

Wie kommt die Selbsthilfe ins Krankenhaus?

Von der Idee bis zur Umsetzung am Beispiel der Universitätsmedizin Mannheim als Selbsthilfefreundliches Krankenhaus



Angela Bast

Die Universitätsmedizin Mannheim (UMM) ist seit 2012 als „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ ausgezeichnet. Die Zertifizierung ist Ergebnis eines langjährigen Engagements in der Zusammenarbeit mit regionalen Selbsthilfeinitiativen. Die Selbsthilfebeauftragte der UMM beschreibt in ihrem Beitrag den Umsetzungsprozess des Kooperationsvertrages als festen Bestandteil der Qualitätssteuerung und zeigt auf, wie Selbsthilfefreundlichkeit konkret im Alltag greifbar wird.

Das Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen verleiht die Auszeichnung „Selbsthilfefreundlichkeit“ an Gesundheitseinrichtungen. Voraussetzung dafür ist, dass die Einrichtung die festgelegten Qualitätskriterien „Selbsthilfefreundlichkeit“ erfolgreich umgesetzt haben. „Mit der Auszeichnung weist eine Gesundheitseinrichtung nach, dass sie

ihr ärztliches und pflegerisches Handeln durch das Erfahrungswissen der Selbsthilfe erweitert hat und nachhaltig den Kontakt zwischen Patientinnen und Patienten und der Selbsthilfe fördert.“ (vgl. Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen, www.selbsthilfefreundlichkeit.de).

Die Kriterien zur Selbsthilfefreundlichkeit wurden bereits 2004 in dem vom Bundesverband der Betriebskrankenkassen geförderten Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ in Hamburg entwickelt. Der Ansatz der Selbsthilfefreundlichkeit wurde dann in Bayern auf Arztpraxen übertragen. Zur Etablierung des Konzeptes in weiteren Regionen wurde in Nordrhein-Westfalen eine Agentur für Selbsthilfefreundlichkeit konzipiert und erprobt. (vgl. Bobzien 2008). Im Folgenden wurde das Netzwerk gegründet, dessen Ziel es ist, das Konzept weiterzuentwickeln, auszuweiten und zu verstetigen. Seit 2010 werden weitere Agenturen zur Verbreitung der Selbsthilfefreundlichkeit aufgebaut.

In Baden-Württemberg war die Agentur für Selbsthilfefreundlichkeit beim Gesundheitstreffpunkt Mannheim angesiedelt, um interessierte baden-württembergische Gesundheitseinrichtungen auf ihrem Weg zur Selbsthilfefreundlichkeit zu begleiten und zu beraten. Die Agentur hat auch bei der Universitätsmedizin Mannheim (UMM) das Konzept vorgestellt. Die UMM zeichnet sich bereits durch eine langjährige erfolgreiche Zusammenarbeit mit regionalen Selbsthilfegruppen aus, daher war es eine Selbstverständlichkeit, ein entsprechendes Projekt umzusetzen. Im Oktober 2010 wurde die

Kooperationsvereinbarung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ unterzeichnet. Nachfolgend wird dargestellt, wie das Konzept an der UMM umgesetzt wird.

Kriterien für Selbsthilfefreundlichkeit

Im SGB V ist die Verpflichtung zur Einbindung von Selbsthilfe unter dem Stichwort Patientenorientierung festgeschrieben. Vor diesem Hintergrund entstehen in der Versorgungskette neue Rollen und Partnerschaften, die den Patienten zugute kommen sollen. In einem Hamburger Modellprojekt „Qualitätssiegel Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ wurden 2005/2006 die Qualitätskriterien selbsthilfefreundliches Krankenhaus entwickelt.

Die Umsetzung folgender Qualitätskriterien sind Voraussetzung für die Verleihung der Auszeichnung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“:

- Bereitstellung von Räumen, Infrastruktur, Präsentationsmöglichkeiten für die Selbsthilfe
- Regelmäßige Information der Patienten über Selbsthilfe
- Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfeszusammenschlüssen
- Benennung eines Selbsthilfebeauftragten
- Regelmäßiger Erfahrungs- und Informationsaustausch
- Einbeziehung der Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern im Krankenhaus
- Mitwirkung der Selbsthilfe an Qualitätszirkeln, Ethikkommissionen und ähnliches
- Formaler Beschluss und Dokumentation der Kooperation



Selbsthilfegruppen an der UMM werden auf breiter Basis unterstützt, beispielsweise mit einer Selbsthilfeseite im Rahmen des Internetauftritts, mit einem eigenen Raum für Sprechstunden und Gruppentreffen, sowie mit geeigneten Präsentationsmöglichkeiten.



Ein Qualitätszirkel steuert den Umsetzungsprozess

Um die Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen noch weiter zu verbessern und die Qualitätskriterien an der UMM umzusetzen, wurde ein Qualitätszirkel gebildet. Die Kontaktstelle für Selbsthilfe vom Gesundheitstreffpunkt Mannheim und die Selbsthilfebeauftragte der UMM luden im Januar 2011 die Vertreter der regionalen Selbsthilfegruppen zu einem ersten Treffen ein. Hier erklärten sich dann neun Gruppenvertreter bereit, kontinuierlich beim Qualitätszirkel, der sich danach alle zwei bis drei Monate traf, mitzuarbeiten. Weitere ständige Teilnehmer des Qualitätszirkels sind: der Vertreter der Kontaktstelle für Selbsthilfe des Gesundheitstreffpunkts Mannheim, die Selbsthilfebeauftragte und stellvertretende Selbsthilfebeauftragte sowie ein Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit der UMM. Der Qualitätszirkel erarbeitete konkrete Maßnahmen zu den Qualitätskriterien und überprüfte diese auf ihre Umsetzbarkeit. Danach wurden die Kriterien in die Dokumentation des hauseigenen Qualitätsmanagements übernommen.

Wie die Qualitätskriterien an der UMM umgesetzt werden

- *Bereitstellung von Räumen, Infrastruktur, Präsentationsmöglichkeiten für die Selbsthilfe*

Auf Anfrage werden den Selbsthilfegruppen Räume und logistische Hilfen für Gruppentreffen, Sprechstunden oder Veranstaltungen kostenlos zur Verfügung gestellt. Für diese Veranstaltungen gibt es eine kostenfreie Bewirtung. Die UMM stellt den Gruppen einen eigenen Raum zur Verfügung, der hauptsächlich für regelmäßige Sprechstunden genutzt wird. Alle Selbsthilfegruppen, die Material in der UMM platzieren möchten, erhalten dafür eine geeignete Präsentationsmöglichkeit, wie beispielsweise Fächer, Aushängetafeln und Prospektständer an zentralen Punkten. Selbsthilfegruppen, die direkt mit Stationen zusammenarbeiten, erhalten nach Absprache mit der jeweiligen Station vor Ort Präsentationsflächen.

- *Regelmäßige Information der Patienten über Selbsthilfe*

Der aktuelle Plan der Selbsthilfesprechstunde in der UMM ist dem Speiseplan, den jeder Patient erhält, angeheftet. Ergänzend hängt dieser Plan auf den Stationen wie an den Haupteingängen aus und er wird als Faltblatt ausgelegt. In der Patientenbrochure, die jeder Patient bei der Aufnahme erhält, gibt es ein Kapitel zum Thema Selbsthilfe. Hier sind die Kontaktdaten der Selbsthilfebeauftragten

der UMM sowie des Gesundheitstreffpunkts Mannheim aufgeführt. Jeder Patient, zu dessen Hauptdiagnose es eine kooperierende Selbsthilfegruppe gibt, wird auf der entsprechenden Fachstation nach einem geordneten Verfahren persönlich auf diese Selbsthilfegruppe hingewiesen. In

Literatur

Bast, Angela (2012): **Qualitätsbericht „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“** Universitätsklinikum Mannheim, abrufbar unter: „Qualitätsreport“; <http://www.umm.de/4667.0.html>

Bobzien, M. (2008): **Selbsthilfefreundliches Krankenhaus – auf dem Weg zu mehr Patientenorientierung.** Ein Leitfaden für interessierte Krankenhäuser. Bundesverband der Betriebskrankenkassen (Hg.), Essen, abrufbar unter: www.bkk.de/Leitfaden_Krankenhaus.pdf

Bobzien, M. (2008): **Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ ist vorbildlich.** Expertenwissen und Laienkompetenz werden zum Vorteil aller Beteiligten gebündelt. In: FORUM sozialarbeit + gesundheit, Ausgabe 4, S. 9–12.

der Regel informiert die Pflegefachkraft den Patienten über die Selbsthilfegruppen und gibt ein entsprechendes Faltblatt weiter. Diese Information wird in der Patientenakte dokumentiert.

▪ **Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfesusammen-schlüssen**

Auf der Homepage der UMM unter der Rubrik „Patienten“ oder „Besucher“ führt ein Schnelleinstieg zur Selbsthilfe-Seite. Alle Selbsthilfegruppen, die am Qualitätszirkel beteiligt sind oder eine Sprechstunde in der UMM anbieten, werden hier namentlich

aufgeführt und mit Telefonnummer benannt. Über einen zentralen Link gelangt man auf die Homepage des Gesundheitstreffpunkts, auf der sich aktuelle Links zu den einzelnen Selbsthilfegruppen befinden. Auf der Homepage des Interdisziplinären Tumorzentrums Mannheims (ITM) der UMM sind alle regionalen onkologischen SHG die mit der UMM zusammenarbeiten mit Kontaktdaten aufgeführt. Ab März 2012 wurde eine zeitlich zunächst unbegrenzte Wanderausstellung durch die UMM gestartet, mit der sich die an der UMM aktiven Selbsthilfegruppen und der Gesundheitstreffpunkt präsentieren. Mit dieser Ausstellung wird über

das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ informiert. Bei Patiententagen und anderen Fachveranstaltungen werden die Selbsthilfegruppen einbezogen, sofern sie zum entsprechenden Thema an der UMM aktiv sind: Sie können sich mit einem eigenen Stand präsentieren, evtl. einen Vortrag halten und/oder an einem Gesprächskreis teilnehmen.

▪ **Benennung eines Selbsthilfebeauftragten**

Die Geschäftsleitung benannte im Oktober 2010 offiziell die Autorin als Mitarbeiterin des Sozialdienstes zur Selbsthilfebeauftragten und eine Mitarbei-

Interview

„Soziale Arbeit ist für die Funktion des Selbsthilfebeauftragten prädestiniert“

Drei Fragen an die Selbsthilfebeauftragte der UMM, Angela Bast

An der UMM wurde das Amt der Selbsthilfebeauftragten in Ihrer Person mit dem Sozialdienst gekoppelt. Ist das aus Ihrer Sicht sinnvoll?

Grundsätzlich ist es sehr positiv, dass die Geschäftsleitung beschlossen hatte, das Amt der Selbsthilfebeauftragten einer Mitarbeiterin des Sozialdienstes zu übertragen. Da der Krankenhaussozialdienst die Patienten unter anderem zur Weiterversorgung nach der Akutbehandlung, beispielsweise zu Rehabilitationsmaßnahmen, berät, richtet sich der Blick sehr fokussiert auf die Krankheitsbewältigung. Dabei ist die Information zur Selbsthilfe und die Unterstützung beim Zugang zur passenden regionalen Selbsthilfegruppe obligatorisch. Ähnlich verhält es sich mit der Pflegeüberleitung, die punktuell ebenfalls mit den Selbsthilfegruppen zusammen arbeitet.

Was sind ihre Erfahrungen mit dem Amt, wobei hatten Sie Bedenken?

Ein Aspekt ergibt sich aus der Tatsache, dass der Sozialdienst und die Pflegeüberleitung an der UMM keine Stabstelle sind. Das Amt erfordert jedoch die Vertretung der Interessen der Selbsthilfe gegenüber der Ärzteschaft, der Pflege und weiterer Berufsgruppen im Krankenhaus sowie der Verwaltung. Daher

hatte ich zu Beginn der Übernahme des Amtes der Selbsthilfebeauftragten Bedenken, ob ich quer zu allen Hierarchieebenen überhaupt Zugang und Gehör für das Anliegen findet würde. Rückblickend kann ich feststellen, dass es in dieser Hinsicht keinerlei Probleme gab. Möglicherweise liegt das auch an der klaren Zieldefinition: Es sollten alle erforderlichen Maßnahmen umgesetzt werden, um als Krankenhaus die Auszeichnung „selbsthilfefreundlich“ zu erreichen. Wir erhielten wertvolle organisatorische Unterstützung von Verwaltungsdirektion, insbesondere von Mitarbeitern der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die als Stabstelle entsprechend agieren konnten. Ebenso war die Zusammenarbeit mit der Pflegedirektion und den Pflegedienstleitungen sehr fruchtbar. Viele Anliegen konnten so auf kurzem Wege geregelt werden.

Welche Voraussetzungen muss ein Selbsthilfebeauftragter mitbringen?

Aus meiner Erfahrung ist es sinnvoll dieses Amt beim Sozialdienst des Krankenhauses anzusiedeln, da es durch Netzwerkarbeit und die Fähigkeit zur Kommunikation mit allen Beteiligten gekennzeichnet ist. Unerlässlich sind die aktive Kontaktaufnahme zu Selbsthilfegruppen und zur Selbsthilfekontaktstelle sowie ei-



ne konstruktive, gleichberechtigte Zusammenarbeit. Krankenhausintern müssen die Selbsthilfeinteressen auf allen Ebenen der Ärzteschaft, der Pflege und der Verwaltung vertreten werden. Soziale Arbeit hat hierfür die notwendigen Qualifikationen. Ein wichtiger Aspekt bei der Ausübung des Amtes einer Selbsthilfebeauftragten ist, dass diese Funktion genügend zeitliche Ressourcen braucht, die entsprechend zur Verfügung gestellt werden müssen.

terin der Pflegeüberleitung als deren Stellvertreterin. Hierzu erfolgte eine Pressekonferenz im Rahmen der Unterzeichnung des Kooperationsvertrags sowie eine klinikinterne Information an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

▪ **Regelmäßiger Erfahrungs- und Informationsaustausch**

Die UMM und der Gesundheitstreffpunkt laden alle an einer Zusammenarbeit interessierten Selbsthilfegruppen im Herbst jeden Jahres zu einem gemeinsamen Austauschtreffen ein. Die Mitglieder des Qualitätszirkels treffen sich darüber hinaus einmal jährlich im Frühjahr. Bei diesen Treffen werden die vereinbarten Ziele und Maßnahmen reflektiert und weiterentwickelt. Der Vertreter des Gesundheitstreffpunkts Mannheim und die Selbsthilfebeauftragte informieren sich ständig gegenseitig und tauschen sich aus. Bei Bedarf nehmen die Ansprechpartner der Selbsthilfegruppen und die Selbsthilfebeauftragte bzw. die Öffentlichkeitsarbeit der UMM miteinander Kontakt auf.

▪ **Einbeziehung der Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern im Krankenhaus**

In der Krankenpflegeschule der UMM gibt es eine Unterrichtseinheit zum Thema Selbsthilfe. Diese wird vom Gesundheitstreffpunkt Mannheim und Vertretern der Selbsthilfegruppen gestaltet. Auf Wunsch der Selbsthilfegruppen können sie in den Verteiler der jeweiligen Klinik aufgenommen werden, um sich über geeignete fachspezifische Fortbildungen zu informieren und evtl. daran teilzunehmen.

▪ **Mitwirkung der Selbsthilfe an Qualitätszirkeln, Ethikkommissionen und ähnlichem**

Die onkologischen Zentren der UMM laden zu ihrem Qualitätszirkel die jeweilige Selbsthilfegruppe ein. Die Selbsthilfegruppen können definierte Anliegen, die über den primären Weg nicht geklärt werden können, in die Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe und das Klinische Ethik-Komitee der UMM einbringen.

▪ **Formaler Beschluss und Dokumentation der Kooperation**

Im Oktober 2010 wurde zwischen dem Gesundheitstreffpunkt Mannheim und der UMM eine Kooperationsvereinbarung geschlossen. Ein Nachfolgevertrag wurde Anfang 2012 vereinbart. Die Agentur Selbsthilfefreundlichkeit wurde inzwischen aufgelöst. Die UMM kann jetzt jedoch selbst kostenlos Mitglied im Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit werden. Im Rahmen der Zertifizierung der onkologischen Zentren hat das Brustzentrum der UMM mit der Frauenselbsthilfe nach Krebs einen eigenen Kooperationsvertrag geschlossen. Ebenso das Darmkrebszentrum mit der Deutschen ILCO und das Prostatazentrum mit der Selbsthilfegruppe Prostatakrebs Rhein-Neckar.

Nachdem der Qualitätszirkel diese Maßnahmen erarbeitet hat, folgte die Einreichung des Qualitätsberichtes, der Nachweis über den Eingang der erarbeiteten Maßnahmen in das Qualitätsmanagement und in den Protokollen der Qualitätszirkeln, sowie beim Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit Berlin. Nach erfolgreicher Prüfung wurde die Urkunde zur Auszeichnung als Selbsthilfefreundliches Krankenhaus der UMM im Juni 2012 übergeben.

Die Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen gestaltet sich sehr lebendig. In letzter Zeit wurden Ansprechpartner der Selbsthilfegruppen beim jeweiligen Chefarzt der Fachkliniken vorgestellt. Gleichzeitig haben sie über das Projekt informiert. Regelmäßig finden Veranstaltungen einzelner Fachkliniken der UMM gemeinsam mit den einschlägigen Selbsthilfegruppen statt. Außerdem gibt es pro Jahr einige Veranstaltungen der UMM, bei denen sich interessierte Selbsthilfegruppen mit ihren Ständen der Öffentlichkeit präsentieren können. Darüber hinaus informiert die Selbsthilfebeauftragte über das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ im Rahmen von weiteren Veranstaltungen sowie Zertifizierungen der UMM.

■ **Angela Bast ist Dipl. Sozialpädagogin im Krankenhaussozialdienst und Selbsthilfebeauftragte an der Universitätsmedizin Mannheim (UMM),**
© angela.bast@umm.de



**Dr. med. Mabuse
Nr. 202**

**Schwerpunkt:
Soziale Arbeit**

- Geschichte der Sozialen Arbeit
- Ehrenamt auf der Palliativstation
- Pflege und Soziale Arbeit
- Ein Präventionsprojekt für Kinder von psychisch erkrankten Eltern
- Supported Employment – eine Alternative zur beruflichen Rehabilitation

außerdem:

- Ärztliche Korruption – ein besonderer Fall?
- Gesundheit anderswo: Internationale Pharmafirmen und ihr Einfluss auf die brasilianische Gesundheitsversorgung
 - Konflikte im Klinikalltag • Dem Sterben begegnen – das Projekt „30 junge Menschen sprechen mit sterbenden Menschen“



ist die unabhängige und kritische Zeitschrift für alle Gesundheitsberufe.

Einzelheft 7 Euro.

Miniabo (3 Ausgaben) nur 15 Euro
– läuft automatisch aus.

Weitere Informationen unter
www.mabuse-verlag.de

Mabuse-Verlag

Postfach 90 06 47
60446 Frankfurt am Main
☎ 069-70 79 96-17
abo@mabuse-verlag.de

