



Psychotherapie

Aktuell

- Ψ Zahlen und Fakten zur Psychotherapie
- Ψ Lizenzfreie Testverfahren
- Ψ Das Qualitätsmanagement-System EPA-Psychotherapie



Gesundheitspolitik

- 2 Dieter Best**
Zahlen und Fakten zur Psychotherapie
- 8 Mechthild Lahme**
Bewertungsausschuss: Aufgaben und Funktion
- 9 Hans Nadolny**
Verlagerungseffekte stationär/ambulant
- 10 Heiko Borchers**
Psychiatrische Institutsambulanzen.
Die Psychiatrie-Enquête – Beginn des Wandels in der Psychiatrie

Fachbeiträge

- 12 Sabine Schäfer**
Immer öfter eine gute Wahl: Lizenzfreie Testverfahren
- 17 Angelika Enzian**
Die Quadratur des Kreises. Über das Messen psychischer Vorgänge
- 18 Sara Willms / Anja Klingenberg**
Kooperationsprojekt: Das Qualitätsmanagement-System EPA
für psychotherapeutische Praxen
- 21 Mechthild Lahme**
EPA – Psychotherapie. Ein alternatives Konzept zur Einführung eines
Qualitätsmanagementsystems in der Psychotherapeutischen Praxis?
- 24 Elvira Stradinger / Kerstin Thill / Isabel Fröhlich**
EPA – Praxisbericht

Aus Wissenschaft und Forschung

- 26 Cornelia Rabe-Menssen**
Zur Gruppentherapie bei schweren psychischen Störungen

Aus der Praxis – für die Praxis

- 29 Praxisabgabe**
Drei KollegInnen berichten über ihre Erfahrungen bei der Praxisabgabe
Denken Sie manchmal an den Vor-Ruhestand??
Erfahrungsbericht: Abgabe einer Kassenzulassung
Praxisabgabe zwischen Frust und Freud – ein Erfahrungsbericht
- 33 Informationsblatt**
Datenschutz: Wo sind Informationen über mich gespeichert und was ist
zu tun, wenn ich mit ihrer Veröffentlichung nicht einverstanden bin?
- 35 Christina Seimetz**
Ausbildungs- und Fortbildungskosten können Steuern mindern
– Fallstricke und Gestaltungsmöglichkeiten

Ausbildung

- 38 Barbara Lubisch**
Umfassende Novellierung der Psychotherapie-Ausbildung notwendig.
Der Berufsstand braucht ein einheitliches akademisches Qualitäts-
niveau!
- 40 Kerstin Sude**
8.000. Mitglied der DPtV: Interview mit Annette Flügel-Buchholz

Rechtsfragen

- 42 Jens-Peter Jahn**
Kürzung des Kaufpreises bei sittenwidriger Überhöhung

Veranstaltungen

- 43 Veranstaltungskalender Oktober bis Dezember 2010**
- 44 Kleinanzeigen**

Verbandsintern

- 45 Adressen DPtV/Impressum**

Rezensionen/Humorvolles

- 46 Gabriele Kennert**
Ressourcenorientierte Psychoökologie. Psyche und Körper ermutigen
- 47 Britta Liebing**
Zwanghafte Persönlichkeitsstörung und Zwangserkrankungen.
Therapie und Selbsthilfe
- 47 Humorvolles**

Leserbriefe

- 48 Leserbrief zum Beitrag von Carsten Frege**
Lerneffekte für den Reformprozess – was zeigen die Niederlande?
- 48 Leserbriefe zum Beitrag von Sabine Schäfer**
Das Gutachterverfahren in der Richtlinienpsychotherapie

Was ist Ihre Meinung über Ihren Psychotherapeuten bzw. Ihre Psychotherapeutin?

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

Elvira Stradinger

Kerstin Thill

Isabel Fröhlich

EPA – Praxisbericht

Mitarbeiterinnen einer Pilotpraxis erleben EPA

Ebenso wie die Patienten erhielten auch wir – die Therapeutinnen und Mitarbeiterinnen – jeweils einen Fragebogen. Die (anonyme) Befragung der Angestellten findet im Übrigen erst ab einer zweiköpfigen Belegschaft statt. Unsere Bögen enthielten Fragen nach den Arbeitsbedingungen, wie zum Beispiel nach der wöchentlichen Arbeitszeit und ob wir mit dieser zufrieden seien. An anderer Stelle sollten wir die Atmosphäre unter den Kolleginnen einschätzen.

Qualitätsmanagement ist für uns nichts Neues. Wir sind QM-versiert – haben wir in unserer Praxis doch bereits das Qualitätsmanagementsystem QEP eingeführt. Deshalb waren wir auch relativ unerschrocken, als unsere Chefin uns vorschlug, am EPA-Pilotprojekt teilzunehmen.

Wir sind für psychotherapeutische Verhältnisse eine große Praxis, bestehend aus zwei Psychotherapeutinnen (der Praxisinhaberin und einer Sicherstellungsassistentin), einer Arzthelferin und zwei Auszubildenden. Wir passten also ins Raster und da wir es eine gute Gelegenheit fanden, noch einmal eine ganz andere QM-Variante kennenzulernen, sagten wir zu.

EPA arbeitet mit direkten Rückmeldungen von Patienten und Zuweisern in Form von Fragebögen, das heißt es analysiert das Qualitätsmanagement unserer Praxis so, wie es sich nach außen darstellt. Darin unterscheidet es sich zum Beispiel zu QEP, das aus der Innenperspektive der Praxis heraus erarbeitet wird.

Während bei QEP der Blick nur auf die eigene Praxis beschränkt bleibt, wird bei EPA ein direkter Vergleich mit anderen Praxen ermöglicht. Die

Darstellung der Items erfolgt in Prozentzahlen, die angeben, wo man sich im Verhältnis zum bestmöglichen QM-Standard befindet und eben auch im Vergleich mit dem Durchschnitt anderer Praxen, die bereits an EPA teilgenommen haben.

Anmeldung

Die Anmeldung war schnell geschehen. In der Teilnahmeerklärung wurden verschiedene Daten abgefragt, beispielsweise ob wir eine ländliche oder städtische Praxis sind, welche Psychotherapieverfahren wir anbieten, wie viele Angestellte die Praxis beschäftigt. Die Fragebögen für die Patientenbefragung bekamen wir Mitte Januar 2010 vom AQUA-Institut zugeschickt. Dafür hatten wir im Vorfeld angegeben, wie viele Exemplare für Kinder und Jugendliche, Eltern und erwachsene Patienten wir benötigen, wenn jeder unserer Patienten eines erhalten sollte.

Fragebögen

Die Fragebögen sind an sich dreiteilige Sets: Neben dem 4-seitigen Fragebogen ist noch ein Anschreiben angefügt, das dem Patienten das Warum und Wie der Befragung erklärt sowie ein Freiumschlag für die Rücksendung ans AQUA-Institut, das die

statistische Auswertung übernehmen würde. Die Übergabe der Fragebogensets an die Patienten sah im Einzelnen so aus, dass wir unseren beiden Psychotherapeutinnen jeweils vor einer Therapiestunde ein solches Set in die Hand gaben. Diese nahmen sich dann während der Sitzung die Zeit, den Patienten zu erklären, worum es bei EPA geht, warum wir an diesem Projekt teilnehmen und dass wir uns über ihre Mitarbeit in Form einer ehrlichen Rückmeldung freuen würden – schließlich, so betonten sie, würden wir gerne wissen, wo wir gut sind und in welchen Bereichen wir noch besser werden können. Wichtig war auch, auf die Freiwilligkeit der Teilnahme sowie die Anonymität der Rücksendungen hinzuweisen. Unser Rücklauf an Fragebögen war bestimmt nicht zuletzt durch diese persönliche Erklärung eher hoch.

Während die Kinder und Jugendlichen von unserer Chefin während der Therapie aufgeklärt wurden – sofern sie als reif genug eingeschätzt wurden, um an der Befragung teilzunehmen – übernahm unsere Arzthelferin diese Aufgabe bei den Eltern.

Nach ca. 6 Wochen hatten wir alle Patienten mit Fragebögen „versorgt“.

Über die Befragung von Patienten und Mitarbeitern hinaus sieht EPA eine Zuweiserbefragung vor, um auch das Qualitätsmanagement bezüglich der Zusammenarbeit mit Ärzten, Kollegen und Institutionen, die Patienten an uns überweisen, beurteilen zu können. Auch hier lagen dem Fragebogen jeweils ein erläuterndes Anschreiben sowie ein Freiumschlag bei.

Mit der Erledigung dieser drei Aufgaben – dem Austeilen der Fragebögen an die Patienten bzw. dem Verschicken an die Zuweiser und dem Ausfüllen unserer eigenen Bögen – war unsere Arbeit in dieser ersten Phase von EPA getan. Die Rückmeldungen der Patienten und Zuweiser wurden ebenso wie die unseren direkt an das AQUA-Institut in Göttingen geschickt, wo sie dann ausgewertet wurden – genauer: Es wurde ein „Praxisprofil“ erstellt, das uns in der zweiten Phase, der Visitation, vorgestellt wurde.

Visitation

Am 25. Juni 2010 kam dann Frau Willms vom AQUA-Institut für die Visitation zu uns in die Praxis. Vorher hatten wir natürlich aufgeräumt (sogar das Archiv ...!), wie das eben so üblich ist, wenn Besuch kommt. Und

dieser besondere Besuch würde sich unseren Arbeitsplatz unserer Idee nach schließlich ganz genau ansehen und dabei nach Qualitätsstandards Ausschau halten.

Da Frau Willms extra aus Göttingen kam, übernachtete sie im nächsten Ort, so dass wir gleich morgens um 9.00 Uhr mit der Praxisbegehung beginnen konnten. Dabei wurden ihr zunächst die Mitarbeiterinnen vorgestellt und anschließend zeigte unsere Chefin ihr unsere Räumlichkeiten. Wir hatten erwartet, dass Frau Willms mit strengem Blick alles Mögliche gezeigt bekommen wollte, wurden jedoch positiv überrascht: Sie stellte zwar Fragen, aber nur wenige und diese waren durch ehrliches Interesse an unserer Arbeit und Arbeitsorganisation motiviert und keinesfalls mit einer „Inquisition“ vergleichbar. Danach führte Frau Willms mit unserer Chefin ein ausführliches Interview durch, das über die Themenkomplexe hinausging, die bereits im Therapeuten-Fragebogen abgefragt wurden.

Schließlich zog sich Frau Willms zurück, um die Ergebnisse des Interviews sowie die Notizen, die sie sich während der Praxisbegehung gemacht hatte, in den PC, genauer: in die Datenbank Visotool einzugeben. In diese Datenbank waren zuvor im Institut auch schon die Daten der rückläufigen Fragebögen eingepflegt worden. Jetzt war die Gesamtbewertung unserer Praxis also abgeschlossen.

Im Kindertherapiezimmer hatten wir inzwischen den Beamer aufgebaut und Stühle im Halbkreis aufgestellt, damit jeder einen guten Blick auf die Leinwand haben würde.

Visotool

Frau Willms gab uns zunächst eine Einführung in das Visotool, das auf der Homepage des AQUA-Instituts aus zugänglich ist. Dort würden wir die Ergebnisse unserer Auswertung einsehen können. Wir erhielten ein Benutzerkonto, um auch später noch auf die Daten zugreifen zu können und damit zu arbeiten. Bevor es zur Betrachtung der einzelnen Items kam, sahen wir uns noch das „EPA-Haus“ an. Dies ist eine grafische Dar-

stellung von fünf Domänen, die das Qualitätsmanagement nach dem EPA-Konzept umfasst: Infrastruktur, Qualität und Sicherheit, Menschen, Informationen und Finanzen. Diesen Domänen waren schließlich die Items der Fragebögen zugeordnet worden. Die ermittelten Durchschnittswerte der Antworten werden dabei nicht nur als Prozentzahlen wiedergegeben, sondern auch in Grafiken.

Ergebnisse

Nach einer Weile entwickelte sich eine Diskussion über die Ergebnisse, die wir erzielt hatten. Da wir an der Pilotstudie teilnahmen, sprachen wir auch darüber, ob manche der Items für eine psychotherapeutische Praxis



Mitarbeiterinnen der Praxis Schäfer in Weilheim
von links nach rechts: Elvira Stradinger (Arzthelferin), Kerstin Thill (Azubine Kauffrau für Bürokommunikation), Isabel Fröhlich (Azubine Kauffrau im Gesundheitswesen)

überhaupt anwendbar oder relevant sind. Zum Beispiel erachteten wir die Frage, ob wir einen „Kummerkasten“ angebracht hätten, als kontraproduktiv. Schließlich sollen die Patienten ihre Sorgen im direkten Kontakt mit dem Therapeuten oder über den Umweg über uns loswerden.

Außerdem konnten wir Frau Willms bei dieser Gelegenheit unser Feedback zu den Fragebögen geben, dazu, wie sie von den Patienten und Zuweisern angenommen wurden sowie deren Anmerkungen, die sie uns gegenüber äußerten. Bei den Zuweiserfragebögen wurden insbesondere die

Länge sowie die unzutreffenden Fragen beklagt.

To-do-Liste

Es besteht die Möglichkeit, direkt im Visotool eine To-do-Liste anzulegen. Aufgaben ergeben sich aus den Items, bei denen wir das Interesse und die Motivation haben, besser zu werden. Diese Liste kann als PDF-Datei gespeichert und ausgedruckt werden.

Wir fingen direkt während der Präsentation damit an, To-Dos anzulegen mit der Angabe, wer für die Erledigung verantwortlich ist und der Angabe des Zeitrahmens für die Erledigung.

gen Items durch und überlegten uns auch bei den anderen erneut, wo wir uns verbessern könnten und wollten. Bei der Durchsicht fielen uns auch manche Unklarheiten auf. Wir waren uns bei einigen Items nicht sicher, ob sie – wenn sie denn überhaupt auf eine psychotherapeutische Praxis anwendbar waren – auch auf unsere zutrafen oder Sinn machten. Wir sammelten unsere Gedanken und meldeten sie Frau Willms per E-Mail zurück. Sie beantwortete unsere Fragen, während unsere Anregungen vom Institut gerne angenommen und zum Teil auch umgesetzt wurden.

Wir erarbeiteten uns während der Teamsitzung weitere To-Dos, die zur Verbesserung unseres Qualitätsmanagements beitragen sollten. Mittlerweile haben wir einige davon erledigt und diese im Visotool entsprechend gekennzeichnet sowie auf unserem ausgedruckten Exemplar abgehakt. Einige aufwendigere Aufgaben stehen noch offen, wir haben sie aber durch die Liste gut im Blick. Ein Beispiel für eines unserer To-Dos ist die Einrichtung einer automatischen Sperrung der PCs, um Unbefugten keine Möglichkeit zu geben, private Daten der Patienten einsehen zu können, sollten wir einmal nicht an unseren Arbeitsplätzen sein.

Nach der Erledigung der selbst gestellten Aufgaben erfolgt keine direkte Veränderung unserer Ergebnisse bezüglich der einzelnen Items im Visotool – eine Aktualisierung unseres QM-Status findet erst in drei Jahren wieder statt. Es wird sicherlich interessant werden, die Weiterentwicklung unserer Praxis dann in den neuen Ergebnissen abgebildet zu sehen.

Fazit

Unser Fazit: Gut fanden wir, dass dieses Qualitätsmanagementsystem ohne viele Schreiarbeiten auskommt, die übersichtlichen Darstellungen von Stärken und Schwächen (z.B. das EPA-Haus) und die To-do-Liste, die einen guten Überblick bietet. Wir haben durch unsere Teilnahme an EPA viele Ideen erhalten, unsere Praxis, die Praxisstruktur und -abläufe für uns und unsere Patienten angenehmer zu gestalten. ■