

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

Kinder- und Jugendpsychiatrie

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) 74818-0
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
Krankenhausgesellschaft 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 Kommunikation
- 1.6 Behandlungskontinuität und Diagnostik-/Therapieangebot
- 1.7 Qualitätssicherung, Datenschutz und Öffentlichkeitsarbeit

2 Prozessqualität

- 2.1 Wartezeiten
- 2.2 Aufsuchende Behandlung
- 2.3 Vernetzungen
- 2.4 Fallbesprechungen / Verlaufsbesprechungen / Fallkonferenzen
- 2.5 Spezifische Konzepte bzw. Ansätze zur Vermeidung stationärer Aufenthalte
- 2.6 Verordnungsweise
- 2.7 Kriterien nach § 3, 4 u. 6 der Vereinbarung
- 2.8 Multiaxiale Diagnostik
- 2.9 Behandlungsplan/-Ziel
- 2.10 Multiprofessionelle Behandlung und Komplexleistung
- 2.11 Umsetzung des Behandlungsplans
- 2.12 Wiedervorstellung mit erneuter diagnostischer und therapeutischer Evaluation
- 2.13 Weitervermittlung / Beendigung

1. Strukturqualität

1.1	Räumliche Gegebenheiten <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen: 7.1.1 Allgemeines; 7.1.3 Infrastruktur		
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? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.1.5	Sind Untersuchungszimmer vorhanden? ²	<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 Öffnungszeit der Einrichtung darüber informiert wohin, sie sich in Notfällen wenden können? ³	<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> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen: 7.1.2 Personen; 7.1.3 Infrastruktur		
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 Kann die Vertraulichkeit von Gesprächen in den Besprechungszimmern gewahrt werden?

² Ist die Ausstattung der Zimmer für entsprechende Untersuchungen ausreichend?

³ Hier ist eine Beschilderung im Eingangsbereich und ein entsprechender Text auf dem Anrufbeantworter notwendig.

1.3	Personelle Gegebenheiten <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen: 7.1.1 Allgemeines; 7.1.2 Personen; 7.2 Kompetenz; 7.3 Bewusstsein			
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) ² Erfüllt das Angebot der PIA die Kriterien des Facharztstandards?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.3.3	Gibt es für alle Berufsgruppen Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.3.4	Ist ein rund um die Uhr erreichbarer Dienstarzt / Hintergrunddienst auch für die Notfallversorgung organisiert? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt	<input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.4	Indikationsstellung/Spezifischer Versorgungsauftrag⁴ (vgl. § 1, § 3 Abs. 2, § 6 Abs. 1 Satz 4 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001:</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 Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1.2 Personen; 7.1.3 Infrastruktur; 7.2 Kompetenz			
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	Gibt es eine geregelte Vorgehensweise („Aufnahmeregelungen“) um die Kriterien einer PIA- Behandlung zu überprüfen? ⁵	<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 Ein multiprofessionelles Team in diesem Sinne hat alle Berufsgruppen zu integrieren, also Ärzte, Psychologen, Sozialpädagogen, Ergotherapeuten und andere Therapeuten und Mitarbeiter. Auch die adäquate Teamzusammensetzung ist ein Qualitätsmerkmal. Das Team muss nicht nur multiprofessionell zusammengesetzt sein, sondern auch tatsächlich im Alltag multiprofessionell zusammenarbeiten.

² Eine zentrale Voraussetzung für die Behandlung gemäß dem Stand des Fachwissens (Verweis auf „Leitlinien“ und evidenzbasierte Medizin). ist ein ausreichender Anteil von Fachärztinnen und Fachärzten bzw. eine entsprechende fachärztliche Supervision, so dass alle Behandlungen nach „Facharztstandard“ erfolgen.

³ 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.

⁴ Gemäß der Vereinbarung (§§ 3 Abs. 2 und § 6 Abs. 1, Satz 4) liegt ein Schwerpunkt der kinder- und jugendpsychiatrischen Institutsambulanzen auf der differenzierten diagnostischen Abklärung komplexer kinder- und jugendpsychiatrischer Störungsbilder u. deren Behandlung. Es sollen nur solche Kranke längerfristig in der PIA behandelt werden, die wegen der Art, Schwere oder Dauer ihrer Erkrankung eines solchen besonderen krankenhausnahen Versorgungsangebotes bedürfen oder deren Betreuung durch niedergelassene Kinder- u. Jugendpsychiater auf Grund der weithin bestehenden Unterversorgung nicht möglich ist.

⁵ Es ist nicht Ziel der Ermächtigung von PIA, neben ambulanter außerklinischer Versorgung zusätzliche Angebote im Sinne von Doppelstrukturen aufzubauen (§2 Abs. 2 PIA-VE).

⁶ Dies gilt auch für Behandlungen von Notfällen außerhalb der Öffnungszeiten

1.5	Kommunikation <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.4 Kommunikation; 7.5 Dokumentierte Information Abschnitt 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden	
1.5.1	Interne Kommunikation ¹	
1.5.1.1	Erfolgen Rücksprachen mit anderen an der Therapie Beteiligten, Hinzuziehung benötigter Personen usw. ohne wesentliche Verzögerungen oder sonstige Beeinträchtigungen des geordneten Arbeitsablaufs?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.5.2	Externe Kommunikation	
1.5.2.1	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
1.5.2.2	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	Behandlungskontinuität und Diagnostik- / Therapieangebot (§ 4 Abs. 1 und 2 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschnitt 7 Unterstützung: 7.1.2 Personen Abschnitt 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	
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 Maße Gruppenleistungen angeboten? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Sind in Krisensituationen weitere Mitarbeiter ausreichend schnell und zuverlässig erreichbar?

Ist eine wechselseitige Kommunikation möglich?

Verfügt die PIA über ein 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.

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

1.7	Qualitätssicherung, Datenschutz und Öffentlichkeitsarbeit <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.5 Dokumentierte Information; 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren; 7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen Abschnitt 8 Betrieb: 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	
1.7.1	Dokumentationssystem (§10 Abs. 1 PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V) Abschnitt 7 Unterstützung: 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren; 7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen	
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? ¹	<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) 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
1.7.2	Verpflichtung zur Qualitätssicherung (§§ 113 Abs. 4 SGB V i.V.m. § 135 a Abs. 1 SGB V) <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 8 Betrieb: 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung; 8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung; 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse Abschnitt 9 Bewertung der Leistung: 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung; 9.1.1 Allgemeines; 9.1.3 Analyse und Bewertung Abschnitt 10 Verbesserung: 10.1 Allgemeines; 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen; Fortlaufende Verbesserung	
1.7.2.1	Werden in der PIA systematische und kontinuierliche Aktivitäten durchgeführt, um eine anhaltende und fortlaufende Qualitätsförderung zum Wohle der Patientenversorgung zu erreichen? ²	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.2.2	Stehen regelmäßige und aktuelle Informationen (z.B. Controllingberichte) bzgl. der erbrachten Leistungen und dabei anfallenden Kosten zur Verfügung? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.2.3	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
1.7.2.4	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 Sind alle relevanten Informationen von allen Berufsgruppen über den Behandlungsverlauf dokumentiert und für andere Personen und für spätere Zwecke nachvollziehbar dargestellt? Ist die Dokumentation planungs- und zielorientiert?

² 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 entsprechend der Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA.

³ 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

1.7.3	Datenschutz <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.5 Dokumentierte Information; 7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen Abschnitt 8 Betrieb: 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	
1.7.3.1	Gibt es verbindliche Handlungsanweisungen über den Umgang mit Patientendaten? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3.2	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
1.7.3.3	Ist im Bereich der Anmeldung eine ausreichende Diskretion gewährleistet?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
1.7.3.4	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

1.7.4	Beurteilung der Öffentlichkeitsarbeit² <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschnitt 5 Führung: 5.1 Führung und Verpflichtung; 5.1.2 Kundenorientierung Abschnitt 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden	
1.7.4.1	Können sich psychisch kranke Kinder und Jugendliche sowie 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 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 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> Abschnitt 5 Führung: 5.1 Führung und Verpflichtung; 5.1.2 Kundenorientierung 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		
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	Aufsuchende Behandlung <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschnitt 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen		
2.2.1	Werden aufsuchende bzw. nachgehende Hilfen angeboten? ¹	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.2.2	Wird die Indikation zur aufsuchenden Behandlung regelhaft unter Wahrung des Facharztstandards überprüft?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.2.3	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

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.

2.3	Vernetzung <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
	<p>Außenorientierung; Vernetzung nichtpsychiatrischer Hilfen (z.B. Jugendhilfemaßnahmen gem. § 118, 120) ¹</p> <p>Die PIA kooperiert mit den niedergelassenen Vertragsärzten sowie den niedergelassenen psychologischen und Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeuten und komplementären Einrichtungen, insbesondere im Einzugsgebiet für das die Versorgungsverpflichtung übernommen wurde.</p> <p>Es sollte hinterfragt werden, ob aus Sicht der Ambulanz der Sicherstellungsauftrag im niedergelassenen Bereich als ausreichend erfüllt betrachtet wird.</p>
2.3.1	<p>Außenorientierung; Vernetzung psychosozialer Hilfen und Vermittlung nichtpsychiatrischer Hilfen (vgl. a. § 1 Abs. 2 Vereinbarung gem. §§ 118, 120) ²</p> <p>Bestehen angemessene Kooperationen, um dadurch die medizinische Versorgung und psychosoziale Integration der Patienten zu gewährleisten (z. B. mit niedergelassenen Ärzten, Jugendhilfe, etc.)? ³</p> <p><input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt</p>
2.4	Fallbesprechungen / Verlaufsbesprechungen / Fallkonferenzen <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 7 Unterstützung: 7.4 Kommunikation Abschnitt 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung; 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen
2.4.1	<p>Treffen beispielhaft aufgeführte Kriterien als Auslöser für eine Fallbesprechung / Verlaufsbesprechung / Fallkonferenz zu? ⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> Planung einer zielgerichteten multiaxialen Diagnostik geeignete therapeutische Weichenstellung (ggf. multimodal) Therapieplanung bzw. -modifikation bei Behandlung in der Institutsambulanz <p><input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt</p>
2.4.2	<p>Erscheint die Anzahl der durchgeführten Fallbesprechungen/ Verlaufsbesprechungen /Fallkonferenzen als plausibel und angemessen? ⁵</p> <p><input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt</p>

¹ 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.

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 von Diagnostik u. Therapie alle relevanten Blickwinkel eingebracht werden. Sie muss sicherstellen, dass die an der Behandlung beteiligten Personen am Behandlungsziel orientiert aufeinander abgestimmt tätig werden können. Grundsätzlich muss für die Durchführung einer Fallbesprechung ein medizinischer Grund vorhanden sein. Die Unerfahrenheit der an der Behandlung beteiligten Therapeuten ist hierfür kein ausreichender Auslöser.

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

2.5	Spezifische Konzepte bzw. Ansätze zur Vermeidung/Verkürzung stationärer Aufenthalte (Psychoedukation, Krisenmanagement, Behandlungsvereinbarung vorhanden) <i>DIN EN ISO 9001:</i> 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		
2.5.1	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
2.5.2	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
2.6	Verordnungsweise		
2.6.1	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
2.6.2	Wurden Maßnahmen ergriffen, um die Arzneimittelsicherheit zu gewährleisten ³	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.7	Kriterien nach § 3, 4 und 6 der PIA-Vereinbarung gemäß §§ 113, 118 und 120 SGB V? <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschn. 5 Führung: 5.1 Führung und Verpflichtung; 5.1.2 Kundenorientierung Abschn. 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen		
2.7.1	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
2.8	Multiaxiale Diagnostik <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschn. 8 Betrieb: 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung; 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden		
2.8.1	Kennen und verwenden die MitarbeiterInnen Konzepte zur individuellen differenzierten Diagnostik komplexer kinder- und jugendpsychiatrischer Störungsbilder? ⁴	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.8.2	Wurde eine zielgerichtete multiaxiale Diagnostik durchgeführt und überprüft?	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.8.3	Wurden alle behandlungsrelevanten Diagnosen korrekt und vollständig verschlüsselt und an die zuständigen Kostenträger übermittelt? ⁵	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Durch Leistungen der PIA sollen gemäß § 2 Abs. 1 der PIA Rahmenvereinbarung Krankenhausaufenthalte vermieden werden. Das Instrument zur Erreichung dieser Ziele ist die Gewährleistung von Behandlungskontinuität. Die Behandlungskontinuität setzt auch Kontinuität in persönlichen Beziehungen zwischen Kranken und multiprofessionellem Behandlungsteam voraus. Diesem Ziel dient auch ein ausreichendes Angebot von Notfallterminen bzw. ambulanten Kriseninterventionen.

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 Dazu gehören in der Regel insbes. aktuelle, biographische u. Familienanamnese, psychopathologische Befunderhebung, körperlich-neurologische Untersuchung u. bei Bed. psychologische Diagnostik sowie zusätzliche Untersuchungen i.S. multiaxialer Diagnostik entsprechend der klinischen Verdachtsdiagnosen (vgl. Leitlinien der KJP-Fachgesellschaften) sowie abschließend eine differenzierte diagnostische Beurteilung gem. der sechs MAS-Achsen.

⁵ 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).

2.9	Behandlungsplan/-ziel <i>DIN EN ISO 9001:</i> 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	
2.9.1	Kennen und verwenden MitarbeiterInnen Konzepte zur individuellen multimodalen Behandlungsplanung bei kinder- und jugendpsychiatrischen Störungsbildern? ¹	<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
2.9.3	Werden Therapieziele und erforderliche medizinische Maßnahmen unter Beachtung fachlicher Gesichtspunkte und des Wirtschaftlichkeitsgebotes gemäß § 12 SGB V reflektiert und dokumentiert?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.9.4	Verwendet die PIA im Behandlungsverlauf die ihr zur Verfügung stehenden Formulare? ²	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.10	Multiprofessionelle Behandlung / Komplexeleistung <i>DIN EN ISO 9001:</i> 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	
2.10.1	Wird das Leistungsangebot der PIA im Sinne einer Komplexeleistung (gesamtes Spektrum kinder- und jugendlich psychiatrisch-psychotherapeutischer Diagnostik und Therapie entsprechend dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse erbracht?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.10.2	Wird die Indikation zur multiprofessionellen Behandlung dem Therapieverlauf entsprechend regelmäßig überprüft? ³	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.10.3	Wird das Behandlungssetting der Behandlungsbedürftigkeit gerecht?	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

¹ Dazu gehören insbesondere die eingehende Beratung der Patienten u. ihrer Bezugspersonen, die therap. Weichenstellung hinsichtlich kinder- u. jugendpsychiatrischer, psychotherapeutischer, psychopharmakotherapeutischer, anderer therapeut. Maßnahmen und ggf. Jugendhilfemaßnahmen sowie ein individuelles multimodales Behandlungskonzept bei weiterer Behandlung in der Institutsambulanz (Formulierung eines Behandlungsziels u. des geplanten Vorgehens).

² Therapieplan, Medikationsplan, Fallbesprechungen, etc.
³ siehe Pkt. „Nichtärztliche Leistungen“ der Anlage 5 der PIA Rahmenvereinbarung

Prüfungskriterien zur Struktur und Prozessqualität – Leitfaden

2.11	Umsetzung des Behandlungsplans <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschn. 7 Unterstützung: 7.1 Ressourcen; 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung Abschn. 8 Betrieb: 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 Abschn. 9 Bewertung der Leistung: 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung; 9.1.1 Allgemeines; 9.1.3 Analyse und Bewertung
2.11.1	Werden die formulierten Behandlungsmaßnahmen entsprechend durchgeführt? <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.11.2	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
2.12	Wiedervorstellung mit erneuter diagnostischer und therapeutischer Evaluation bei Therapie durch niedergelassene Fachkräfte <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschn. 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden
2.12.1	Besteht das Angebot der Wiedervorstellung bereits bekannter Patienten mit erneuter diagnostischer und therapeutischer Evaluation bei Therapie durch niedergelassene Fachkräfte? <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> bedingt erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
2.13	Weitervermittlung / Beendigung <i>DIN EN ISO 9001:</i> Abschnitt 4 Kontext der Organisation: 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien Abschn. 8 Betrieb: 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden; 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung; 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung
2.13.1	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