



Selbsthilfefreundlichkeit<sup>®</sup>  
und Patientenorientierung  
im Gesundheitswesen



# **Selbsthilfefreundlichkeit:**

## **Ein Netzwerk für mehr Patientenorientierung im Gesundheitswesen (SPiG)**

**Wie Gesundheitseinrichtungen und Selbsthilfe besser  
zusammenarbeiten können**

Christa Steinhoff-Kemper, Selbsthilfe-Kontaktstelle Bielefeld  
22. Jahrestagung der DGBS

Bielefeld 15.09.2023

## 2009 Gründung des Netzwerks Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen von:

- Gesellschaft für soziale Projekte mbH (Paritätischer LV NRW)
- NAKOS - Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen
- Institut für Medizinische Soziologie, Sozialmedizin und Gesundheitsökonomie, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
- BKK Bundesverband und BKK-Landesverband NORDWEST

## Ziel: Kooperation von Gesundheitseinrichtungen und gemeinschaftlicher Selbsthilfe anregen, unterstützen und fördern

Das Netzwerk SPiG finanziert sich durch Mittel der GKV-Gemeinschaftsförderung Selbsthilfe auf Bundesebene und durch Beiträge der Mitglieder für die Auszeichnung.

## Hintergrund:

- **Dass** Selbsthilfe mit Gesundheitseinrichtungen zusammen arbeiten ist nichts Neues.
- **Wie** sich die Zusammenarbeit gestaltet, ist sehr unterschiedlich.

## Vielfach:

- Bestehen Kontakte nur zwischen einzelnen Personen und die Kooperation ist auf einzelne (Fach-) Abteilungen beschränkt,
- sind Aktivitäten nicht in die Strukturen und Arbeitsprozesse eingebunden,
- gibt es kaum schriftliche Vereinbarungen.

## Selbsthilfefreundliche Kooperationen, die

- sich auf die **gesamte** Gesundheitseinrichtung beziehen
- **alle indikationsrelevanten Selbsthilfegruppen** berücksichtigen
- **auf Augenhöhe** stattfindet
- sich **am Bedarf** aller Kooperationspartner **orientiert**.

durch:

- Selbsthilfefreundliche **Strukturen**
- **Arbeitsprinzip:** „Kooperationsdreieck auf Augenhöhe“
- **Qualitätskriterien** Selbsthilfefreundlichkeit
- **Methode:** Qualitätszirkelarbeit

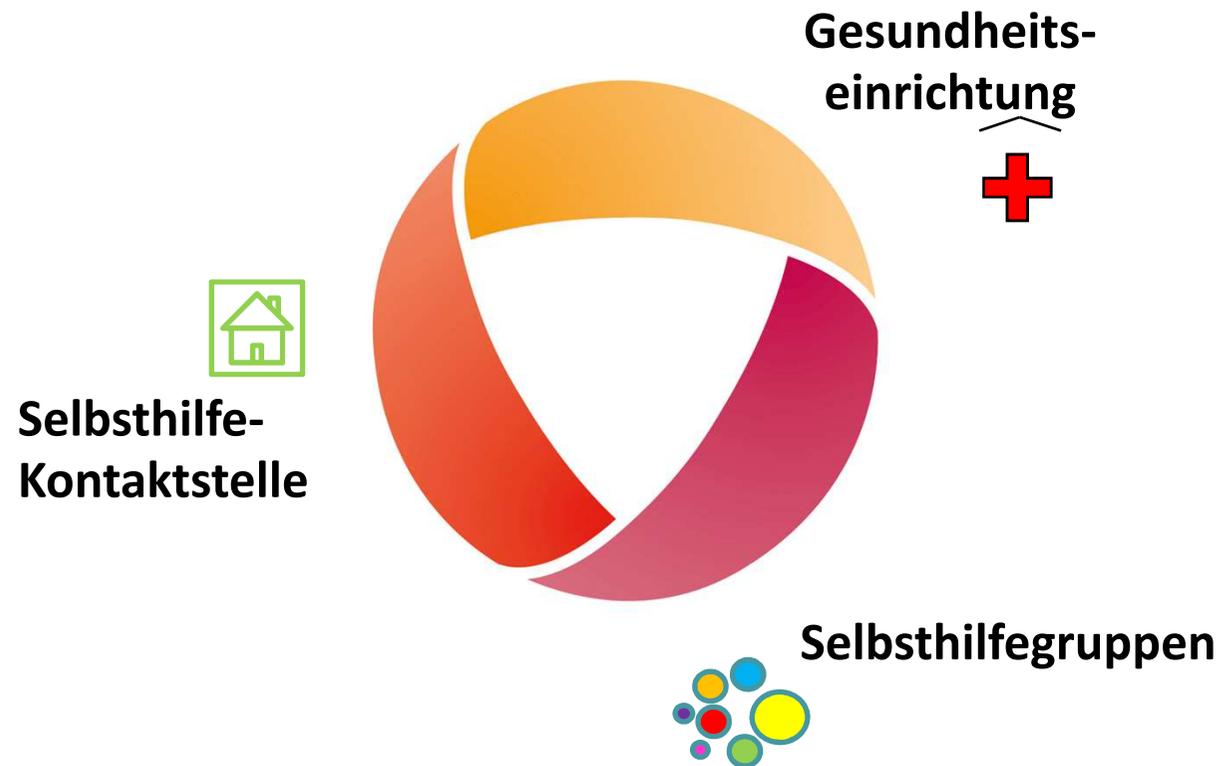
**=> strukturiert, systematisch, nachhaltig.**

# Selbsthilfefreundliche Strukturen

Gesundheitseinrichtungen schaffen Strukturen für eine verbindliche Zusammenarbeit



„alle Beteiligten an einen Tisch“:



Das Kooperationsdreieck: Gestaltung einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit auf Augenhöhe

## 420 Mitglieder (Stand: 05.09.2023):

- Selbsthilfegruppen/-organisationen (143)
- Gesundheitseinrichtungen (123)
- Selbsthilfekontaktstellen (106)
- interessierte Einzelpersonen / Institutionen (48)

## 52 ausgezeichnete Einrichtungen

## Steuerungskreis:

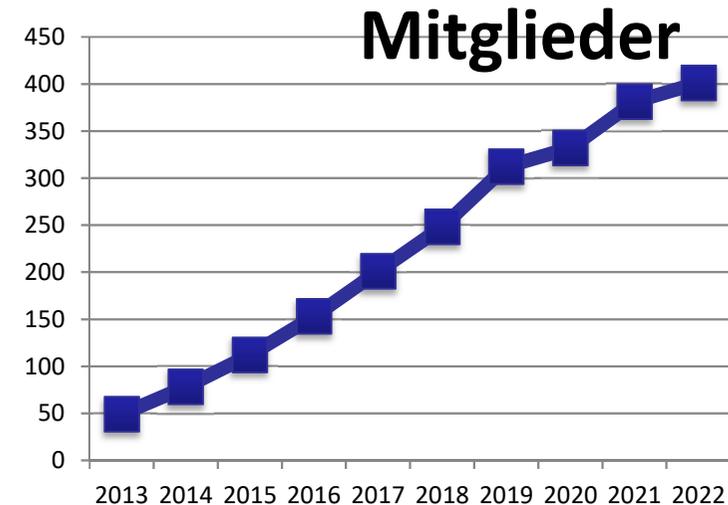
- Förderer und Gründungsmitglieder

## Träger:

Eine Einrichtung der



Deutschen  
Arbeitsgemeinschaft  
Selbsthilfegruppen e.V.



1. **Selbstdarstellung** wird ermöglicht
2. Auf Teilnahmemöglichkeit wird **hingewiesen**
3. Die **Öffentlichkeitsarbeit** wird unterstützt
4. Ein **Ansprechpartner\*in** ist benannt
5. Der **Informations- und Erfahrungsaustausch** ist gesichert
6. Zum Thema Selbsthilfe wird **qualifiziert**
7. **Partizipation** der Selbsthilfe wird ermöglicht
8. Kooperation ist **verlässlich** gestaltet

## Gemeinsame Erarbeitung von Zielen und Maßnahmen für mehr Selbsthilfefreundlichkeit, die

- niedrigschwellig
- machbar
- erfolgversprechend
- erkennbar und
- gut überprüfbar sind

Alle Ziele und Maßnahmen werden **dokumentiert und regelmäßig überprüft:**

- Tun wir das Richtige?
- Tun wir das Richtige richtig?



# 1 „Selbstdarstellung wird ermöglicht“

„Die Gesundheitseinrichtung informiert Patienten und Angehörige an zentralen Stellen in ihren Räumen und Medien über Selbsthilfe und die Zusammenarbeit“



Plakat und Flyerhalter im Eingangsbereich

Aus der Praxis: Walli erklärt Selbsthilfe mit Schrubber und Schnauze.

Die Bochumer Reinigungsfachkraft Waltraud "Walli" Ehlert (alias Kabarettistin Esther Münch) erklärt in einem kleinen Imagefilm der Selbsthilfekontaktstelle Bochum, was Selbsthilfe ist und wo man sie findet. In Bochum gibt es rund 240 Selbsthilfegruppen zu den unterschiedlichsten Themen. Hier gilt es, den Überblick zu behalten. In diesem Film zeigen unter anderem junge Menschen, wie sie Selbsthilfe erleben und was der Austausch für sie bedeutet.



Der Film läuft in den selbsthilfefreundlichen **Augusta-Kranken-Anstalten** in Bochum täglich im Krankenhausfernsehen.

Infofilm der Selbsthilfe-Kontaktstelle  
auf der Homepage  
Augusta Kranken Anstalten Bochum

## 2 „Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen“

„Patient\*innen bzw. Angehörige werden regelhaft und persönlich auf die Möglichkeit zur Teilnahme an einer für sie geeigneten Selbsthilfegruppe hingewiesen.“

### So arbeiten wir zusammen -- Selbsthilfe und Stationen und Ambulanzen

Selbsthilfegruppen und Krankenhäuser arbeiten zusammen. Die Zusammenarbeit von Mitarbeitenden und Selbsthilfegruppen ist erforderlich, damit Mitarbeitende informiert sind und Patient/-innen oder ihre Angehörigen den persönlichen Hinweis zu bestehenden Selbsthilfegruppe, zur Ansprechperson für die Selbsthilfe im Krankenhaus oder zur Selbsthilfe-Kontaktstelle geben können. Dieser Dokumentationsbogen hilft, im Gespräch (z. B. Dienstbesprechung) zu ermitteln, wo noch Informationen und Absprachen notwendig sind und was schon bei der Zusammenarbeit erreicht wurde.

- Der ausgefüllte Bogen wird fotokopiert und die Selbsthilfegruppe sowie die zuständigen Mitarbeitenden erhalten je ein Exemplar.
- Bei dem folgenden Treffen wird gemeinsam besprochen, ob sich die verbindlichen Regelungen bewährt haben.

Name der Selbsthilfegruppe (SHG): \_\_\_\_\_

*Dokumentation des  
Kooperationsgesprächs, Muster*

- ◆ Vorabinformation in den Patient\*innenunterlagen
- ◆ Hinweis auf Angebote der Selbsthilfe im Haus und auf kooperierende Selbsthilfegruppen
- ◆ Hinweis im persönlichen Therapieplan
- ◆ Hinweis auf Selbsthilfegruppen in den Entlassungsunterlagen
- ◆ Die Zuständigkeit für den persönlichen Hinweis auf eine Selbsthilfegruppe ist geregelt

### 3 „Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt“

„Selbsthilfegruppen werden in der Öffentlichkeitsarbeit unterstützt und treten gegenüber der Fachöffentlichkeit als Kooperationspartner auf.“

#### Selbsthilfefreundliches Krankenhaus – Zusammenarbeit anregen und festigen

von Sandra Knicker



Als erstes Haus in NRW nimmt das Klinikum Bielefeld an dem Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus NRW“ teil. Ziel ist, die Zusammenarbeit von Klinikum, Selbsthilfekontaktstelle Bielefeld und Selbsthilfegruppen systematisch und strukturiert weiter zu entwickeln, so dass alle Beteiligten profitieren.

Mit den „Qualitätskriterien Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ liegt ein Instrument vor, das es ermöglicht,

Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern im Krankenhaus

7. Mitwirkung der Selbsthilfe an Qualitätszirkeln, Ethikkommissionen u.ä.

8. Formaler Beschluss und Dokumentation der Kooperation

Im Klinikum wurde Sandra Knicker, Leiterin des Patienten-Informations-Zentrums (PIZ), als „Selbsthilfebeauf-

*Patientenzeitschrift*  
Klinikum Bielefeld



*Webseite*  
Klinikum Lippe

## 4 „Ein Ansprechpartner\*in ist benannt“

„Die Gesundheitseinrichtung benennt für die Selbsthilfe einen Ansprechpartner\*in und macht diese Person bei Patien\*innen und Mitarbeitenden bekannt. “

- ◆ ist zentrale Ansprechperson für Selbsthilfeaktive, Patient\*innen, Angehörige und Mitarbeitende
- ◆ sucht aktiv den Kontakt zur Selbsthilfe und ist „Türöffner“
- ◆ informiert Mitarbeitende und initiiert und koordiniert Aktivitäten in der Klinik

Dem Stellenwert der Selbsthilfe trägt das EvKB Rechnung, indem es eine fixe Ansprechpartnerin etabliert hat, die behilflich ist beim Finden Ihrer Selbsthilfegruppe.

Eine weitere Informationsmöglichkeit ist die Selbsthilfekontaktstelle des Paritätischen, mit der das EvKB eng zusammenarbeitet, unter der Telefonnummer 0521 9640696

» Selbsthilfe bei Abhängigkeit (Sucht)

» Selbsthilfe bei Adipositas: Selbsthilfegruppe für übergewichtige Menschen

» Selbsthilfe bei Blasenkrebs

**Kontakt**



Sandra Kläsener  
Referentin Ehrenamt und  
Selbsthilfe  
Tel: 0521 772-79360  
sandra.klaesener@evkb.de

*Vorstellung der Selbsthilfebeauftragten auf der Website,  
Evangelisches Klinikum Bielefeld*

## 5 „Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert“

„Mitarbeiter\*innen der Gesundheitseinrichtung sind zum Thema Selbsthilfe allgemein und hinsichtlich der häufigsten Erkrankungen, die in der Einrichtung vorkommen, qualifiziert.“



*Interne Fortbildung, Klinikum Bielefeld*

- ◆ Regelmäßige Thematisierung von Selbsthilfe durch die Selbsthilfebeauftragten im Zuge von Besprechungen
- ◆ Informationen im Intranet
- ◆ Einladung und Vorstellung von Selbsthilfegruppen in Teambesprechungen / ärztliche Fortbildung
- ◆ Teilnahme von Fachkräften an Selbsthilfegruppen
- ◆ relevante Fort- und Weiterbildungen werden gemeinsam mit der Selbsthilfe geplant und ausgewertet.

## 6 „Partizipation wird ermöglicht“

„Die Einrichtung ermöglicht Vertreter\*innen der Selbsthilfe die Mitwirkung in geeigneten Gremien der Gesundheitseinrichtung wie Qualitätszirkeln, Ethik, Kommission u.ä.

- ◆ Punktuelle Einladung von Selbsthilfegruppen in Arbeitskreise
- ◆ Mitwirkung im Patientenbeirat
- ◆ systematisch Einbindung von Rückmeldungen der Selbsthilfegruppen über das „Erlebte am Krankenbett“ in das Beschwerdemanagement

### NCT-Patientenbeirat

#### Unterstützung bei Fragen und Anregungen

Der Patientenbeirat möchte es Patientinnen und Patienten erleichtern, ihre Fragen und Wünsche, die das NCT betreffen, vorzubringen. Ansprechpartner im Beirat sind insgesamt sechs Sprecherinnen und Sprecher: vier erfahrene Aktive aus onkologischen Selbsthilfegruppen und zwei Patienten am NCT. Die Sprecherinnen und Sprecher stehen als neutrale und unabhängige Partner zur Verfügung und unterstützen jeden dabei, dass seine Anliegen schnell an die richtige Stelle weitergeleitet werden. Verbesserungsvorschläge und Anregungen bespricht der Beirat regelmäßig mit der NCT-Leitung und erarbeitet Maßnahmen, beispielsweise in der Verbesserung der Kommunikation zwischen Patient und Arzt oder in der Patientenversorgung.

Koordination und Geschäftsführung des Patientenbeirats liegen beim [Heidelberger Selbsthilfebüro](#).

#### *Patientenbeirat*

Nationales Centrum für Tumorerkrankungen Heidelberg

# 7 „Kooperation ist verlässlich gestaltet“

„Gesundheitseinrichtung und Selbsthilfe treffen konkrete Vereinbarungen zur Zusammenarbeit und zum regelmäßigen Austausch.“

## Gemeinsam zu besserer Selbsthilfe

Lukas-Krankenhaus und „PariSozial“ unterzeichnen Kooperationsvertrag

■ Bünde (fa). Selbsthilfe wird immer wichtiger. Allein im Kreis Herford kümmern sich 115 Selbsthilfegruppen um die eigenen Anliegen und Probleme in gesellschaftlichen und gesundheitlichen Fragen. Gerade im letztgenannten Bereich stellen diese Vereinigungen schon lange eine wichtige Ergänzung zum professionellen Gesundheitssystem dar. Für eine bessere Zusammenarbeit von Krankenhaus und Selbsthilfegruppen kooperiert das Lukas-Krankenhaus mit „PariSozial“ – und ist damit auf dem besten Weg zum „Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus“.

Es gehe vornehmlich um die Schließung bestehender Versorgungsketten nach der Entlassung von Patienten. Patienten bleiben immer kürzer in Krankenhäusern. Die Nachbetreuung wird wichtiger. Die Selbsthilfe hat somit eine wichtige Funktion bei Behandlung, Begleitung und Genesung“, sagte Wolfgang Rediker, Vorstandsvorsitzender des Lukas-Krankenhauses, bei der Unterzeichnung des Kooperationsvertrages am Montag.



In Zukunft gemeinsam: Thomas Volkering (PariSozial) und Wolfgang Rediker (Lukas-Krankenhaus, vornerechts) mit Vertretern der Bünde Selbsthilfegruppen. FOTO: FELIX HELLER

Die Zusammenarbeit mit örtlichen Selbsthilfegruppen habe eine große Bedeutung, konkret bereits während ihres Aufenthalts auf die Arbeit der einzelnen Gruppen aufmerksam gemacht. „Allerdings nur da, wo

auch wirklich Bedarf besteht“, sagte Doris Bornitz, Selbsthilfebeauftragte des Lukas-Krankenhauses.

Beide Kooperationspartner gehen davon aus, dass von einer koordinierten Zusammenarbeit alle Seiten profitieren. „Das Krankenhaus informiert seine Patienten, ob und welche Selbsthilfegruppen für sie in Frage kommen. Die Gruppen wiederum profitieren vom Wissen der Ärzte, können Räumlichkeiten nutzen und sich präsentieren“, sind sich Rediker und Thomas Volkering, Geschäftsführer der „PariSozial Minden-Lübbecke“ einig. Unterstützt wird die Kooperation vom Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus NRW“ des paritätischen Wohlfahrtsverbandes.

Wenn sich das Lukas-Krankenhaus allerdings endgültig mit diesem Titel schmücken kann, bleibt offen, Rediker: „Wir arbeiten mit viel Energie daran, die einzelnen Qualitätskriterien zu erfüllen“.

## Kooperationsvereinbarung zwischen Kontaktstelle und Klinik, Vorlage des Netzwerks Selbsthilfefreundlichkeit

### KOOPERATIONSVEREINBARUNG

zwischen dem

Name der Gesundheitseinrichtung

vertreten durch

und dem

Name des Trägers der Selbsthilfekontaktstelle

vertreten durch

Präambel

Vor dem Hintergrund der Einbindung von Selbsthilfe in die professionelle Versorgung (SGB V) entstehen in der Versorgungskette neue Rollen und Partnerschaften, die den Patientinnen

Pressemitteilung über die Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung, Ev. Lukas-Krankenhaus Bünde

## „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ „Selbsthilfefreundliche Rehabilitationsklinik“



für Einrichtungen, die ihr ärztliches und pflegerisches Handeln durch das Erfahrungswissen der Selbsthilfe erweitert haben und nachhaltig den Kontakt zwischen Patient\*innen und der Selbsthilfe fördern.

## Prüfverfahren:

- 1. Inhaltliche Bewertung** durch die Vertreter:in der Selbsthilfe im Qualitätszirkel
- 2. Formale Prüfung** durch das Netzwerk

**Auszeichnung:** Urkunde und Logo „Ausgezeichnet“

**Gültigkeit:** Die Auszeichnung ist für **3 Jahre gültig**.

**Kosten:** derzeit **1.200,- €** pro Einrichtung.  
Die Einnahmen werden für Maßnahmen zur Stärkung der Netzwerkmitglieder aus der Selbsthilfe verwendet, um diese in ihrer fachlichen Arbeit mit dem Konzeptansatz zu unterstützen.

- **Aktueller Qualitätsbericht**
- **Kooperationsvereinbarung mit einer Selbsthilfe-Unterstützungsstelle**
- **Abschlussprotokoll der Sitzung des Qualitätszirkels mit Selbstbewertung**
- **Nachweis zur Implementierung der Qualitätskriterien im internen Qualitätsmanagement**
- **Selbsteinschätzung – Langversion**

# Abschlussprotokoll - Selbstbewertung

## Qualitätskriterium 2 Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

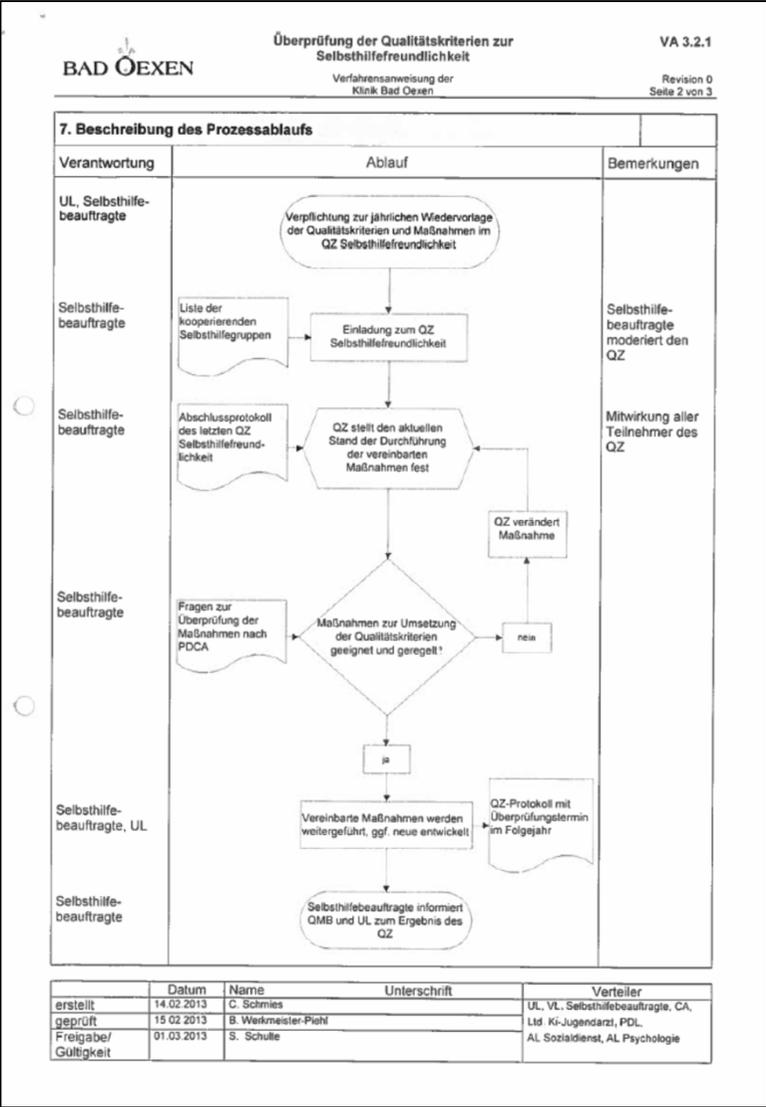
Patienten bzw. deren Angehörige werden regelhaft und persönlich über die Möglichkeit zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe informiert. Sie erhalten Informationsmaterial und werden ggf. auf Besuchsdienste oder Sprechzeiten im Krankenhaus aufmerksam gemacht.

	Ziel/e	Darstellung der Maßnahme/n	Beurteilung der Umsetzung des Qualitätskriteriums
A	Benannte Mitarbeiter*innen informieren Patient*innen / Angehörige entsprechend des Krankheitsbildes in geeigneter Weise zu einem geeigneten Zeitpunkt regelhaft und persönlich. Der geregelte Hinweis erfolgt spätestens im Entlassungsgespräch.	Zwischen Mitarbeiter*innen der Stationen und Selbsthilfegruppen wird zum jeweiligen Krankheitsbild eine angemessene Vorgehensweise vereinbart. Das Kooperationsgespräch wird von der Selbsthilfebeauftragten in Abstimmung mit der jeweiligen Selbsthilfegruppe und ggfs. Selbsthilfe-Kontaktstelle gemeinsam vorbereitet, koordiniert und bei Bedarf begleitet.	<input type="checkbox"/> Ziel nicht erreicht (0 - 15%) <input type="checkbox"/> Ziel teilweise erreicht (16 – 50%) <input type="checkbox"/> Ziel überwiegend erreicht (51-80%) <input type="checkbox"/> Ziel vollständig erreicht (81 - 100%)

### Gesamtbewertung des Qualitätskriteriums 2

- Ziel nicht erreicht (0 - 15%)
- Ziel teilweise erreicht (16 – 50%)
- Ziel überwiegend erreicht (51-80%)
- Ziel vollständig erreicht (81 - 100%)

# Im Qualitätsmanagement verankern



**Nachhaltigkeit sichern!**

# Selbsteinschätzung - Langversion



## Selbsteinschätzung – Langversion Krankenhaus



### Selbsteinschätzung Selbsthilfefreundlichkeit - Langversion

Bitte klicken Sie im Folgenden die am meisten zutreffende Spalte an und setzen ein X als Markierung.

#### Modul 1 - Engagement / Selbstverpflichtung und Verantwortung der Leitung

Die Verantwortung für die Umsetzung einer selbsthilfebezogenen Patientenorientierung<sup>1</sup> ist in der Gesundheitseinrichtung klar geregelt.

Maßnahme	nicht umgesetzt (0 – 15 %)	teilweise umgesetzt (15 – 50 %)	überwiegend umgesetzt (50 – 80 %)	vollständig umgesetzt (80 – 100 %)
<b>1.1</b> Das Leitbild und/oder die schriftlichen Ziele des Krankenhauses (Qualitätspolitik) schließen eine selbsthilfebezogene Patientenorientierung auf der Grundlage der Qualitätskriterien zur Selbsthilfefreundlichkeit mit ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.2</b> Alle Mitarbeiter im Krankenhaus kennen die Zielsetzung und	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Rückmeldungen

*„Seit das Krankenhaus das Konzept Selbsthilfefreundlichkeit umsetzt, gibt es im Klinikum endlich mit der Selbsthilfebeauftragten eine feste Ansprechpartnerin für die Selbsthilfegruppen.“*

*Sehr hilfreich ist, dass auch ein Verfahren erarbeitet wurde, wie ich eine Rückmeldung zu dem geben kann, was ich am Krankenbett sehe und erfahre.“*  
(Selbsthilfegruppe)

*„Im Laufe der Zeit sind vielfältige gemeinsame Aktivitäten entstanden und die Selbsthilfeaktiven konnten viele Ideen einbringen, wurden ideell und auch mit der Bereitstellung von räumlichen und materiellen Ressourcen in der Klinik unterstützt.“*  
(Krankenhaus)

*Die Kommunikation hat sich im Sinne der Patient\*innen verbessert. Wir fühlen uns willkommen und anerkannt.“* (Selbsthilfegruppe)

Kontakt:

Ines Krahn, Bundeskoordinatorin

**Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen**

Scharfstraße 17

14169 Berlin

Tel: 030- 921 006 480

[info@selbsthilfefreundlichkeit.de](mailto:info@selbsthilfefreundlichkeit.de) [www.selbsthilfefreundlichkeit.de](http://www.selbsthilfefreundlichkeit.de)

Christa Steinhoff-Kemper

**Selbsthilfe-Kontaktstelle Bielefeld im Paritätischen**

Stapenhorststraße 5

33615 Bielefeld

Tel: 0521 96 406 98

[selbsthilfe-bielefeld@paritaet-nrw.org](mailto:selbsthilfe-bielefeld@paritaet-nrw.org) [www.selbsthilfe-bielefeld.de](http://www.selbsthilfe-bielefeld.de)