



## **Therapieplatz und Terminvergabedienst psychotherapeutischer Praxen im Kollegennetzwerk Psychotherapie**

### **Therapieplatzvermittlung und Terminvermittlung nach dem „Bonner Modell“**

#### **Die Idee**

Seit zwei Jahren bieten wir die Terminvermittlung für psychotherapeutische Praxen an, der die telefonische Erreichbarkeit übernimmt und qualifiziert Termine an Patienten vergibt. Im Folgenden wollen wir Ihnen diesen kurz vorstellen.

Die Idee des Telefondienstes für psychotherapeutische Praxen wurde in unserem Kollegennetzwerk Psychotherapie geboren. Ein Anstoß war die Verpflichtung zur telefonischen Sprechstunde nach der neuen Psychotherapierichtlinie, welche von vielen Kollegen als zeitraubend empfunden wird. Vor allem für Therapeuten, die keine freien Kapazitäten haben, ist diese Verpflichtung sehr frustrierend. Zeit, die für die telefonische Erreichbarkeit aufgebracht werden muss, kann durch den Telefondienst effektiver genutzt werden.

Anders als bei anderen Telefondiensten stehen bei uns der Vernetzungsgedanke sowie eine optimale Therapeuten-Patienten-Passung im Vordergrund. Dies wird ermöglicht durch eine Onlinedatenbank, die nur für das Kompetenzzentrum und teilnehmende Therapeuten zugänglich ist. In dieser werden Termine, Therapieplätze und Informationen zum Therapeuten erfasst. Diese Informationen werden von den Therapeuten im System selbst eingeben und regelmäßig aktualisiert. Die Terminvergabe erfolgt unter Berücksichtigung dieser Therapeuten-Angaben und wird von psychologisch geschultem Personal (Psychologen mit Bachelorabschluss und der Berechtigung zum psychologisch technischen Assistenten) übernommen. Im Hintergrund steht der psychologische Psychotherapeut, Herr Dipl.-Psych. Dieter Adler für Notfälle jederzeit zur Verfügung.

Bei der Terminvergabe besteht zusätzlich die Möglichkeit, eine Warteliste führen zu lassen. Therapeuten und Patienten werden dabei regelmäßig angeschrieben, um die Wartelisten auf dem aktuellen Stand zu halten.

Nach zwei Jahren erfolgreicher Erprobung und guten Erfahrungen möchten wir nun weiteren Kollegen diesen Dienst anbieten.

### **Das Konzept**

Der von uns in Bonn etablierte Telefon- und Terminvergabe-Service arbeitet mit zwei Prinzipien:

Einer Datenbank für Psychotherapieplätze, die jeder Psychotherapeut selbst online über einen gesicherten Zugang verändern kann. Die Therapeuten können auf ihre Schwerpunkte, spezielle Kenntnisse (zum Beispiel Sprachkenntnisse) aber auch ihre Idiosynkrasien, also auf Störungen mit denen sie überhaupt nicht arbeiten können. Ich finde, das Wichtigste ist die menschlich-therapeutische Passung zwischen Patient und Psychotherapeut, also die wichtigste Grundvoraussetzung für ein Gelingen in der Psychotherapie usw.

Die Terminvergabe erfolgt qualifiziert über einen gemeinsamen zentralen Terminvergabedienst in einem dafür eigens eingerichteten Büro. Hier vergibt eine qualifizierte psychologisch-technische Assistentin die Termine nach bestimmten Kriterien. Zum Beispiel: Wird zunächst der Bedarf des Patienten abgefragt – manche Patienten möchten nur eine Verhaltenstherapie, andere suchen eine analytische Gruppentherapie usw. – und dann versucht die Assistentin, entsprechende Termine bei passenden Therapeuten zu finden. Im Hintergrund steht ein psychologischer Psychotherapeut für Notfälle zur Verfügung.

Ruft ein Patient an, der bei Therapeut A einen Termin haben möchte, welcher jedoch keinen Platz frei hat, kann er bei Therapeut B, der noch Patienten sucht, sofort einen Termin bekommen. Ein Vorteil für drei Beteiligte: Therapeut A wird entlastet, Therapeut B bekommt einen Patienten, der Patient einen Therapieplatz.

Wird ein Termin vergeben, ist dieser im System gesperrt und kann nicht weiter vergeben werden. Ein zu vergebender Therapieplatz ist ebenfalls zunächst so lange geblockt, bis er gegebenenfalls bei nicht funktionierender Passung zwischen Therapeut und Patient wieder freigegeben wird. Gleichzeitig werden die Patienten über die Ausfallregelungen informiert, um nur so auch die Verbindlichkeit und Compliance zum künftigen Therapeuten herzustellen. Gerade mit dieser Regelung haben wir gute Erfahrungen gemacht. In diesem Jahr gab es keinen einzigen nicht wahrgenommenen Termin und damit auch kein Ausfallhonorar. Im Jahr 2018 haben wir bei 20 teilnehmenden Kolleginnen und Kollegen 134 Therapieplätze vergeben können (ich spreche nicht von einzelnen Sprechstunden, sondern von echten Therapieplätzen!). Insgesamt in 2 Jahren 325 Plätze.

### **Vorteile für den Psychotherapeuten**

- Keine telefonische Bereitschaft mehr erforderlich
- Qualifizierte Anrufannahme und Vorauswahl in Ihrem Namen
- Entlastung bei der Terminvergabe durch eine qualifizierte Vorauswahl
- Effiziente Terminvergabe und höhere Verbindlichkeit
- 100 % sichere Erreichbarkeit

Der Dienst ist auch als Alternative zur Lotsenregelung zu verstehen wie als Serviceleistung für Patientinnen und Patienten von der auch wir profitieren können.

Grundsätzlich sollten wir den "Etikettenschwindel" der mit den Terminvergabestellen und tel. Sprechzeiten betrieben wird, nicht mitmachen.

Wir alle beklagen die Sprechzeitregelung und die Telefonzeitenpräsenz. Mit den Terminvergabestellen wurde die teilweise prekäre psychotherapeutische Unterversorgung nicht verbessert. Im letzten Newsletter wurde beschrieben, wie ein Patient nach einer Sprechstunde sich mit den Worten "Danke für gar nichts" verabschiedete, weil er außer, von seinem Problem erzählen zu dürfen, nichts bekommen hatte, es stand kein Platz zur Verfügung.

Die Telefonsprechstunde findet immer an einem „neutralen Ort“ statt, d.h. der Anrufer landet nicht in der Praxis eines anderen Psychotherapeuten. Und diejenige oder derjenige, der die Anrufe entgegennimmt steht natürlich unter Schweigepflicht. In der Regel rufen Therapieplatzsuchende an. Sie fragen entweder nach einem Therapieplatz allgemein, nach einem bestimmten Therapeuten, nach einer bestimmten Therapieart. Bei unspezifischen Anfragen wird der Anrufer zunächst gebeten, seine Problematik in ein bis zwei Sätzen zu schildern, um eine bestmögliche Passung zum Therapieverfahren zu wählen. Dann werden freie Therapeuten angeboten. Jedoch immer nur einer. Der „vergebene“ Therapieplatz wird dann zunächst nicht mehr herausgegeben, es sei denn, der Therapeut möchte, dass sich mehrere Patienten vorstellen.

Bei Anfragen nach einem bestimmten Therapeuten wird versucht, dort einen Platz zu vermitteln. Wenn dies nicht gelingt, wird der Patient gefragt, ob er auf eine Warteliste bei diesem Therapeuten gesetzt werden möchte. Gleichzeitig wird dem Patienten die Wartezeit bei diesem Therapeuten mitgeteilt. Manche Patienten möchten unbedingt „nur zu dieser oder zu diesem“ und nehmen die Wartezeit in Kauf. Andere haben den Namen dieses Therapeuten von Ihrem Arzt genannt bekommen und sind dann auch einverstanden zu einem anderen Therapeuten zu gehen, wenn der empfohlene Therapeut gerade keinen Platz frei hat.

Sobald ein Therapeut freie Plätze meldet, wird zunächst die Warteliste „abgearbeitet“, dann werden die Plätze, die nicht vergeben werden konnten in das System eingestellt. Ganz selten kommt es vor, dass „Bestandpatienten“ ihrem Therapeuten etwas mitteilen wollen. Dann leiten wir das entsprechend weiter.

### **Terminvermittlung und Datenschutz**

Grundsätzlich unterliegen alle Mitarbeiter des Vermittlungsdienstes der gesetzlichen Schweigepflicht. Und selbstverständlich werden die Datenschutzrichtlinien eingehalten. Die Datenbank steht auf einem gesicherten Server in Deutschland mit einem mehrstufigen Zugangsprinzip.

### **Service für Privatpraxen und Erstattungspraxen**

Der Service wird auch Privatpraxen und Kostenerstattungspraxen angeboten.  
Diese

- bekommen Privatpatienten und Beihilfepatienten zugewiesen (sofern diese nicht zu einem bestimmten Kassen-Therapeuten wollen)
- Erstattungspraxen bekommen zunächst die Privatpatienten, dann Kassenpatienten, die in zumutbarer Zeit keinen Therapieplatz bei einem kassenzugelassenen Therapeuten bekommen können.

Der Vorteil für Erstattungspraxen:

- es können gleich Kassentherapeuten aus dem Netzwerkpool benannt werden, die keinen Platz frei haben, so dass sich der Patient die Suche spart.
- Hilfe bei der Notwendigkeitsbescheinigung

### **Ausweitung auf andere Städte:**

Wir haben lange überlegt, wie wir das Modell einfach und mit geringem Aufwand auf andere Städte ausweiten können. Dabei haben wir festgestellt, dass dies auf unterschiedliche Hürden stößt:

Zum einen wird die Terminvergabe -Software von uns regelmäßig verbessert und müsste dann häufig bei den lokalen Gruppen erneuert werden. Eine permanente Einweisung und Schulung wären damit ebenso verbunden. Abgesehen davon steht das Programm auf einem gesicherten externen Server, den die einzelnen Gruppen dann vor Ort selbst einrichten müssen. Hinzukommt, dass sie auch den Telefondienst untereinander regeln müssen. Um Ihre und unsere zeitlichen und finanziellen Ressourcen zu schonen, haben wir uns für eine Übergangszeit folgenden Vorschlag überlegt, den wir Ihnen unterbreiten möchten:

Für die Dauer von zunächst einem Jahr würden wir den Service von hier aus lokal übernehmen. Das bedeutet, Ihre Kolleginnen und Kollegen vor Ort bekommen einen Zugang zur Datenbank sowie eine gesonderte, örtliche Rufnummer, die auf das Sekretariat des Telefondienstes in Bonn umgeleitet wird. Die Übernahme des Telefondienstes könnte durch Ausweitung der Arbeitsstunden der hier angestellten psychologisch-technischen Assistentin gewährleistet werden. Wir würden die monatlich entstehenden Kosten kostendeckend auf die Kolleginnen und Kollegen verteilen. Derzeit können wir mit einem Kostenaufwand von 35,00 EUR pro Monat kostendeckend arbeiten.

## **Eine Win-Win-Situation für alle**

### **Therapieplatz und Terminvergabedienst psychotherapeutischer Praxen im Kollegennetzwerk Psychotherapie**

#### **Für Therapeuten:**

- Keine (eigene) telefonische Bereitschaft mehr erforderlich
- Entlastung bei der Terminvergabe durch qualifizierte Vorauswahl
- Zusatznutzen: Urlaubsvertretung durch andere Kollegen im Netzwerk. Sie fahren in den Urlaub suchen über das Netzwerk einen Vertreter für diese Zeit

#### **Für Patienten:**

- „Eine für alle“ – Patienten rufen nur noch eine Nummer an

#### **Für überweisende Ärzte:**

- Sie geben nur eine Nummer, statt einer ganzen Liste weiter

#### **Für alle:**

- qualifiziertes Personal (ausgebildete psychologisch technische Assistenten) besetzen den Telefondienst und suchen gezielt nach einer passenden Therapeutin bzw. einen Therapeuten
- im Notfall steht ein approbierter psychologischer Psychotherapeut und ein Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeut zur Verfügung

Der Telefondienst ist

- kein auf Gewinn ausgerichteter Dienst, wie es sie jetzt häufiger gibt, sondern ein von Kollegen für Kollegen gegründeter Service des Kollegennetzwerks Psychotherapie, der lediglich kostendeckend arbeitet.

Der Telefonassistent ist ein ausgebildeter und psychotherapeutisch qualifizierter „Lotse für Patienten“ im Dschungel der Therapieplatzsuche.

## Von Kollegen für Kollegen

Entwickelt und geleitet von Dipl.-Psych. Dieter Adler, Psychologischer Psychotherapeut/Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeut, Initiator des Kollegennetzwerkes Psychotherapie. Mit 25 Jahren Berufserfahrung in eigener Praxis weiß er, worauf es bei der Terminvermittlung ankommt, was für Psychotherapeuten wichtig ist.

„Mir geht es darum, ein Kompetenz-Center anzubieten, das optimale Leistungen für Patienten und Kollegen anbietet. Und das zu fairen Preisen!“ Dieter Adler

Zum Vergleich: Anbieter „professioneller Telefondienste“ für Psychotherapeuten, die sich auf Leisten der telefonischen Erreichbarkeit spezialisiert haben, ohne selbst Psychotherapeut zu sein oder Ahnung von der Materie haben, verlangen bis zu 180 Euro dafür pro Monat. Dabei ist eine qualifizierte Auswahl der Patienten und der geeigneten Behandler nicht sicher gestellt.

Den Telefondienst gibt es derzeit für die Städte Bonn und Köln, jeweils mit eigener örtlicher Telefonnummer.