

FEHLER IN DER PSYCHOTHERAPEUTISCHEN BEHANDLUNG. WIE SIND SIE VERMEIDBAR?

„Die Bearbeitung der Beschwerdefälle ist ein fordernder, spannender Prozess, oft eine Konfrontation mit heftigen Emotionen, eine Arbeit an Grenzen. Ohne kollegialen Austausch wäre diese nicht möglich.“



Gertrud Deutsch-Stix

Das Berufsethische Gremium des ÖBVP, bestehend aus je einer delegierten Person aus den Landesverbänden, trifft sich drei Mal pro Jahr, um sich u. a. über die eingegangenen Beschwerdefälle auszutauschen und eine möglichst einheitliche Vorgangsweise zu erarbeiten. Die laufende Bearbeitung der Beschwerden erfolgt in den Ethik- und Beschwerdestellen der Landesverbände. Auf Grundlage der internen Statistik des Berufsethischen Gremiums der letzten Jahre werden im Folgenden die eingebrachten und von uns bearbeiteten Beschwerdefälle zusammengefasst.

Österreichweit wurden in den vergangenen Jahren ca. 100 Beschwerden jährlich eingebracht, etwa 2/3 von Frauen und 1/3 von Männern.

Welche Beschwerden wurden eingebracht?

Die am häufigsten eingebrachten Beschwerden betrafen einen mangelhaften Therapievertrag und unklare Rahmenbedingungen, beispielsweise wurden am Beginn der Therapie die Zahlungs-, Urlaubs- oder Absageregulungen nicht oder nur ungenügend geklärt und die Verpflichtung zur Verschwiegenheit, die zu erwartende Therapiedauer und die Therapiemethode nicht oder nur ungenügend besprochen. Die daraus folgenden Beschwerden betrafen Unklarheiten und Unregelmäßigkeiten bei der Abrechnung, überhöhte Therapiekosten bis hin zu mangelnder Erfüllung der Informations- und Sorgfaltspflicht der PsychotherapeutInnen.

Die zweithäufigsten Beschwerden betrafen eine missglückte Beziehung zur PsychotherapeutIn, wie atmosphärische Verstimmungen, Missverständnisse, Aggressionen, Kränkungerlebnisse und der Bruch der therapeutischen Verschwiegenheit. Weitere Beschwerden beinhalteten sozialen Missbrauch der Abhängigkeitsbeziehung, wie persönliche Verstrickungen in der PsychotherapeutInnenbeziehung bis hin zu sexuellen Kontakten zwischen TherapeutIn und PatientIn. Wirtschaftlicher Missbrauch durch finanzielle Ausnutzung und Unklarheiten bei der Abrechnung wurden ebenfalls beklagt.

An dritter Stelle lagen Beschwerden über das Misslingen der Therapie aus Sicht der PatientInnen, damit verbunden eine starke Unzufriedenheit mit den Ergebnissen der psychotherapeutischen Behandlung, die erwartete Verbesserung trat nicht ein bzw. wurde in manchen Fällen eine Verschlimmerung der Problematik erlebt.

Zunehmend wurden PatientInnen in die Irre geführt, indem sie von PsychotherapeutInnen ohne Ausbildung oder ohne Eintragung in die Liste der PsychotherapeutInnen vorgetäuscht bekamen, psychotherapeutisch behandelt zu werden. Heilbehandlungen wurden eigenmächtig durchgeführt oder mit esoterischen Angeboten vermischt. Manche Hinweise darüber kamen auch über unzulässige Eintragungen auf Webseiten oder Folder.

Ein Großteil der Beschwerden, die in den Ethik- und Beschwerdestellen der Landesverbände eingelangt sind, wur-

den als berechtigt betrachtet, ein sehr geringer Teil als nicht berechtigt, bei einigen wenigen ist die Frage der Berechtigung unklar geblieben.

Interventionen

Je nach Art der Beschwerde erfolgte die Bearbeitung telefonisch oder schriftlich bis hin zum persönlichen entlastenden Gespräch oder zum gemeinsamen Schlichtungsgespräch. Interventionen in Form von Empfehlungen und Supervisionsauflagen an den Therapeuten waren häufige Ergebnisse. Beschwerden über schwerwiegende oder mehrfache Vergehen wurden an das Bundesministerium für Gesundheit weitergeleitet. Bei rechtlichen Beschwerden erfolgte ebenso eine Meldung an die JuristInnen des Bundesministeriums für Gesundheit oder eine Weiterleitung an die JuristInnen des ÖBVP. Beschwerden, die sich auf NichttherapeutInnen bezogen, wurden an die betreffende Beschwerdestelle, z.B. an die Beschwerdestelle des BÖP weitergeleitet. Eine weitere Kategorie von Interventionen bildeten Empfehlungen an die BeschwerdeführerInnen, einen Rechtsanwalt, einen Patientenanwalt, die Arbeiterkammer, den Konsumentenschutz etc. zu kontaktieren.

Mit den Ergebnissen des Beschwerdeverfahrens entstand beim überwiegenden Teil der BeschwerdeführerInnen Zufriedenheit, bei einem geringen Teil nicht. Einige Personen zogen ihre Beschwerde wieder zurück oder meldeten sich nach den ersten Kontakten nicht mehr.

Konsequenzen und Fragen für die psychotherapeutische Arbeit

Zur Verhinderung von möglichen „Fehlern“ in der psychotherapeutischen Behandlung ist eine laufende Reflexion von TherapeutInnenseite notwendig. Die folgenden Themenbereiche (dargestellt in Form von Fragen der PsychotherapeutIn) dienen der Qualitätssicherung der durchgeführten Psychotherapie.

Das Erstgespräch

Wie gestalte ich das Erstgespräch/die Erstgespräche?

Werden die Rahmenbedingungen, wie Zahlungs-, Absage- und Urlaubsmodalitäten klar besprochen?
 Informiere ich über Therapiemethode, zu erwartende Therapiedauer, Verschwiegenheitspflicht etc.?
 Gebe ich Raum für Fragen?

Der psychotherapeutische Prozess

Gibt es eine laufende Reflexion des psychotherapeutischen Prozesses?
 Nehme ich kollegiale Intervision und Supervision in Anspruch, insbesondere bei schwierigen Therapieverläufen?
 Wie gehe ich mit Übertragungs- und Gegenübertragungsgefühlen um?

Die Persönlichkeit des Psychotherapeuten

Wie ist meine subjektive, private Befindlichkeit?
 Welche bewussten und unbewussten Motive habe ich für meine Arbeit?
 Kenne ich meine persönlichen Grenzen und Schwachstellen in Beziehungen, insbesondere in der psychotherapeutischen?

Hinweis:
 PatientInneninformation „Psychotherapeutische Behandlung“, Donau-Universität Krems, Version 2012

Grundlage:
 Statistikblatt des Berufsethischen Gremiums des ÖBVP 2010, 2011, 2012

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN ZU... Dokumentation und Meldung der Dokumentationsaufbewahrung

F: In dem Erlass steht, dass PsychotherapeutInnen rechtzeitig dem BMG eine Person bekannt geben müssen, die die Pflicht zur Aufbewahrung der Dokumentation übernimmt. Was heißt „rechtzeitig“, gibt es dazu bestimmte Fristen?

A: Die Gesetzesnovelle sieht keine Fristen zur Meldung vor.

F: Umfasst die Aufbewahrung alle Teile der Dokumentation? Ich habe gehört, dass es auch persönliche Aufzeichnungen geben kann, die keinem Einsichtsrecht unterliegen, lediglich die Aufzeichnungen von Datum, Stundenzahl, allfällige Überweisungen an Fachärzte.

A: Die Gesetzesnovelle sieht vor, dass die PsychotherapeutIn verpflichtet ist, über jede von ihr gesetzte psychotherapeutische Maßnahme Aufzeichnungen zu führen (Dokumentationspflicht). Darunter ist jede für den Therapieprozess wesentliche Intervention zu verstehen, nicht aber persönliche Notizen, die die PsychotherapeutIn zur eigenen Orientierung festhält – eine Trennung wird in der Praxis möglicherweise schwierig sein.

F: Gilt diese Pflicht auch bei Supervisionen (es wurde ja keine Diagnose gestellt)?

A: Die Gesetzesnovelle spricht nicht von SupervisorInnen, die daher von diesen Regelungen nicht betroffen sind.

F: Muss ich meine PrivatpatientInnen anschreiben, wenn diese z.B. 2006 bei mir eine Therapie begonnen und 2008 beendet haben, dass ihre Diagnose, Daten und meine Interventionen im Falle meines Todes an eine andere TherapeutIn weitergegeben werden müssen?

A: PatientInnen müssen nicht angeschrieben werden.

F: Bezieht sich die Aufbewahrungsfrist nach meinem Tod nur auf jene PatientInnendaten, wo ein Kostenersatz über die Krankenkasse erfolgte?

A: Die Gesetzesnovelle unterscheidet nicht zwischen Kassen- und PrivatpatientInnen – die Aufbewahrungsfrist betrifft beide.

F: Muss die genannte Person eine PsychotherapeutIn sein oder kann dies auch eine andere vertrauenswürdige, kompetente Person übernehmen?

A: Laut der Gesetzesnovelle muss es eine PsychotherapeutIn sein.

F: Im Merkblatt des BMG kommen die Begriffe „psychotherapeutische Maßnahme“ und „Interventionsformen“ vor. Was genau ist damit gemeint?

A: Die Begriffe „jede psychotherapeutische Maßnahme“ und „Interventionsformen“ sind nicht genau definiert und unterliegen der methodischen und persönlich bedingten Form der Dokumentation innerhalb eines Therapieprozesses, meinen aber sehr wahrscheinlich die wesentlichen Interventionen, die gesetzt wurden. Verbindliche Judikatur bzw. Erklärungen sind kurz nach Veröffentlichung eines Gesetzes praktisch nie verfügbar, sondern entstehen erst im Laufe von Jahren praktischer Anwendung des Gesetzes in Form von Kommentaren zu Gesetzen durch involvierte Richter und Rechtswissenschaftler.