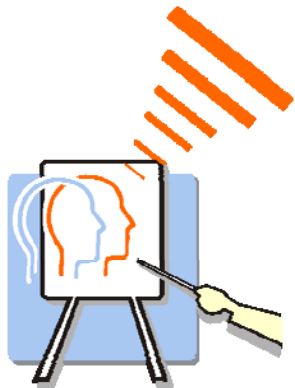


## Die aktuelle Praxis der Online-Beratung – ein Überblick



Workshop „Online-Beratung in der Psychiatrie und Psychotherapie:  
Potentiale, Hindernisse und Perspektiven für die Zukunft“  
13. November 2008 im IKPPD, Universität zu Köln

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Welche Anbieter gibt es?

Ärzte:	Psychiater, ärztliche Psychotherapeuten psychosomatische Medizin andere Fachrichtungen
Psychologen:	psychologische Psychotherapeuten, Psychologen
Heilpraktiker:	psychologische Berater
Selbsthilfe etc.:	Ehrenamt, Betroffene, Angehörige etc.
Internetportale:	Betroffene, Angehörige, Interessierte etc.
Krankenkassen:	Experten der Krankenkassen, Ärzte, Psychologen



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Welche Beratungsformen gibt es?

- Klassisch: Face-to-Face
- **Beratung/ Coaching per E-Mail**
- **Internetbasierte Beratung**
- Telefonische Beratung  
(Sofortberatung oder mit Terminvereinbarung über Kontaktformular oder E-Mail)
- Videokonferenz
- Beratung im Chat
- SMS-Begleitung



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Welche Beratungsinhalte gibt es?

Beratung in verschiedenen Lebensbereichen

- Private und berufliche Problem- und Konfliktsituationen
- Partnerschafts- und Trennungsprobleme
- Erziehungs- und Schulberatung
- Stress- und Gesundheitsmanagement (Burn-Out)
- Suchtprobleme
- Sexualität
- Coaching
- ...

Aber falls geeignet auch begleitend bei

- Depressionen
- Borderline-Syndrom
- Zwangserkrankungen
- Schizophrenie

etc.



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Viele Anbieter, viele Angebote, viele Beratungsformen

Patienten müssen sich in einem teils unübersichtlichen Markt zurechtfinden.

Eine neutrale zielgruppenorientierte Strukturierung der Angebote, sowie eine Zertifizierung kann sinnvoll werden.

Dazu sollten die Potentiale und Hindernisse der Online-Beratung von Experten untersucht werden.

Neue Fortbildungsinhalte könnten zur Qualitätssicherung notwendig werden.



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Allgemeine Kriterien an Gesundheitswebsites

- Bedarfs- und bedürfnisgerecht, verständlich
- neutral und unabhängig
- formale Qualität (Datum, Quellenangabe, Autor...)
- Content-Qualität (übersichtliche Navigation)
- Content-Quantität (Vollständigkeit)
- Aktualität
- Erreichbarkeit/ Niederschwelligkeit (Suchmaschinenkompatibilität)
- zielgruppenspezifisch
- Datenschutz
- Barrierefreiheit (z.B. Zugang für Blinde)
- Impressum



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Potentiale der Online-Beratung

- in Problemsituationen wird schnelle Hilfe angeboten;
- niederschwelliges, anonymes und kostengünstiges Beratungsangebot;
- professionelles Hilfsangebot;
- Selbstreflexion und Selbsthilfepotentiale des Beratungssuchenden werden aktiviert.
- schambehaftete Probleme werden häufig leichter angesprochen
- zeitliche Flexibilität auf beiden Seiten
- Begleitung in Alltagssituation zu Hause

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Ablauf einer Online-Beratung (Beispiel)

- Anmeldung per Formular oder einfacher E-Mail
- Name/ Pseudonym und E-Mail-Adresse angeben
- Anliegen formulieren
- Zugangsdaten notieren
- Bezahlung
- Antwort innerhalb von 3 Tagen per E-Mail
- Praxis-Login ermöglicht das Lesen der Antwort



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Ethische Richtlinien

„Psychologen erkennen das Recht des Individuums, in eigener Verantwortung und nach eigenen Überzeugungen zu leben an. In ihrer beruflichen Tätigkeit bemühen sie sich um Sachlichkeit und Objektivität und sind wachsam gegenüber persönlichen, sozialen, institutionellen, wirtschaftlichen und politischen Einflüssen, die zu einem Missbrauch bzw. zu einer falschen Anwendung ihrer Kenntnisse und Fähigkeiten führen könnten.“

**(Präambel der ethischen Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Psychologie e.V. und des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen und Psychologen)**

weiter:

*Psychologen sind dazu verpflichtet, ein Höchstmaß an ethisch verantwortlichem Verhalten anzustreben.*

*Psychologen arbeiten nur auf der Basis von evidenzbasiertem Wissen und sind zur kontinuierlichen Fortbildung verpflichtet.*

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Welche gesetzlichen Vorschriften gibt es?

**§ 7 Abs. 3 der (Muster-)Berufsordnung für die deutschen Ärztinnen und Ärzte** darf der Arzt individuelle ärztliche Behandlungen, insbesondere auch Beratungen, nicht ausschließlich über Computerkommunikationsnetze durchführen. Eine begleitende oder einführende Beratung zu einer persönlichen Beratung, sowie eine Beratung in Übergangsstadien zwischen stationärer und ambulanter Versorgung sind jedoch durch die Musterberufsordnung nicht ausgeschlossen



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Welche gesetzlichen Vorschriften gibt es?

Unter **§ 5 Abs. 5 der (Muster-)Berufsordnung der Bundespsychotherapeutenkammer** Hinweis, dass Psychotherapeuten *Behandlungen* im persönlichen Kontakt erbringen müssen. Sie dürfen diese über elektronische Kommunikationsmedien nur in begründeten Ausnahmefällen durchführen. Eine Online-Beratung, die sich von einer psychotherapeutischen Behandlung absetzt ist jedoch in der Musterberufsordnung nicht reglementiert.



Der **Bundesverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen** bietet seinen Mitgliedern auf Antrag Qualitätssiegel für psychologische Online-Beratungsangebote und schränkt laut Presseabteilung lediglich die *Online-Therapie* ein.

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Der Qualitätssiegel für psychologische Online-Beratungsangebote des BDP



#### Geforderte Qualitätsmerkmale:

- Beantwortung der E-Mail Anfrage drei Tage nach Zahlungseingang
- Abschluss als Diplom-Psychologe an einer Hochschule erworben
- Technische Vorkehrungen zur Wahrung der Schweigepflicht (Datenschutz)
- Wahrung der Grenzen
- Technische Kenntnisse zur Sicherstellung des Datenschutzes und der Anonymität (Verschlüsselung bspw.)

#### Liste zertifizierter Online-Berater:

[call-a-tip.de](http://call-a-tip.de)  
[detering-brv.de](http://detering-brv.de)  
[dieonlinepsychologen.de](http://dieonlinepsychologen.de)  
[die-online-psychologin.de](http://die-online-psychologin.de)  
[kulte.de](http://kulte.de)  
[liveonlinecoaching.de](http://liveonlinecoaching.de)  
[marionschoenburg.de](http://marionschoenburg.de)  
[meinroterfaden.de](http://meinroterfaden.de)  
[prävention-statt-therapie.de](http://prävention-statt-therapie.de)  
[psychologische-lebenshilfe.de](http://psychologische-lebenshilfe.de)  
[seelenstaerkung.de](http://seelenstaerkung.de)  
[stefan-baier.de](http://stefan-baier.de)  
[transpersonale-psychotherapie.de](http://transpersonale-psychotherapie.de)  
[webtherapie.info](http://webtherapie.info)  
[wolff-henschen.de](http://wolff-henschen.de)

...

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Abrechenbarkeit von Leistungen und Chancen der Online-Beratung in der Klinik

#### Für niedergelassene Ärzte:

- Siehe Vortrag/ Zusammenfassung von Dr. Dr. Mück

#### Chancen für Kliniken:

1. Die seit dem 1. Januar 2004 verbindlichen Fallpauschalen (Diagnosis Related Groups DRGs) ersetzen die bisher üblichen Tagessätze.

Im Gegensatz zur früheren Abrechnungsform steigen somit bei einer Abrechnung nach Fallpauschalen bei gleichem Erlös die Kosten einer Klinik umso mehr, je länger ein Patient im Krankenhaus verweilt.

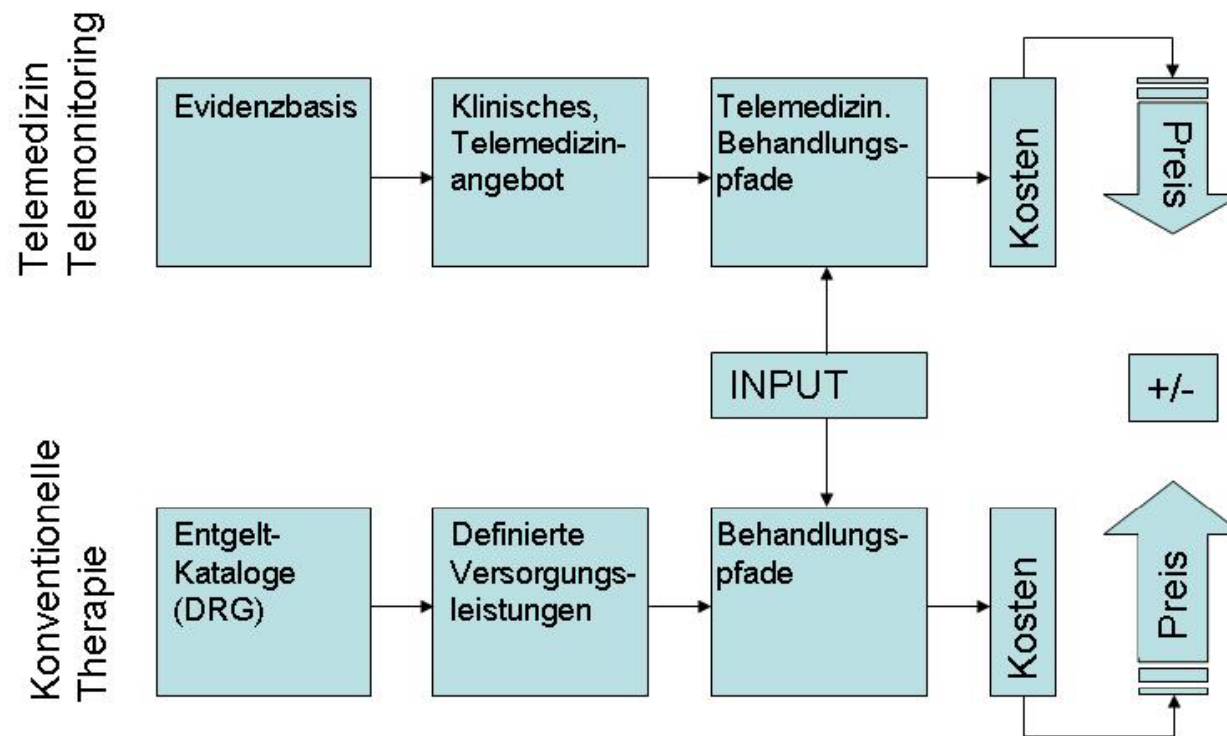


Chancen durch Online-Beratung bspw. in der klinischen Nachsorge?

2. Senkung von Rehospitalisierungsraten?

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Geschäftsmodellogik klinischer Telemedizin



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Zahlungsmodalitäten und Kosten

- i.d.R. Vorauszahlung per Lastschrift, Überweisung oder Kreditkartenzahlung
- im Nachhinein per Rechnung
- ein Online-Beratungspaket umfasst i.d.R. drei E-Mails und kostet zwischen 60 und 80 Euro
- Bei telefonischer Beratung wird entweder im Minutentakt abgerechnet (z.B. 1,99 €/ Min.) oder mit einer Pauschale (z.B. 30 €/ 30 Min.)



## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Aktuelle Projekte als Beispiel

1. „**BKK Lebenshilfe-online...**“, BKK Bundesverband
  - Siehe Vortrag von Margot Wehmhöner, BKK Bundesverband
  
2. „**Liveonline coaching**“ der AOK Schleswig-Holstein, (Niedersachsen, Rheinland/ Hamburg)
  - Gelassen und locker
  - Lernstrategien und Zeitmanagement
  - Gelassen in die Prüfung
  - Gut gelaunt zum Wunschgewicht (ab November 2008)
  - Rauchfrei in 3 Schritten (ab Dezember 2008)
  - Burnout Prävention für Lehrkräfte (ab Dezember 2008)
  - Knick die Kippe (an Dezember 2008)

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Aktuelle Projekte als Beispiel

#### **3. Anonymes Online-Beratungsangebot zur Traumafolgeschädenprävention**

auf [www.telemedizin24.de](http://www.telemedizin24.de)

(Freischaltung auf der Medica 2008)

Kooperation IKPPD Köln und ZTG

- Patienten füllen Fragebögen online anonym aus. Ein Passwort für weiteren Zugang wird generiert.
- Rechnung kann entweder per Überweisung oder Briefpost (komplett anonym) beglichen werden.
- Drei Werkstage nach Zahlungseingang erhält der Patient individuelle Handlungsempfehlungen und wohnortnahe Kontaktadressen über eine passwortgeschützte Webseite.

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

### Fazit

- Online-Beratung macht die Beratungsleistung unabhängig von Zeit und Raum zugänglich.
- Durch eine Online-Beratung ist ein niederschwelliger Einstieg in eine Inanspruchnahme ärztlicher/psychotherapeutischer Leistungen möglich.
- Online-Beratung bietet bei schambehafteten Themen Potential.
- Die Online-Beratung leistet einen Beitrag zum Patienten-Empowerment und zur konstruktiven Krankheitsbewältigung.
- Online-Beratung kann die individuelle Beratungsqualität einer face-to-face-Kommunikation nicht vollständig ersetzen.
- Abrechenbarkeit der Leistungen ist häufig schwierig.
- Der Markt ist bisher für Patienten schwer zu durchschauen.

## Aktuelle Praxis der Online-Beratung.

Fragen

