

Buchrezension – Ärztliche Praxis Neurologie Psychiatrie

Qualität fängt schon beim Erstkontakt an

Qualitätsmanagement (QM) hilft dabei, Probleme und Fehler in Sachen Erreichbarkeit und bei der telefonischen Kontaktaufnahme zu vermeiden.

„Durch die Identifikation relevanter Abläufe, deren systematische Darlegung und durch hergestellte Transparenz sollen Risiken erkannt und Probleme vermieden werden“ – so beschreibt Paragraf 2.4 der QM-Richtlinie Ziele eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements. Und Probleme im Ablauf können in einer psychotherapeutischen Praxis schon auftreten, bevor der Patient überhaupt einen Fuß in die Praxisräume gesetzt hat. Es beginnt damit, dass der Patient versucht, Kontakt aufzunehmen und mit einem wenig informativen Anrufbeantworter konfrontiert wird.

„Sehr entmutigend, demotivierend und für die Heilung abträglich kann es sein, wenn psychisch Kranke lange Listen abtelefonieren müssen, um überhaupt einen Erstgesprächstermin zu bekommen“, schreibt Beatrice Piechotta in ihrem Buch „PsyQM – Qualitätsmanagement für psychotherapeutische Praxen“ (siehe dazu auch „Tipp“). Erreichbarkeit und Zugang zur Psychotherapie bezeichnet sie als wesentliche Qualitätskriterien aus Sicht des Patienten. Daher könne es sinnvoll sein, sich als Psychotherapeut im Rahmen von QM mit dem Thema Erstkontakt zu beschäftigen, auch wenn der Anmeldevorgang in allen Praxen Routine sein dürfte.

Tipp

Mit „PsyQM“ Gesetzes-Hürde nehmen

Auch niedergelassene Psychotherapeuten sind nach der QM-Richtlinie verpflichtet, in ihren Praxen Qualitätsmanagement (QM) einzuführen. In ihrem Buch „PsyQM – Qualitätsmanagement für psychotherapeutische Praxen“ stellt Beatrice Piechotta ein schlankes System vor, das auch für 1-Personen-Praxen bestens geeignet ist und gleichzeitig allen gesetzlichen Auflagen gerecht wird. Nach der Schilderung der theoretischen Grundlagen beschreibt sie die Einführung in die Praxis Schritt für Schritt. Im Buch enthalten sind zahlreiche Arbeitsblätter, Beispiele und Checklisten, so zum Beispiel auch ein Formular für die schematische Erfassung des telefonischen Erstkontakts und mögliche Regeln dazu. Erschienen ist das Buch im Springer Medizin Verlag Heidelberg 2008; es kostet 39,95 Euro.

Allerdings gibt es nicht das eine richtige Vorgehen bei der Kontaktaufnahme, stellt auch Piechotta in ihrem Buch fest. So könne der herrschende Psychotherapeuten-Mangel beim Erstkontakt unterschiedlich berücksichtigt werden. Eine Variante ist, jedem Patienten einen Termin für ein Erstgespräch zu geben, sich ein genaueres Bild zu machen, den Patienten über therapeutische Möglichkeiten zu beraten und ihn dann auf eine längere Wartezeit zu verweisen. Bei der zweiten Variante, die Piechotta aufzeigt, versucht der Therapeut bereits am Telefon zu klären, ob er dem Patienten selbst eine geeignete Therapie anbieten kann oder ob er gezielt weiterverweist. Dieses Vorgehen kommt zwar einer unbezahlten Sprechstunde gleich, hat aber auch Vorteile: Dem Therapeuten bleibt mehr Zeit zum Therapieren, und er lässt den Patienten nicht unnötig in die Praxis kommen beziehungsweise weckt keine falschen Erwartungen. So gesehen kann es nicht pauschal als Merkmal guter Qualität betrachtet werden, mit jedem Patienten ein Erstgespräch in der Praxis zu führen. Für welche Möglichkeit sich der Therapeut auch entscheidet: Wichtig im Sinne auch von QM ist, sich über die Ziele klar zu sein und entsprechen-

de Regelungen schriftlich niederzulegen, mit denen diese Ziele zu erreichen sind. Ziele in puncto Erreichbarkeit können beispielsweise sein, dass neue Patienten und andere Anrufer erfahren, wann und wie sie den Praxisinhaber direkt erreichen und wohin sie sich im Notfall wenden können. Eine Regel dazu wäre dann unter anderem, dass die Praxis rund um die Uhr über Anrufbeantworter erreichbar ist und der Inhalt des Ansagetextes den Patienten mit den entsprechenden Informationen versorgt.

Regelbedarf gibt es auch zum Erstgespräch des Therapeuten mit dem Patienten. Autorin Piechotta rät hier, diese Gespräche schematisch auf einem Formular zu erfassen, das dann abgeheftet werden kann. So ist sichergestellt, dass alle wichtigen Punkte abgefragt wurden. Gleichzeitig sind alle Informationen aus dem Gespräch geordnet und jederzeit wieder zugänglich, und der Therapeut hat seine Tätigkeit im Bereich der telefonischen Kontaktaufnahme dokumentiert.

Ruth Sharp

Quelle: ÄP Neurologie/Psychiatrie / Jahr: 2008 / Ausgabe: 4 / Seite: 59