

Diskussionsstand zu Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Psychotherapie

von Dr. med. Birgit Klingl-Rump und Dr. med. Andrea Schleu

Was bedeutet eigentlich Qualitätsmanagement?

Mit Qualitätsmanagement sind alle internen Tätigkeiten eines Unternehmens oder einer Praxis gemeint, die die Qualitätspolitik, Qualitätsziele und -verantwortungen festlegen und mit weiterer Planung und interner Qualitätsprüfung eine Qualitätsverbesserung verwirklichen. Dies bedeutet konkret, dass im Qualitätsmanagement zunächst eine angestrebte Qualität definiert und im zweiten Schritt evaluiert wird. Es wird gemessen, inwieweit diese erreicht oder nicht erreicht wird. Man sucht nach Ursachen und leitet Maßnahmen zur Erreichung der angestrebten Qualität ein. Dies ist beschrieben durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, dem PDCA-Zyklus (Plan - Do - Check - Act).

Qualitätssicherung dagegen bezeichnet die Gesamtheit an organisatorischen, technischen und normativen Maßnahmen, die geeignet sind, die Qualität der Versorgung der Patienten von extern zu überprüfen und zu verbessern.

Was sind also die Gründe für Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung?

1. Zunächst seien hier die gesetzlichen Vorgaben des SGB V in den § 135 a, 136, 136 a und, 137 b zu nennen. So heißt es im § 135 a, Abs. 2:

Vertragsärzte, zugelassene Krankenhäuser sowie Erbringer von Vorsorgeleistungen oder Rehabilitationsmaßnahmen sind nach Maßgabe der § 136 a, 136 b, 137, 137 d verpflichtet, sich an einrichtungübergreifenden Maßnahmen der Qualitätssicherung zu beteiligen, die insbesondere zum Ziel haben, die Ergebnisqualität zu verbessern. Zugelassene Krankenhäuser, stationäre Vorsorgeeinrichtungen und stationäre Rehabilitationseinrichtungen sind nach Maßgabe der § 137 und 137 d, einrichtungintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.

In §136, Abs. 1 heißt es:

Die Kassenärztlichen Vereinigungen prüfen die Qualität der in der vertragsärztlichen Versorgung erbrachten Leistungen einschließlich der belegärztlichen Leistungen im Einzelfall durch Stichproben, deren Auswahl, Umfang und Verfahren im Benehmen mit den Landesverbänden der Krankenkassen sowie den Verbänden der Ersatzkassen festgelegt wird. Die



Frau Dr. B. Klingl-Rump



Frau Dr. A. Schleu

...Neben den praxisinternen Vorteilen und dem Nutzen eines Qualitätsmanagements beeinflusst Qualitätsmanagement natürlich auch die Versorgungsqualität für die Patienten insgesamt.

Bundesausschüsse der Ärzte und Krankenkassen entwickeln in Richtlinien nach § 92 Kriterien zur Qualitätssicherung in der vertragsärztlichen Versorgung.

Die Politik, die Krankenkassen und die Kassenärztliche Bundesvereinigung mit ihrem Reformkonzept, das auf der Vertreterversammlung im Mai dieses Jahres in Rostock vorgestellt worden ist, fordern von den Vertragsärzten, diese gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen.

2. In den vergangenen Monaten und Jahren ist immer wieder der

Fortbestand der psychotherapeutischen Krankenbehandlung in der Gesetzlichen Krankenversicherung in Frage gestellt worden. Prof. Beske, Institut für Gesundheits- und Systemforschung in Kiel, Florian Gerster und nicht zuletzt Prof. Dr. Hoppe werfen die Frage auf, ob psychotherapeutische Krankenbehandlung notwendigerweise zum Leistungsrahmen der Gesetzlichen Krankenversicherung gehören muss. Durch Qualitätsmanagement kann die Versorgungsqualität der psychotherapeutischen Arbeit dargestellt werden.

3. Weiter sprechen für ein Qualitätsmanagement und eine darauf aufbauende Qualitätssicherung die Verbesserung des Praxismanagements und die Entwicklung eines spezifisch psychotherapeutischen Qualitätsverständnisses, das sich nicht an utopischen Zuständen, sondern am Alltag in der psychotherapeutischen Praxis orientiert.

4. Mit einer nachgewiesenermaßen qualitätsgesicherten psychotherapeutischen Krankenbehandlung lässt sich auch eine qualitätsorientierte Vergütung in den Verhandlungen mit den Krankenkassen einfordern. Dies ist vor allem auch dann von Bedeutung, wenn die Existenz und der Einfluss der Kassenärztlichen Vereinigung in Zukunft beschnitten werden.

Trotz dieser Vielzahl von Argumenten für ein Qualitätsmanagement und eine darauf fußende Qualitätssicherung, wecken diese Themen zunächst verschiedenste massive Ängste und Widerstände. Der Gedanke an Kontrolle erscheint zunächst unangenehm und löst bekannte Abwehrstrategien aus. Dies gilt auch für den besonders sensiblen Bereich der Psychotherapie, der ja auch einen Schutzraum für die erkrankten Patienten darstellen soll.

Der aktuelle Bericht

Dennoch sei an dieser Stelle ein Plädoyer dafür gehalten, in dieser Situation selbst aktiv zu werden und nicht nur zu reagieren (und zu warten bis ein Folterinstrument von anderen für uns gebastelt wird), sondern mit dem eigenem Sachverstand ein sinnvolles Qualitätsmanagement und eine darauf aufbauende Qualitätssicherung zu entwickeln.

Mit der Durchführung eines Qualitätsmanagements wird die Qualität der psychotherapeutischen Arbeit transparent und kann sich in der Öffentlichkeit und gegenüber der Politik darstellen. Die Psychotherapie-Richtlinien stellen ohnehin eine Definition von Qualitätsstandards dar und stellen gleichbleibende Rahmenbedingungen in der psychotherapeutischen Krankenbehandlung sicher.

Auch trägt die systematische Aufarbeitung aller wesentlichen Prozesse der Leistungserbringung durchaus dazu bei, eine möglichst gleichbleibende Versorgungsqualität für unsere Patienten zu erreichen.

An dieser Stelle möchten wir darauf hinweisen, dass es die Aufgabe der Psychotherapeuten und Ärzte sein muss, die Interessen unserer Patienten hinsichtlich einer möglichst guten und erfolgreichen Behandlung zu vertreten. Nicht z. B. die Krankenkassen, sondern die behandelnden Ärzte und Psychotherapeuten sollten die Position des Anwalts der Patienten wahrnehmen. Wir als Ärzte und Psychotherapeuten sollten die Gesundheitsziele unserer Patienten mitdefinieren und dies nicht den Krankenkassen überlassen, die sich hierbei doch oft von versicherungsmathematischen Überlegungen leiten lassen müssen. Mit aktiver Beteiligung an Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung kommen wir diesen – auch gesundheitspolitischen – Zielen näher.

Gleichzeitig wird durch Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung ein Selbstmanagement des Praxisinhabers etabliert und dokumentiert, nicht nur für den Praxisinhaber selbst, sondern auch als Vorbildfunktion für die behandelten Patienten.

Nun gibt es verschiedene Modelle, mit denen Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung – auch in der Vergangenheit – betrieben worden ist. Das erste und älteste Modell ist die DIN ISO 9001, die im Jahr 2000 überarbeitet wurde. Die DIN ISO wird international in über 100 Ländern verwendet und in verschiedenen Branchen eingesetzt. Sie optimiert nicht nur die Ergebnisqualität, die im Bereich einer psycho-

therapeutischen Behandlung durchaus schwierig zu evaluieren ist, sondern erfasst und dokumentiert in besonderem Maße auch die Prozessqualität. (Bei Qualität wird unterschieden in Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität; Strukturqualität beinhaltet u.a. die Qualifikation und die räumlichen Gegebenheiten, Prozessqualität beschreibt die einzelnen Teil- und Kernprozesse, die zur Leistungserbringung gehören, und Ergebnisqualität misst die Ergebnisse.)

Bei genauerer Betrachtung und im Vergleich mit anderen Modellen bietet die DIN ISO 9001/2000 die beste Grundlage für ein Qualitätsmanagement in der Psychotherapie und hat darüber hinaus den Vorteil, das Qualitätsmanagement durch eine anschließende interne und externe Zertifizierung nachweisen zu können.

Im Gegensatz zu anderen Systemen, z.B. EFQM oder JACHO, gestaltet sich ein Qualitätsmanagement nach der DIN ISO nach dem Grundsatz: „So einfach wie möglich, so viel wie nötig!“

Die genannten anderen Modelle erfassen zwar weit mehr Variablen, gestalten sich aber sehr viel komplexer und natürlich teurer. Dies schränkt ihre Anwendbarkeit in der niedergelassenen vertragsärztlichen und vertragspsychotherapeutischen Praxis unter den derzeitigen Bedingungen weitgehend ein.

Neben den praxisinternen Vorteilen und dem Nutzen eines Qualitätsmanagements beeinflusst Qualitätsmanagement auch die Versorgungsqualität für die Patienten insgesamt. Durch Qualitätsmanagement wird eben für psychisch Kranke eine Versorgungsqualität gewährleistet, es werden Qualitätsstandards entwickelt, Chronifizierung von psychischen Erkrankungen vermieden und sekundär damit Kosten durch Fehl- und Unterversorgung von psychischen Erkrankungen verhindert. Dies erlaubt insgesamt eine bessere Dokumentation in der politischen Vertretung der psychotherapeutischen Krankenbehandlung gegenüber der Politik und den Krankenkassen.

Qualitätsmanagement lohnt sich für alle Beteiligten!

*Dr. med. Birgit Klingl-Rump
Usambarastraße 11
81872 München*

*Dr. med. Andrea Schleu
Zaubzerstraße 43a
81677 München*