

Die DIN EN ISO 9001 in der verkehrspsychotherapeutischen Praxis - ein Erfahrungsbericht

Abstract für den Vortrag auf dem BDP-Kongress 2002 in Regensburg

Dr. Hans-Joachim Hellwig, PRO-NON Essen

Zunächst ist festzuhalten, dass die DIN EN ISO 9001 eine systematische Erfassung der Qualität berücksichtigt. Einzelaspekte der Qualitätserfassung können nicht den Anspruch eines Qualitätsmanagements erheben. Darüber hinaus wird die Qualität der verkehrspsychologischen Tätigkeit nicht nur formal erfasst, sondern auch inhaltlich. Qualitätssicherung in der Verkehrspsychotherapie greift vor allem dort, wo Abweichungen von verbindlichen Qualitätszielen im therapeutischen Prozess vom Therapeuten festgestellt, dokumentiert und mit entsprechenden therapeutischen Strategien zu beheben versucht werden. Im Einzelfall erfahren die Qualitätsziele eine Konkretisierung durch ein vorläufiges, schriftlich fixiertes Therapiekonzept. Anhand von Stundenprotokollen und Ratings pro Sitzung lässt sich der Verlauf einer Verkehrstherapie eindeutig nachvollziehen. Die fachliche Supervision, die eine Pflicht zur kompletten Fallvorstellung impliziert, überprüft schließlich wie die Audits die therapiezielorientierte Steuerung des therapeutischen Prozesses vom Therapeuten.

Der entscheidende Punkt für den Praktiker ist dabei, über die übliche Position der defizitorientierten Kontrollerwartung hinauszugelangen und zu einer wachstumsorientierten fachlichen Feedbackerwartung vorzustoßen. Nur dann können die Fallbesprechungen in der Supervision und in den internen wie externen Audits vom Therapeuten voll genutzt werden. Die Erfahrungen mit der DIN EN ISO sprechen für eine sehr gute Möglichkeit, diesen Anspruch umzusetzen.

Die volle Nutzung der DIN EN ISO setzt allerdings ein erhöhtes Engagement, klare Dokumentationsvorschriften und ausreichende organisatorische Lenkungsinstrumente voraus, die sich in Relation zum Nutzen durch hilfreiches Feedback und im Hinblick auf die erfreulichen Ergebnisse der Evaluation jedoch auszahlen.

Sichert eine Zertifizierung die Qualität der Verkehrspsychotherapie?

Vortrag auf dem BDP-Kongress 2002 in Regensburg

Dr. Hans-Joachim Hellwig, PRO·NON e.V. Essen

Die DIN EN ISO 9001 ist eine international anerkannte Norm zur Qualitätssicherung, die PRO·NON erstmals eingeführt hat, um verkehrspsychotherapeutische Angebote einem Qualitätsmanagement zu unterwerfen. Die DIN EN ISO 9001 besteht aus einem Katalog von Qualitätsanforderungen, der inzwischen in der EN ISO 9001: 2000 um wesentliche Merkmale der Prozessqualität ergänzt worden ist. Aus der Sicht der Norm ist deren Anwendung eine notwendige, aber nur relativ hinreichende Bedingung, um Qualität zu sichern. Das heißt, dass Qualitätssicherung ein Prozess der Approximierung an die Forderung eines fachlich optimalen Dienstleistungsangebots im Bereich der Verkehrspsychologie darstellt. Dies ist auch der Grundgedanke des Total Quality Managements (TQM).

Die neue Norm bezieht sich nicht nur auf allgemeine Anforderungen eines Qualitätsmanagementsystems (QMS), sondern auch auf die Qualitätspolitik, die Fragen der Qualitätsziele und ihrer verantwortlichen Umsetzung zum Gegenstand hat. Weiterhin bezieht sie sich auf die Ausgestaltung der Infrastruktur wie z.B. personelle Besetzung qualitätsbestimmter Aufgaben. PRO·NON hat z.B. einen Qualitätsbeauftragten, der sich speziell um die Weiterentwicklung des QMS kümmert, des weiteren einen Weiterbildungsbeauftragten, der für Themen der Weiterbildung zuständig ist (daraus erwachsen bei PRO·NON die Fachveranstaltungen, die wir PRO·GRESSE nennen) und schließlich einen Beratungsbeauftragten, der Kollegen bei Nachfrage ein QMS-Coaching anbietet. Die EN ISO 9001:2000 verlangt weiterhin systematische Leitlinien zur Dienstleistungserbringung sowie die Messung, die Analyse und die Optimierung der erbrachten Dienstleistung.

Das wesentliche Kriterium eines Qualitätsmanagements ist die *systematische* Erfassung von Qualitätsmerkmalen der verkehrspsychotherapeutischen Arbeit und ihre kontrollierte und kontrollierbare Umsetzung im beruflichen Alltag. Diese Merkmale sind in einem Handbuch dokumentiert und auf ihre Vollständigkeit in Bezug auf die Anforderungen des Normenkatalogs von unabhängiger Seite überprüft worden. Einzelaspekte der Qualitätserfassung können nicht den Anspruch eines Qualitätsmanagements erheben und würden eine Zertifizierung nicht bestehen.

Um möglichst schnell auf den zentralen Punkt eines Qualitätsmanagements zu kommen: Es geht um den Ist-Sollwert-Vergleich bei der verkehrstherapeutischen Arbeit. Was ist der Sollwert? Lediglich, dass der Klient in die Lage versetzt wird, Kriterien der verkehrspsychologischen Begutachtung zu erfüllen und sich auf die Dauer verkehrsgerecht zu verhalten? Diese Sichtweise hebt vor allem nur auf die Ergebnisqualität ab. Aber Psychotherapie ist im wesentlichen ein Prozess. Der Klient hat auch ein Anrecht darauf, als Kunde behandelt zu werden, zudem hat er ein Anrecht darauf, für seine Fehlverhaltensweisen angemessene Problemlösungsstrategien vermittelt zu bekommen, die ihn möglicherweise erstmals befähigen, sein Fehlverhalten als solches festzustellen. Das impliziert auch einen angemessenen Widerstand gegen hartnäckige Fehlüberzeugungen.

Was muss nun ein Verkehrspsychotherapeut tun, um solche komplexe Sollgrößen zu approximieren? Er muss auf der gleichen Komplexitätsebene seine Istwerte kontrollieren. D.h. im Klartext: Er braucht ein effektives Feedbackinstrument, das ihm sagt, was er tut, und dass das, was er tut, sich tatsächlich an seinen Sollwerten orientiert. Z.B. sagt eine Dokumentation einer Verkehrstherapie so lange nichts über eine qualitativ wertvolle Arbeit aus, so lange sie nicht an definierten Zielen orientiert ist, für die es überprüfbare Annäherungsschritte gibt, die auch tatsächlich überprüft werden können (qua Operationalisierung) und auch überprüft werden (durch Supervision und Audits).

Beispielsweise werden bei PRO-NON für jede Therapiesitzung Ratings erstellt, die den individuellen Fortschritt oder Rückschritt des Klienten dokumentieren. Das ermöglicht bei der Verwendung von denselben Formularen, denselben Prozessmerkmalen und denselben Auswertungskriterien den unmittelbaren Vergleich des therapeutischen Vorgehens, und zwar ohne dass dabei die notwendige therapeutische Freiheit für den Einzelfall eingeschränkt werden muss. Es werden sowohl die Qualitätsziele einer Verkehrstherapie auf den konkreten Einzelfall spezifiziert als auch der Therapieverlauf durch Stundenratings nachvollziehbar gemacht. Der Therapeut erstellt nach der Anamnese einen Therapieplan, den er ständig durch die zusätzlichen Informationen im Therapieverlauf modifiziert.

So können die individuellen Daten einer praxisübergreifenden Analyse zugänglich gemacht werden.

Schließlich dienen Audits sowohl der formalen als auch der inhaltlichen Kontrolle. Ein gutes Audit hinterfragt sowohl das formale wie auch das inhaltliche Vorgehen in der Therapie. Dabei eröffnet sich die Chance, versteckte Fehlerquellen oder ineffektive Vorgehensweisen aufzudecken. Die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen wird wiederum überprüft.

Die Qualität in der Verkehrspsychotherapie wird allerdings nicht dadurch gesichert, dass der Therapeut nur einer umfassenden Kontrolle unterworfen wird. Kontrolle *allein* ist für den therapeutischen Alltag eine persönliche Belastung und führt zu Abwehrreaktionen. Die Qualität wird stattdessen dadurch gefördert, dass der Therapeut umfassendes Feedback für seine Arbeit bekommt. Dieses Feedback befähigt ihn, die Ist-Sollwert-Divergenz immer besser konkret zu handhaben. Statt Angst zu haben, dass dem Therapeuten in der Supervision seine Schwächen aufgedeckt werden, kann er anhand von vereinbarten Standards über Rückmeldungen überprüfen, wie er sein therapeutisches Handeln optimieren kann. Das ist ein wachstumsorientiertes Verständnis von Qualitätsmanagement und kein defizitorientiertes. Die EN ISO 9001:2000 fordert ein wachstumsorientiertes Qualitätsverständnis aber geradezu heraus: Qualität ist keine einmal gesicherte Angelegenheit, sondern bedarf selbst der ständigen Reflexion und Überprüfung. So geht es bei der Ist-Sollwert-Differenz also nicht nur um die Approximation des therapeutischen Verhaltens an einmal festgelegte Qualitätsstandards, sondern auch um regelmäßige Überprüfung der Sollwerte. Dies geschieht bei PRO-NON z.B. jährlich über sog. Qualitätsmanagement-Reviews.

Die volle Nutzung des QMS setzt allerdings ein persönliches wie finanzielles Engagement voraus sowie klare Dokumentationsvorschriften und ausreichende organisatorische Lenkungsinstrumente, die die Umsetzung des QMS sichern. Sie zahlen sich jedoch in Relation zum Nutzen durch hilfreiches kollegiales Feedback und im Hinblick auf die erfreulichen Ergebnisse der Evaluation unbestritten aus.

Literatur:

Hellwig, Hans-Joachim: Aspekte der Qualitätssicherung in der Verkehrspsychotherapie, in K. Himmelreich (Hrsg.), Jahrbuch Verkehrsrecht 2000, Düsseldorf 2000, 260 - 272