

Beschluss

des Gemeinsamen Bundesausschusses über eine Beauftragung des IQTIG mit der Einrichtung einer Kontakt- stelle für Patientenbefragungen

Vom 16. Juni 2022

Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) hat in seiner Sitzung am 16. Juni 2022 beschlossen, das Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTIG) im Rahmen seiner Aufgaben nach § 137a Absatz 3 SGB V wie folgt zu beauftragen:

I. Auftragsgegenstand

1. Das IQTIG wird beauftragt, eine Kontaktstelle für Patientenbefragungen [*Auftragstyp entsprechend Produktkategorie A 1*] zur Begleitung von Patientenbefragungen nach DeQS-RL im Regelbetrieb einzurichten.
2. Dabei sind folgende Aspekte zu berücksichtigen:
 - die Kontaktstelle sollte am IQTIG angesiedelt sein, da dort die fachlich adäquate Betreuung stattfinden kann
 - die Kontaktstelle soll sowohl telefonische Anfragen (Hotline) als auch Anfragen per E-Mail berücksichtigen
 - technische Implementierung der telefonischen Hotline (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Apparate, Räume, Arbeitsplätze, Website-Verlinkungen)
 - die Beantwortung der Anfragen soll auf Basis eines zu erstellenden Konzepts (Manuals) erfolgen, was die Qualität der Beantwortung sicherstellt
 - basierend auf dem Konzept erfolgt für die Kontaktstelle eine Schulung (z. B. patientenorientierte Kommunikation, datenschutzbezogene Fragen, inhaltliche Fragen zu den Fragebögen, Einführung zum QS-Verfahren PCI)
 - Planung der kontinuierlichen Anpassung des Manuals im Regelbetrieb
 - Klärung von personeller Besetzung und Zuständigkeiten für die Kontaktstelle als auch fachbereichsübergreifend
 - interne Evaluation der Kontaktstelle
3. Dabei sind insbesondere folgende Hinweise zu beachten:

Die Einrichtung der Kontaktstelle gliedert sich in die Phase des Aufbaus und die der Umsetzung bzw. des Betriebs. Die vorliegende Beauftragung adressiert die erste Phase, den Aufbau der Kontaktstelle. Die Kontaktstelle soll mit dem Regelbetrieb der Patientenbefragung *QS PCI* (Start 1. Juli 2022) eingerichtet sein und ab dem Zeitpunkt zur Verfügung stehen.

II. Hintergrund der Beauftragung

Zur Umsetzung der vorgesehenen Patientenbefragungen nach DeQS-RL beginnend mit der Patientenbefragung zum QS-Verfahren PCI, soll eine Kontaktstelle eingerichtet werden, um mögliche Nachfragen von Patientinnen und Patienten, die einen Fragebogen erhalten, beantworten zu können. Eine solche Kontaktmöglichkeit erhöht die Teilnahmebereitschaft, da zum einen direkt konkrete Fragen geklärt werden können und zum anderen indirekt eine Seriosität der Befragung bzw. der dahinterstehenden Institution vermittelt wird.

Entsprechend ist in den Tragenden Gründen vom 22. November 2019 zum Beschluss des Gemeinsamen Bundesausschusses über eine Änderung der DeQS-Richtlinie, Regelungen zu Patientenbefragungen in Teil 1 § 24 Abs. 2 ausgeführt (https://www.g-ba.de/downloads/40-268-6337/2019-11-22_DeQS-RL_Patientenbefragungen_TrG.pdf):

„Zudem enthalten die Befragungsunterlagen Informationen zum Rücksendedatum und ggf. zu Ansprechpartnern für etwaige Rückfragen seitens der zu befragenden Patientinnen oder Patienten (z. B. Telefonnummer der zuständigen Stelle bei der Bundesauswertungsstelle). Eine Festlegung, wer Ansprechpartner für Rückfragen sein soll und wie dieses Beratungsangebot unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen konkret umgesetzt werden soll, wird z.B. im Rahmen einer Beauftragung erfolgen.“

III. Weitere Verpflichtungen

Mit dem Auftrag wird das IQTIG verpflichtet,

- a) die durch die Geschäftsordnung des G-BA bestimmte Vertraulichkeit der Beratungen und Beratungsunterlagen zu beachten,
- b) die Verfahrensordnung des G-BA zu beachten,
- c) nach Bedarf über den Stand der Bearbeitung mündlich zu berichten und
- d) den Gremien des G-BA für Rückfragen und Erläuterungen auch während der Bearbeitung des Auftrages zur Verfügung zu stehen.

Über die Auftragsleistung ist ein Bericht (Manual und Schulungskonzept) zu erstellen und bei Abschluss dem G-BA vorzulegen.

Das IQTIG garantiert, dass alle von ihm im Rahmen dieser Beauftragungen zu erbringenden Leistungen und Entwicklungen frei von Rechten Dritter und für den G-BA ohne jede rechtliche Beschränkung nutzbar sind. Das IQTIG stellt den G-BA insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

IV. Abgabetermin

Der Bericht ist bis zum 31. August 2022 vorzulegen.

Berlin, den 16. Juni 2022

Gemeinsamer Bundesausschuss
gemäß § 91 SGB V
Der Vorsitzende

Prof. Hecken