

**Exposé und Projektbeschreibung**  
**zur Bewerbung um den Deutschen Preis für Patientensicherheit 2015**

**Projekt**

**„Sicherheitsoptimierung in der ambulanten Psychotherapie  
durch schriftliche Kommunikationshilfen“**

**Ausgangssituation:** Seit Jahrzehnten ist bekannt, dass Patienten nur einen Bruchteil dessen verstehen, behalten und berücksichtigen, worüber mit ihnen in der Behandlungssituation kommuniziert wurde. Dennoch gehen die Beteiligten davon aus und verlassen sich darauf, dass das Wesentliche angekommen und verstanden wurde. Durch diese Fehlannahme verzögern sich Behandlungen, kommt es zu Missverständnissen und Konflikten, scheitern Behandlungen und können sich Gefährdungen der Patienten ergeben. Da die Kontaktzeit in der Psychotherapie üblicherweise deutlich länger ist (50 bis 100 Minuten) als in herkömmlichen Arztberatungen (5 bis 10 Minuten), wird deutlich mehr kommuniziert und damit möglicherweise aber auch vergleichsweise mehr vergessen oder sogar fehlverstanden.

**Konzept:** Alle Patienten erhalten eine (handschriftliche) kurze „Mitschrift“ des Kontakts. Diese orientiert sich an einem bewährten Schema (siehe Anlage 1) und berücksichtigt Aspekte wie „Konkrete Empfehlungen, wichtige Erkenntnisse und Beobachtungen in der Behandlungssituation“. Zusätzlich wird jeder Patient gebeten, nach 24 Stunden („einmal darüber schlafen“) ein schriftliches „Sitzungsfeedback“ zu schicken (möglichst per Email, siehe Anlage 2). Darin kann der Patient Kritik und Wünsche äußern und von ihm noch nicht Angesprochenes mitteilen. Die erneute Auseinandersetzung mit den Therapie-Informationen nach 24 Stunden erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass diese vom Patienten dauerhaft verinnerlicht werden. Soweit sich aus dem Feedback ergibt, dass der Patient Informationen missverstanden hat oder rasch eine vertiefende Auskunft benötigt, erhält er innerhalb von 24 Stunden eine klärende Zusatzinformation. Am Beginn einer jeden neuen Sitzung wird konsequent gemeinsam das letzte Sitzungsfeedback des Patienten besprochen. So werden verbliebene Unklarheiten aufgelöst und Kritik und Wünsche des Patienten berücksichtigt.

**Umsetzung und Implementierung:** Dieses Vorgehen wurde in Etappen auf dem Hintergrund zunehmender Praxiserfahrungen entwickelt. Das Projekt startete vor rund 20 Jahren mit einem noch relativ kleinen Formular in Rezeptgröße. Seit 12 Jahren ist ein doppelseitig angelegtes Formblatt in Gebrauch (siehe Anlage 1). Dieses wird seit einigen Jahren auf farbiges Papier gedruckt, um stärker aufzufallen und für den Patienten auch leichter auffindbar zu sein. Mittlerweile wurde das Instrument in Tausenden von Therapiesitzungen mit Erfolg eingesetzt. Das vom Patienten zu verfassende „Sitzungsfeedback“ (siehe Anlage 2) wurde vor 13 Jahren eingeführt und anfänglich hauptsächlich per Fax oder Brief geschickt. Mittlerweile treffen über 95 Prozent der Feedbacks per Email ein. Dadurch ist es möglich geworden, rasch auf Missverständnisse des Patienten zu reagieren. Die Patientensicherheit hat sich damit weiter erhöht.

**Praxisrelevanz:** Das beschriebene Vorgehen hat mehrere Vorteile: 1. Es trägt den gesetzlichen Vorschriften zur Behandlungsdokumentation Rechnung. 2. Es verringert Missverständnisse und erhöht die Adhärenz, wodurch es zugleich die Behandlungsergebnisse wie auch die Patientensicherheit optimiert. 3. Es entspannt die Behandlungssituation, da sich der Patient nicht anstrengen muss, sich alles auf Anhieb zu merken (Letztlich erinnert er sich

dadurch oft sogar besser). 4. Patienten, die sich im Gespräch nicht so gut artikulieren können (Aufregung durch Behandlungssituation), haben die Möglichkeit, im „Sitzungsfeedback“ wichtige Informationen nachzuliefern (was ebenfalls der Patientensicherheit zugutekommt). 5. Das Vorgehen erleichtert die Vorbereitung der kommenden Sitzungen und eine stringente Behandlung. Für den Patienten eröffnet es eine hohe Transparenz (= Sicherheit). 6. Der Patient fühlt sich durch die Einbeziehung seines „Feedbacks“ als „Partner“ ernst genommen und individuell behandelt (Erhöhung des Gefühls von Sicherheit). Einziger Nachteil: Der erhöhte Aufwand ist im Rahmen der Kassenmedizin nicht abrechenbar.

**Evaluation:** Die Rücklaufquote der „Sitzungsfeedbacks“ ist mit ca. 90 bis 95 Prozent eindrucksvoll hoch. Sowohl spontan als auch im Rahmen schriftlicher Evaluationen des Therapieergebnisses bewerten die meisten Patienten beide beschriebenen Instrumente als sehr positiv und sind dankbar für die damit verbundene Zusatzmühe. Einige Patientenstimmen finden sich auf der Praxiswebsite des Autors in der umfangreichen Rubrik „Erfahrungsberichte“. Dem beschriebenen Vorgehen ist es zu verdanken, dass in rund 22 Jahren ambulanter psychotherapeutischer Tätigkeit noch nie (!) von Seiten eines Patienten ein „Behandlungsfehler“ reklamiert wurde (Evidenz für hohe Patientensicherheit!). Vielmehr war eine außergewöhnlich hohe Adhärenz zu beobachten (insbesondere kaum Therapieabbrüche). Frühere Patienten teilen in spontanen Zuschriften immer wieder mit, dass sie die Unterlagen verwahrt haben und in größeren Abständen mit Gewinn in diese hineinblicken (Erhalt und Sicherung des Therapieergebnisses).

**Perspektiven:** Das beschriebene Vorgehen hat sich im Verlauf vieler Jahre als so erfolgreich erwiesen, dass es in der Praxis des Autors weiterhin Standard bleibt. Künftig will der Autor damit experimentieren, ob seine handschriftlichen „Therapeutischen Rückmeldungen“ mit einer geeigneten Software auch über einen Tablet-Computer erfasst werden können. Das würde vermutlich die Lesbarkeit der Rückmeldungen wie auch deren dauerhafte Dokumentation erleichtern.

**Bisherige Förderung:** Es handelt sich bis heute um ein rein privates Projekt ohne jegliche Fremdförderung.

**Projektbezogene Unterlagen:** Muster der Formulare „Therapeutische Rückmeldungen“ (Anlage 1) und „Sitzungsfeedback“ (Anlage 2)

#### **Autor und Projektleiter:**

Dr. Dr. med. Herbert Mück  
Facharzt für Psychosomatische Medizin & Psychotherapie  
Pattscheider Weg 29

51061 Köln

Website: [www.dr-mueck.de](http://www.dr-mueck.de) / Email: [kontakt@dr-mueck.de](mailto:kontakt@dr-mueck.de)