

# Selbsthilfefreundliches Krankenhaus



Eine Initiative des Dachverbandes Selbsthilfe OÖ in Kooperation mit den OÖ. Krankenhäusern – auf dem Weg zu mehr Patientenorientierung!



Selbsthilfefreundliches  
Krankenhaus

eine Auszeichnung des Dachverbandes Selbsthilfe Oberösterreich

## Inhalt

|   |          |  |
|---|----------|--|
|   | <b>3</b> | <b>Vorwort</b>   |
| <b>Vorteile für die Beteiligten<br/>Krankenhaus</b>                           | <b>4</b> |  |
|   | <b>5</b> | <b>Vorteile für die Beteiligten<br/>Selbsthilfe<br/>Patienten und Angehörige</b> |
| <b>Qualitätskriterien für ein<br/>Selbsthilfefreundliches<br/>Krankenhaus</b> | <b>6</b> |  |
|   | <b>7</b> | <b>Die acht<br/>Qualitätskriterien</b>   |
| <b>Gütesiegel<br/>Vergabegremium</b>  | <b>8</b> |  |

### IMPRESSUM

Herausgeber: © Selbsthilfe OÖ  
4021 Linz, Garnisonstraße 1 a / 2. OG  
Telefon: 0732 / 79 76 66  
Redaktion: Selbsthilfe OÖ, 2011-08  
Foto: © Stephen Coburn / Shutterstock

Um den Text einfach und lesbar zu halten, verwenden wir im folgenden Leitfaden ausschließlich die männliche Sprachform. Selbstverständlich wollen wir damit Frauen und Männer gleichermaßen ansprechen.

Die deutsche Broschüre des BKK Bundesverbandes in D-45128 Essen, Autorin: Monika Bobzien, das ganze „Hamburger Modellprojekt“, sowie das Kärntner und das Salzburger Projekt dienten als Grundlage. Wir danken für die freundliche Unterstützung.

## Vorwort

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

**E**in „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.

**V**on einer systematischen und nachhaltigen Zusammenarbeit sollen beide Seiten profitieren - das Krankenhaus und die Selbsthilfe (steht hier für Selbsthilfegruppen und Dachverband).

**V**ertreter aus Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeorganisationen sind in erster Linie Experten in eigener Sache. Als Betroffene oder Angehörige haben sie sich themenspezifisch zu einem medizinischen oder psychosozialen Indikationsgebiet zusammenschlossen und verfügen 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.

**N**ach 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 eines einzelnen Arztes in der Fachabteilung und dem Sprecher, der Sprecherin einer Selbsthilfegruppe zurückzuführen. Wechselt der Arzt, kann der Einsatz oftmals nicht mehr Aufrecht erhalten werden, brechen die guten Kontakte häufig wieder zusammen, da es weder eine formale Vereinbarung, noch eine strukturelle Verankerung für die Zusammenarbeit gibt.

**U**m die Kooperation zwischen Krankenhäusern und Selbsthilfegruppen dauerhaft und systematisch zu etablieren lobt die Selbsthilfe Oberösterreich, als Dachverband der gesundheitsbezogenen Selbsthilfegruppen in

Oberösterreich, das Gütesiegel „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ aus.

**D**ie Broschüre soll die Leserin und den Leser ermutigen, über die bisherigen Schritte hinaus das Zusammenwirken von Selbsthilfe und stationärer Versorgung gezielt anzupacken. Sie 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.

**S**elbsthilfefreundlichkeit im Krankenhaus - so die Erfahrungen aus gleich gearteten Projekten, 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  
Oberösterreich

## 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. 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.

## Nutzen der Zusammenarbeit zwischen Krankenhaus und Selbsthilfe

### Krankenhaus

- 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 im Rahmen von „Selbsthilfefreundlichen Krankenhäusern“ beteiligten Fachabteilungen verbänden 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 weiter empfohlen 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 OÖ 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 OÖ 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.

## Qualitätskriterien für ein Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

**D**er 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 Projektes angelegten Diskussionsprozesses.**

**U**nter Berücksichtigung der spezifischen Kultur der Häuser und lokaler Besonderheiten in Oberösterreich wurden die acht Kriterien für unser Bundesland erarbeitet.

**D**ie 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.**

**S**chaffen von krankenhausernen Rahmenbedingungen, die eine Zusammenarbeit zwischen Krankenhaus / Fachabteilung und Selbsthilfe unterstützen.

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

**Selbstverständnis des Krankenhauses, bzw. der Fachabteilung, Selbsthilfe als Partner der professionellen Versorgung nach Innen und nach Außen sichtbar zu machen.**

**E**s wurde ein Aufgabenprofil für einen Selbsthilfebeauftragten im Krankenhaus entwickelt und die Kooperationsvereinbarung zwischen der Selbsthilfe OÖ und Krankenhäusern sind Beispiele, wie Zusammenarbeit systematisch gefördert und für beide Seiten sichtbar gemacht werden kann.

## Die acht Qualitätskriterien

# 1

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

Um Interessenten die Möglichkeit zu geben, sich über die unterschiedlichen Formen und Arbeitsweisen der Selbsthilfe zu informieren, werden Räume, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten in gemeinsamer Absprache zur Verfügung gestellt.

# 2

Der Dachverband Selbsthilfe OÖ und themenbezogene Selbsthilfegruppen werden in ihrer Öffentlichkeitsarbeit innerhalb des Krankenhauses unterstützt. Sie treten nach außen als Kooperationspartner auf und machen diese Kooperation auch sichtbar.

# 3

Das Krankenhaus benennt eine/n Selbsthilfebeauftragte/n als Ansprechperson für den Dachverband Selbsthilfe OÖ und themenbezogene Selbsthilfegruppen zur Koordination selbsthilferelevanter Angelegenheiten innerhalb des Krankenhauses.

# 4

Zwischen dem Dachverband Selbsthilfe OÖ bzw. themenbezogenen Selbsthilfegruppen und Krankenhaus findet ein regelmäßiger – mindestens einmal jährlicher – Informations- und Erfahrungsaustausch statt.

# 5

Im Krankenhaus werden Fort- und Weiterbildungen zum Thema „Selbsthilfe“ mit ihren unterschiedlichen Organisationsformen (Selbsthilfe OÖ und themenbezogene Selbsthilfegruppen) für die im Krankenhaus tätigen Berufsgruppen durchgeführt.

# 6

Das Krankenhaus ermöglicht themenbezogenen Selbsthilfegruppen die Mitwirkung / Mitarbeit an Projekten, in Qualitätszirkeln, der Ethik-Kommission etc.

# 7

Die Kooperation mit dem Dachverband Selbsthilfe OÖ bzw. mit einzelnen themenbezogenen Selbsthilfegruppen wird formal beschlossen, dokumentiert und als Vereinbarung unterzeichnet.

# 8

## 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.



## Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

eine Auszeichnung des Dachverbandes Selbsthilfe Oberösterreich

## Vergabegremium

Die Vergabe des Gütesiegels erfolgt durch ein Vergabegremium das sich aus Vertretern des Landes Oberösterreich, der Stadt Linz, der Oberösterreichischen Gebietskrankenkasse, des Instituts für Soziologie an der Universität Linz und der Selbsthilfe Oberösterreich zusammen setzt.

### Informationen

Selbsthilfe OÖ  
Dachverband der Selbsthilfegruppen  
4021 Linz, Garnisonstraße 1a/2. OG

Tel.: 0732 / 79 76 66  
e-mail: [office@selbsthilfe-ooe.at](mailto:office@selbsthilfe-ooe.at)  
[www.selbsthilfe-ooe.at](http://www.selbsthilfe-ooe.at)