

# Umsetzung von Qualitätsmanagement in der Psychotherapeutischen Praxis

## Psychotherapie-spezifische Selbstbewertung nach der QM-Richtlinie des G-BA

Beatrice Piechotta

Die **Qualitätsmanagement-Richtlinie** des **Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA)** fordert für den Zeitraum 2006 bis Ende 2007 (die ersten 2 Jahre des 5-jährigen Zeitrahmens für die Einführung von Qualitätsmanagement):

- schriftliche Selbstbewertung des Ist-Zustandes der Praxis hinsichtlich der Ziele und Inhalte des einrichtungsinternen QM nach den §§ 2 bis 4 der QM-Richtlinie (Ziele, Grundelemente, Instrumente des QM)
- Festlegen von konkreten Zielen für den Aufbau des Qualitätsmanagements
- und für später (nach Einführung des QM) eine regelmäßige Wiederholung der Selbstbewertung

Der hier vorliegende **Selbstbewertungsbogen** führt alle in der QM-Richtlinie formulierten Anforderungen auf (im Fragebogen fett gedruckt), und „übersetzt“ sie auf die fachlichen und organisatorischen Erfordernisse der psychotherapeutischen Praxis (im Fragebogen jeweils unter den fett gedruckten Punkten aus der QM-Richtlinie aufgeführt).

Mit der Bearbeitung dieser Selbstbewertung ist eine Forderung der QM-Richtlinie erfüllt (§ 6).

Die „Übersetzung“ der Anforderungen der QM-Richtlinie im Selbstbewertungsbogen bildet Qualitätsverständnis und Schwerpunktsetzung des *PsyQM*-Konzeptes ab; individuelle Gewichtungen können in der Selbstbewertung jeweils unter „Sonstige“ ergänzt werden.

Bei der Bearbeitung werden Sie feststellen, daß viele der QM-Anforderungen in der psychotherapeutischen Praxis selbstverständlich sind. Mit der Selbstbewertung kann also auch das bereits jetzt schon sehr hohe Niveau der Qualitätsbemühungen von Psychotherapeuten deutlich gemacht werden. Sie werden vermutlich aber auch Bereiche entdecken, in denen Sie etwas verbessern wollen.

Den Fragebogen gibt es in einer Version für die Ersteinschätzung und einer Version für Folgeeinschätzungen; er ermöglicht der Praxis, die Selbstbewertung zu wiederholen, Fortschritte sichtbar zu machen, und so die Weiterentwicklung ihres QM zu dokumentieren. Er ist nicht dazu gedacht und geeignet, daß verschiedene Praxen sich quantitativ vergleichen, aber er kann in der Diskussion mit KollegInnen Ansatzpunkte liefern, die eigene Perspektive zu erweitern: Wie machen es andere, wo setzen andere ihre Schwerpunkte?

### Hinweise zum Bearbeiten des Fragebogens

#### 1. **U** = Umsetzung in der Praxis:

- 0 keine Aktivitäten / Maßnahmen
- 1 Unsystematisches / nicht strukturiertes Vorgehen, gelegentliche Aktivitäten
- 2 Systematisches / strukturiertes Vorgehen, regelmäßige Aktivitäten
- 3 Maßnahmen als QM-Prozeß beschrieben (schriftlich)
- n.a. nicht anwendbar

#### 2. **VP** = Verbesserungspotential

- 0 – 3 kein – hohes Verbesserungspotential
- Hohes Verbesserungspotential wäre z.B. bei: hohe Relevanz für Qualität, aber niedriger Umsetzungsgrad; negatives Aufwand-Nutzen-Verhältnis, d.h. Effizienzsteigerung möglich
- Geringes Verbesserungspotential z.B. bei: geringe Relevanz, ausgeglichenes Aufwand-Nutzen-Verhältnis

Bei Bedarf sind auch Bewertungen in 0,5er-Schritten möglich.

## Psychotherapie-spezifische Selbstbewertung der QM-Umsetzung - Ersterhebung -

Name der Praxis:

Datum der Bearbeitung:

<b>Anforderungen der QM-Richtlinie</b> Umsetzung in der Psychotherapeutischen Praxis		<b>U</b>	<b>VP</b>
<b>1.</b>	<b>Ziele eines einrichtungsinternen QM (§ 2)</b>		
1.1.	<b>Kontinuierliche Sicherung und Verbesserung der Qualität der medizinischen und psychotherapeutischen Versorgung</b>		
1.2.	<b>Systematische Patientenorientierung bei allen Aktivitäten</b>		
1.3.	<b>Arbeitszufriedenheit der Praxisleitung und -mitarbeiter mittels QM erhöhen</b>		
	<b>Alle Praxismitarbeiter in das QM einbeziehen</b>		
	<b>Einbettung des QM in eine an konkreten Zielen ausgerichtete Praxispolitik und -kultur</b>		
1.4.	<b>Durch die Identifikation relevanter Abläufe, deren systematische Darlegung und dadurch hergestellte Transparenz werden Risiken erkannt und Probleme vermieden.</b>		
1.5.	<b>Objektivierung und Messung von Ergebnissen der medizinischen und psychotherapeutischen Versorgung</b>		
1.6.	<b>Alle an der Versorgung Beteiligten angemessen einbeziehen, strukturierte Kooperation an den Nahtstellen der Versorgung</b>		
<b>2.</b>	<b>Grundelemente im Bereich Patientenversorgung (§ 3)</b>		
<b>2.1.</b>	<b>Ausrichtung der Versorgung an fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse</b>		
	Einbeziehen von Leitlinien und aktuellen Forschungsergebnissen für therapeutische Entscheidungen und Weiterentwicklung der eigenen Behandlungskonzepte		
	Einbeziehen von neuen Konzepten des aktuellen wissenschaftlichen Diskurses für das Verständnis therapeutischer Prozesse und die Handhabung von Diagnostik, Indikationsstellung und Behandlungstechnik in der eigenen Praxis		
	Wahrnehmen und Gestalten der therapeutischen Beziehung als wesentlich den Therapieerfolg bestimmend, unter Berücksichtigung diesbezüglicher wissenschaftlicher Theorien (z.B. Bindungstheorie) und der Selbstreflexion (Analyse von komplementärem therapeutischen Beziehungsverhalten, Gegenübertragung, o.ä.)		
	Einbeziehen von externen Rückmeldungen zu therapeutischen Hypothesen und Interventionen durch Supervision, Intervision, o.ä.		
	Sonstige:		
<b>2.2.</b>	<b>Patientenorientierung</b>		
<b>2.2.1.</b>	<b>Patientensicherheit</b>		
	Datenschutz, Schweigepflicht		
	Berücksichtigung von ethischen Grundsätzen und Standards		
	Risiko-, Notfallmanagement		
	Sonstige:		

<b>Anforderungen der QM-Richtlinie</b> Umsetzung in der Psychotherapeutischen Praxis		<b>U</b>	<b>VP</b>
<b>2.2.2.</b>	<b>Patienteninformation und -beratung</b>		
	Information zum Krankheitsbild		
	Information zu Wirkung, Nebenwirkungen, Risiken der geplanten Behandlung, Behandlungsalternativen		
	Information zu Rahmenbedingungen der Behandlung		
	Beratung von Patienten, die nicht in Therapie genommen werden (Indikation, Empfehlung, Überweisung)		
	Beratung von Angehörigen		
	Sonstige:		
<b>2.2.3.</b>	<b>Patientenmitwirkung</b>		
	Förderung der aktiven und eigenverantwortlichen Mitarbeit des Patienten in der Behandlung (therapeutisches Arbeitsbündnis)		
	Einbeziehen des Patienten bei Behandlungsentscheidungen (Indikation, Setting, Behandlungsplan, Verlängerung, Beendigung der Therapie)		
	Berücksichtigen von verbalisierten und non-verbale Patientenrückmeldungen für therapeutische Interventionen und Entscheidungen		
	Sonstige:		
<b>2.3.</b>	<b>Strukturierung von Behandlungsabläufen</b>		
	- für die einzelne Behandlung im Rahmen der Behandlungsplanung (Bericht für das Gutachterverfahren)		
	- bezogen auf bestimmte Abschnitte der Behandlungen: Anamnese, Diagnostik, usw.		
	- bezogen auf bestimmte Behandlungssituationen: Krisenintervention, problematische Behandlungssituationen (z.B. Gegen-/Übertragungsverwicklung, drohender Behandlungsabbruch, Rentenbegehren)		
	- bezogen auf Krankheitsbilder (störungsspezifische Behandlungskonzepte)		
	Sonstige:		
<b>3.</b>	<b>Grundelemente im Bereich Praxisführung / Mitarbeiter / Organisation</b>		
<b>3.1.</b>	<b>Regelung von Verantwortlichkeiten</b>		
<b>3.2.</b>	<b>Mitarbeiterorientierung</b> (betrifft auch PraxisinhaberIn)		
3.2.1.	Qualifikation		
	Fachliche Fort- und Weiterbildung		
	Weiterentwicklung der personalen Kompetenzen als Schlüsselqualifikation zur Gestaltung therapeutischer Strukturen und Prozesse (Selbstreflexion, Supervision, Selbsterfahrung usw.)		
3.2.2.	Arbeitsschutz, langfristiger Erhalt der Arbeitskraft		
	Begrenzung von Arbeitszeit und sehr belastenden Behandlungen, Zeit- und Selbstmanagement		

<b>Anforderungen der QM-Richtlinie</b> Umsetzung in der Psychotherapeutischen Praxis		<b>U</b>	<b>VP</b>
	Regeneration des psychischen Behandlungs-"Apparates", u.a. Selbstreflexion, Super-/Intervision		
3.2.3.	Arbeitszufriedenheit		
	Aktivitäten zur Förderung der Arbeitszufriedenheit		
3.2.4.	Personalplanung		
	Planung von Arbeitszeiten, Urlaub, Vertretung, Fortbildungszeiten; Mitarbeitergespräche, Stellen-, Arbeitsplatzbeschreibungen		
	Sonstige:		
<b>3.3.</b>	<b>Praxismanagement</b>		
	Terminplanung, Anmeldung von Patienten		
	Kenntnis und Umsetzung der gesetzlichen und sonstigen Vorgaben, Verordnungen, Richtlinien, usw.		
	Praxisausstattung: Räume, Informations- und Kommunikationstechnologie, Geräte und Instrumente für Diagnostik und Therapie (z.B. Tests, Spielzeug bei KJP), Instandhaltung und Wartung, Hygiene		
	Risikomanagement: Identifizierung von möglichen Risiken im Praxisablauf, Sicherheitsmaßnahmen und -ausstattung (Unfallverhütung, Feuerlöscher, Fluchtplan, Notfallausstattung)		
	Datenschutz, Datensicherheit		
	Buchführung, Abrechnung, Finanzplanung		
	Sonstige:		
<b>3.4.</b>	<b>Gestaltung von Kommunikationsprozessen und Informationsmanagement</b>		
	Intern in der Einzelpraxis: Regelungen, die dafür sorgen, daß alle notwendigen Informationen über Patienten, bezüglich Therapieentscheidungen usw. parat sind, wenn sie gebraucht werden		
	Extern Berichte an Zuweiser, Beratung/Information über Psychotherapie, Konsiliartätigkeit, ...		
<b>3.5.</b>	<b>Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung</b>		
	Zusammenarbeit mit Kliniken		
	Zusammenarbeit mit Psychotherapeutischen KollegInnen (z.B. Vorbehandler)		
	Zusammenarbeit mit zuweisenden/mitbehandelnden Ärzten, Konsiliararzt		
	Sonstige:		
<b>3.6.</b>	<b>Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen in das interne Qualitätsmanagement</b>		
	Qualitätszirkel, Inter-/Supervision, Gutachterverfahren, Tests sonstige:		

<b>Anforderungen der QM-Richtlinie</b> Umsetzung in der Psychotherapeutischen Praxis		<b>U</b>	<b>VP</b>
<b>4.</b>	<b>Instrumente eines einrichtungswenigen QM</b>		
<b>4.1.</b>	<b>Qualitätsziele</b>		
	Festlegen von konkreten Qualitätszielen für die Praxis, Ergreifen von Umsetzungsmaßnahmen		
	Systematisches Überprüfen der Zielerreichung; falls erforderlich: Anpassung der Maßnahmen		
<b>4.2.</b>	<b>Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen</b>		
<b>4.3.</b>	<b>Prozess- und Ablaufbeschreibungen für</b>		
	- qualitäts-relevante Praxisabläufe		
	- qualitäts-relevante Behandlungsabläufe		
<b>4.4.</b>	<b>Patientenbefragungen</b>		
<b>4.5.</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>		
<b>4.6.</b>	<b>Organigramm, Checklisten</b>		
<b>4.7.</b>	<b>Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern zur Einleitung von Verbesserungsprozessen</b>		
	Überprüfung / Reflexion der Behandlungen durch		
	- eigene Reflexion, Gegen-/Übertragungsanalyse o.ä.		
	- Supervision, Intervision, Qualitätszirkel		
	Sonstige (Fehler im Praxisablauf usw.)		
<b>4.8.</b>	<b>Notfallmanagement</b>		
<b>4.9.</b>	<b>Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratungen</b>		
<b>4.10.</b>	<b>Qualitätsbezogene Dokumentation</b>		
	Qualitätsziele und ergriffene Umsetzungsmaßnahmen		
	Systematische Überprüfung der Zielerreichung (z.B. anhand von Indikatoren), ggf. Anpassung der Maßnahmen		
<b>Summe</b>			