

Bericht aus dem Berufsethischen Gremium (BEG)

WELCHEN BENEFIT KÖNNEN PATIENTINNEN BESCHWERDEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG BEITRAGEN?



Hermine Thaler

Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und PatientInnenbeschwerden wie passen diese Begriffe zusammen?

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sind Sammelbegriffe, die eine Reihe von Maßnahmen und Ansätze im Gesundheitswesen summieren, mit dem Ziel, die Qualität von Gesundheitsleistungen zu beobachten, zu bewerten und zu verbessern (Härter, Linster und Stieglitz, 2003).

Maßnahmen zur Qualitätssicherung dienen unter anderem der Analyse von Schwachstellen und um Ansatzpunkte für Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.

Aus der Sicht des Qualitätsmanagements wird der gesamte klinische Behandlungsprozess in die Kategorien Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unterteilt.

Strukturqualität erfasst die grundlegenden Rahmenbedingungen wie gesundheitspolitische, organisatorische, finanzielle, baulich-räumliche, apparative und personelle Ressourcen. Unter Prozessqualität wird die Gesamtheit aller diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen verstanden. Diese sollten sich an Standards und Leitlinien des jeweiligen Fachbereiches orientieren.

Die Ergebnisqualität wird als Kongruenz zwischen dem Behandlungsziel (Soll) und dem erreichten Ergebnis (Ist) definiert. Zur Messung der Ergebnisqualität können Fragebögen,

Skalen, aber auch Rückmeldungen der PatientInnen an eine unabhängige Stelle in Form von Beschwerden, herangezogen werden.

Im Rahmen einer psychotherapeutischen Behandlung müssen seitens der PsychotherapeutInnen Berufspflichten eingehalten werden. Dem gegenüber stehen besondere Rechte der PatientInnen, die im Psychotherapiegesetz niedergeschrieben sind. Jede Ausbildung zur PsychotherapeutIn erfolgt nach genauen Qualitätskriterien. Als oberste Vorgabe gilt das Psychotherapiegesetz. Des Weiteren gibt jeder Ausbildungsverein bestimmte Qualitätsstandards vor, die es zu erfüllen gilt. Die Tätigkeit der PsychotherapeutIn ist im Psychotherapiegesetz und im Berufskodex für PsychotherapeutInnen, herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit 2017, beschrieben und muss nach vorgegebenen Kriterien erfüllt werden.

Ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung ist die PatientInnenzufriedenheit. Diese kann durch unterschiedlichste Methoden der Befragungen oder anhand des Feedbacks der PatientInnen erhoben werden. Was wirklich gut oder schlecht war an einer Therapie, ist häufig nur höchst subjektiv zu beurteilen.

Die Erhebung der Wirksamkeit eines psychotherapeutischen Prozesses ist

von großer Wichtigkeit. PsychotherapeutInnen schenken dieser Problematik aber bereits viel länger Aufmerksamkeit, als das Thema der Qualitätssicherung überhaupt existiert. Supervision, Intervention, Balintgruppen oder Ausbildungs- und Kontrolltherapien sind wesentliche qualitätssichernde Maßnahmen.

Im Falle von PatientInnenunzufriedenheit gibt es für PatientInnen, Angehörige und KollegInnen die Möglichkeit sich an die jeweiligen Beschwerde- und Schlichtungsstellen der Landesverbände zu wenden. Dort beschäftigt sich ein Team von PsychotherapeutInnen mit dem Vorgebrachten.

In den Beschwerde- und Schlichtungsstellen besteht für PatientInnen und Angehörige die Möglichkeit an unabhängige Personen in einem geschützten Rahmen von ihren höchstpersönlichen Erlebnissen und Wahrnehmungen zu berichten. Meldungen werden analysiert und das Team ist um Klärung bemüht. Die MitarbeiterInnen der Beschwerde- und Schlichtungsstellen wirken als Vermittler zwischen beschwerter PsychotherapeutIn und PatientIn. Im Idealfall kommt es durch ein Schlichtungsgespräch zur Auflösung bzw. Aufklärung der Beschwerde. Das Schaffen von Lösungen, die für beide Seiten akzeptabel sind, sollte eines der obersten Ziele der Beschwerde- und Schlichtungsstellen sein.

Was soll professionelle Beschwerdebearbeitung bringen?

- :: Schutz der PatientInnen und Feedback für PsychotherapeutInnen
- :: Reflexion der psychotherapeutischen Grundhaltung und des Handelns in der Psychotherapie unter dem Gesichtspunkt der ethischen Verpflichtung
- :: Analyse und Reflexion der lege artis Ausübung der Psychotherapie
- :: Vermeidung und Reduzierung von Fehlern
- :: Wiederherstellung der PatientInnenzufriedenheit
- :: Wahrung des Ansehens des psychotherapeutischen Berufsstandes
- :: Minimierung von negativen Auswirkungen
- :: Qualitätssteigerung

Bei schwerwiegenderen Problemen, bei denen die Methode der Schlichtung nicht zielführend war, wenn PatientInnen zu Schaden kommen oder bei Vorwürfen die durch vermittelnde Gespräche nicht lösbar erscheinen, besteht schließlich die Möglichkeit das Bundesministerium für Gesundheit einzubeziehen.

Rückmeldungen der PatientInnen, auch in Form von Beschwerden sowie gut bearbeitete Beschwerden sind Teil der Qualitätssicherung und damit von äußerster Wichtigkeit. Sie liefern uns PsychotherapeutInnen nicht nur ein Feedback über unsere Tätigkeit sondern sie zeigen auf, wo Verbesserungsmaßnahmen angebracht wären, die wiederum in Hinweise und Richtlinien des Bundesministeriums für Gesundheit einfließen. Beschwerden geben uns die Möglichkeit unsere

Leistungen stetig zu verbessern und damit die PatientInnenzufriedenheit zu stärken.

Beschwerde- und Schlichtungsstellen sind als Zeichen der Leistungsbereitschaft und nachhaltigen Qualitätssicherung zu sehen.

Mag.^a Hermine Thaler

Psychotherapeutin,
Mitglied der Beschwerdestelle des
KLP, Delegierte zum BEG