

Kontaktschwierigkeiten

- ▶ Fehlerhafte Therapeutenlisten erschweren die Kontaktaufnahme
- ▶ Die meisten Therapeuten nehmen sich Zeit für das Erstgespräch
- ▶ Vereine in den Ländern gaben teilweise dürftige Informationen

Wer unter psychischen Problemen leidet, tut sich oft schwer, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Symptome werden lange Zeit verdrängt. Man baut darauf, mit den Problemen selber fertigzuwerden oder hofft, dass sich diese mit der Zeit von selbst lösen. Oftmals bedarf es eines Anstoßes von außen, sei es durch Familienmitglieder, den Hausarzt oder eine Vertrauensperson, um Kontakt zu einem Psychotherapeuten aufzunehmen. Nur jeder zehnte Betroffene, der es eigentlich sollte, bemüht sich schließlich um einen Termin.

Psychotherapie kann bei einer Vielzahl von Problemen hilfreich sein. Besonders geeignet ist sie für die Behandlung von psychischen Störungen mit Krankheitswert. Aber auch Probleme in der Partnerschaft oder in der Familie lassen sich so lösen. Grundvoraussetzungen sind neben der Bereitschaft, etwas verändern zu wollen, die Kompetenz des Therapeuten sowie eine gute Kooperation zwischen Therapeut und Klient.

Therapeutenliste nicht aktuell

Doch wie finde ich überhaupt einen geeigneten Therapeuten? Empfehlungen aus dem Bekanntenkreis oder etwa des Hausarztes können hilfreich sein. Wer so nicht weiterkommt, dem steht das Internetverzeichnis PsyOnline (www.psyonline.at) und die offizielle Psychotherapeuten-

peutenliste des Bundesministeriums für Gesundheit zur Verfügung. Letztere haben auch wir bei der Auswahl für unseren Test herangezogen. Eigentlich sollte die Liste einen guten Überblick bieten und auf dem neuesten Stand sein. Laut Psychotherapiegesetz § 18 (1) haben Personen, die in die Psychotherapeutenliste eingetragen worden sind, binnen eines Monats, jede Änderung des Namens, des Berufssitzes oder des Dienstortes, jeden dauernden oder zeitweiligen Verzicht auf die Berufsausübung schriftlich mitzuteilen. In der Realität offenbart sich jedoch ein anderes Bild. Bei 27 von insgesamt 67 zufällig ausgewählten Praxen erwiesen sich die Angaben als nicht korrekt. Die telefonische Kontaktaufnahme scheiterte, weil die Therapeuten teilweise nicht mehr tätig sind oder sich etwa die Adresse geändert hat. Fehler, die übrigens auch Psycho-Online aufweist.

Für Patienten, die sich nach langem Zaudern dazu durchringen, mit einer Therapie zu beginnen, ist dies mehr als ärgerlich. Wenige Fehlversuche genügen unter Umständen bereits, damit die Motivation schwindet. Doch selbst wenn die Praxen tatsächlich existieren und die Daten aktuell sind, bedeutet das keineswegs, dass es auch zu einer Terminvereinbarung kommt. Bei den Anrufen sahen sich unsere Testpersonen teilweise mit Anrufbeantwortern konfrontiert, auf denen keine Ansage zu hören war. Dies animiert nicht nur Menschen in einer psychischen Ausnahmesituation wenig, persönliche Angaben zu hinterlassen. Doch selbst wenn unsere Tester dies taten, mussten sie teilweise mehrere Tage auf einen Rückruf warten. Und hat man den Therapeuten schließlich am Telefon, erfährt man womöglich, dass er im Moment keine Termine vergibt.

Immerhin gelang es uns schließlich, mit insgesamt 28 Therapeuten (23 in Wien und 5 in Tirol) ein sogenanntes Erstgespräch zu vereinbaren. Dieses geht üblicherweise der eigentlichen Therapie voran und dient dem gegenseitigen Kennen-

lernen und Abklären, ob ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden kann. Dabei sollte der Klient auch Informationen zum organisatorischen Ablauf, zu den Kosten und zur Therapiedauer erhalten. Die fachliche Qualifikation der Therapeuten ging bei unserem Test, der in Kooperation mit dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger erfolgte, nicht in die Bewertung ein. Im Testszenario gab ein Proband an,

Erstgespräch bei Psychotherapeuten

PSYCHOTHERAPEUTEN / Telefonnummer

WIEN

Killmeyer Michael / 01 982 22 64
Doblhofer Johann / 0676 930 13 30
Mag. Halpern Daniela / 0676 721 52 55
Mag. Kafka Eva-Maria / 0664 220 25 42
Dr. Hecher Ingrid Johanna / 0664 511 04 13
Rezai-Hariri Pauline / 0699 114 000 46
Lehner Lilli / 0699 106 276 16
Ruiz Hellin Claudia / 0660 400 12 04
Krehan Peter / 01 492 10 29
Dr. Chlupac Josef / 01 714 31 62
Dr. Schulter Erna / 0664 270 13 31
Mag. Claucig Christian / 01 478 79 53
Dr. phil. Uhl-Schmid Gabriele / 01 889 35 28
Dr. Mastalir Andrea / 01 710 57 54
Baharav Galia / 01 402 60 83
Mag. Dr. Burda Gerhard Josef / 0676 931 44 26
MMag. Seibel Saskia Tatjana / 0650 552 30 82
Dr. Wunsch Eva Maria / 01 280 46 38
FH Prof. Dr. Karlusch Heinz / 0699 109 060 60
Mag. Bubik Michael / 01 710 69 26
Prof. Eglau Uwe / 0699 114 921 10
OA Prof. Dr. Aschauer Harald / 01 407 63 04
Dr. Purtscher Erika / 01 318 97 14

TIROL

Egerbacher-Anker Notburga / 0699 120 059 27
Dipl. Psych. Dennig-Jaschke Katharina / 05223 567 20
Dipl. VW Mag. Dr. Kofler Renate / 0512 394 145
Mag. Mitteregger-Hauser Susanne / 0512 578 506
Oberhofer Gerda / 0512 578 506

Zeichenerklärung:
entf. = entfällt



kompetent

Einen Therapeuten finden. Wer keinen geeigneten Therapeuten über den Familienkreis bzw. durch den Hinweis einer Vertrauensperson findet, tut sich schwer. Die offizielle Psychotherapeutenliste des Bundesministeriums für Gesundheit weist Lücken auf. Hilfreich kann ein Anruf beim jeweiligen Landesverband für Psychotherapie sein.

Erreichbarkeit. Die Therapeuten sind nicht immer sofort zu erreichen. Beim Hinterlassen einer Nachricht auf dem Anrufbeantworter erfolgt der Rückruf unter Umständen erst nach mehreren Tagen. Am besten erreichbar waren die Therapeuten in unserem Test jeweils ca. zehn Minuten vor der vollen Stunde. Klienten mit körperlichem Handicap sollten bei der Anmeldung sicherstellen, dass die Praxis für sie zugänglich ist. Dies war meistens nicht der Fall.

Erstgespräch. Die Vertrauensbasis zwischen Therapeut und Klient ist ein entscheidender Faktor. Deshalb empfiehlt es sich, Erstgespräche mit mehreren Therapeuten zu führen. Auf keinen Fall sollte man sich zu einer Therapie drängen lassen. Beim Erstgespräch sollten für den Klienten wichtige Fragen (Therapieform und -dauer, Zahl der Sitzungen pro Woche, Kosten, Absagemodalitäten ...) geklärt werden. Das erstellen einer Checkliste kann hilfreich sein. Der Klient sollte sich nicht scheuen, bei Unklarheiten nachzufragen.

unter Beziehungsproblemen zu leiden (Szenario 1). Der andere Tester führte eine mögliche Angststörung an (Szenario 2).

Schwerpunkt Aufklärung

Erwartet hätten wir, dass der Klient bereits bei der Terminvereinbarung, spätestens jedoch zu Beginn des Erstgesprächs über Kosten und Dauer desselben informiert wird. Schwerpunkt unseres Tests war die

TESTURTEIL Erreichte von 100 Prozentpunkten	TESTSZENARIO 1 50 %											TESTSZENARIO 2 50 %																				
	Gesprächsdauer in min	Kosten des Erstgesprächs in €	ANMELDUNG UND PRAXIS		AUFKLÄRUNG		Therapiemethode verständlich erklärt		Arbeitsstil verständlich erläutert		Geschätzte Therapiedauer	Therapieziel	Honorar	Kostenzuschuss durch die Kasse	PERSÖNLICHER EINDRUCK	Gesprächsdauer in min	Kosten des Erstgesprächs in €	ANMELDUNG UND PRAXIS		AUFKLÄRUNG		Therapiemethode verständlich erklärt		Arbeitsstil verständlich erläutert		Geschätzte Therapiedauer	Therapieziel	Honorar	Kostenzuschuss durch die Kasse	PERSÖNLICHER EINDRUCK		
sehr gut (82)	+	70	70,-	++	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	75	35,-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++
sehr gut (81)	+	35	60,-	+	+	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	++	++	45	0,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (79)	+	53	75,-	++	+	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	++	+	60	75,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (79)	+	20	0,-	++	+	--	++	--	--	++	++	++	++	++	++	++	++	25	0,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (77)	++	70	70,-	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	+	+	60	70,-	-	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (75)	++	30	0,-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	o	o	30	0,-	-	o	++	--	--	++	++	++	++	++	++	+	
gut (75)	+	60	80,-	++	o	--	--	--	--	++	++	++	++	++	++	++	++	60	80,-	-	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (72)	+	45	40,-	++	o	++	++	--	++	--	++	--	++	++	++	+	+	65	40,-	++	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (71)	o	50	70,-	++	o	--	--	--	++	++	++	++	++	++	++	++	++	60	70,-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (69)	o	50	60,-	+	o	--	--	--	++	++	++	++	++	++	++	++	++	50	50,-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (65)	+	55	75,-	++	o	++	++	--	++	++	++	++	++	++	+	+	65	75,-	-	+	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (65)	o	100	0,-	-	o	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	+	+	95	0,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (64)	o	55	0,-	-	o	++	++	--	++	--	++	--	++	++	++	+	+	60	0,-	-	++	++	++	++	--	++	++	++	++	++	+	
gut (62)	+	25	0,-	-	+	--	--	--	++	++	++	++	++	++	+	o	o	55	70,-	--	o	++	++	--	--	++	++	--	++	++	+	
gut (62)	o	55	70,-	-	o	--	--	--	++	++	++	++	++	++	+	+	60	70,-	--	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
gut (61)	o	60	0,-	-	o	--	--	--	++	++	--	++	++	++	+	+	50	0,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
durchschnittlich (59)	+	50	120,-	+	o	--	--	--	++	++	++	++	++	++	++	o	o	50	120,-	-	o	--	--	--	++	++	++	++	++	++	++	
durchschnittlich (55)	o	58	40,-	-	o	--	--	--	++	++	++	+	+	+	+	+	65	40,-	--	+	++	--	--	--	++	++	++	++	++	++	+	
durchschnittlich (54)	-	65	0,-	-	-	--	--	--	++	++	--	+	+	+	+	+	60	0,-	-	++	++	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	
durchschnittlich (53)	-	55	70,-	-	-	--	--	--	--	++	--	++	+	+	+	+	50	70,-	--	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
durchschnittlich (50)	-	30	120,-	-	--	--	--	--	++	--	--	++	+	+	+	+	30	0,-	-	++	++	++	++	++	--	++	++	++	++	+	+	
weniger zufriedenstellend (39)	--	40	98,-	-	--	--	--	--	--	--	--	++	+	+	+	+	40	98,-	-	+	--	--	--	--	++	++	++	++	++	++	++	
weniger zufriedenstellend (34)	--	60	0,-	-	--	--	--	--	--	--	--	--	+	+	+	o	o	50	0,-	-	o	++	--	--	--	++	++	++	++	-	-	
sehr gut (88)	++	75	70,-	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	+	+	88	entf.	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
sehr gut (86)	++	50	90,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	+	+	50	entf.	-	++	++	++	++	--	++	++	++	++	++	++	
sehr gut (81)	++	75	100,-	-	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	+	+	65	85,-	+	+	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	
gut (74)	+	30	0,-	+	+	++	++	--	++	++	++	++	++	++	++	+	+	40	0,-	-	+	++	++	++	--	++	++	++	++	++	++	
gut (73)	+	65	70,-	-	+	++	--	--	--	++	++	+	++	++	++	++	++	70	70,-	+	++	++	--	++	--	++	++	++	++	++	++	

Beurteilungsnoten: sehr gut (++), gut (+), durchschnittlich (o), weniger zufriedenstellend (-), nicht zufriedenstellend (--)
 Prozentangaben = Anteil am Endurteil Erhebung: November 2009 bis März 2010

Die Testkriterien finden registrierte Abonnenten auf www.konsument.at.





Wege zur Psychotherapie € 19,60

Wie lange eine Behandlung dauern kann, was die Therapie kostet und wer Anspruch auf Psychotherapie auf Krankenschein hat.

bestellungen

Tel. 01 588 774 Fax 01 588 77-72 E-Mail: kundenservice@konsument.at
Onlineshop www.konsument.at Lieferung per Post mit Rechnung
Bestellkarte am Heftende

Vereine in Tirol und Wien

In Tirol und Wien haben die Krankenkassen Verträge mit Vereinen abgeschlossen, diese organisieren die Vergabe der krankenkassenfinanzierten Therapieplätze. In Wien sind dies der Verein für ambulante Psychotherapie und die Gesellschaft für psychotherapeutische Versorgung, in Tirol die Gesellschaft für psychotherapeutische Versorgung. Unsere Testpersonen haben diese Vereine telefonisch mit ihren Anliegen konfrontiert.

Verein für ambulante Psychotherapie Wien

Beide Tester erhielten Auskünfte zur Vermittlung von Therapeuten und der Wartezeit auf kassenfinanzierte Plätze. Tester 2 (Angststörung) erhielt außerdem Informationen zu Therapiemethoden und darüber, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, um eine Finanzierung durch die Krankenkasse zu erhalten. Zudem wurde der Ablauf eines Erstgesprächs geschildert und empfohlen, sich im Internet zu informieren. Auch wurde unserem Tester erklärt, dass die Sympathie zwischen Klient und Therapeut wichtiger sei als die Therapierichtung. Tester 1 (Beziehungsprobleme) erhielt die Auskunft, dass die Therapiekosten voraussichtlich nicht von der Krankenkasse übernommen würden.

Wiener Gesellschaft für psychotherapeutische Versorgung

Auf die Frage, wie ein geeigneter Therapeut zu finden sei, wurden beide Testpersonen auf die Homepage www.psychotherapie-wien.at verwiesen. Tester 1 erhielt keine weiterführenden Informationen. Tester 2 wurde darüber in Kenntnis gesetzt, dass eine Überweisung vom Hausarzt notwendig sei. Zudem erhielt er Auskünfte zu Finanzierungsmöglichkeiten für eine Therapie.

Gesellschaft für psychotherapeutische Versorgung Tirols

Beide Testpersonen wurden darüber informiert, dass eine Liste aller Therapeuten beim Tiroler Landesverband für Psychotherapie aufliegt. Der Verband vermittelt Therapeuten und gibt Auskünfte zu Therapien und Therapiemethoden sowie zu einer möglichen Finanzierung durch die Krankenkassen. Tester 2 wurde außerdem über Formalitäten, Finanzierungsmöglichkeiten und Wartezeiten informiert. Zudem wurde darauf hingewiesen, dass die Therapieplätze in Tirol vordringlich für schwere und schwerste psychische Störungen vorgesehen sind.

Aufklärung über die Therapie. Für den Erfolg ist es nämlich keineswegs unwichtig, inwieweit dem Klienten die Rahmenbedingungen (Einzel- oder Gruppentherapie, Anzahl und Dauer der Sitzungen pro Woche sowie die Position, in der die Behandlung erfolgt) und der Arbeitsstil des Therapeuten zusagen. Der Klient sollte deshalb über die Therapiemethode informiert werden. Da lange Wartezeiten bei Therapeuten keine Seltenheit sind, ist es von Interesse, wann mit der Behandlung begonnen wird. Auch finanzielle Aspekte wie die Höhe des Honorars und die Zahlungsmodalitäten beeinflussen unter Umständen die Entscheidung für oder gegen eine Behandlung. In diesem Zusammenhang sollte der Klient erfahren, unter welchen Voraussetzungen die Krankenkasse Therapiekosten übernimmt.

Bewertung weitgehend positiv

Insgesamt fällt unsere Bewertung weitgehend positiv aus. Von den 28 getesteten Therapeuten schnitten 5 sehr gut, 16 gut, 5 durchschnittlich und 2 weniger zufriedenstellend ab. Alle Therapeuten nahmen sich relativ viel Zeit. Unterschiede traten

vor allem in der Bewertung der beiden Szenarien auf. So kamen die Therapeuten mit der Angststörung (Szenario 2) besser zu recht. In der Regel wurde hier eine Therapie in Aussicht gestellt, über die Therapiemethode aufgeklärt und der Arbeitsstil erläutert. Auch die Kosten der Behandlung wurden meist offen kommuniziert. Beim Szenario 1 (Beziehungsprobleme) hätten wir erwartet, dass unserer Testperson Informationen über die Rahmenbedingungen einer Therapie erhält und dass Hilfestellung für den Umgang mit dem Partner und das Verhalten ihm gegenüber angeboten wird. Die Testperson fühlte sich jedoch häufig „überfahren“. Aus dem Erstgespräch wurde eine Therapiesitzung. Eine große Bandbreite ergab sich bei den Honoraren, sie lagen zwischen 0 und 120 Euro. Manche Therapeuten bieten für sozial schwächere Klienten günstigere Tarife an. Es lohnt sich also, bereits bei der Anmeldung nachzufragen ■

Dieser Test entstand in Kooperation mit dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger.



international

consumer Jugendkonten

Ein eigenes Bankkonto ist für Jugendliche eine sinnvolle Möglichkeit, den Umgang mit Geld zu erlernen – und um festzustellen, wie der Markt funktioniert. Das neuseeländische Magazin „Consumer“ empfiehlt dringend, zu vergleichen. So gibt es nicht nur Preisunterschiede bei der Kontoführung, manche Konten beinhalten auch keine Bankkarte, oder es werden für Bankomatbehebungen bei Fremdinstituten Gebühren eingehoben.

which? Banken-Skepsis

Auch beim britischen Magazin „Which?“ ist der Bankensektor derzeit ein Thema. 81 Prozent der befragten Verbraucher äußern sich in einer aktuellen Umfrage skeptisch darüber, dass die Banken als Konsequenz aus der Wirtschaftskrise positive Änderungen herbeiführen. Die Konsumenten wünschen sich vor allem mehr Wettbewerb.

Minderwertiges Fleisch

Im südpazifischen Inselstaat Fidschi zeigen sich die Konsumentenschützer darüber beunruhigt, dass in den Supermärkten vermehrt teures, aber qualitativ minderwertiges Fleisch verkauft wird, berichtet Consumers International. Noch skandalöser ist die Tatsache, dass dieses Fleisch offenbar gezielt in einkommensschwachen Gebieten angeboten wird.

FACUA Internet-Kriminelle

Der spanische Verbraucherschutzverband FACUA ruft jährlich dazu auf, über die geschmacklosesten Werbespots abzustimmen. Unter den „Preisträgern“ findet sich auch das Kulturministerium, das in seiner Kampagne Millionen von Internetusern kriminalisiert und den freien Informationszugang mit einem rücksichtslosen Autofahrer vergleicht, der den Tod eines Neugeborenen verschuldet.

choice Supermarkt-Kampagne

Das Magazin „Choice“ hat in Australien eine Online-Kampagne gestartet, die es den Verbrauchern ermöglicht, ihren Ärger über die Supermärkte zu äußern. Mangelnder Wettbewerb und ein hohes Preisniveau sind die Probleme, mit denen die Konsumenten zu kämpfen haben. Mit der Onlineplattform soll nun ein breiter, nationaler Konsens erzielt und dokumentiert werden, der letztlich zu Reformen führt.