



Kooperationsprojekt

„Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie“ zwischen den Psychotherapeutenkammern Berlin, Bayern und Baden-Württemberg und der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) bietet allen Bürgerinnen und Bürgern unabhängige Beratung zu medizinischen, sozialrechtlichen und psychosozialen Themenbereichen an. Sie nimmt im Versorgungssystem eine Lotsenfunktion wahr und ermöglicht für die Ratsuchenden Orientierung und Übersichtlichkeit zu relevanten Angeboten im deutschen Gesundheitswesen. Die Beratung zeichnet sich durch Kostenfreiheit, Bedürfnisorientierung, ein niedrighschwelliges Angebot, Neutralität und Patientenparteilichkeit aus. Ziel ist u.a. die Stärkung von Autonomie und Eigenverantwortung von Patient/innen und Verbraucher/innen. Für Ratsuchende besteht die Möglichkeit, sich persönlich, telefonisch oder über das Internet beraten zu lassen. Die UPD hält neben anderen überregionalen themenbezogenen Angeboten die Kompetenzstelle psychische Erkrankungen bereit, die von Berater/innen und Ratsuchenden zu speziellen und komplexen Fragestellungen genutzt werden können. Das Überregionale Beratungsangebot psychische Erkrankungen ist derzeit mit zwei fest angestellten Mitarbeiterinnen mit einer Gesamtstundenzahl von 30 Stunden/ Woche besetzt.

Beratungspraxis zu Beschwerden im psychotherapeutischen Kontext

Sowohl die regionalen Beratungsstellen als auch das Überregionale Beratungsangebot (ÜRBA) psychische Erkrankungen beraten zu Beschwerden von Patient/innen über psychotherapeutische Behandlungen. Die von Ratsuchenden erlebten Schwierigkeiten reichen von einem klar umrissenem Wunsch nach Informationen zum Beispiel zu einem Therapeutenwechsel bis hin zu verzweifelten Berichten über massiv verunsicherndes oder missbräuchliches Verhalten von Psychotherapeut/innen.

In der Beratungspraxis zeigt sich, dass es für Ratsuchende häufig zunächst um eine Klärung des Erlebten geht („Darf mein Therapeut das...?“). Für die Ratsuchenden spielt bei der Beschwerdeführung die Neutralität der Berater/innen der UPD gegenüber Kostenträgern und Leistungserbringern eine wesentliche Rolle. Häufig werden nachteilige Konsequenzen durch den jeweiligen Therapeuten oder durch die Krankenkasse befürchtet, so z.B. das Recht auf Bewilligung einer weiteren Therapie zu verlieren. Die Berichte sind häufig begleitet von Scham- und Schuldgefühlen. Der Wunsch nach Sanktionen für den beschuldigten Psychotherapeuten ist oft sekundär oder gar nicht relevant. Hinweise auf die Anlaufstellen der Psy-



chotherapeutenkammern werden von Ratsuchenden häufig zurückgewiesen in der Annahme, dass ihnen dort kein Glauben geschenkt würde, oder es wird die Angst formuliert, dass der Therapeut von der Beschwerde Kenntnis erlangen könnte.

Ziel der Beratung der UPD ist, über Patientenrechte aufzuklären und auf der Basis der Kompetenzen, Ressourcen und Wünsche der Ratsuchenden weitere Handlungsperspektiven zu erarbeiten.

Planung einer Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie als Kooperationsprojekt zwischen Kammern und UPD

Von Seiten der Psychotherapeutenkammern Berlin, Baden-Württemberg und Bayern wurde eine Zusammenarbeit mit der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland initiiert, um dem kammereigenen Beschwerdemanagement ein niedrigschwelliges und von Akteuren des Gesundheitswesens unabhängiges Beschwerde- und Beratungsangebot vorzuschalten. Die Psychotherapeutenkammern sehen sich im Konflikt zwischen Berufsaufsicht einerseits und unabhängiger Patientenberatung andererseits, da sie verpflichtet sind, Kenntnisse über Berufsverstöße ihrer Mitglieder zu verfolgen, was nicht zwangsläufig immer den Bedürfnissen betroffener Patient/innen entspricht. Bei einer neutralen Beschwerde- und Beratungsmöglichkeit können Ratsuchende gemeinsam mit einem neutralen Berater unabhängig von kammerngesetzlichen Auflagen nach Handlungsperspektiven für sich suchen. Ein solches Beratungsangebot kann ratsuchenden Patienten vertrauenswürdiger erscheinen und dadurch von diesen eher in Anspruch genommen werden.

In Kooperation mit den Psychotherapeutenkammern Berlin, Baden-Württemberg und Bayern richtet die Unabhängige Patientenberatung Deutschland eine Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie ein, die institutionell nicht den Kammern zugehörig ist und eine unabhängige Beratung zu Beschwerden ermöglicht. Die Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie soll als Pilotprojekt ab dem 01. Juni an das Überregionale Beratungsangebot psychische Erkrankungen der UPD in Köln angegliedert werden. Die Laufzeit endet mit dem 31.12.2010 und kann bei Bedarf verlängert werden.

Ziele der unabhängigen Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie in der UPD

- Entgegennahme von Beschwerden von Patient/innen zu psychotherapeutischer Behandlung, ohne dass der Psychotherapeut zwangsläufig Kenntnis davon erhält
- Unabhängige Beratung von Patient/innen mit Beschwerden über Psychotherapeuten oder zu Fragen zur Berufsordnung (z.B. Verweigerung von Einsicht in die Krankenakten)
- Aufklärung über Patientenrechte und Berufspflichten von Psychotherapeuten



peuten sowie die Klärung der Frage, ob Verstöße gegen die Berufsordnung vorliegen könnten

Seite 3 von 5

- Aufklärung über die unterschiedlichen Beschwerdewege der jeweils zuständigen Psychotherapeutenkammer (Gibt es ein Schlichtungsverfahren? Was beinhaltet ein Untersuchungsverfahren der Kammer?)
- Entwicklung von Handlungsperspektiven, die an den Bedürfnissen und Ressourcen des Ratsuchenden orientiert sind (z.B. Konfliktklärung innerhalb der Psychotherapie, Therapeutenwechsel, Eröffnung eines offiziellen Beschwerdeverfahrens)
- Transparente Darstellung möglicher Folgen der verschiedenen Beschwerdewege für den Ratsuchenden bzw. den Psychotherapeuten (z.B. Mitteilung an den beschuldigten Psychotherapeuten oder Einbeziehung eines Juristen durch die Kammer, Rüge oder Geldbuße für den Psychotherapeuten)
- Beratung bei möglicherweise auftretenden Problemen während eines offiziellen Beschwerdeverfahrens (z.B. Hilfe bei der Entscheidungsfindung über das weitere Vorgehen)
- Verminderung von Folgeschäden durch ungünstige Therapieverläufe bedingt durch ein mögliches Fehlverhalten von Psychotherapeuten. (Wird ein solches Fehlverhalten frühzeitig erkennbar, kann z.B. einer Re-Traumatisierung dadurch vorgebeugt werden, dass rechtzeitig ein Psychotherapeutenwechsel erfolgt).
- Rückmeldung an die Kammern zur Qualitätssicherung von Psychotherapie

Aufgaben der Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie

Das Überregionale Beratungsangebot psychische Erkrankungen bietet Patient/innen und deren Angehörigen die Möglichkeit, sich bei Schwierigkeiten im Rahmen einer psychotherapeutischen Behandlung zu beschweren und zu weiteren Schritten Beratung einzuholen. Die Beschwerde kann in ein offizielles Beschwerdeverfahren bei den Psychotherapeutenkammern münden.

Beraten werden alle Ratsuchenden unabhängig von der Kammerzugehörigkeit der beteiligten Psychotherapeuten. Die Anonymität der Ratsuchenden ist auf Wunsch gewährleistet. Das Beschwerdemanagement von Kammern, die nicht in das Kooperationsprojekt integriert sind, wird entsprechend recherchiert und für Ratsuchende transparent gemacht.

Verweise an die Kammern erfolgen, wenn die Ratsuchenden einen Schlichtungsprozess anstreben, sofern diese Möglichkeit bei den Kammern besteht, wenn möglicherweise Verstöße gegen die Berufsordnung vorliegen und wenn die Patient/innen berufsrechtliche Konsequenzen für den Psychotherapeuten anstreben oder ein offizielles Untersuchungsverfahren eingeleitet werden soll.

Alle Anfragen werden in einem dazu erstellten Dokumentationssystem erfasst. Die Auswertung der Beratungen erfolgt turnusmäßig.



Für die Berater/innen der regionalen Beratungsstellen werden Fortbildungen von der UPD durchgeführt.

In Absprache mit den Kammern übernimmt das ÜRBA psychische Erkrankungen Aufgaben im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Struktur der Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie

Die Beratung wird von dem Überregionalen Beratungsangebot psychische Erkrankungen telefonisch mit einer gesonderten Telefonnummer zu festgelegten Beratungszeiten und über ein entsprechendes Online-Angebot durchgeführt. Die telefonische Beratungszeit wird zunächst auf zwei Stunden wöchentlich festgelegt. Die Erreichbarkeit außerhalb der Beratungszeit ist durch einen Anrufbeantworter gewährleistet.

Innerhalb der UPD werden Maßnahmen getroffen, um Ratsuchende, die die UPD auf anderem Weg kontaktieren (Bundesweites Beratungstelefon, regionale Beratungsstelle) im Projekt wahrzunehmen.

Für die Vor- und Nachbereitung, Dokumentation und der Beantwortung der Online-Anfragen bzw. der außerhalb der Telefonzeit liegenden Beschwerden und Anfragen werden zunächst drei Stunden wöchentlich vereinbart.

Die Finanzierung der Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie erfolgt durch Mittel der UPD, um die Unabhängigkeit der Beratung zu gewährleisten. Im Rahmen der Modellphase umfasst das zusätzliche Zeitkontingent für das ÜRBA psychische Erkrankungen dem gemäß zunächst 5 Stunden/Woche.

Die Dauer der Pilotphase ist zunächst bis zum 31.12.2010 befristet.

Es findet in regelmäßigen Abständen ein Austausch zwischen dem Überregionalen Beratungsangebot und den beteiligten Psychotherapeutenkammern statt.

Während der Pilotphase werden der Bundesgeschäftsstelle der UPD und den beteiligten Psychotherapeutenkammern eine monatliche Übersicht über die Anzahl sowie die Art der Beschwerden vorgelegt.

Offene Fragen

Transparenz

Um Transparenz zwischen den Kooperationspartnern zu gewährleisten, ist eine Zieldefinition der Psychotherapeutenkammern zur Initiierung einer unabhängigen Anlaufstelle für Beschwerden zur Psychotherapie notwendig.

Die unterschiedlichen Beschwerdewege der Kammern (Schlichtung, Anhörung, Untersuchungsverfahren etc.) müssen detailliert beschrieben werden, um Transparenz für die Ratsuchenden zu schaffen.

Begleitend erarbeitet das ÜRBA psychische Erkrankungen Kenntnisse über das Beschwerdemanagement anderer Kammern im Zuge der Qualitätssicherung. Erwartungsgemäß werden sich Ratsuchende an die UPD



wenden, deren Psychotherapeuten Mitglieder anderer Kammern sind. Um auch diese Ratsuchenden angemessen beraten zu können, müssen die unterschiedlichen Maßnahmen aller Ärzte- und Psychotherapeutenkammern im Zusammenhang mit Beschwerden recherchiert werden.

Kooperation

Mögliche Überschneidungen mit bestehenden Beschwerdestrukturen anderer Verbände und Vereinigungen wie Berufs- und Selbsthilfeverbände sind zu berücksichtigen. Zu klären ist die Frage, inwiefern Interessenkollisionen zu befürchten sind bzw. bereits bestehende Strukturen einbezogen und genutzt werden können, z.B. die der Beschwerdestellen Psychiatrie.

Dokumentation

Alle Anfragen/Beschwerden werden mit Datum und Anliegen dokumentiert und anonymisiert. Die Dokumentation wird monatlich zur Verfügung gestellt.

Perspektiven

Überlegungen zu einer weiteren Beteiligung des ÜRBA psychische Erkrankungen am Beschwerdeverlauf erscheinen sinnvoll. Ein solches Angebot könnte beinhalten, dass Ratsuchende auf Wunsch durch den Beschwerdeprozess begleitet werden, z.B. in Form stützender Gespräche, Hilfen bei der Abfassung schriftlicher Einlassungen etc. Dadurch können Patient/innen ermutigt werden, über einen Klärungsprozess hinaus, einen offiziellen Beschwerdeweg zu beschreiten. Gegebenenfalls kann eine Unterstützung durch einen unabhängigen Berater der regionalen Beratungsstellen erfolgen.

Konkrete Absprachen zum Bereich Öffentlichkeitsarbeit müssen getroffen werden.

Rosemarie Petry-Lehn Petra Busch

Unabhängige Patientenberatung Deutschland
Überregionales Beratungsangebot psychische Erkrankungen

Marcel Weigand

Bundesgeschäftsstelle der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland
Referent für Kooperation und Netzwerkmanagement