

Gemeinsamer Ausschuss für die Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsprüfung der Psychiatrischen Institutsambulanzen in Bayern

Erwachsenenpsychiatrie

Prüfungskriterien zur Struktur- und Prozessqualität – Leitfaden

Name der Einrichtung
Psychiatrische Institutsambulanz
Straße, Hausnummer
PLZ Ort

Standortnummer: xxxxxxxxx

Prüfdatum: tt.mm.jjjj

Vorwort:

Mit dem Beschluss des Gemeinsamen Bundesausschusses über eine **Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RL)**, veröffentlicht im BAnz. am 15.11.2016, erhält die Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsprüfung konkrete Hinweise zur Umsetzung der Überprüfung.

Die QM-RL fordert ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement zur kontinuierlichen Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung sowie der Organisationsentwicklung. Die QM-RL lässt in § 1 den Einrichtungen bei der Einführung und Umsetzung ihres QMS eine eigene Ausgestaltung ausdrücklich zu, sie können aber auch auf vorhandene QM-Verfahren bzw. -Modelle zurückgreifen.

Nachdem die meisten Einrichtungen nach der DIN EN ISO 9001 zertifiziert sind, wird ein konkreter Bezug zwischen der Erhebung der Struktur- und Prozessqualität und den jeweiligen Abschnitten der Norm mit den angeführten Hinweisen bei den einzelnen Fragenkomplexen gegeben bzw. genommen.

Die Partner der Vereinbarung nach §§ 113, 118 und 120 SGB V:

AOK Bayern
Die Gesundheitskasse
Carl-Wery-Straße 28
81739 München
Telefon (089) 62 730-0
Telefax (089) 62 730-107

KNAPPSCHAFT
Regionaldirektion München
Putzbrunner Str. 73
81739 München
Telefon (089) 38175-0
Telefax (089) 38175-103

**BKK Landesverband
Bayern**
Züricher Straße 25
81476 München
Telefon (089) 74579-0
Telefax (089) 74579-55399

IKK classic
Postfach 71 05 24
81455 München
Telefon (089) 74 818-0
Telefax 0800 4558888-153

**Sozialversicherung für Landwirtschaft,
Forsten und Gartenbau
als Landwirtschaftliche Krankenkasse**
Postfach 10 13 20
34013 Kassel
Telefon (0561) 785-10538
Telefax (0561) 785-219040

**Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)
Landesvertretung Bayern**
Arnulfstraße 201 a
80634 München
Telefon 089 552551-0
Telefax 089 552551-14
als gemeinsamer Bevollmächtigter
gemäß §212 Abs. 5 Satz 6 ff. SGB V für
die Ersatzkassen

Bayerischer Bezirketag
Ridlerstr. 75
80339 München
Telefon (089) 212 389-0
Telefax (089) 296706

**Bayerische
Krankenhausesellschaft e.V.**
Radlsteg 1
80331 München
Telefon (089) 290 8300
Telefax (089) 290 83099

Inhaltsübersicht:

1 Strukturqualität

- 1.1 Räumliche Gegebenheiten
- 1.2 Medizinisch-technische Gegebenheiten
- 1.3 Personelle Gegebenheiten
- 1.4 Indikationsstellung / Spezifischer Versorgungsauftrag
- 1.5 Kommunikationsstruktur
- 1.6 Therapieangebot und Behandlungskontinuität
- 1.7 Sonstiges

2 Prozessqualität

- 2.1 Wartezeiten
- 2.2 Diagnostik und Behandlungsplanung
- 2.3 Aufsuchende Behandlung
- 2.4 Vernetzungen
- 2.5 Fallbesprechungen / Verlaufsbesprechungen
- 2.6 Spezifische Konzepte bzw. Ansätze zur Vermeidung / Verkürzung stationärer Aufenthalte
- 2.7 Verordnungsweise
- 2.8 Multiprofessionelle Behandlung und Komplexleistung
- 2.9 Behandlungsplan/-Ziel
- 2.10 Weitervermittlung / Beendigung

1. Strukturqualität

1.1	Räumliche Gegebenheiten <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen: 7.1.1 Allgemeines; 7.1.3 Infrastruktur</i>		
1.1.1	Ist im Außen- und Innenbereich eine entsprechende Hinweisbeschilderung zur PIA vorhanden?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.2	Gibt es eine(n) Empfang / Anmeldestelle / Sekretariat für die Ambulanzpatienten?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.3	Steht den Patienten ein Wartebereich zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.4	Sind Räume (Sprechzimmer) mit entsprechender Ausstattung und Gestaltung für störungsfreie Gespräche mit PatientInnen, Angehörigen und für Teamgespräche vorhanden?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.5	Sind Untersuchungszimmer vorhanden? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.6	Ist ein Gruppen- und/oder Besprechungsraum vorhanden?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.7	Ist ein barrierefreier Zugang zu den Ambulanzräumen möglich?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.8	Werden direkt kontaktsuchende Patienten außerhalb der Öffnungszeiten der Einrichtung darüber informiert, wohin sie sich in Notfällen wenden können? ²	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.2	Medizinisch-technische Gegebenheiten <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen: 7.1.2 Personen; 7.1.3 Infrastruktur</i>		
1.2.1	Stehen diagnostische Maßnahmen (Testpsychologische Verfahren, EKG, EEG, CCT, MRT, Röntgen, Labor) – ggf. auch extern – zu den regulären Dienstzeiten sowie (dem Bedarf entsprechend) bei Notfällen zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.2.2	Ist ein ausreichendes Notfallmanagement (z. B. Notfallkoffer, Sauerstoffflasche, Defibrillator) verfügbar?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Ist die Ausstattung der Zimmer für entsprechende Untersuchungen ausreichend?

² Hier ist eine Beschilderung im Eingangsbereich und ein entsprechender Text auf dem Anrufbeantworter notwendig.

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

1.3	Personelle Gegebenheiten <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen: 7.1.1 Allgemeines; 7.1.2 Personen; 7.2 Kompetenz; 7.3 Bewusstsein</i>			
1.3.1.	Ist das Ambulanzteam multiprofessionell besetzt? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.3.2	Facharztstandard (§ 6 Abs. 1 Satz 1 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) ² und Weiterbildung			
1.3.2.1	Erfüllt das Angebot der PIA die Kriterien des Facharztstandards?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.3.2.2	Gibt es für alle Berufsgruppen Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.3.2.3	Ist ein rund um die Uhr erreichbarer Dienstarzt / Hintergrunddienst auch für die Notfallversorgung organisiert? ⁴	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.4	Indikationsstellung/Spezifischer Versorgungsauftrag⁵ (vgl. §§ 1, 3 Abs. 2 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes; 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien; 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QMS; 4.4 QMS und seine Prozesse</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1.2 Personen; 7.1.3 Infrastruktur; 7.2 Kompetenz</i>			
1.4.1	Wird die Indikation zur Diagnostik und Behandlung in der PIA dem Krankheitsbild entsprechend geprüft und dokumentiert (§ 2 Abs. 1 i.V.m. § 4 Abs. 2 der Vereinbarung)?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.4.2	Inanspruchnahme der PIA ("Aufnahmeregelungen") Gibt es eine geregelte Vorgehensweise um die Kriterien einer PIA-Behandlung zu überprüfen?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.4.3	Ist insbesondere im Rahmen einer Erstanfrage immer ein Facharzt beteiligt bzw. ist geregelt, dass den wegen einer Behandlung/Therapie anfragenden Personen ein kompetenter Gesprächspartner zur Verfügung steht?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.4.4	Ist für den zuständigen Arzt oder Psychotherapeuten der rasche und datenschutzkonforme Zugriff auf die Daten von Vorbehandlungen in der eigenen Klinik möglich? ⁶	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Im praktischen therapeutischen Handeln einer PIA müssen verschiedene Berufsgruppen mit jeweils besonderer Fachkompetenz zusammenwirken. Damit die jeweils besondere Fachkompetenz der verschiedenen zum Einsatz kommenden Berufsgruppen für die individuellen Therapieerfordernisse adäquat genutzt werden kann, müssen die unterschiedlichen beruflichen Blickwinkel in die Prozesse von Planung und Bewertung qualifiziert Eingang finden. Das Behandlungsteam muss nicht nur multiprofessionell zusammengesetzt sein, sondern auch tatsächlich im Alltag multiprofessionell zusammenarbeiten. Ein multiprofessionelles Team in diesem Sinne hat alle Berufsgruppen zu integrieren, also Ärzte, Pflegedienst, Psychologen, Sozialpädagogen, Ergotherapeuten und andere Therapeuten. Auch die adäquate Teamzusammensetzung ist ein Qualitätsmerkmal.

² Die PIA hat ihr Handeln an gesicherten wissenschaftlichen Erkenntnissen auszurichten. Diagnostik, Behandlung können auf umfangreiche gesicherte wissenschaftliche Erkenntnisse zurückgreifen. Die Psychopathologie und vergleichende Diagnostik (ICD und DSM), somatische, psychiatrisch-psychotherapeutische und sozialtherapeutische Behandlungsverfahren sind jeweils einzeln und in ihrem Zusammenwirken weitgehend standardisierbar und überprüfbar. Eine zentrale Voraussetzung für die Behandlung gemäß dem Stand des Fachwissens ist ein ausreichender Anteil von Fachärztinnen und Fachärzten, so dass alle Behandlungen nach „Facharztstandard“ erfolgen.

³ Alle Qualität des Behandlungsprozesses hängt wesentlich von den planenden und ausführenden Mitarbeiterinnen ab, d.h. diese sichern letztlich deren Qualität. Besteht ein Personalförderungskonzept bzgl. berufsbezogener Fort- und Weiterbildung? Welchen Ausbildungsstand besitzen die in der PIA tätigen Mitarbeiterinnen? Gibt es in der PIA Berufsgruppenübergreifende Fortbildungen? Gibt es individuell auf Mitarbeiter bezogene Fort- und Weiterbildungsangebote? Neben quantitativer Belastungsreduktion müssen solche zur inhaltlichen Verarbeitung von Belastungen treten. Bestehen realistische Zieldefinitionen bezüglich des mit der Behandlung Erreichbaren? Findet eine regelmäßige Supervision für alle Mitarbeiter statt? Ist die Teilnahme daran verbindlich?

⁴ Hinsichtlich der Notfallversorgung ist „rund um die Uhr“ die Sicherstellung des Facharztstandards mindestens als (rufbereiter) Hintergrunddienst sicherzustellen; bei Ambulanzen ohne bettenführende Stationen (z.B. an Tagkliniken oder PIA's nach § 118 Abs. 4) ist insoweit auf eine nächstgelegene dienstbereite PIA zu verweisen. Die Ansprechstellen im Notfall sind am Zugang zur Ambulanz durch Aushang / Beschilderung sowie Anrufbeantworter bekannt zu machen.

⁵ Es dürfen nur solche Kranke in der PIA behandelt werden, die wegen der Art, Schwere oder Dauer ihrer Erkrankung eines solchen besonderen krankenhausnahen Versorgungsangebotes bedürfen. Das Angebot der PIA soll sich nur an Kranke richten, die von anderen Versorgungsangeboten nur unzureichend erreicht werden.

⁶ Dies gilt auch für die Behandlung von Notfällen außerhalb der Öffnungszeiten.

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

1.5	Kommunikationsstruktur¹ <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.4 Kommunikation; 7.5 Dokumentierte Information</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden</i>	
1.5.1	Erfolgen Rücksprachen mit anderen an der Therapie Beteiligten, Hinzuziehung benötigter Personen usw. ohne wesentliche Verzögerungen oder sonstige Beeinträchtigungen des geordneten Arbeitsablaufes?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.5.2	Erfolgt eine zeitnahe Berichterstattung an die weiterbehandelnden Ärzte und Psychotherapeuten (z.B. Arztbrief)? ²	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.5.3	Werden Informationen von den Vorbehandelnden und Mitbehandelnden bzw. anderen Beteiligten eingeholt?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.6	Therapieangebot und Behandlungskontinuität (§ 6 Abs. 1 Satz 2 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1.2 Personen</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung</i>	
1.6.1	Wird die Behandlungskontinuität bei Patienten, die einer langfristigen Therapie bedürfen, von der PIA angeboten?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.6.2	Hält die PIA ein geeignetes Diagnostik- und Therapieangebot für die behandelten Patientengruppen vor?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.6.3	Werden für die behandelten Patienten in angemessenem Maß ausreichend Gruppenleistungen angeboten? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7	Sonstiges	
1.7.1	Dokumentationssystem (§10 Abs. 1 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001: Abschnitt 7 Unterstützung: 7.5 Dokumentierte Information; 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren; 7.5.3. Lenkung dokumentierter Verfahren</i>	
1.7.1.1	Sind die Erfordernisse an die Inhalte und Form der Dokumentation für Diagnostik und Therapie aller an der Therapie beteiligten Berufsgruppen erfüllt? ⁴	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.1.2	Kann über dokumentierte Informationen (auch im Notfall) rechtzeitig jederzeit verfügt werden?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.1.3	Stehen formalisierte Dokumente (z. B. Medikations-, Behandlungsplanung) zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Neben solchen, vor allem die Ebene des Gesamtkrankenhauses betreffenden technischen Systemen umfasst das interne Kommunikationssystem eines Krankenhauses auch die unmittelbar Therapie bezogene Kommunikation innerhalb des therapeutischen Teams. Konkret umgesetzt sind dazu notwendig ein fachübergreifendes Besprechungs- und Konferenzsystem, das System der internen Post, Vordrucke als Informationsträger, leistungsfähige EDV-Hard- und Software; Genügend Bildschirme, angeschlossen an ein internes Datennetz. Sind in Krisensituationen weitere Mitarbeiter ausreichend schnell und zuverlässig erreichbar? Ist wechselseitige Kommunikation möglich? Verfügt die PIA über ein schriftliches Kommunikationssystem, das gewährleistet, dass therapierelevante Informationen ihre Adressaten (auch momentan abwesende) zuverlässig erreichen? Ist das Informationsmanagement innerhalb der PIA so aufgebaut, dass es den Behandlungsprozess unterstützt? Sind die Mitarbeiterinnen der verschiedenen Berufsgruppen über ihre jeweiligen Terminpläne wechselseitig unterrichtet?

² Der ärztliche Brief enthält schriftliche Informationen zu Anamnese, Befunden, Diagnosen und eine epikritische Bewertung sowie ggf. eine Therapieempfehlung, insbesondere aktuelle Medikation.

³ Nach § 6 Abs. 2 der PIA Rahmenvereinbarung umfasst das Leistungsspektrum der PIA im Sinne einer Komplexleistung das gesamte Spektrum psychiatrisch-psychotherapeutischer Diagnostik und Therapie entsprechend dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse. Dazu gehören auch Gruppenleistungen.

⁴ Sind alle relevanten Informationen über den Behandlungsverlauf dokumentiert und für spätere Zwecke nachvollziehbar dargestellt? (Dies bezieht sich in erster Linie auf den jeweiligen Inhalt der Dokumentation) Ist gewährleistet, dass aktuelle Therapieinformationen, aus denen Handlungen oder Entscheidungen folgen sollten, ihre jeweiligen Adressaten (Ausführende oder Entscheidende) rechtzeitig erreichen? (Die Gewährleistung dieser Funktion erfordert eine daran ausgerichtete Systematik in der Handhabung der Dokumentation).

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

1.7.2	Mindestmaßnahmen zu effizientem Datenschutz <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.5 Dokumentierte Information; 7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse</i>	
1.7.2.1	Gibt es verbindliche Handlungsanweisungen über den Umgang mit Patientendaten? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.2.2	Ist die organisatorische und technische Sicherung des Zugriffs auf Daten (Verschluss) gewährleistet?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.2.3	Ist im Bereich der Anmeldung eine ausreichende Diskretion gewährleistet?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.2.4	Wird das in der PIA tätige Personal hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Bestimmungen regelmäßig geschult?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3	Verpflichtungen zur Qualitätssicherung² (§§ 113 Abs. 4 SGB V i. V. m § 135 a Abs. 1 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung; 8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung; 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse</i> <i>Abschnitt 9 Bewertung der Leistung: 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung; 9.1.1 Allgemeines; 9.1.3 Analyse und Bewertung</i> <i>Abschnitt 10 Verbesserung: 10.1 Allgemeines; 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen; Fortlaufende Verbesserung</i>	
1.7.3.1	Sind über die AmBADO hinaus Regelungen zur kontinuierlichen Qualitätssicherung getroffen?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3.2	Gibt es in der PIA (ggf. in der gesamten Klinik) Maßnahmen, die dazu geeignet sind, die Qualität der Leistungen langfristig und systematisch zu optimieren? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3.3	Werden Plausibilitätsprüfungen bei der Abrechnung der erbrachten Leistungen gegenüber den Kostenträgern durchgeführt?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3.4	Wird durch geeignete Maßnahmen eine vertragskonforme Abrechnung von Leistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3.5	Stehen regelmäßige und aktuelle Informationen (z. B. Controllingberichte) bzgl. der erbrachten Leistungen und dabei anfallenden Kosten zur Verfügung? ⁴	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Existieren Dienstanweisungen/Dienstvorschriften/Arbeitsanweisungen für die Be- und Verarbeitung von personenbezogenen Daten, über die Aussonderung und Vernichtung von Unterlagen mit personenbezogenen Daten, über den Umgang mit EDV-Anlagen? Ist der Verschluss der Räume und von Akten angeordnet (schriftlich/mündlich)? Gibt es für die Registratur/Archiv ein Ausgabekonzept (Organisation, Zutritts- und Zugangsregelung usw.).

² Krankenkassen und Leistungserbringer haben eine bedarfsgerechte und gleichmäßige, dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse entsprechende Versorgung der Versicherten zu gewährleisten (vgl. § 70 Abs. 1 SGB V). Die Berufsordnung für Ärzte enthält ebenfalls die Pflicht, „von der Ärztekammer eingeführte Maßnahmen zur Sicherung der Qualität der ärztlichen Tätigkeit durchzuführen“.

³ Zu den zentralen Voraussetzungen für Qualität gehören nicht nur materielle und personelle Ressourcen, sondern auch ein kontinuierlich auf Qualitätsoptimierung zielendes Qualitätsmanagement auf allen Ebenen der Klinik.

⁴ Wenn die Balance zwischen Ressourcen und bestmöglicher Therapie gelingen soll, sind laufende, gut aufbereitete Informationen über die Kosten- und Leistungsentwicklung notwendig.

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

1.7.4	Beurteilung der Öffentlichkeitsarbeit¹ <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien</i> <i>Abschnitt 5 Führung: 5.1 Führung und Verpflichtung; 5.1.2 Kundenorientierung</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden</i>	
1.7.4.1	Können sich psychisch kranke Menschen und ihre Angehörigen über das Behandlungsangebot der PIA durch digitale Medien und Printmedien informieren?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.4.2	Werden (potentielle) Kooperationspartner in geeigneter Weise über das Behandlungsangebot informiert?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

	Ort, Datum	Name / Unterschrift Listenführung zu PRÜFTEIL 1

¹ Die bessere Kenntnis der konkreten Behandlungsangebote und -strukturen in der Klinik/PIA soll den potentiellen Nutzerinnen und Nutzer sowie den Kooperationspartnern den Zugang erleichtern. Die Öffentlichkeitsarbeit sollte auf Betroffene und ihre Angehörigen, die Fachöffentlichkeit, die allgemeine Öffentlichkeit, Krankenhäuser, komplementäre Dienste, niedergelassene Ärzte gerichtet sein.

2. Prozessqualität

2.1	Wartezeiten <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 5 Führung: 5.1 Führung und Verpflichtung; 5.1.2 Kundenorientierung</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Steuerung i.V.m 4.4 QMS und seine Prozesse; 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden; 8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung</i>	
2.1.1	Erstkontakt	
2.1.1.1	Ist die PIA in die Entlassungsvorbereitung von Patienten mit einbezogen?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.1.1.2	Sind die Wartezeiten bis zu einem Erstkontakt der Dringlichkeit angemessen?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.1.1.3	Werden Erstkontakte in geeigneter Weise vorbereitet?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.1.2	Krisenpatient	
2.1.2.1	Werden Zeitfenster für Krisenintervention vorgehalten bzw. sind rasche Kriseninterventionstermine möglich?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.2	Diagnostik und Behandlungsplanung <i>DIN EN ISO 9001: Abschn. 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung; 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden</i>	
2.2.1	Kennen und verwenden die MitarbeiterInnen Konzepte zur individuellen Diagnostik und Behandlungsplanung? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.2.2	Wurden alle in der PIA behandlungsrelevanten Diagnosen korrekt und vollständig verschlüsselt und an die zuständigen Kostenträger übermittelt? ²	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.2.3	Verwendet die PIA im Behandlungsverlauf die ihr zur Verfügung stehenden Formulare? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Dazu gehören insbesondere die psychopathologische Befunderhebung, psychologische Diagnostik, Anamneseerhebung, Psychopharmakotherapie, das Instrument der sozialtherapeutischen einschließlich der nachgehenden Behandlung, die Psychoedukation in Gruppen unter Einbezug der Angehörigen der Kranken, die Psychotherapie entsprechend der Psychotherapierichtlinien des Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen die im Rahmen eines individualisierten Behandlungsplanes zum Einsatz kommen sollen. Sie hat sich nach den für den Patienten jeweiligen Behandlungserfordernissen zu richten.

² Auf den Abrechnungsunterlagen müssen nach § 295 SGB V alle Diagnosen angegeben werden, derentwegen der Patient im entsprechenden Quartal behandelt wurde und für die Leistungen abgerechnet wurden (vgl. Anleitung des „DIMDI“ zur Verschlüsselung nach ICD 10-GM).

³ Therapieplan, Medikationsplan, Fallbesprechungen, etc.

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

2.3	Aufsuchende Behandlung <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen</i>	
2.3.1	Besteht für Patienten die Möglichkeit aufsuchende bzw. nachgehende Hilfen in Anspruch zu nehmen? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.3.2	Wird die Indikation zur aufsuchenden Behandlung regelhaft durch den behandelnden Arzt unter Wahrung des Facharztstandards überprüft?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.3.3	Erfolgt die Planung der Routen auch unter Beachtung des Wirtschaftlichkeitsgebotes (§12 SGB V)?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.4	Vernetzung <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien</i>	
2.4.1	Außenorientierung; Vernetzung psychosozialer Hilfen und Vermittlung nichtpsychiatrischer Hilfen (vgl. a. § 1 Abs. 2 Vereinbarung gem. §§ 118, 120) ² Bestehen angemessene Kooperationen, um dadurch die medizinische Versorgung und psychosoziale Integration der Patienten zu gewährleisten (z. B. mit niedergelassenen Ärzten, Beratungsstellen, etc.)? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.5	Fallbesprechungen/ Verlaufsbesprechungen <i>DIN EN ISO 9001:</i> <i>Abschnitt 7 Unterstützung: 7.4 Kommunikation</i> <i>Abschnitt 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung; 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen</i>	
2.5.1	Treffen beispielhaft aufgeführte Kriterien als Auslöser für eine Fallbesprechung/Verlaufsbesprechung zu? ⁴ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Behandlungsbeginn, zur Überprüfung des Behandlungsprofils bzw. Behandlungsplans ▪ Behandlungsdauer ▪ (Krisenhafte) Veränderungen während der Behandlung ▪ Zur Überprüfung der weiteren Behandlungsplanung z. B. bei Komplexleistung 	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.5.2	Erscheint die Anzahl der durchgeführten Fallbesprechungen/Verlaufsbesprechungen als plausibel und angemessen? ⁵	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Dazu gehört auch die Einleitung gezielter therapeutischer Maßnahmen in Wohnortnähe.

Eine besondere Problemgruppe stellen Patienten dar, die in Einrichtungen für Behinderte oder Heimen betreut werden und nicht ohne weiteres die Institutsambulanz aufsuchen können sowie eingeschränkt kooperative Patienten/Bezugspersonen.

Der Behandlungsbedarf in einer PIA besteht auch, wenn der Kranke in der Vergangenheit eine notwendige kontinuierliche Behandlung nicht aus eigenem Antrieb in Anspruch genommen hat oder die notwendige kontinuierliche Behandlung nicht stattgefunden hat, also eine Symptomverbesserung und soziale Stabilisierung nicht gelungen ist.

² Die PIA hat sich als Teil eines komplexen Versorgungssystems zu verstehen, die für den psychisch beeinträchtigten und erkrankten Menschen Leistungen mit dem Ziel seiner möglichst weitgehenden sozialen Integration einbringt. Die Vernetzung (koordinierte Kooperation) aller im medizinischen und sozialen Bereichen Tätigen in einer Region ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal psychiatrisch ambulanter Versorgung. In jedem Einzelfall muss sorgfältig geprüft werden, welches Angebot für die oder den Betroffenen momentan angemessen ist, und dass bei Bedarf die Überleitung an andere Stellen von den Mitarbeitern der PIA begleitet werden muss.

³ Abgefragt werden sollte auch, in welcher Form die Zusammenarbeit geregelt ist – z. B. GPV-Regularien o.ä. Vgl. auch §§ 2 und 7 der PIA Rahmenvereinbarung.

⁴ Teaminterne Kommunikation muss sicherstellen, dass in den Prozess der Planung und Kontrolle der Behandlung alle relevanten Blickwinkel eingebracht werden. Sie muss sicherstellen, dass die an der Behandlung beteiligten Personen am Behandlungsziel orientiert aufeinander abgestimmt tätig werden können.

⁵ Auffälligkeiten aufgrund der Häufigkeiten im Vergleich zu den bisher geprüften Ambulanzen.

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

2.6	Spezifische Konzepte bzw. Ansätze zur Vermeidung/Verkürzung stationärer Aufenthalte (Psychoedukation, Krisenmanagement, Behandlungsvereinbarung vorhanden) <i>DIN EN ISO 9001: Abschn. 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen</i>	
2.6.1	Gibt es Ansätze zur Vermeidung stationärer Aufenthalte durch ambulante Kriseninterventionen, Psychoedukation oder alternative Maßnahmen? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.6.2	Hält die PIA in angemessener Weise störungsspezifische Therapieangebote für die Behandlung spezifischer Erkrankungen vor?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.7	Verordnungsweise	
2.7.1	Werden bei der Verordnung von Arznei- und Heilmitteln das Wirtschaftlichkeitsgebot gem. § 12 SGB V sowie die Arzneimittel- und Heilmittel-Richtlinie beachtet? ²	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.7.2	Wurden Maßnahmen ergriffen, um die Arzneimittelsicherheit zu gewährleisten? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.8	Multiprofessionelle Behandlung / Komplexleistung <i>DIN EN ISO 9001: (Abschn. 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung; 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen; 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen; 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung)</i>	
2.8.1	Wird das Leistungsangebot der PIA im Sinne einer Komplexleistung (gesamtes Spektrum psychiatrisch-psychotherapeutischer Diagnostik und Therapie entsprechend dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse) vorgehalten?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.8.2	Wird die Indikation zur multiprofessionellen Behandlung dem Therapieverlauf entsprechend regelmäßig überprüft? ⁴	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.8.3	Wird das Behandlungssetting der Behandlungsbedürftigkeit gerecht?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Die PIA soll auch ermöglichen Krankenhausaufenthalte zu vermeiden. Ein Instrument zur Erreichung dieser Ziele ist die Gewährleistung von Behandlungskontinuität. Die Behandlungskontinuität setzt auch Kontinuität in persönlichen Beziehungen zwischen Kranken und multiprofessionellem Behandlungsteam voraus. Ein weiterer Ansatz ist die kurzfristige Bereitstellung von „Notfallterminen“ bei Verschlechterung, telefonische Erreichbarkeit, ggf. „Krisenpläne“, Behandlungsvereinbarungen o.ä.

² Zu einer wirtschaftlichen Verordnungsweise zählt man auch den Einsatz von Generika und Reimporten soweit dies therapeutisch vertretbar ist. Verordnungen ohne psychiatrischen Bezug sind dabei grundsätzlich nicht zulässig.

³ Verweis auf § 4 Abs. 2 Pkt Arzneimitteltherapiesicherheit der QM-Richtlinie des GBA sowie den AM-RL und der Anlage 5 der PIA Rahmenvereinbarung

⁴ siehe Pkt. „Nichtärztliche Leistungen“ der Anlage 5 der PIA Rahmenvereinbarung

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

2.9	Behandlungsplan/-ziel <i>DIN EN ISO 9001: Abschnitt 6 Planung: 6.2. Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung Abschnitt 8 Betrieb: 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen; 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen; 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung; 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit</i>	
	Wurde bzw. wird die Indikation zur Diagnostik u./o. Therapie dem Therapieverlauf entsprechend regelmäßig durch die PIA überprüft.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.9.2	Wird bei längerfristiger Behandlung eine Therapieplanung durchgeführt?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.9.2	Werden Therapieziele und erforderliche medizinische Maßnahmen unter Beachtung fachlicher Gesichtspunkte und des Wirtschaftlichkeitsgebotes gemäß § 12 SGB V reflektiert und dokumentiert? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.9.3	Werden die formulierten Behandlungsmaßnahmen entsprechend durchgeführt?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.9.4	Erfolgen Therapiezielkontrollen entsprechend dem Krankheitsverlauf und ggf. neu zu formulierender Therapieziele?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.10	Weitervermittlung / Beendigung	
2.10.1	Wird durch die Einrichtung geprüft, ob Patienten zur weiteren Behandlung an externe Stellen übergeleitet werden können (finden Abgrenzungskriterien zu anderen Kostenträgern Beachtung)?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

	Ort, Datum	Name / Unterschrift Listenführung zu PRÜFTEIL 2

¹ Der individuelle Therapieprozess ist nachvollziehbar zu dokumentieren.