

Serge K. D. Sulz

Internes Qualitätsmanagement in psychotherapeutischer Praxis und Ambulanz

**- Etablierung, Erweiterung, Kombination mit
Qualitätszirkeln**

**- mit Qualitätsmanagement-Handbuch
nach DIN EN ISO 9001**

CIP-Medien

Inhalt

Inhalt II

Vorwort VII

1. Grundlagen des internen Qualitätsmanagements 1

Definitionen 2

Was ist Qualität? 2

Welche Dimensionen der Qualität gibt es? 2

Was ist Strukturqualität? 2

Was ist Prozessqualität? 3

Was ist Ergebnisqualität? 3

Was ist Qualitätssicherung? 4

Welche Arten von Qualitätssicherung gibt es? 4

Was ist interne Qualitätssicherung? 4

Was ist externe Qualitätssicherung? 5

Was ist Benchmarking? 5

Was ist Qualitätsmanagement? 5

Was beinhaltet Qualitätsmanagement? 6

Was ist die Qualitätskette? 6

Was ist die Qualitätsschleife? 7

Was sind Qualitäts-Ziele? 7

Welche Qualitätskriterien gibt es? 8

Wie geschieht die Installation des Qualitätsmanagements? 8

Worin besteht die Qualitätsmanagement-Dokumentation? 8

Ein Konzept des internen Qualitätsmanagements in der ambulanten Psychotherapie 10

Qualitätszirkel 10

Die praktische Durchführung des praxisinternen Qualitätsmanagements 11

Prüfung der Strukturqualität 11

Strukturqualität 1: personell 11

Strukturqualität 2: materiell 11

Strukturqualität 3: organisatorisch 12

Prüfung der Prozessqualität 12

Qualität der diagnostischen Sitzungen 13

Checkliste Qualität der Eingangsdiagnostik 13

Qualität der Therapiesitzungen 14

Qualitätsmanagement in den verschiedenen Aspekten der Therapie 17

Qualitätsmanagement am Beispiel der Patient-Therapeut-Beziehung 17

Qualitätsmanagement am Beispiel der Therapieinhalte 18

Qualitätsmanagement am Beispiel des Umgangs mit Störungen 19

Qualität am Beispiel der Evaluation von Teilzielen (Einzelfallanalyse) 20

Baseline-Erhebung 20

Schritte der Einzelfallanalyse 20

Die Therapieverlaufskontrolle 21

Zielannäherungsskala 22

Die VDS90-Symptomliste 23

Prüfung der Ergebnisqualität (Therapie-Evaluation)	23
Zielerreichungsskalierung	25
Arbeitsfähigkeit und Inanspruchnahme medizinischer Versorgung	26
Weitere fallspezifische belastende Faktoren	26
Person- und Umweltvariablen	27
Therapieverlaufsspezifische Faktoren, die bei der Bewertung des Therapieergebnisses berücksichtigt werden müssen - Ungünstige Ereignisse während der Therapie	27
Katamnese	28
Zu prüfende Sachverhalte im Rahmen eines Qualitätssicherungsprozesses	28
DIN EN ISO 9001 – eine Richtlinie zum internen Qualitätsmanagement	30
20 Schritte und Bereiche des Qualitätsmanagements	31
Zusammenfassung	32
Literatur	33

2. Die Münchner Qualitätsmanagementstudie: Kombination von praxisinternem Qualitätsmanagement und Qualitätszirkel 33

Einführung	33
Untersuchungen zur Qualitätssicherung in der Psychotherapie	33
Forschung zu Messinstrumenten der Ergebnis- und Prozessevaluation	33
Die Entwicklung eines praxisinternen Qualitätsmanagements	35
Fragestellung, Studiendesign und Auswertung	37
Einweisung des Praxisinhabers in das interne Qualitätsmanagement - Qualitätszirkel	37
QM-Ablauf in der Praxis	38
QM-Dokumentation	38
Therapeutenstichprobe	38
Patientenstichprobe	38
ICD-10-Diagnosen der Patienten der untersuchten Stichprobe	39
Befragung der Therapeuten zu ihren Erfahrungen mit QM und QZ	39
Datenerfassung und –auswertung	39
Die praktische Durchführung des internen Qualitätsmanagements	40
Der psychische Befund (VDS14)	40
Die VDS30-Persönlichkeitsskalen	41
Die Symptomchecklisten SCL-90-R	42
SCL-90-R und Persönlichkeit	43
Das Zielannäherungsrating	44
Zielannäherungsrating aus der Sicht des Patienten	44
Korrelation der Zielannäherung mit Variablen des Therapieprozesses	46
Die Zielerreichungsskalierung	46
Ratings der Therapiesitzungen	49
Das Feedback des Patienten	49
Korrelation von Patienten-Feedback und Sitzungsrating des Therapeuten	52
Varianz der Feedbacks im Verlauf der Therapie	52
Die Zufriedenheit des Patienten	52
Das Sitzungsrating des Therapeuten	54
Einzelfallanalysen	55
Zufriedenheit des Therapeuten mit den Sitzungen	56
Das Beziehungsrating des Therapeuten	56
Faktorenanalytische Dimensionen	56

Eindimensionale Beziehungsskala – Reliabilität	57
Ereignisprotokoll und Qualitätsschleife	58
Ereignisprotokoll Themenbereich: massive Beziehungsverschlechterung	58
Ergebnisse	59
Abschlussinterview zu den Erfahrungen der Therapeuten mit dem Qualitätsmanagement	59
a) Qualitätsmanagement	60
b) Qualitätszirkel	61
Einstellung zum QM zu Beginn, nach 3 und nach 6 Monaten	62
Konsequenzen für die Praxis: Erarbeiten eines schlanken QM-Konzepts	64
Das zukünftige Konzept des praxisinternen Qualitätsmanagements	64
Die untrennbare Verknüpfung mit dem Qualitätszirkel	65
Literatur	66

3. Etablierung eines einfachen Qualitätsmanagements 67

Strukturqualität	67
Checkliste Strukturqualität	68
Strukturqualität 1: personell	68
Strukturqualität 2: materiell	70
Strukturqualität 3: organisatorisch	71
Besuch von qualifizierenden Fortbildungsveranstaltungen im Jahr 20 __	72
Jährliche Prüfung der Strukturqualität	73
Prozessqualität	74
QMP05-ZielPatient Zielannäherungsskala	75
Algorithmus der Ereignisoptimierung (Qualitätsmanagementschleife):	76
EreignisprotokollThemenbereich: massive Beziehungsverschlechterung	78
Ergebnisqualität	80
Symptomatik zu Beginn und am Ende der Therapie	80
Auswertung VDS90 Symptomliste	86
Grad der Zielerreichung bezüglich der zu Beginn vereinbarten Therapieziele	87
Literatur	88

4. Erweiterung des internen Qualitätsmanagements 89

Strukturqualität	89
Yin und Yang - Ausgleich durch Freizeit?	90
Prozessqualität	91
Die Therapiesitzung - Inhaltliche und prozessuale Gestaltungselemente	91
QMP04-Feed Feedback Patient Therapiesitzung	97
Auswertung VDS07a Feedback Therapiesitzung	98
QMT04-Sitz Therapeut – Therapiesitzung Qualität	99
Die Therapiebeziehung	100
VDS15 Therapiebeziehung – Rating des Therapeuten	108
Auswertung VDS15 Therapiebeziehung – Rating des Therapeuten	109
Der Therapieprozessverlauf	110
QMT07-Pro Rating zum Therapieprozessverlauf (Therapeut)	114
QMP07-Pro Rating zum Therapieprozessverlauf (PatientIn)	115
Auswertung QMT07-Pro Therapieprozessverlauf Rating Therapeut	116
Ergebnisqualität	117

Indikationsstellung	117
QMT02-Ind Indikationsstellung	119
Interview zur Erhebung des psychischen und psychosomatischen Befundes	120
Erfassung dysfunktionaler Persönlichkeitszüge und einer Achse-II-Diagnose	120
Zielerreichungsskalierung	- 121
Zielerreichungsskalierung Beispiel (QT03-Zerr)	122
Beanspruchung des medizinischen Systems und Arbeitsfähigkeit	123
Fallspezifische Belastungen, die die Schwere eines Falles begründen	123
QMP03-Bel Fallspezifische Belastungen	125
Therapieverlaufsspezifische Faktoren, die einen ungünstigen Verlauf kennzeichnen	126
QMT11-Verlauf Therapieverlaufsspezifische Faktoren, die bei der Bewertung des Therapieergebnisses berücksichtigt werden müssen	127
Ressourcen und limitierende Defizite des Patienten und seiner Umwelt	128
a) Personvariablen	128
b) Umweltvariablen	128
QMT12-RDR Ressourcen-Defizit-Rating	130
Auswertung QMT12-RDR Ressourcen-Defizit-Rating	133
Katamnestiche Untersuchungen nach 1 bzw. 2 Jahren	134
QMT13-Kat Katamnestichegespräch	136
Literatur	137

5. Weitere Qualitätsmanagementinstrumente aus dem Verhaltensdiagnostiksystem 139

Standardisierte Erhebung des psychischen und psychosomatischen Befunds mit dem VDS14-Befund	139
Psychischer/psychosomatischer Befund VORHER	141
Psychischer Befund Vergleich Vorher-Nachher mit Diagramm (VDS14-Befund)	143
Persönlichkeitsstörungsdiagnostik mit den VDS30-Persönlichkeitsskalen und dem VDS30-Int	
Persönlichkeitsstörungs-Interview	144
Literatur	148

6. Qualitätszirkel 149

Aufbau und Ablauf der Qualitätszirkel	149
Qualitätszirkel-Moderatorenaquisition und -training durch Institute und Verbände	152
Literatur	152

7. Elektronisches QM mit dem cibait-System 153

Literatur	156
-----------	-----

8. Computerunterstütztes Qualitätsmanagement 157

Einfaches Qualitätsmanagement	157
Erweiterung des Qualitätsmanagements	160
Literatur	164

Anhang 1 165

Inhalt	165
QMT03-Zerr Zielerreichungsskalierung	166

QMT14-Protokoll der Therapiesitzung	167
Auswertung VDS30 Persönlichkeitsskalen – 9 Skalen	171
VDS14-Psychischer Befund	172
Auswertung VDS14-Befund	202

Anhang 2 ***205***

Inhalt	205
Namensverzeichnis	206
Stichwortverzeichnis	209

Anhang 3 ***217***

Qualitätsmanagement-Handbuch nach DIN EN ISO 9001
(neue Seitennummerierung, insgesamt 155 Seiten)