

Ausgabe 2021

SELBSTHILFE 
BURGENLAND



LEITFADEN

**SELBSTHILFE
FREUNDLICHES
KRANKENHAUS
IM BURGENLAND**

EINE INITIATIVE DER SELBSTHILFE BURGENLAND IN KOOPERATION MIT DEN BURGENLÄNDISCHEN SPITÄLERN, AUF DEM WEG ZU MEHR PATIENTEN-ORIENTIERUNG!

INHALT

Vorwort **2**

Vorteile für die Beteiligten **3**

Krankenhaus **3**

Selbsthilfe **4**

Patienten und Angehörige **4**

Qualitätskriterien für ein
selbsthilfefreundliches

Krankenhaus **5**

Aufgabenprofil SH-Beauftragter **6**

Qualitätskriterien Übersicht **7**

Gütesiegel **8**

Basiswissen Selbsthilfe **8**

IMPRESSUM

Herausgeber: Selbsthilfe Burgenland (Burgenländischer Landesverband der Selbsthilfegruppen – BLSHG), Thomas Alva-Edison-Straße 2, 7000 Eisenstadt - Telefon: 02682/90301 E-Mail: office@selbsthilfe-bgld.at

Redaktion und Grafik: Gerd Dümmler, Selbsthilfe Burgenland

Bildernachweis: Die Bilder, Fotos und Grafiken in diesem Dokument sind urheberrechtlich geschützt.

Inhaltshinweis: Die deutsche Broschüre des BKK Bundesverbandes in D-45128 Essen, Autorin: Monika Bobzien, sowie das ganze „Hamburger Modellprojekt“ diente als Grundlage für die Umsetzung im Burgenland. Wir danken für die freundliche Unterstützung.

Selbsthilfefreundliche Krankenhäuser bzw. Gesundheitseinrichtungen gibt es ebenfalls in den Bundesländern (in alphabetischer Reihenfolge) Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol und Vorarlberg.

Druck: Druck & Stick, Eisenstadt

Rechte: Die Bilderrechte liegen, falls nicht beim Bild anders hinterlegt, bei den folgenden Fotografen und Unternehmen: Gerd Dümmler, Selbsthilfe Burgenland; istock; fotolia; unsplash; freepic

VORWORT

Liebe Leserinnen, liebe Leser,
ein *Selbsthilfefreundliches Krankenhaus* zeichnet sich dadurch aus, dass es sein ärztliches und pflegerisches Handeln durch das Erfahrungswissen der Selbsthilfe erweitert, den Kontakt zwischen Patienten und Selbsthilfegruppen fördert und kooperationsbereite Selbsthilfegruppen aktiv unterstützt.

Von einer systematischen und nachhaltigen Zusammenarbeit sollen beide Seiten profitieren - das Krankenhaus und die Selbsthilfe (steht hier für Selbsthilfegruppen und Landesverband).

Vertreter aus Selbsthilfegruppen bzw. Selbsthilfeorganisationen sind in erster Linie Experten in eigener Sache. Als Betroffene oder Angehörige haben sie sich themenspezifisch zu einem medizinischen oder psychosozialen Indikationsgebiet zusammengeschlossen und verfügen meist über vielfältige und oft langjährige Erfahrungen im Kontakt mit Ärzten und Pflegekräften. Sie unterstützen sich gegenseitig und geben ihr Wissen auf ihrem speziellen Gebiet an andere Betroffene, aber auch an Vertreter der professionellen medizinischen Versorgung weiter.

Nach wie vor gibt es jedoch wenige dauerhafte Kooperationen zwischen Selbsthilfe und professioneller, stationärer Versorgung, die von beiden Seiten als erfolgreich empfunden werden. Die Zusammenarbeit ist oft punktuell und auf das besondere Engagement einer/s einzelnen Sprecher(s/in) einer Selbsthilfegruppe zurückzuführen. Wechselt der Arzt, kann der Einsatz oftmals nicht mehr aufrechterhalten werden,

brechen die guten Kontakte häufig wieder zusammen, da es weder eine formale Vereinbarung, noch eine strukturelle Verankerung für die Zusammenarbeit gibt.

Um hier Abhilfe zu schaffen, wurde bereits im Jahr 2010 im Bundesland Salzburg durch den Dachverband Selbsthilfe Salzburg, mit dem Pilotprojekt „*Qualitätssiegel Selbsthilfefreundliches Krankenhaus*“ begonnen. Danach wurden Zug um Zug auch in weiteren Bundesländern ähnliche Projekte durchgeführt. Allen gemeinsam ist der Bezug auf das „Hamburger Modell“, ein Anfang der 2000er Jahre in Hamburg initiiertes Prozess zwischen einer Selbsthilfeorganisation und dem Landesbetrieb Krankenhäuser Hamburg (LBK), der in der Folge in ganz Deutschland umgesetzt und schließlich auch in das Regelwerk der KTQ®-Zertifizierung integriert wurde.

Der vorliegende Leitfaden soll die Leser bestärken, über die bisherigen Schritte hinaus das Zusammenwirken von *Selbsthilfe* und stationärer Versorgung gezielt anzupacken. Er dient vor allem als Orientierung für interessierte Krankenhäuser, einzelner Fachabteilungen, die entweder erstmalig ihr ärztliches und pflegerisches Handeln in Verbindung mit *Selbsthilfe* bringen oder bereits bestehende Kooperationen weiter entwickeln wollen.

Selbsthilfefreundlichkeit im Krankenhaus - so die Überzeugung aus dem Hamburger Modellprojekt, kann nur dann Erfolg versprechend aufgenommen werden, wenn die individuellen Gegebenheiten vor Ort sorgfältig in Betracht gezogen und mit den potenziell zu Beteiligten koordiniert werden können.

Der Vorstand der *Selbsthilfe Burgenland*

VORTEILE FÜR DIE BETEILIGTEN

Erfolgreiche Kooperationen zeichnen sich dadurch aus, dass sich beide Seiten mit ihrem jeweiligen Wissen als gleichwertige Partner begegnen, die Zusammenarbeit dem wechselseitigen Nutzen dient und für beide Seiten attraktiv ist (vgl. Bobzien, 2003). Genannt wird häufig, dass Selbsthilfegruppen zu einem besseren Behandlungs- und Therapieverständnis der Betroffenen beitragen und sie wertvolle Arbeit bei der psychosozialen Stabilisierung und Unterstützung leisten.

KRANKENHAUS (Nutzen der Zusammenarbeit zwischen Krankenhaus und Selbsthilfe)

- Die besonderen Vorteile für die Fachabteilung/das Krankenhaus liegen im Informationsgewinn. Wird das Erfahrungswissen der Betroffenen einbezogen, erweitert dies die fachliche Kompetenz und den ganzheitlichen Heilungsansatz bei der Versorgung der Patienten.
- Die ärztliche Betreuung wird durch praktische und psychosoziale Unterstützung ergänzt. Gerade Fachabteilungen, die intensiv mit Selbsthilfegruppen zusammenarbeiten, empfinden eine spürbare Entlastung.
- Die Arzt-Patienten-Beziehung verändert sich positiv und verbessert die Compliance. Eine Zusammenarbeit mit Selbsthilfe wirkt sich nicht nur günstig auf die
- Kommunikation mit dem Patienten selbst aus, sondern bezieht auch die oft notwendige Unterstützung durch die Angehörigen mit ein.

- Selbsthilfefreundlichkeit als ausgewiesenes Qualitätsmerkmal stellt einen Beitrag zur Patientenorientierung dar (z.B. im Rahmen des Versorgungsmanagements) und unterstützt die gesetzlich geforderte Qualitätsentwicklung. Im Rahmen der Zertifizierung nach KTQ® wirkt sich dieses Merkmal künftig ebenfalls aus.
- Die am Hamburger Modellprojekt beteiligten Fachabteilungen verbanden mit der ausgewiesenen Qualität der Zusammenarbeit (Gütesiegel) eine Imageverbesserung und einen Wettbewerbsvorteil. Diese Sichtweise ist angesichts der Entwicklungen im Gesundheitswesen nicht unerheblich.
- Nicht zuletzt hat eine gute Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen indirekt eine Wirkung darauf, dass Fachabteilungen und Krankenhäuser in Patientenkreisen weiterempfohlen werden.

SELBSTHILFE

- Selbsthilfegruppen, die mit einem Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus kooperieren, erhalten Wertschätzung und können davon ausgehen, dass eine systematische und etablierte Zusammenarbeit gewünscht wird.
- Die Selbsthilfegruppe steigert ihren Bekanntheitsgrad, indem, gemeinsam mit dem Krankenhaus / der Fachabteilung, Öffentlichkeitsarbeit betrieben wird und sich Patienten oder Angehörige als potentielle Gruppenmitglieder an sie wenden.
- Der Informations- und Erfahrungsaustausch mit Ärzten und Pflegekräften erweitert auch die Kompetenzen in der Selbsthilfegruppe.
- Die *Selbsthilfe Burgenland* ist für die konkrete Kooperation vor Ort eine wichtige Drehscheibe und Brückeninstanz. Ein regelmäßiger Informations- und Erfahrungsaustausch mit den Fachkräften aus dem Krankenhaus verbessert das beidseitige Verständnis von Selbsthilfe und professioneller Versorgung.
- Die *Selbsthilfe Burgenland* kann ihre professionelle Kompetenz gezielt für die Unterstützung zum Aufbau und zur Verbesserung von Selbsthilfearbeit im Krankenhaus bzw. in der Fachabteilung einsetzen.

PATIENTEN UND ANGEHÖRIGE

- Patienten gibt ein *Selbsthilfefreundliches Krankenhaus* mehr Vertrauen, dass sie patientenfreundlich versorgt werden.
- Patienten und Angehörige können vor oder während einer Behandlung bereits Informationen und Unterstützung durch eine Selbsthilfegruppe erhalten. Auch wissen sie, wo sie nach der Entlassung weitere Hilfe vor Ort finden können.
- Patienten und deren Angehörige, die von Seiten des Krankenhauses auf die Unterstützung durch eine Selbsthilfegruppe aufmerksam gemacht werden, bewerten diesen Hinweis positiv und geben diese Erfahrung weiter.

Schaffen von krankenhausinternen Rahmenbedingungen, die eine Zusammenarbeit zwischen Krankenhaus/Fachabteilung und Selbsthilfe unterstützen.

Selbstverständnis des Krankenhauses, bzw. der Fachabteilung, Selbsthilfe als Partner der professionellen Versorgung nach innen und nach außen sichtbar zu machen.

Selbsthilfefreundlichkeit als selbstverständlicher Bestandteil professionellen Handelns kann im Krankenhausalltag vor allem dann Fuß fassen, wenn sie **institutionell** verankert **und formal festgelegt** ist.

Auf Grundlage des Hamburger Modellprojektes wurde ein Aufgabenprofil für einen Selbsthilfebeauftragten im Krankenhaus entwickelt und die Kooperationsvereinbarung zwischen einer Selbsthilfeorganisation (z.B. Selbsthilfe Burgenland) mit Krankenhäusern sind Beispiele, wie Zusammenarbeitsystematisch gefördert und für beide Seiten sichtbar gemacht werden kann.

QUALITÄTSKRITERIEN FÜR EIN SELBSTHILFEFREUNDLICHES KRANKENHAUS

Der Rahmen und die Grundlage für die Zusammenarbeit definiert sich über die Erfüllung der Vorgabe-/Qualitätskriterien, die ein Selbsthilfefreundliches Krankenhaus/oder eine Fachabteilung auszeichnen.

Die **acht** Qualitätskriterien für ein *Selbsthilfefreundliches Krankenhaus* sind das Ergebnis eines zu Beginn des Hamburger Modellprojektes angelegten Diskussionsprozesses.

Unter Berücksichtigung der spezifischen Kultur der Häuser und lokaler Besonderheiten im Burgenland wurden die acht Kriterien für unser Bundesland erarbeitet.

Die Qualitätskriterien erfüllen wesentliche Anforderungen, damit von einer systematischen Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfe und Krankenhaus/Fachabteilung ausgegangen werden kann. Auch wenn sie vielfältige Möglichkeiten berücksichtigen, wie Zusammenarbeit im Einzelnen gestaltet werden kann, wird Selbsthilfefreundlichkeit in der stationären Versorgung über folgende Handlungsfelder am deutlichsten erkennbar:

Bereitschaft des Krankenhauses bzw. der Fachabteilung eine Kontaktaufnahme zwischen Patienten und/oder Angehörigen und Selbsthilfegruppen zu ermöglichen, sowie gezielte Weitergabe von Informationen zur Selbsthilfe.

AUFGABENPROFIL FÜR EINEN SELBSTHILFEBEAUFTRAGTEN

ZUSTÄNDIGKEITEN, VERANTWORTLICHKEITEN UND AUFGABENSTELLUNGEN EINES SELBSTHILFEBEAUFTRAGTEN

Das Gesamtspektrum der Aufgabenstellungen und Verantwortlichkeiten des Selbsthilfebeauftragten unterteiltensich in externe und interne Bezüge:

EXTERN:

- Erfüllung einer zentralen, koordinierenden Ansprechpartnerfunktion für Selbsthilfe (burgenländische Selbsthilfegruppen, Selbsthilfe Burgenland) und dem Krankenhaus
- Unterstützende und informierende Begleitung der etablierten Selbsthilfegruppen im Krankenhaus
- Herstellung/Vermittlung von Kontakten zu Leitenden Ärzten der Fachabteilungen, zu Pflegekräften der Stationen und zum Sozialdienst

INTERN:

- Mitarbeiterinformation über Zielsetzung „Selbsthilfefreundlichkeit“, zusammen mit Selbsthilfe
- Gewinnung von interessierten Fachabteilungen/„Aktivisten“ im Krankenhaus
- Unterstützung bei Maßnahmen zur Integration der kooperierenden Selbsthilfegruppen

in vorhandene Systeme wie Aufnahme-, Entlassungs- und Beschwerdemanagement

- Schaffung weiterer Rahmenbedingungen zur Kooperation wie: Räumlichkeiten zur Verfügung stellen, Möglichkeiten zur Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen
- Unterstützung bei der Einbeziehung von Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung, Gestaltung Medizinischer Symposien etc.
- Regelmäßigen, persönlichen Informationsaustausch mit den kooperierenden Gruppen pflegen
- systematische Weiterentwicklung selbsthilfefreundlicher Qualitätsstandards im Krankenhaus

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT DES KRANKENHAUSES:

- Die Selbsthilfefreundlichkeit in eigenen Printmedien und in der Internetdarstellung des Krankenhauses herausstellen
- Verlinkung der Internetdarstellung der Fachabteilungen mit den Homepages der Selbsthilfegruppen (wo vorhanden)

QUALITÄTSKRITERIEN ÜBERSICHT

Kriterium 1.

Um sich über Selbsthilfe zu informieren, werden **Räume, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten zur Verfügung** gestellt, deren Gestaltung sich an den Bedürfnissen der Patienten, bzw. deren Angehörigen sowie der Selbsthilfegruppe orientiert.

Kriterium 2.

Patienten, bzw. deren Angehörige werden **regelmäßig und persönlich über die Möglichkeiten der Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe** informiert.

Kriterium 3.

Selbsthilfegruppen werden in ihrer **Öffentlichkeitsarbeit unterstützt** und treten gegenüber der Fachöffentlichkeit als Kooperationspartner auf.

Kriterium 4.

Das Krankenhaus hat **eine/einen Selbsthilfebeauftragte/n** benannt.

Kriterium 5.

Zwischen Selbsthilfegruppen/Selbsthilfe Landesverband und Krankenhaus findet ein **regelmäßiger Informations- und Erfahrungsaustausch** statt.

Kriterium 6.

In die **Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter** zu Selbsthilfe sind Selbsthilfegruppen bzw. die Selbsthilfe Burgenland einbezogen.

Kriterium 7.

Das Krankenhaus ermöglicht Selbsthilfegruppen die Mitwirkung in z.B. Qualitätszirkeln

Kriterium 8.

Die Kooperation mit einer Selbsthilfegruppe und/oder der **Selbsthilfe Burgenland (BLSHG)** ist formal beschlossen und dokumentiert.

GÜTESIEGEL

Der Nachweis, dass alle Qualitätskriterien erfüllt werden konnten, wird durch ein Logo (Gütesiegel), in entsprechenden Materialien (z.B. Schild in einfacher Ausfertigung, Logo in elektronischer Form) sichtbar gemacht.

Häuser und Fachabteilungen können sich dann dieses Logos (Gütesiegel) bedienen. Das Gütesiegel wird für drei Jahre begrenzt vergeben. Danach erfolgt die Rezertifizierung.



Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

eine Auszeichnung der SELBSTHILFE BURGENLAND

Die Rezertifizierung erfolgt nach drei Jahren und basiert auf einer Eigen- und Fremdbeurteilung und wird danach auf weitere drei Jahre verlängert.

FÖRDERUNGEN DES PROJEKTES „SELBSTHILFEFREUNDLICHES KRANKENHAUS“

Neben einer Basisförderung für die Selbsthilfe Burgenland wird das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ sowohl vom Land Burgenland als auch vom Dachverband der Sozialversicherungsträger gefördert. Ohne diese Förderungen wäre das Umsetzen dieses Projektes durch die Selbsthilfe Burgenland nicht möglich!



BASISWISSEN SELBSTHILFE

Sie sind von einem bestimmten seelischen, sozialen oder gesundheitlichen Problem entweder selbst oder als Angehörige*r betroffen? Sie wollen sich über die Chancen und Möglichkeiten von Selbsthilfegruppen informieren? Dann haben Sie sicherlich eine Menge Fragen.

Die Entscheidung, sich an einer Selbsthilfegruppe zu beteiligen, ist ein Schritt heraus aus der eigenen Isolation. Es ist ein Aufbruch, um das eigene Leben selbstbestimmt und im Austausch mit anderen Menschen zu verbessern. Die eigene Kreativität kann eingebracht und Ideen können gemeinsam entwickelt und ausprobiert werden.

WAS IST SELBSTHILFE?

Selbsthilfe bedeutet, die eigenen Probleme und deren Lösung selbst in die Hand zu nehmen und im Rahmen der eigenen Möglichkeiten gemeinsam mit anderen Menschen aktiv zu werden. Aus der gemeinsamen Betroffenheit heraus, aber vor allem durch die Dynamik der Gruppe. Selbsthilfegruppen gibt es zu sehr vielen Themen. Wer „sein“ Thema jedoch nicht findet, der kann eine eigene Gruppe gründen. Wie das genau funktioniert und welche Gedanken man sich vorab machen sollte, dazu berät/unterstützt (auch) die Selbsthilfe Burgenland.

WAS SIND SELBSTHILFEORGANISATIONEN?

Von Selbsthilfeorganisationen spricht man, wenn sich mehrere Selbsthilfegruppen zu überregionalen, landes- oder bundesweiten Verbänden zusammenschließen.

WIE FINDE UND GRÜNDE ICH EINE SELBSTHILFEGRUPPE?

Die Selbsthilfe Burgenland kann Ihnen Tipps geben, wie Sie eine Selbsthilfegruppe finden oder gründen können. Wir beraten/unterstützen Sie bei der Gründung und auch danach. Häufige Themen sind z.B. Raumfindung, Werbung, Werbematerialien usw.

KONTAKT:

TELEFON:

+43 2682 90301 (Büro)

+ 43 681 203 45 917 (außerhalb der Bürozeiten)

E-MAIL:

office@selbsthilfe-bgld.at

ONLINE:

www.selbsthilfe-bgld.at

BÜRO:

Technologiezentrum - Haus TechLab Bauteil 2
Thomas A. Edison Straße 2
7000 Eisenstadt

SELBSTHILFE BURGENLAND ist eine Initiative des BLSHG (Burgenländischer Landesverband der Selbsthilfegruppen)

Der Verein, dessen Tätigkeit nicht auf Gewinn ausgerichtet ist, bezweckt die Förderung und Unterstützung aller im Burgenland tätigen Selbsthilfe-Organisationen, Selbsthilfegruppen und auch weiteren sozialen Vereinigungen. Der Verein ist parteipolitisch und konfessionell ungebunden.

Die Selbsthilfe Burgenland unterhält im Nordburgenland ein ständig besetztes Büro, das die administrativen Agenden durchführt. Wir verstehen uns als Service-, Kontakt- und Vernetzungsplattform für die lokalen Gruppen. Beginnend im Jahr 2021 wird auch im Burgenland begonnen, die hier ansässigen Spitäler zu „Selbsthilfe freundlichen Krankenhäusern“ auszubauen und zu zertifizieren.



SELBSTHILFE
BURGENLAND

