

KURZBESCHREIBUNG DES PROJEKTES

Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“

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

Um die Kooperation zwischen Krankenhäusern und Selbsthilfegruppen dauerhaft und systematisch zu etablieren, hat die Selbsthilfe Oberösterreich, als Dachverband von rund 400 gesundheitsbezogenen Selbsthilfegruppen, das Gütesiegel „**Selbsthilfefreundliches Krankenhaus**“ ausgelobt. Das Ziel ist die Verbesserung und Professionalisierung der oft bereits bestehenden Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfegruppen, den medizinischen und pflegerischen Fachkräften sowie der Verwaltungsebene des Krankenhauses. Das Qualitätssiegel steht für eine „gelebte selbsthilfebezogene PatientInnenorientierung“.

Die Voraussetzung für den Erhalt dieser Auszeichnung ist die Erfüllung von „**acht Qualitätskriterien**“. Die Qualität der Zusammenarbeit mit den Krankenhäusern kann dadurch bewertet und durch die Vergabe dieses Gütesiegels anerkannt werden.

Die Zuerkennung der Auszeichnung erfolgt durch ein Vergabegremium, das sich aus Vertretern des Landes OÖ, der Stadt Linz, der OÖGKK, des Instituts für Soziologie an der Universität Linz und der Selbsthilfe OÖ zusammensetzt. Das Vergabeprozedere gliedert sich in zwei Schritte: Selbstbewertung und Fremdbewertung. Das teilnehmende Krankenhaus gibt in Form eines Selbstbewertungsberichts über die Erfüllung der Kriterien Auskunft. Nach einer erfolgreichen Fremdbewertung durch das Vergabegremium wird das Gütesiegel für drei Jahre begrenzt vergeben. Der Nachweis, dass alle Qualitätskriterien erfüllt werden konnten, wird durch ein Logo (Gütesiegel), in entsprechenden Materialien (z.B. Schild in einfacher Ausfertigung) in den ausgezeichneten Krankenhäusern sichtbar gemacht.



Selbsthilfefreundliches
Krankenhaus

eine Auszeichnung des Dachverbandes Selbsthilfe Oberösterreich

Ein „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ zeichnet sich dadurch aus, dass es sich nachweislich bemüht sein ärztliches und pflegerisches Handeln durch das Erfahrungswissen der Selbsthilfe zu erweitern, den Kontakt zwischen PatientInnen und Selbsthilfegruppen zu fördern und kooperationsbereite Selbsthilfegruppen aktiv unterstützt.

Im Oktober 2012 wurde das Gütesiegel „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ erstmals verliehen – mit dabei zwei Linzer Spitäler: Das AKh Linz (aktuell Kepler Universitätsklinikum Med Campus III) und das Krankenhaus der Elisabethinen Linz (aktuell Ordensklinikum Linz Barmherzige Schwestern & Elisabethinen). Folgende Spitäler haben bislang die Auszeichnung erhalten, fast alle haben mittlerweile die Re-Zertifizierung nach drei Jahren durchlaufen:

Kepler Universitätsklinikum Linz (2018: Ausweitung auf alle drei Standorte, Med Campus III bereits 2012 & 2015 ausgezeichnet)

Klinikum Wels–Grieskirchen (2014 & 2017)

Konventhospital Barmherzige Brüder Linz (2014 & 2017)

Krankenhaus Barmherzige Schwestern Ried (2014 & 2017)

Krankenhaus St. Josef Braunau (2015 & 2018)

Landeskrankenhaus Steyr (2018)

Ordensklinikum Linz – Barmherzige Schwestern & Elisabethinen
(BHS 2014 & 2017; Elisabethinen 2012 & 2015)

Von einer systematischen und nachhaltigen Zusammenarbeit sollen beide Seiten profitieren – das Krankenhaus und die Selbsthilfe! Mit dem gemeinsamen Ziel: **Die Lebensqualität der PatientInnen und Angehörigen zu stärken!**

PROJEKTERLÄUTERUNGEN

Problemanalyse, Ausgangspunkt des Projektes

Menschen die sich in gesundheitsbezogenen Selbsthilfegruppen organisieren sind vor allem Expertinnen und Experten in eigener Sache. Als Betroffene oder Angehörige haben sie sich in einer Gruppe zusammengeschlossen, die sich intensiv mit dem sie betreffenden Krankheitsbild auseinandersetzt. Der Erfahrungsaustausch bezüglich des Umgangs mit der Krankheit und wechselseitige soziale Unterstützung stehen dabei im Vordergrund. Mit ihren Erfahrungen und ihrem Erleben können sie das Gesundheitswesen bereichern und durch ihre Rückmeldungen eine patientenorientierte Begleitung und Behandlung ermöglichen.

Es gab bislang wenige dauerhafte Kontakte oder gar Kooperationen zwischen Selbsthilfe und professioneller, stationärer Versorgung ... obwohl sie dort, wo sie bereits bestanden, als erfolgreich empfunden wurden. Die Zusammenarbeit war oft punktuell, eher durch ein „nebeneinander“ als durch ein „miteinander“ gekennzeichnet und meist auf das besondere Engagement einzelner Ärzte und Ärztinnen in der Fachabteilung und dem Sprecher, der Sprecherin einer Selbsthilfegruppe zurückzuführen. Wechselte der Arzt, brachen die guten Kontakte häufig wieder ab, da es weder eine formale Vereinbarung noch eine strukturelle Verankerung für die Zusammenarbeit gab.

Handlungsgrundlage für die inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Thema „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ waren unter anderem die Erfahrungen aus Deutschland, wo in einem wissenschaftlich begleiteten Modellprojekt (2004 – 2006), nach einer bundesweiten Bestandsaufnahme zu Modellen der Kooperation, auf Basis der Ergebnisse Kriterien für die Auszeichnung formuliert wurden. 2009 verpflichteten sich themenübergreifende Selbsthilfe-Dachverbände, die in ihrem Bundesland das Projekt umsetzen, die aus dem „Hamburger Modell“ erarbeiteten acht Kernkriterien als Mindestanforderung zu übernehmen.

Wie eine Analyse der Universität Wien, Institut Soziologie, zeigt, wird durch die systematische Kooperation zwischen Selbsthilfegruppen und Gesundheitseinrichtungen im Rahmen „selbsthilfefreundlicher Krankenhäuser“ ein wesentlicher Beitrag zur Qualitätsentwicklung und Patientenorientierung von Krankenhäusern geleistet. Die Mitgestaltung der Selbsthilfegruppen durch Interessenseinbringung verspricht eine Verbesserung der Versorgungsqualität (Forster 2007; Slesina, Fink 2009; Trojan 2010b; Kofahl et al. 2011). Zunehmend werden Selbsthilfegruppen als Ergänzung der professionellen Versorgung anerkannt (u.a. Borgetto 2005).

Konzeptidee, neue Qualität, Anspruch des Projektes

Die Idee zum Projekt Selbsthilfefreundliches Krankenhaus ist die gelegentliche Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfegruppen und Krankenhäusern auf- und ausbauen und die Rahmenbedingungen für eine dauerhafte und strukturierte Kooperationen zu schaffen.

Der Rahmen und die Grundlage, die ein Selbsthilfefreundliches Krankenhaus auszeichnen, bilden die Erfüllung vorgegebener Kriterien. Diese **acht Qualitätskriterien** sind das Ergebnis eines Diskussionsprozesses und erfüllen wesentliche Anforderungen, damit von einer strukturierten Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfe und Krankenhaus ausgegangen werden kann.

Qualitätskriterien für „Selbsthilfefreundliche Krankenhäuser“ in OÖ:

1. Infrastruktur: Um Betroffenen und deren Angehörigen die Möglichkeit zu geben sich über die unterschiedlichen Formen und Arbeitsweisen der Selbsthilfe zu informieren werden vom Krankenhaus Räume, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten in gemeinsamer Absprache und nach den möglichen Gegebenheiten zur Verfügung gestellt.
2. Aktive Information: PatientInnen bzw. deren Angehörige werden aktiv über die Möglichkeit zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe informiert, erhalten Informationsmaterial und werden ggf. auf Gruppentreffen im Krankenhaus aufmerksam gemacht.
3. Öffentlichkeitsarbeit und Kooperation: Selbsthilfegruppen werden in ihrer Öffentlichkeitsarbeit innerhalb des Krankenhauses unterstützt – sie treten nach außen als sichtbare Kooperationspartner auf.
4. Selbsthilfebeauftragte/r: Das Krankenhaus benennt eine/n Selbsthilfebeauftragte/n als Ansprechperson zur Koordination selbsthilferelevanter Angelegenheiten innerhalb des Krankenhauses.
5. Regelmäßiger Informations- und Erfahrungsaustausch: Zwischen dem Dachverband Selbsthilfe OÖ (bzw. themenbezogenen Selbsthilfegruppen) und dem Krankenhaus findet ein regelmäßiger (mindestens einmal jährlicher) Informations- und Erfahrungsaustausch statt.
6. Fort- und Weiterbildungen zum Thema Selbsthilfe: Für die im Krankenhaus tätigen Berufsgruppen werden Fort- und Weiterbildungen zum Thema „Selbsthilfe“ durchgeführt.
7. Mitwirkung an Projekten: Themenbezogenen Selbsthilfegruppen wird die Mitwirkung / Mitarbeit an Projekten, in Qualitätszirkeln, etc. angeboten.
8. Kooperationsvereinbarung: Die Kooperation mit dem Dachverband Selbsthilfe OÖ wird formal beschlossen und als Vereinbarung unterzeichnet.

Vorteile und Chancen

Krankenhäuser: Qualität zur PatientInnenversorgung, Image, Wettbewerb

Selbsthilfegruppen: Rahmenbedingungen für eine strukturierte und dauerhafte Zusammenarbeit schaffen, Steigerung der Wertschätzung bei VertreterInnen des professionellen Gesundheitssystems, öffentliche Reputation

PatientInnen: Vertrauen in patientInnenfreundliche Versorgung, Information und Unterstützung für PatientInnen und Angehörige, Stärkung der Gesundheitskompetenz

Dachverband Selbsthilfe OÖ: öffentliche Anerkennung der Selbsthilfearbeit ...

Qualität und Anspruch

- PatientInnen und Angehörige werden seitens des Krankenhauses auf die Unterstützung durch eine Selbsthilfegruppe aufmerksam gemacht und können bereits vor oder während einer Behandlung Informationen und Rückhalt durch Gleichbetroffene erhalten.
- Der Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen Selbsthilfegruppen und ÄrztInnen, Pflegekräften etc. verbessert das beidseitige Verständnis von Selbsthilfe und professioneller Versorgung, erweitert die Kompetenzen der Selbsthilfegruppe und trägt zur Qualitätsentwicklung der Selbsthilfearbeit bei.
- Beitrag zu einer bedarfsorientierten Versorgung: Die medizinische Betreuung der PatientInnen wird durch das Erfahrungswissen der Selbsthilfe bereichert.
- Selbsthilfegruppen werden im Krankenhaus sichtbar gemacht: Durch die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit wird ihr Bekanntheitsgrad gesteigert, sie erhalten Wertschätzung. Die Akzeptanz der Selbsthilfe wird erhöht.
- Eine erfolgreiche Kooperation zeichnet 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.

Praktische Umsetzbarkeit, Erfahrungen, Auswirkungen

Maßnahmen:

- Informationsbroschüre „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus (Printversion und Hinweis auf Website)
- Aufgabenprofil für die/den Selbsthilfebeauftragte/n im Krankenhaus über Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Aufgabenstellungen

Extern:

- Erfüllung einer zentralen, koordinierenden Funktion als Ansprechpartner für die Selbsthilfe (Dachverband Selbsthilfe OÖ bzw. themenbezogenen SHG) und den Mitarbeitern im Krankenhaus
- unterstützende und informierende Begleitung der bereits im Krankenhaus etablierten Selbsthilfegruppen
- persönlichen Informationsaustausch mit den kooperierenden Gruppen pflegen
- Herstellung / Vermittlung von Kontakten zu den unterschiedlichen Berufsgruppen im Krankenhaus (leitenden Ärzten der Fachabteilungen, Psychologen, Therapeuten, Pflegekräften in den Stationen, Sozialdienst ...)

Intern:

- Mitarbeiterinformation über Zielsetzung „Selbsthilfefreundlichkeit“
- Gewinnung von interessierten Fachabteilungen/„Aktivisten“ im Krankenhaus
- Unterstützung bei Maßnahmen zur Integration kooperierender Selbsthilfegruppen in vorhandene Systeme wie Aufnahme- und Entlassungsmanagement und Beschwerdemanagement anregen
- Schaffung weiterer Rahmenbedingungen zur Kooperation wie: Räumlichkeiten zur Verfügung stellen, Möglichkeiten zur Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen etc.
- Unterstützung bei der Einbeziehung von Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung: z.B. Gestaltung Medizinischer Symposien
- systematische Weiterentwicklung selbsthilfefreundlicher Qualitätsstandards im Krankenhaus: z.B. Selbsthilfefreundlichkeit und ihre Weiterentwicklung sollte in das Unternehmensleitbild des Krankenhauses (Klinikleitbild, Pflegeleitbild) aufgenommen werden

Öffentlichkeitsarbeit des Krankenhauses:

- Die Selbsthilfefreundlichkeit in eigenen Printmedien (z.B. Newsletter) und in der Internetdarstellung des Krankenhauses hervorheben
- Verlinkung der Internetdarstellung mit der Homepage der Selbsthilfe OÖ und/oder der einzelnen Selbsthilfegruppen
- Ausarbeitung einer wechselseitig – Selbsthilfe OÖ und Krankenhaus – zu unterzeichnenden Kooperationsvereinbarung zur formalen Bestätigung.
- Logo und Urkunde für ausgezeichnete Krankenhäuser als sichtbaren Nachweis in elektronischer Form, Schild etc.
- Persönliche Vorstellung des Projektes: AKH, GESPAG, Sprecher der Ordensspitäler

Erfahrungen:

Auch wenn die Qualitätskriterien vielfältige Möglichkeiten berücksichtigen wie die Zusammenarbeit gestaltet werden kann wird Selbsthilfefreundlichkeit im Krankenhaus nur dann Erfolg versprechend aufgenommen, wenn die individuellen Gegebenheiten vor Ort sorgfältig in Betracht gezogen, mit allen Beteiligten koordiniert und formal festgelegt werden. Genannt wird häufig, dass Selbsthilfegruppen zu einem besseren Behandlungs- und Therapieverständnis der PatientInnen beitragen und sie wertvolle Unterstützung bei der psychosozialen Stabilisierung leisten. Selbsthilfegruppen werden zu „Partnern auf Augenhöhe“: Die Arzt-Patienten-Beziehung verändert sich positiv und verbessert die Compliance („Therapietreue“). Günstig wirkt sich eine gelebte Kooperation nicht nur auf die Kommunikation mit dem Patienten selbst aus, sondern bezieht auch die oft notwendige Unterstützung durch Angehörige mit ein.

Statement: *„Das Kepler Universitätsklinikum bemüht sich seit jeher um eine intensive Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen aus dem medizinischen, pflegerischen, psychischen und sozialen Bereich, um Patientinnen und Patienten eine über das Krankenhaus hinausragende Betreuung zu bieten und so ihre Gesundheitskompetenz zu stärken. Unterschiedliche Berufsgruppen des Universitätsklinikums vermitteln gerne einen Kontakt zu Selbsthilfegruppen und stehen für deren Zusammenkünfte als Ansprechpartnerinnen und Vortragende zur Verfügung. Wir bemühen uns, Selbsthilfegruppen bei Bedarf Räumlichkeiten für Treffen im Krankenhaus zur Verfügung zu stellen. Eine wichtige vermittelnde Rolle zwischen PatientInnen und den Selbsthilfe-gruppen übernehmen die Abteilungen Sozialberatung und Entlassungsmanagement bzw. Klinische Sozialarbeit des Kepler Universitätsklinikums. Das Zertifikat „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ zeigt uns, dass wir mit unseren Bemühungen auf dem richtigen Weg sind.“*

Statement: *„Das Ordensklinikum Linz Barmherzige Schwestern hat sich zum Ziel gesetzt, Krebspatienten in der Akut- und auch in der Nachbetreuungsphase bestmöglich zu betreuen und zu unterstützen. Ein wichtiges und wertvolles Angebot dazu sind die im Krankenhaus etablierten Selbsthilfegruppen, die einen Austausch unter den Betroffenen ermöglichen, aber auch durch regelmäßige Teilnahme qualifizierter Referenten aus diversen Fachdisziplinen, eine fundierte Wissensvermittlung gewährleisten. Die Patienten geben sich gegenseitig Halt, holen Rat von Experten ein und tauschen sich in persönlichen Gesprächsrunden aus. Der gemeinsame Blick nach vorne ist ein wichtiger Ankerpunkt, wenn Lebenskrisen und schwierige Zeiten der Veränderung unerwartet ins Leben getreten sind und bewältigt werden müssen. Mittlerweile treffen sich neben den onkologischen auch nicht-onkologische Selbsthilfegruppen im Ordensklinikum und nutzen die Möglichkeit zum Austausch und zum Wissenstransfer. Mehr als 600 Patienten treffen sich jährlich an über 60 Terminen bei uns im Krankenhaus. Unser Ziel ist es, Selbsthilfegruppen eng mit unseren Spitalmitarbeitern zu vernetzen, sodass eine stabile Partnerschaft auf Augenhöhe entsteht. Eine eigene Ansprechpartnerin steht in engem Kontakt mit den Gruppenleitern und unterstützt sie in allen organisatorischen und kommunikativen Belangen.“*

Strukturelle Auswirkungen, Übertragbarkeit

Strukturell gesehen wird mit der Auszeichnung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ ein Beitrag geleistet, dass Selbsthilfegruppen nicht nur passiv akzeptiert, sondern als integrativer Bestandteil professionellen Handelns im Krankenhaus gesehen werden. Die Basis für eine konstruktive Zusammenarbeit wurde geschaffen – Beispiel: Sobald die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen als selbstverständlicher Bestandteil in den professionellen Krankenhausalltag eingebunden wird ist die Kontinuität, wie etwa im Falle eines Personalwechsels, nicht gefährdet. Durch die Re-Zertifizierung nach drei Jahren soll ein gleichbleibend hoher Qualitätsstandard gewährleistet werden.

Das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ wird aktuell erfolgreich mit sieben oberösterreichischen Krankenhäusern umgesetzt und kann auf alle anderen Spitäler ausgeweitet und in weiterer Folge auch für andere Gesundheitseinrichtungen (z.B. Rehakliniken) adaptiert werden.