahl der eingehenden Fachanfragen beim MDK Bayern hat in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Ausgehend von einem zahlenmäßig bereits hohen Niveau im Jahr 2017 erfolgte in 2018 nochmals eine spürbare Zunahme der Anfragen um weitere 25 %. Diese Zahlen belegen erneut eindrucksvoll, dass der MDK Bayern sowohl von Fachpersonal und Privatpersonen, aber auch von Pflegeeinrichtungen und Institutionen als kompetente und serviceorientierte Anlaufstelle für Fachanfragen zum Thema Pflege wahrgenommen wird.

2.2 Vorhaben

Strategisches Ziel bleibt weiterhin, das Serviceerlebnis der Anfragenden, das Anfragevolumen selbst sowie die Bearbeitungsdauer mit Hilfe des etablierten Bereichs der Frequently Asked Questions (FAQ's) auf der Unternehmenshomepage des MDK Bayern positiv zu beeinflussen. Hier werden besonders häufig gestellte Anfragen thematisch aufbereitet und regelmäßig aktualisiert bzw. erweitert. Die FAQ's sind für alle Interessierten erreichbar unter:

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

Sie beinhalten etwa Fachanfragen zu den Themengebieten Medikation, Umgang mit Betäubungsmitteln, Meldepflichten und Nachweise, Tagesabläufe in Pflegeeinrichtungen, sowie zum Personal von Pflegeeinrichtungen. Dieser Homepagebereich ist bereits um aktuelle Fragestellungen erweitert worden. Grundlage hierfür ist das kontinuierliche Controlling der eingehenden Fachanfragen: Sobald sich hieraus thematische Tendenzen mit besonders hohem oder besonders häufigem Beratungsbedarf erkennen lassen, reagiert der MDK Bayern mit einer entsprechenden Anpassung im FAQ-Bereich. Um die Reichweite und Bekanntheit dieses Serviceangebots weiter zu steigern, werden die Anrufer bei telefonisch eingehenden Fachanfragen über unser Serviceangebot informiert.

2.3 Kurzer Ausblick auf das Jahr 2019

Die bereits in den Monaten Januar und Februar 2019 eingegangene Zahl an Fachanfragen und die hierfür erforderlichen Personalressourcen bestätigen die Notwendigkeit eines effizienten und transparenten Managements von Fachanfragen beim MDK Bayern. Es zeichnet sich ein konstant hohes Niveau an Fachanfragen bei einer deutlichen Zunahme des Bearbeitungsaufwands im Vergleich zum gleichen Zeitraum 2018 ab. Ursächlich ist neben der zunehmenden und äußerst positiv zu bewertenden Bekanntheit und Reputation des MDK-Bayern als kompetenter Ansprechpartner möglicherweise auch die zunehmende Komplexität des Pflegesektors und der damit verbundenen Dienstleistungserbringung. Darüber hinaus rechnen wir auch durch die Umsetzung der novellierten Qualitätsprüfungsrichtlinie in der stationären Pflege mit einem erhöhten Aufkommen an Fachanfragen zu diesem wichtigen Thema. Hierfür hat der MDK Bayern zusätzliche Kapazitäten geschaffen und wird im Rahmen von bayernweiten Fortbildungsveranstaltungen die Beteiligten bei der Einführung des neuen Qualitätsprüfungsverfahrens unterstützen.

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