

Verein für Konsumenteninformation
Bereich Gesundheit/Medizin
z.H. Frau Dr. Bärbel Klepp
KONSUMENT-Redaktion
z.H. Herrn Gerhard Früholz
Linke Wienzeile 18
1060 Wien

Per E-Mail an: bklepp@vki.or.at
gfrueholz@konsument.at
konsument@vki.at

Überprüfung physiotherapeutischer Praxen und physiotherapeutischer Einrichtungen

Wien, 2. April 2014

Sehr geehrte Frau Dr. Klepp!
Sehr geehrter Herr Früholz!

Als Bundesverband der PhysiotherapeutInnen Österreichs ist Physio Austria die Förderung der Qualität in der Physiotherapie sowie das Angebot qualitativvoller physiotherapeutischer Leistungen im Sinne einer optimalen PatientInnenbehandlung ein großes Anliegen. In der Physiotherapie gelten hohe Standards für die Dienstleistungserbringung und es wird kontinuierlich an der Qualitätsverbesserung gearbeitet. Im Sinne der Transparenz und Qualitätssicherung im Gesundheitswesen ist es grundsätzlich zu begrüßen, dass sich der Verein für Konsumenteninformation (VKI) auch der gesetzlich geregelten Gesundheitsberufe annimmt, wie er es nun erneut in einem Test freiberuflich tätiger PhysiotherapeutInnen bzw. physiotherapeutischer Einrichtungen getan hat.

Die Ergebnisse sind ernst zu nehmen und zeigen Verbesserungspotentiale auf, wobei dabei aber leider allzu oft nicht regelkonformes Verhalten die große Mehrzahl der korrekt erbrachten und hochqualitativen Leistungen in die Marginalität rückt. Das Testergebnis ist insgesamt differenziert zu betrachten und lässt Spielraum für Fehlinterpretationen. Weiters lässt es keinen Rückschluss auf die Qualität der physiotherapeutischen Dienstleistungen oder den Berufsstand der österreichischen PhysiotherapeutInnen zu. Als Berufsverband sind uns Transparenz und Rechtskonformität zentrale Handlungsmaximen und wir distanzieren uns deutlich von inkorrekten Vorgehensweisen.

Im Testbericht des VKI werden einige Punkte herausgestrichen, welche wir gerne näher beleuchten wollen. Wir ersuchen um Details zu diesen Punkten, um aus dem Testergebnis gezielt Verbesserungsinitiativen ableiten zu können. Zudem sehen wir es als unerlässlich, dass der Verein für Konsumenteninformation über den aktuellen Stand der Physiotherapie näher informiert ist. Dies ist wesentlich, um PatientInnenverunsicherungen entgegenzuwirken und um bei allfällig zukünftigen Tests dieses Wissen miteinfließen zu lassen.

Grundsätzlich ist positiv festzuhalten, dass der VKI am Testablauf und den Inhalten im Vergleich zur Testung von 2012 bereits Verbesserungen vorgenommen haben dürfte. So wurde die Befundaufnahme als zentrales Element der Physiotherapie grundsätzlich erkannt (Näheres siehe unten bei „Therapiedauer“) und die Testpersonen haben die Therapie nicht bereits nach der ersten Einheit abgebrochen. Jedoch fällt bei Analyse des Testergebnisses auf, dass die Vorgehensweise und Abläufe nicht stringent gewesen zu sein scheinen und die Aussagekraft des Ergebnisses und der nunmehrige Handlungsbedarf teilweise unklar sind. Besonders ins Auge stechen die unterschiedlichen – sogar konträren – Angaben von Testperson 1 und Testperson 2, die sich auch auf eindeutig feststellbare Punkte beziehen wie „Weiterbildungsurkunden vorhanden“, „Weitere Ausstattung vorhanden“ etc.. Wir bitten hierzu um Stellungnahme.

Aus unserer Sicht ergeben sich zu vielen der erhobenen Daten/Kriterien z.B. wonach Terminvergabe, Räumlichkeiten, Ambiente, „Besuch“, Sauberkeit, Erstgespräch, Dokumentation, weitere Information uvm. beurteilt wurden, wozu ein Rückruf erhoben wurde oder auch welche Relevanz die Anwesenheit in der Ordination in Minuten (Bezug auf Therapie oder Wartezeit) hat. Auch hier besteht Klärungsbedarf und womöglich eine differenzierte Auseinandersetzung mit den von Ihnen erwähnten Fragebögen, die von den Testpersonen ausgefüllt worden sein sollen.

Ebenfalls bitten wir um generelle Information die Auswahlkriterien der PhysiotherapeutInnen und physiotherapeutischen Einrichtungen betreffend. Welche Parameter wurden für die „zufällige“ Auswahl herangezogen und aus welcher „Liste“ wurde ausgewählt?

Auf folgende Punkte gehen wir gerne gezielt ein:

Unter „19 Wahltherapeuten im Test“

Hier schreiben Sie in Ihrem Beitrag, dass „Wahltherapeuten [...] von den Krankenkassen nicht kontrolliert [werden], was ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen Therapeut und Patient auf der einen sowie zwischen Therapeut und Arzt auf der anderen Seite bedingt“. Diese Feststellung wirft die Frage auf, welches Erfordernis der Kontrolle hier angesprochen werden soll und weshalb das Vertrauensverhältnis im Wahlbereich ein anderes sein sollte als im Bereich der VertragspartnerInnen. PatientInnen haben unabhängig davon, wie sich die Kostenübernahme gestaltet, ein Anrecht auf eine optimale Therapie. Die PatientInnen-TherapeutInnen Beziehung hat unabhängig, ob ein Vertragsverhältnis vorliegt oder es sich um eine Therapie im Wahlbereich handelt, dieselbe Relevanz.

Zu „Dringlichkeit nicht so wichtig“

Der vom VKI geäußerte Vorwurf, dass die Dringlichkeit der Behandlung bei der Terminvergabe keine Rolle spielte ist aus unserer Sicht nicht nachvollziehbar. Für die Terminvergabe ist einerseits relevant wieviele PatientInnen evt. bereits auf einen Termin warten, andererseits natürlich die Akutheit des zu behandelnden PatientInnenproblems. Wird von PatientInnen ein akutes Problem beschrieben, wird jedenfalls ein zeitnaher Termin entweder angeboten oder zumindest Unterstützung durch Verweis auf entsprechende FachkollegInnen angeboten.

Zu „Verordnung nicht eingehalten“ sowie „Ärztliche Verordnung“

Befremdlich ist das durch den VKI vermittelte und der modernen Medizin und Physiotherapie bzw. PatientInnenversorgung nicht dienliche hierarchische Rollenbild, dem zu Folge ärztliche Anordnungen sakrosankt zu sein scheinen.

Es steht außer Streit, dass PatientInnen ein Recht auf adäquate Behandlung haben. Gerade deshalb ist auch zu beachten, ob eine Optimierung über die Verordnung des Arztes hinausgehend durch eine physiotherapeutische Befunderhebung im Interesse der PatientInnen ist. Es liegt in der eigenverantwortlichen Entscheidung der Physiotherapeutin/des Physiotherapeuten auf Grundlage der Verordnung, die für die Patientin/ den Patienten geeigneten Maßnahmen auszuwählen und anzuwenden. Wer sich eingehend mit Evidenz beschäftigt, weiß, dass diese von PhysiotherapeutInnen ebenso professionell berücksichtigt wird und sich nicht von jener der ÄrztInnen unterscheidet.

Zu „Falsche Leistungen verrechnet“

Wir ersuchen Sie um Erläuterung, wie diese Bewertungen zu verstehen sind bzw. welche Bewertungskriterien durch die PatientInnen/TesterInnen herangezogen wurden. Für uns ist fraglich, ob die Testpersonen entsprechende Kompetenzen in der Beurteilung, Einordnung oder Benennung physiotherapeutischer Maßnahmen haben können, insbesondere als an anderer Stelle festgehalten wird, dass diverse positive Rückmeldungen zu relevanten Rahmenbedingungen der Behandlung, „nur“ subjektive Bewertungen der Tester sind.

Ad „Testkriterien“: „Einhaltung der Verordnung“

- „Therapiedauer“

Zum Punkt „Unterschreitung der Therapiedauer“ wäre für uns interessant, ob dies durch eine tatsächlich verkürzte Therapie beurteilt wurde oder weil möglicherweise begleitende Dokumentationsmaßnahmen integriert wurden?

Was bedeutet „Unterschreitung“? Nehmen „PatientInnen“ (die Testpersonen) ein Einstiegsgespräch als Therapie wahr oder ziehen sie dies von der Therapiezeit ab? In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu erwähnen, dass die Erhebung der Anamnese und Befundung ein klarer Bestandteil der Therapie und damit auch Teil der Therapiezeit ist.

- „Bewertung“

Nicht nachvollziehbar ist aus Sicht von Physio Austria u.a. der Punkt der Gewichtung der drei Besuche, wobei dem Erstbesuch 50% und den beiden Folgebesuche je 20% beigemessen werden. Ebenso sind die anteiligen fünf Prozent der Anmeldung bzw. des Abbruchs (subjektive Eindrücke) unschlüssig - auf welche Punkte des Szenarios wird Bezug genommen?

Da es unterschiedliche Ursachen für einen Punkteabzug gibt, wäre eine Aufschlüsselung für eine kritische Auseinandersetzung hilfreich: ist die Note aufgrund einer Zeitunterschreitung, einer unzureichenden Erfüllung der Verordnung z.B. einer fehlenden passiven Therapie oder eben - bei „nicht zufriedenstellend“ - wegen einer „nicht schulmedizinisch anerkannten Methode“ zu Stande gekommen?

- „Nicht schulmedizinisch anerkannte Methoden“

Nicht schulmedizinisch anerkannte Methoden werden von der SGKK nicht finanziert. Unerklärt bleibt jedoch, wie die Beurteilung des Evidenzgrades durch die „PatientInnen“ (die Testpersonen) erfolgen kann und wo der Strich zur Schulmedizin gezogen wurde.

Information der getesteten Berufsangehörigen

Wir ersuchen, die getesteten Berufsangehörigen im Falle zukünftiger Tests über die vorgenommenen Tests unmittelbar durch den VKI direkt zu informieren, um diesen auch die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen zu ermöglichen. Wie wir durch Anrufe von betroffenen Berufsangehörigen informiert wurden, haben diese erst durch die Information des Berufsverbandes Kenntnis über den Test erlangt und waren von Seiten des VKI weder über den Test noch das Ergebnis informiert. Im Sinne eines respektvollen Umganges und der Transparenz darf erwartet werden, dass auch die betroffenen Personen selbst direkt und nicht über Dritte über die Testung informiert werden.

Zudem wurde uns von einem Mitglied rückgemeldet, dass es – obwohl namentlich im VKI-Testergebnis angeführt – nicht unter der angegebenen Adresse praktiziert. Auch hier ersuchen wir den VKI um äußerste Vorsichtsmaßnahme und korrektes Agieren. Es kann nicht sein, dass Personen fälschlicherweise eines Vergehens bezichtigt werden.

Bitte lassen Sie uns nähere Informationen zu Hintergrund, Ablauf und Inhalt der Testung zukommen, um daraus gezielt Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können.

Gerne stehen wir Ihnen jederzeit für Fragen die Physiotherapie betreffend zur Verfügung und stellen Ihnen bei Interesse auch die entsprechenden Rechtsgrundlagen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,



Silvia Mériaux-Kratochvila, M.Ed.
Präsidentin



Reinhard Felder, MSc
Vorsitzender Landesverband Salzburg, Vorsitzender
Zweigverein der freiberuflichen PhysiotherapeutInnen
Salzburgs