

Torsten Bendias Dipl. – Psychologe



Datenschutz in der ambulanten Psychotherapie

DATENSCHUTZ GENERELL

Wenn heute über Datenschutz gesprochen wird, geht es im Wesen immer um Vertrauensschutz. Durch die technischen Möglichkeiten der digitalen Kopie und des schnellen Zugriffs auf Daten wird Vertrauensschutz zu einer Datenschutzfrage. Diese bekommt für immer mehr Menschen Bedeutung. Mancher muss sich damit beschäftigen, dem es bislang nicht so wichtig war. Das Thema Datenschutz kann hier nicht erschöpfend behandelt werden. Für die Psychotherapie in Deutschland ist die Frage des Datenschutzes sowohl in den ethischen Richtlinien des Berufsstandes kodiert, als auch durch Arbeitgeber und die staatliche Gesetzgebung von Bund und Ländern vorgegeben. Ergänzend hat die Psychotherapeutenkammer eine Zuständigkeit zu dem Thema. Es gibt seit 2013 ein Patientenrechtegesetz. Psychotherapie ist auch schon vor der Digitalisierung und elektronischen Datenproduktion ein Bereich des besonderen Vertrauens gewesen. Psychologen sind in diesen Fragen einen bewussten Umgang gewohnt.

DATENSCHUTZ IN DER THERAPEUTISCHEN PRAXIS

Der Datenschutz in einer psychotherapeutischen Praxis ist umfassend. Es besteht eine Schweigepflicht. Jegliche Aufhebung der Schweigepflicht oder ihre Abänderung bedarf einer Zustimmung durch die Klienten. Eine schutzwürdige Information ist schon allein die Tatsache, dass ein Klient in der Praxis war. Das gilt auch gegenüber Familienangehörigen oder besorgten Mitmenschen, die sich mit dringlichen Anliegen an Therapeuten wenden und ohne Hinzuziehen des Klienten etwas an ihm vorbei klären möchten.

In manchen Fällen ist ein solches hochsensibles Verfahren aber gar nicht sinnvoll, etwa, wenn der Therapeut für den Patienten einen Termin mitteilt und ein anderes Familienmitglied am Telefon ist. Es geht nun auch nicht immer um geheimdienstrelevante Angelegenheiten. Ähnliches gilt für Gespräche des Psychologen mit dem Hausarzt, wo Patienten oft auch möchten, dass beide eng zusammen arbeiten. Zur Schweigepflicht wird also immer eine persönliche Absprache getroffen, worin beide Seiten das Vorgehen klären. Solche Absprachen können jederzeit und ohne Gründe verändert oder wieder aufgehoben werden. Man spricht von Schweigepflichtentbindung. Die Schweigepflicht gilt übrigens auch nach Ende einer Behandlung weiter. Schriftliche Daten der Behandlungen werden von Therapeuten 10 bis 15 Jahre aufgehoben und verschlossen aufbewahrt. Danach

können Sie vernichtet werden. Wenn Außenstehende Auskünfte über die Therapie haben möchten, so müssen sie in meiner Praxis immer eine schriftliche Anforderung mit dokumentierter Schweigepflichtentbindung schicken. Mündliche Anfragen „über Eck“ werden nicht beantwortet, weder mündlich noch schriftlich.

Manche Patienten möchten wissen, ob und was über sie geredet wird. Was geschieht, wenn Therapeuten untereinander sprechen? Natürlich tauschen sich Psychologen untereinander über ihre Arbeit aus. Das ist auch gut so und kommt den Patienten zu Gute. Es kommt auch vor, dass ich gute Erfahrungen weitergeben machen möchte. Ich gebe auch positive Erfahrungen anderer Menschen in anonymisierter Form weiter, das hat sich zum Beispiel bei Angststörungen bewährt. Es geht dann um Tipps, Beispiele oder die Abwandlung von therapeutischen Techniken. Viele Patienten empfinden es als hilfreich, einmal zu erfahren, wie Andere mit Alkoholverwöhnung, Kontrollzwängen oder Eifersucht umgegangen sind und welche kreativen Lösungen dabei vorkommen.

Egal ob im Fachgespräch zwischen Psychologen oder von Therapeut zu Klient, ein Patient muss als Person immer *unkennlich* bleiben. Dafür hat der Therapeut die Garantie zu übernehmen. Manchmal kommt es vor, dass es Patienten auch egal ist. Diese sagen dann, ich könne ruhig meine Erfahrungen mit ihnen vor Kollegen, in Fallbesprechungen oder vor Fremden mit dem Klarnamen weiter geben. Ich widerspreche dem, weil weder der Klient noch ich wissen, ob Sie und ich in einigen Monaten nicht eine andere Meinung dazu haben. Das Schweigegebot gilt also uneingeschränkt.

DATENSCHUTZ BEI DEN GESETZLICHEN KRANKENKASSEN

Der Datenschutz bei den deutschen Krankenkassen im Bereich Psychotherapie kann mindestens als zufrieden stellend eingeschätzt werden. Nicht selten wird das deutsche System auch im Ausland als Positivbeispiel hervorgehoben und sehr gut bewertet. Wenn ein Patient psychotherapeutische Gespräche von der Krankenkasse finanziert bekommt, dann hat die Kasse ein berechtigtes Interesse zu erfahren, wofür sie Geld ausgibt. Hieraus entsteht ein Dilemma zwischen Schweigepflicht und Informationsbedürfnis. Dieses Spannungsverhältnis ist zu Gunsten der Patienten gelöst.

Informationen zwischen der gesetzlichen Krankenkasse und mir beschränken sich auf:

1. Alles, was auf Ihrer Chipkarte steht
2. Den Überweisungsschein
3. Die Tatsache, dass Sie eine Beratung oder Therapiestunde in Anspruch genommen haben.
4. Alle Termine, zu denen Sie gekommen sind.
5. Eine Diagnose (als gesicherte oder so genannte Verdachtsdiagnose)

Diese Daten sind auch vom Sachbearbeiter einsehbar. Für weitergehende Daten, auch alle intimen oder vertraulichen, besteht entweder überhaupt keine Berichtspflicht, die Kasse überlässt es dann dem kooperierenden Psychologen, die richtigen Entscheidungen zu fällen, oder (in der Regel bei längeren Psychotherapien) sie macht die Bewilligung (= Bezahlung) von einer eigenen Stellungnahme abhängig. Es wirkt das Gutachterverfahren.

Im Gutachterverfahren nimmt sich die Krankenkasse einen Bewertenden. Das ist eine Person, die nicht Angestellte der Kasse selbst ist und nicht im eigenen Bundesland ansässig ist, sondern extern hinzugezogen wird. Ich lege alle Korrespondenz an Gutachter in einen farbigen Umschlag (Umschlag im Umschlag). Das Verfahren lässt sich mit einer geheimen Briefwahl vergleichen. Der Brief an den Gutachter wird ungeöffnet von der Kasse weitergeleitet. Der Gutachter öffnet den Brief, schreibt eine Empfehlung, schlägt Änderungen vor oder erteilt eine Ablehnung. Auch der Gutachter erhält keine Klarnamen. Sensible inhaltliche Gründe werden wiederum direkt an mich korrespondiert, nicht aber an die Kasse. Dieses Verfahren wird Patienten und Kassen gerecht. Es ist auch für die behandelnden Therapeuten sinnvoll.

In den letzten Jahren hat es Datenlecks bei gesetzlichen Krankenkassen gegeben, worüber die Presse berichtet hat. Über die Hintergründe soll hier nicht spekuliert werden, und sicherlich sind auch nicht alle Lecks im Datennetz bekannt geworden. Für die Psychotherapie ist aber festzuhalten: Ein Datenleck kann nur Informationen öffentlich machen, die vorher Daten gewesen sind. Da das Gutachterverfahren gilt, hat hier das Manipulieren von Daten wenig Angriffsfläche. Die vorhandenen Daten sind erstens dezentral, und zweitens nicht digitalisiert.

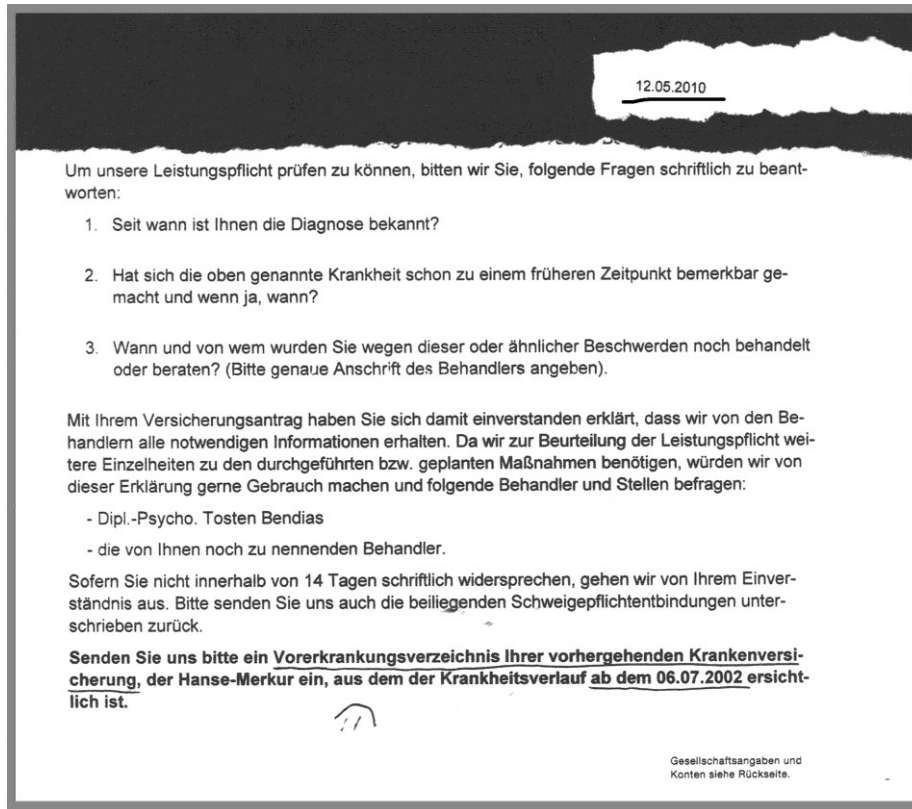
DATENSCHUTZ BEI PRIVATEN KRANKENKASSEN

Der Datenschutz bei privaten Krankenkassen (PKV) ist weniger einheitlich geregelt, da es keine bundeseinheitliche Vorschrift gibt. Das würde u. a. dem Wettbewerbsprinzip widersprechen. Es gibt aber in den letzten Jahren einige Anleihen der privaten von den gesetzlichen Krankenkassen. Beispielsweise ist das Gutachterverfahren von einigen Privatkassen fast deckungsgleich übernommen worden.

Nach meinen Erfahrungen wird der Datenschutz weniger streng gehandhabt. Dies kann ein Vor- oder ein Nachteil sein. Viele Privatkassen sind entgegenkommend und wenig bürokratisch, wenn es um den raschen Therapiebeginn geht. Sie verzichten zuweilen auf den Gutachter oder sind bei der Wahl der Behandler kompromissbereit. Auch die Kosten für Alternativmedizin oder unkonventionelle Therapien werden manchmal übernommen.

Bei Vertragsabschluss mit einer Privatkasse muss jeder Neukunde, sofern nicht vorher ausgeschlossen, komplette Angaben über bisherige Krankheiten und Behandlungen machen, wogegen sich manchmal ein subjektives Bedürfnis nach Intimität sträubt oder ein unterschwelliges Beharren auf der informationellen Selbstbestimmung. Die Antwort ist dann „halbwahr“. Es kann auch sein, der Neukunde gibt bewusst unwahre Daten an, oder hält die Angabe einer Behandlung für nicht mehr so wichtig - insbesondere nicht durch Ärzte vorgenommene Psychotherapien verleiten dazu. Unkorrekte Angaben sind aber ein Grund für eine Kündigung. Die Wahrheit der Angaben bei Neueintritt wird oft nicht nach Vertragsabschluss geprüft, sondern erst später im Moment der Krankheit. Sofern sich „halbwahre“ Angaben herausstellen, kommt es verspätet zur Kündigung oder die Kasse bietet einen Vergleich an. Der Kunde fällt dann nicht aus dem Versicherungsschutz, aber rutscht auf den Basistarif. Was das bedeutet, merken Sie an dem zukünftigen Briefwechsel mit der Kasse und dass Rechnungen unter Umständen nicht anerkannt werden. Der Ärger mit Ärzten oder ihren Abrechnungsinstituten kommt hinzu. Es kann im Basistarif auch nötig werden, dass Patienten zu einem bestimmten Vertragsarzt gehen müssen. Die freie Arztwahl ist dann eingeschränkt. Seien Sie also ehrlich und Sie haben wenig zu befürchten. Machen Sie redliche Angaben.

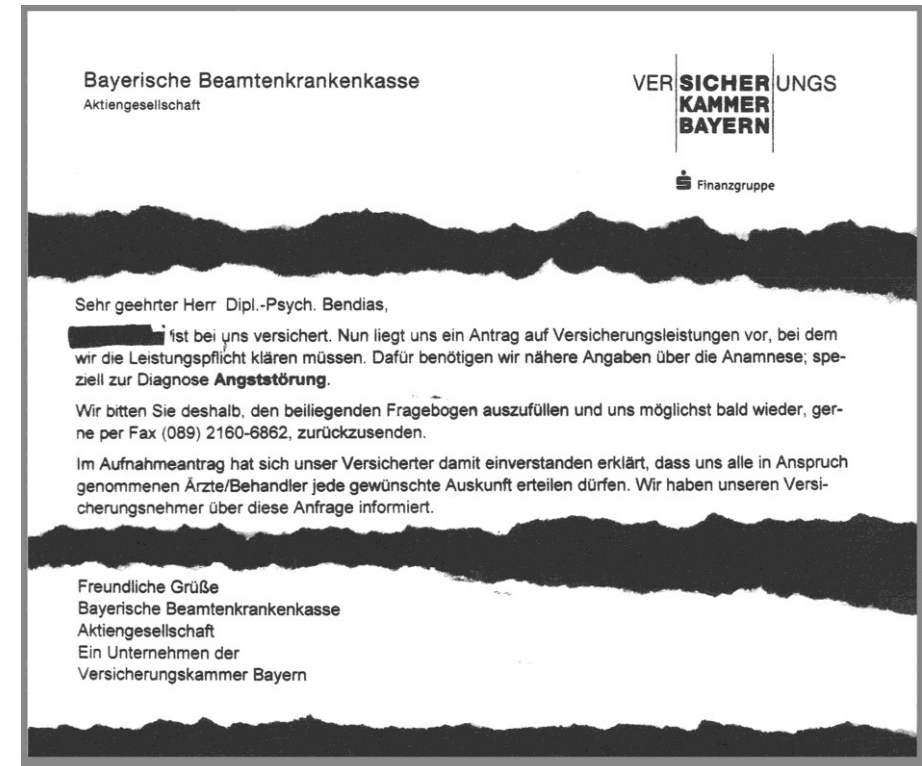
Es kann im Bereich der Psychotherapie auch zu Überraschungen kommen, die mir so von gesetzlichen Krankenkassen nicht bekannt geworden sind. Als Beispiel der Auszug eines Anschreibens an einen Patienten:



Dieses Anschreiben wirft inhaltliche Fragen auf. Es kommt nicht vom Gutachter, sondern von der Kasse selbst. Das Ansinnen, eine Psychotherapie zu beginnen, wird hier zum Anlass genommen, eine rückwirkende Darlegung sämtlicher Krankheiten der letzten acht Jahre zu verlangen. Die Bewilligung wird so lange eingefroren. Der Patient macht die Erfahrung, dass die Beantragung einer Psychotherapie unangenehm oder unstatthaft ist oder ein Angriff auf den Versichertenvertrag. Die Kasse schickte an den Therapeuten folgendes Schreiben (rechts):

Der Patient hatte die Schweigepflichtentbindung noch nicht unterschrieben. Es liegt jedenfalls keine bei. Der Therapeut aber muss annehmen, dass diese erfolgt ist und füllt unter Umständen einen ausführlichen und aussagekräftigen Fragebogen aus.

Das Gutachterverfahren wird umschifft und komplett entkräftet. Auf die Details soll hier verzichtet werden.



Ein weiterer Unterschied zu gesetzlichen Kassen besteht darin, dass Kliniken und Tageskliniken zuweilen an die PKV komplette Klinikberichte von Patienten senden, um die eigene Finanzierung zu fundieren. In den Berichten sind sehr persönliche Dinge zu lesen. Das vertrauliche Setting einer Therapie wird an die Kasse durch den Entlassungsbericht in verdichteter Form weitergeleitet. Vielen Klinikpatienten ist dieser offene Umgang mit ihren Daten nicht bekannt. Informieren Sie sich deshalb am besten aktiv über den Umgang der jeweiligen Klinik mit ihrer PKV und haben Sie keine Hemmung, genauer nachzufragen. Es spricht auch nichts dagegen, sich diese Datenregelung schriftlich geben zu lassen.

In der Zeitschrift Berliner KV-Blatt (4/2017, S. 7) wird auf einen weiteren Umstand hingewiesen: „Da die Private Krankenversicherung höhere Rechnungen ohne weitere (medizinische) Unterlagen häufig nicht erstattet, entsteht (...) ein zeitlicher Wettlauf, wie lange der Versicherte die Nichterstattung seiner Rechnungen durchhält, selbst wenn er im Recht ist“ (und die Details seiner Behandlung der Kasse nicht mitteilen möchte). Kostenerstattung und Datenschutz geraten miteinander in ein Spannungsverhältnis. Manche Kassen versuchen bereits, ihre Versicherten zu pauschalen Schweigepflichtentbindungen zu bewegen, die unbefristet und in alle Richtungen gelten.

Sie können bei einer privaten Krankenversicherung einige Vorteile haben, sollten aber das Kleingedruckte lesen. Es gibt lockende Tarife, die bestimmte Behandlungen, wie die von seelischen Erkrankungen, ausklammern. Eine psychische Erkrankung sehen die Wenigsten voraus, so dass die Klauseln für Psychotherapie beim Vertragsabschluss oft überlesen werden oder auch bewusst ausgelassen (»Psychiatrie und so was - auf mich trifft das ja nicht zu«). Später kann der Vertrag nicht rückgängig gemacht werden. Ein Tarifwechsel ist dann auch nicht mehr möglich.

UNETHISCH ABER RECHTLICH ERLAUBT

Die Wettbewerbsorientierung in der Gesellschaft hat in vielen Bereichen zugenommen. Das betrifft auch Ihre Daten. Der erste ethisch-rechtliche Bereich ist die Frage: Was haben Sie für berufliche Ziele? Vor einer psychotherapeutischen Behandlung sollten Sie reflektieren, ob Sie eine Karriere in einem Unternehmen, einer Körperschaft, in der Kultur oder der Politik anstreben. Es erhebt sich dann die Frage, ob ein Reputationsmanagement wichtig ist. Haben Sie beispielsweise eine Aufsichtsratsposition inne oder eine Kandidatur zur nächsten Regionalwahl vor sich, kann es vorkommen, dass in böser Absicht nach Ihrer Vorgeschichte gefragt wird. Es ist ein trauriges Kapitel, dass ich auf diesen Punkt hinweisen muss, aber wenn Sie in dieser Lebenssituation sind, sollten Sie vor Therapiebeginn mit dem Therapeuten oder Arzt über die Zusammenhänge sprechen. Das gilt neben Psychotherapien auch für Entzugstherapien bei Suchterkrankungen. Ihr Anwalt kann Sie nur vor Unrecht schützen, nicht vor unmoralischem Verhalten oder vor Journalisten, die an vertrauliche Daten kommen wollen. Der Fall Michael Schumacher zeigt dies in etwas übertriebener Deutlichkeit, aber solche Fälle kommen vor und die Informationen

haben einen hohen Marktwert. Sie können in jedem Fall eine psychotherapeutische Behandlung beginnen, es ist aber ratsam, gleich vor Beginn die richtigen Schritte zu tun.

Ebenso sind Fälle bekannt geworden, dass eine Verbeamtung durch eine Psychotherapie verlangsamt oder abgelehnt werden kann. Das betrifft zum Beispiel Lehramtsstudenten. Die Behörde fordert in einer ärztlichen Gesundheitsprüfung regelmäßig Krankenakten an. Dazu gehören auch Angaben über Psychotherapien. Der Berufsverband BDP hat dagegen Protest eingelegt, bisher erfolglos.

Haben Sie in nächster Zeit vor, eine Berufsunfähigkeitsversicherung (BUV) abzuschließen? Dann sollten Sie dies vor Beginn einer Psychotherapie tun und in der Police genau durchlesen, ob Sie eine Psychotherapie in den ersten Monaten oder im ersten Jahr nach Vertragsbeginn sofort melden müssen. Lesen Sie das Kleingedruckte mehrmals! Manche Versicherte einer BUV machen in einer späteren Phase ihres Lebens, in der schwere Krankheiten eintreten, der Verdienst wegfällt und sie wenigstens finanzielle Entlastung brauchen, die bittere Erfahrung, dass die BUV die Angaben des Vertragsabschlusses rückwirkend prüft und aus Krankenakten einen Anlass findet, den gesamten Vertrag auch rückwirkend zu kündigen. So kann es passieren, dass Sie an einem Tumor erkranken, der Sie umgehend berufsunfähig macht. Jahre zuvor, vor Abschluss des Vertrages, waren Sie beim Arzt wegen einer schlichten Erkältung. Sie merken sich natürlich nicht, wann Sie einen Husten haben. Der Arzt hat bei der Kasse statt Erkältung die Diagnose Chronische Bronchitis abgerechnet. Sie kennen die Diagnose nicht oder es hat Sie nicht interessiert, da Sie dem Arzt vertrauen oder einfach zu müde waren, um sich für eine Zeile auf Ihrem Krankenschein zu interessieren. Die BUV zieht sich bei erster Gelegenheit aus dem Vertrag zurück, obwohl die damalige Erkältung/ Bronchitis keinen erkennbaren Zusammenhang mit einem Tumor hat. Das ist rechtlich zulässig. Sie brauchen dann, wenn Sie beruflich selbstständig sind, 1) zusätzlich Geld, um den Verdienstaufschlag zu kompensieren. Die Bank wird Ihnen keines geben, 2) Geld für die ärztliche Behandlung und 3) Geld für einen Anwalt, um Ihre Rechte durchzusetzen. Ob Sie dazu nach so einem Tiefschlag, neben der schweren Krankheit, überhaupt noch seelisch in der Lage sind, ist fraglich. Versicherungsgesellschaften ziehen die Verfahren mit den Mitteln der juristischen Kunst über Jahre in die Länge, bis die Versicherten endlich in magere Vergleiche einstimmen oder an der Krankheit verstorben sind.

Auch fehlende Angaben über Psychotherapien vor Vertragsbeginn der BUV können ein Grund sein, den Versicherungsvertrag zu kündigen. Sie ahnen jahrelang nichts davon. Deshalb bitte Vorsicht! BUV werben ab und an mit dem Angebot »Ohne Gesundheitsprüfung«. Sie müssen dann nur einen Fragebogen ausfüllen. Die zur Verfügung stehenden Zeilen des Fragebogens sind so schmal, dass Sie geradezu verleitet werden, nicht alle Behandlungen einzeln anzugeben. Wenn Sie nicht sicher sind, dass Sie völlig gesund sind (das bedeutet, Sie waren gar nicht beim Arzt), betrachten Sie diese Gefälligkeit wie eine Falle. Eine Gesundheitsprüfung durch den Versicherer ist dann besser. Es ist bedauerlich, darauf hinweisen zu müssen.

HÖRT DER GEHEIMDIENST TELEFONATE ODER THERAPIESITZUNGEN AB?

Diese Frage ist leider paradox, denn wenn sie zu beantworten wäre, wäre der Geheimdienst kein Geheimdienst mehr. Es kommen manchmal Bemerkungen von Patienten in diese Richtung, besonders seit bekannt ist, dass bis in die Regierung hinein Telefone und Räume abgehört werden.

Ich gehe davon aus, dass Psychotherapien nicht abgehört werden, da die Informationen daraus zu unwichtig sind und auch aufwändig weiter verarbeitet werden müssten. Dennoch halte ich sie im Einzelfall für möglich, erst Recht technisch für möglich. Gesetzlich (BKA-Gesetz vom 20.4.2016) ist das Abhören von Psychotherapien zur Abwehr schwerer Straftaten wie auch die unwissentliche Ausforschung der Computer von Psychotherapeuten erlaubt worden. Proteste der Bundesärztekammer und von Berufsverbänden konnten dagegen nichts ausrichten.

Wenn Sie diesbezüglich Sorgen haben, und diese Sorgen auch woanders im Alltag haben, dann werde ich über diese Besorgnis gern mit Ihnen sprechen. Sie müssten sich dann überlegen, ob Sie sich damit abfinden, dass es diese Möglichkeit zumindest prinzipiell gibt, oder ob Sie sich nicht damit abfinden können, aber die geringe Wahrscheinlichkeit Sie beruhigt, oder ob Sie sich zusätzlich fragen, ob sich Überwachungsgedanken auch sonst verselbstständigen, was Folge einer seelischen Krankheit sein kann oder Folge einer schlimmen Erfahrung von missbrauchtem Vertrauen. Seriöse Therapeuten werden Ihnen keine Diagnose unterstellen, um sich um das Thema zu drücken.

Wenn Sie Angst haben, dass psychologische Praxen „verwanzt“ werden könnten, dann sollten Sie den Psychologen immer darauf ansprechen. Es sei der Hinweis

gestattet, dass psychologische Praxen nicht verwanzt werden müssten, da Ihr Smartphone dies viel einfacher ermöglicht. Sie tragen also eine mögliche Wanze jeden Tag mit sich herum und waren mit der Installation entsprechender Software vielleicht weniger achtsam als mit ihren Befürchtungen vor dem Therapieraum.

WENN ES KONFLIKTE GIBT – BESCHWERDESTELLEN, PATIENTENRECHTE

Wenn es Konflikte gibt, dann kann der Informationsschutz freiwillig oder unfreiwillig gebrochen worden sein, dazu müssen sich beide Seiten verhalten. Ein denkbarer, aber seltener Fall ist, dass sich Verwandte/ Bekannte des Patienten und Therapeut locker kennen, es aber nicht voneinander wissen. Beide Seiten, die Angehörigen und der Therapeut, reden mit dem Patienten über scheinbar unbekannte Personen, ohne es zu merken. Ein solch verwickelter Fall ist von I. Yalom in dem Roman »Die rote Couch« beschrieben worden. Dies ist ein Fall, der uns daran erinnert, dass auch die beste Datenschutzbestimmung nicht vor Zufällen und Unwägbarkeiten schützt. In einem solchen Fall wird sich immer eine Lösung finden. Der gesunde Menschenverstand, Augenmaß und der Wille zur Einigung werden helfen. Zu viel Vorsicht verhindert zum Glück nicht, dass das Leben chaotisch bleibt.

Ein besonderer Fall, der in meiner Praxis vorkam, ist, dass Klienten frühere Patienten von mir kennen und auf deren private Empfehlung zu einem Termin kommen. Sie haben gleichzeitig gehört, dass Therapeuten nicht gern Angehörige parallel oder nacheinander in Behandlung nehmen, wollen aber doch zu dem bestimmten Therapeuten. In solchem Fall entsteht ein Dilemma. In einem Fall machte eine Patientin ein Geheimnis daraus, begann eine Einzeltherapie und durch einen Versprecher kam dann doch heraus, dass sie mit einer früheren Patientin von mir eng befreundet ist. Ich empfehle deshalb, von Anfang an offen damit umzugehen. Denn selbst, wenn Sie Ihr Geheimnis bewahren, müssen Sie eine gesamte Therapie hindurch, und zwar in jeder Stunde, Acht geben, dass Sie sich nicht verraten. Ein solches Geheimnis wird wie ein Kriechstrom in der Therapie Störfelder erzeugen. Das gilt im übrigen für jedes Geheimnis. Eine Offenlegung des Umgangs kann vielleicht auch unnötige Ängste korrigieren und Geheimnisse ganz unnötig machen. Sollte der Therapeut keine Einwände gegen eine Therapie haben, wird er doch immer den ehemaligen Patienten sprechen wollen, und sich genau erkundigen, welche Gründe für oder gegen eine Therapie sprechen.

Eine andere Konfliktlage, die ebenso denkbar ist, tritt ein, wenn der Patient unzufrieden mit der Behandlung ist und deshalb die Behandlung in irgendeiner Weise Dritten gegenüber darstellen muss. Dies ist immer statthaft, weil die Psychotherapie in den Inhalten zwar vertraulich ist, in ihren Abläufen jedoch transparent. Was tun, wenn es Konflikte gibt, die Sie offen ansprechen, die aber trotzdem mit dem Psychologen nicht lösbar sind? Die Psychotherapeutenkammern der Länder haben in vielen Fällen so genannte Ombudsstellen eingerichtet. Wenn Sie Fragen oder Beschwerden haben, können Sie dort anrufen und werden neutral von einer beauftragten Person unterstützt. Ihr Anliegen wird vertraulich behandelt. In Berlin besteht eine solche Ombudsstelle, Telefon 0180-300 36 26. Klinikverbände haben ebenfalls Beschwerdestellen, die Sie ohne Vorbehalt nutzen können.

WENN ES KONFLIKTE GIBT – DAS INTERNET

Das Internet bietet weitaus einfachere Möglichkeiten. Patienten können seit einiger Zeit sowohl in Foren als auch in Bewertungsportalen beurteilen und Punkte vergeben, wobei sie anonym bleiben können. Bewertungsportale sind eigentlich zur unabhängigen Bewertung von Produkten geschaffen worden, da Hersteller manchmal Angaben unterlassen und Erfahrungsberichte ein treffenderes Bild vermitteln als eine Produktbeschreibung des Herstellers. Insofern sind sie Ausdruck einer demokratischen Informationskultur.

Das Prinzip ist dann auf Nichtprodukte übertragen worden. Ein Beispiel dafür sind Portale über Lehrer. Große TV-Formate (DSDS, GNTM, Big Brother) sind ebenfalls Bewertungs- und im Prinzip auch Selektionsformate. Sie haben die Wahrnehmung vor allem der Schülergeneration geprägt. So sind heute anonyme Bewertungsprozesse im Guten wie im Schlechten zur Norm geworden (»Find ich gut/nicht gut«). Junge Menschen erwerben dort nicht die Fähigkeit, plastische Auseinandersetzungen zu führen und Konflikte zu lösen. Anonyme Bewertungen sind entweder sinnvoll, wenn der Anbieter einer Dienstleistung (wie Psychotherapie) sich selbst evaluiert oder evaluieren lässt, oder wenn demokratische Mechanismen unmöglich sind. Für den Scorer ist es weniger gut als erhofft, denn die Portale verändern die sozialen Beziehungen, sie legen ein Interesse nah, sich dafür zu interessieren, ob man selbst irgendwo bewertet und beurteilt worden ist. Für einen Menschen, der Punkte verteilt, statt den Konflikt offen zu führen, kommt immer ein Moment der Verdecktheit in die Begegnung hinein, die auch den therapeutischen Prozess stört. Sein Anliegen wird auch nicht gehört.

Ein zweiter Aspekt des Internets ist der »gläserne Mensch«. Jeder Patient kann sich heute auch aktiv über seinen Therapeuten informieren. Mit dem Internet wird das Prinzip der informationellen Selbstbestimmung umgewälzt, da jeder Mensch Informationen ins Netz stellen kann und gleichzeitig nicht mitbestimmt, was über ihn selbst hinein gestellt wird. Die Verschiebung der privaten Grenzen hat die Gesellschaft verändert. Dagegen ist zunächst nichts einzuwenden, da wir alle auch Nutznießer offener Datenströme sind. Es besteht nur ein Spannungsverhältnis zur Psychotherapie, da jede Therapie ein vertraulicher Raum ist. Ich selbst »google« keine Patienten, reagiere aber auch nicht abwertend, wenn meist junge Patienten das ganz selbstverständlich mit mir tun.

Ein dritter, gesellschaftlicher, Aspekt sei noch erwähnt. Wenn Bewertungsportale im Internet zum Standard werden bspw. dadurch, dass gewohnheitsmäßig Patienten nachsehen »Wer gilt als der Top-Therapeut?«, dann ist das zunächst ein Fortschritt für die Klienten, da sie sich lange Wege zum ungeeigneten Behandler ersparen. Die Suchmaschinen werden zu Prädiktoren für die Auswahl. Welche Folgen hat das? Die positive ist bereits genannt. Zum Zweiten geschieht eine finanzielle Beeinflussung von Suchmaschinen durch große Anbieter (eine Geschäftsgrundlage von Suchmaschinen), in dem Fall wären es Klinikverbände. Zum Dritten könnte es geschehen, dass Ärzte und Psychologen in ferner Zukunft selbst gegenchecken. Sie werden sich nicht auf den Ersteindruck, auf die Behandlungsmotivation, Kontakt und klinische Problematik verlassen, sondern verstellt agieren. Das liegt heute fern und erscheint den meisten Psychologen sicher völlig absurd, aber es ist nicht undenkbar. Die Folge wäre nicht so absurd: Therapeuten und Kliniken werden dann keine potentiell kritischen Patienten aufnehmen, sondern prognostisch dankbare Krankheiten. Sie werden weniger in der Therapie konfrontieren und für schwierige Störungsbilder mit einer hohen »Negativ-Bewertungsprognose« keine Indikation für eine Therapie mehr stellen. Dann wird das subjektive Wohlfühlen des Patienten und des Therapeuten Gradmesser der Qualität. Das ist für eine Psychotherapie nicht immer sinnvoll. Es könne auch für die gesamte Psychotherapie eine Drift aus der Bearbeitung von Konflikten bedeuten. Die Frage ist in der Fachliteratur aufgeworfen worden, ob die Zufriedenheit des Patienten immer ein Maßstab für den Behandlungserfolg ist. Meiner Meinung nach kann dies zutreffen, und in den meisten Fällen ist es so, aber es muss nicht sein, da bei vielen Störungsbildern eine rein versorgende und nährenden Haltung die Problematik unbehelligt lässt. Das heiße Eisen, z. B. ein Alkoholproblem, bleibt unberührt. Der Patient bleibt verschont, weil

der Psychotherapeut auch viele Punkte haben oder verschont werden möchte. Anonyme Bewertungen bringen eine Passivität in die Begegnung, die ungünstig ist und die sich aus gesellschaftlichen Ängsten speist.

Ich behandle selbst Patienten, die Zielscheibe von Cyber-Mobbing geworden sind. Konstruktive Konfliktlösungen beginnen meist damit, dass alle beteiligten Seiten aus der Anonymität hervortreten. Anonyme Bewertungen spiegeln also nicht nur Beziehungen, sondern sie wirken immer auf diese zurück. Sie sind auch dabei, die Gesellschaft und unser Gesundheitswesen zu verändern.

MEIN UMGANG

Ich halte den Praxisbereich frei von Überwachungstechnologie, die Informationen ungefragt abgreift und enteignet, inklusive Smart Speaker (Alexa, Google Assistant u.ä.) als Gerät oder App, und erwarte das auch von Patienten.

In der Regel bestehen zwischen Patient und Therapeut keine Privatkontakte, was von beiden Seiten geschätzt wird. Was geschieht, wenn diese Schutzzone durchbrochen wird, ist in dem lustigen Film »Was ist mit Bob« dargestellt worden.

Der Informationsschutz bleibt eine ungleiche Angelegenheit, weil der Psychologe immer sehr viel mehr über den Patienten weiß als umgekehrt. Das ist nicht zu vermeiden. Der überwiegende Teil meiner Patienten ist froh darüber und möchte nicht allzu viel über den Therapeuten wissen. Es ist ihnen gerade recht, dass der Therapeut ihre Problematik nicht persönlich, sondern als »Fall« wahrnimmt und behandelt. Die Tugend, Klienten als »Fall« zu behandeln, hat sich in Generationen bewährt.

Dabei kann es Pannen geben. Sie können Ihrem Vorgesetzten begegnen, wenn er aus meiner Tür kommt. Jeder Patient kann seinen Therapeuten zufällig treffen oder zufällig gemeinsame Bekannte kennen lernen. Beide Seiten sollten sich bewusst sein, dass es kein Mittel gegen den Zufall gibt, und dass auch dann ein Informationsschutz regelbar ist.

Psychologische Praxis
Dipl.-Psych. Torsten Bendias
Pestalozzistraße 76
Berlin
1 0 6 2 7
www.psychologie-bendias.de