

Serge K. D. Sulz

Internes Qualitätsmanagement in psychotherapeutischer Praxis und Ambulanz

- Etablierung, Erweiterung, Kombination mit Qualitätzirkeln
- mit Qualitätsmanagement-Handbuch nach DIN EN ISO 9001

[Vorwort](#)
[Inhaltsverzeichnis](#)
[Leseprobe](#)

Vorwort

Psychotherapeutische PraxisinhaberInnen und Ambulanzen stehen 2005 vor der gesetzlichen Aufgabe, internes Qualitätsmanagement durchzuführen. Bereits 2003 hatte die Kassenärztliche Bundesvereinigung Richtlinien für Verfahren der Qualitätssicherung veröffentlicht, die 2005 um eine weitere ergänzt wird, die verbindliche Vorgaben für das interne Qualitätsmanagement (QM) macht. Entscheidend ist, dass es jeder PraxisinhaberIn bzw. Ambulanz frei gestellt bleibt, für welches QM-System sie sich entscheidet. Berufs- und Fachverbände werden zwar Vorschläge machen, aber es ist in das Ermessen jedes einzelnen gestellt, unter allen Angeboten dasjenige auszuwählen, das der eigenen Art zu arbeiten, am ehesten entgegenkommt. Und es ist nicht notwendig, Praxisdaten nach außen zu geben, weder an einen Verband, noch an KV oder Kassen oder an ein von diesen beauftragtes Institut. Internes QM bedeutet, dass alle Daten in der Praxis bleiben.

Dieses Buch soll ein einfaches und kostenloses QM-System vorstellen, soll zeigen, wie dieses etabliert werden kann, wie sich damit arbeiten lässt und wie bei Bedarf persönliche Erweiterungen vorgenommen werden können.

Einfach ist das hier vorgestellte QM-System, weil neben des Monitorings der Strukturqualität in der einfachsten Form nur ein einziger Fragebogen jeweils am Anfang und am Ende der Therapie an den Patienten ausgegeben wird. Wenn statt dem SCL90-R die neu entwickelte VDS90-Symptomliste Verwendung findet, wird sogar die Auswertung in kürzester Zeit möglich.

Kostenlos ist dieses QM, weil die KäuferIn dieses Buches alle hier abgedruckten Fragebögen und Checklisten (nur) in und für ihre eigene Praxis bzw. Ambulanz als kostenlose Kopiervorlage verwenden darf. Das Copyright liegt zwar beim Autor und beim Verlag, aber es wird ausdrücklich die Erlaubnis zur Vervielfältigung in der eigenen Praxis gegeben. Diese Erlaubnis erstreckt sich auch auf das im Buch integrierte Qualitätsmanagement-Handbuch nach DIN EN ISO 9001.

Als Fragebögen und Checklisten wurden zwar die vom Autor entwickelten und in mehreren empirischen Studien untersuchten Varianten eingesetzt und empfohlen, aber es ist leicht möglich, z. B. statt der VDS90-Symptomliste den SCL90-R, statt der VDS30-Persönlichkeitsskalen (die auf die Persönlichkeitscharakterisierungen von DSM und ICD hinführen) die IIP einzusetzen, die interpersonelle Problem fokussiert. In der erweiterten Form kann statt des standardisierten VDS14-Befundes auch das AMDP-System oder der SKID verwendet werden, statt des VDS30-Persönlichkeitsstörungen-Interviews der SKID II, statt des QMP04-Feedbackbögens zur Therapiesitzung der Stundenbogen der Grawe-Forschungsgruppe usw. Die Bögen des Autors haben durchgängig den Vorteil, dass sie schnell auswertbar sind und kostenlos in der eigenen Praxis bzw. Ambulanz benutzt werden dürfen.

In einer kleinen Einzelpraxis sind die hier vorgeschlagenen einfachen und erweiterten QM-Vorgehensweisen leicht und gut handhabbar. In der Ambulanz oder in einer größeren Praxis wird schnell der Ruf nach elektronischen Hilfen laut. Hier hat sich in unserer Ambulanz besonders die elektronische Fragebogendarbietung des cibait-Systems bewährt. Ein Knopfdruck ersetzt das Eintippen der Daten aus dem Papier-Fragebogen. Die Datenübertragung kann über Kabel oder drahtlos erfolgen und ist sehr zuverlässig. Was bisher noch das Produkt eines technischen Vorreiters war, ist jetzt in der Praxisroutine einsetzbar. Die Firma cibait arbeitet gegenwärtig an der Fertigstellung eines vollständigen QM-Systems mit ihrer Software,

so dass Papier völlig überflüssig ist. Derzeit sind u. a. die VDS90-Symptomlisten und der VDS30-Persönlichkeitsskalen implementiert, es werden aber bald eine größere Zahl (copyrightfreier) Fragebögen sein. Dies ist sehr erfreulich, weil man im Falle copyrightgeschützter Fragebögen auf sehr teure Diagnostikprogrammsysteme zurückgreifen muss, die einen hohen Nutzungsgeldbetrag pro verwendetem Fragebogen beinhalten.

Eine weiter gehende Computerunterstützung kann durch ein Expertensystem erfolgen. Mit diesem Anspruch wurde bereits 1992 mit der Entwicklung von VDS-Expert begonnen, damals noch im Rahmen der externen Qualitätssicherung und des Gutachterverfahrens. Nach inzwischen wieder mehrjähriger Entwicklungszeit liegt ein QM-Modul vor, das ein Expertensystem darstellt und die Routine des praxisinternen Qualitätsmonitorings papierfrei verwaltet. Es wurde auch im Rahmen der Münchner Qualitätsmanagementstudie (Sulz et al. 2003) eingesetzt und erprobt. Sämtliche in diesem Buch vorgestellten QM-Bögen sind implementiert und können wahl- und fallweise zur Verwendung kommen. Sowohl das einfache QM als auch ein sehr anspruchsvolle und vor allem höchst individuelles QM kann so betrieben werden. Wer bereits VDS-Expert besitzt kann ein QM-update erwerben. Es kann aber auch nur das QM-Modul eingesetzt werden. Wegen der vom Verlag je verkauftes Exemplar an den Omnis-Datenbankhersteller zu zahlenden Lizenzgebühr in Höhe von 130.- Euro ist eine Niedrigpreisversion leider nicht verfügbar. Fazit ist, dass ein einfaches QM kostenlos und wenig arbeitsaufwändig ist, dass aber bei einem erweiterten anspruchsvollen QM elektronische Unterstützung nahe liegt, die als Expertensystem nicht unter 250.- Euro zu erhalten ist.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch nach DIN EN ISO 9001 ist für ein einfaches QM nicht notwendig. Aber oft werden QM-Systeme angeboten mit besonderem Hinweis, dass ein aufwendig hergestelltes individualisiertes QM-Handbuch mitgeliefert wird und damit eine baldige oder spätere Zertifizierung der Praxis oder Ambulanz möglich ist. Die KäuferInnen dieses Buches ist im Besitz dieses Handbuchs und kann es sofort (nur) in und für ihre eigene Praxis bzw. Ambulanz einsetzen. Die praxis- oder ambulanzspezifischen Angaben können selbst eingetragen werden. Hierzu ist nicht einmal das Kopieren notwendig, da ja das im Buch abgedruckte Exemplar vorliegt. Da die Norm aus der Wirtschaft kommt, liest sich manches der 20 QM-Kapitel holperig. Auch die technologisch anmutende Art der Kapiteldarstellung erinnert daran, dass die DIN zunächst für das Ingenieurwesen entwickelt wurde. Will man andererseits ein freieres QM-Handbuch entwickeln, so wird man leider feststellen müssen, dass es die DIN EN ISO 9001 doch nicht erfüllt. Als empfiehlt es sich, bei der DIN-sicheren Version zu bleiben falls es überhaupt einmal benötigt wird. Die Krankenkassen dementieren zwar, dass sie eine Zertifizierung zur Voraussetzung für die Kassenzulassung machen wollen, aber die Veränderungen in unserem Gesundheitssystem geschehen in so schneller Abfolge, dass es schwer ist, diesbezüglich Prognosen zu stellen.

Ich wünsche der LeserInnen einen guten Einstieg in das praxisinterne QM und würde mich freuen, wenn dieses Buch helfen kann, aus der Pflicht zumindest teilweise eine Kür zu machen, indem es einerseits verzichtbaren Verwaltungsaufwand minimieren hilft und andererseits Interesse für die spannenden Fragen zur Gestaltung des Therapieprozesses weckt, auf die weiterführend in meinem Buch Von der Strategie des Symptoms zur Strategie der Therapie eingegangen wird.

München, März 2005 Serge K. D. Sulz