

# Selbsthilfefreundlichkeit fördern!

Das Netzwerk Selbsthilfefreundliches Gesundheitswesen –  
gemeinsam für Selbsthilfe- und Patientenorientierung

Bei dem neuen Netzwerk handelt es sich um einen Zusammenschluss der Gesellschaft für soziale Projekte mbH (GSP) – Projektgesellschaft des Paritätischen NRW, der Nationalen Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS), dem Institut für Medizin-Soziologie am Universitätsklinikum Hamburg Eppendorf (UKE) und dem Bundesverbandes der Betriebskrankenkassen (BKK BV GbR). Ziel des Netzwerks ist es, gemeinsam das Thema „Selbsthilfefreundlichkeit“ in Einrichtungen des Gesundheitswesens zu befördern und ein neues Konzept für eine nachhaltige Kooperation bundesweit einzuführen.

## „Selbsthilfefreundlichkeit“ in Gesundheitseinrichtungen – kein ganz neues Thema

Dass Einrichtungen des Gesundheitswesens selbsthilfefreundlich arbeiten

sollen, ist keine neue Forderung. Bislang gingen vor allem von Seiten der Selbsthilfe Impulse aus, die spezifischen Erfahrungen und Kompetenzen von Betroffenen als Ergänzung zum professionellen Angebot in die Versorgung von Patienten einzubeziehen. Vielfach ist die Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfegruppen und Klinik-Mitarbeiter/innen vom Engagement einzelner Personen abhängig und nicht im Klinikalltag verankert. Angesichts der gesellschaftlichen Veränderungen und der Entwicklungen im Gesundheitswesen wird das Thema auch für Gesundheitseinrichtungen zunehmend wichtiger.

## Das Konzept „Selbsthilfefreundlichkeit“ und seine Elemente

Um diesem Problem entgegenzuwirken, wurde von Mitarbeiterinnen der Selbsthilfekontaktstelle Bielefeld

### Die acht Qualitätskriterien „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“

1. Bereitstellung von Räumen, Infrastruktur, Präsentationsmöglichkeiten für die Selbsthilfe
2. Regelmäßige Information der Patient/innen über Selbsthilfe
3. Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfefzusammenschlüssen
4. Benennung eines Selbsthilfebeauftragten
5. Regelmäßiger Erfahrungs- und Informationsaustausch
6. Einbeziehung der Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern im Krankenhaus
7. Mitwirkung der Selbsthilfe an Qualitätszirkeln, Ethikkommissionen u.ä.
8. formaler Beschluss und Dokumentation der Kooperation

unter Mitwirkung von Vertretern der Selbsthilfe und des Gesundheitswesens ein neues Konzept zum Aufbau nachhaltiger Kooperationsstrukturen zwischen Selbsthilfe und Gesundheitseinrichtungen entwickelt, das seit 2008 erprobt wird.

Die Entwicklung beruht auf einer Initiative des BKK BV und greift auf Erfahrungen und Ergebnisse von früheren BKK geförderten Modellprojekten zurück. Das Konzept aus NRW setzt an den Ergebnissen aus dem Hamburger Projekt „Qualitätssiegel Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ an (vgl. NAKOS INFO 86, März 2006, S. 46-48), die in einem Leitfaden für Krankenhäuser zur Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen zusammengefasst sind.

Eine wesentliche Erfahrung aus dem Modellprojekt war, dass die von Vertretern der Selbsthilfe und dem Krankenhaus gemeinsam entwickelten Qualitätsmerkmale eine gute Grundlage bilden, um Kliniken selbsthilfefreundlich zu gestalten, es für die konkrete Umsetzung der insgesamt acht Kriterien (s. Kasten) jedoch der

praktischen Beratung und Unterstützung bedarf.

### Unterstützung durch „Agenturen“

In NRW wurde von der GSP am Modellstandort Bielefeld erprobt, ob eine so genannte Unterstützungsagentur, die an eine Selbsthilfekontaktstelle angegliedert ist, diese Hilfeleistung übernehmen kann. Eine solche eigenständige Agentur wurde als erforderlich erachtet, da die Umsetzung des neuen Konzeptes sowohl methodisch wie auch im Hinblick auf zeitliche Ressourcen weit über das hinausgeht, was in der Selbsthilfekontaktstellenarbeit bislang für die Kooperation mit Professionellen vorgesehen und umsetzbar ist.

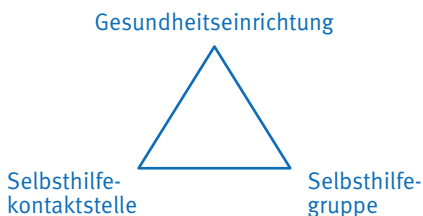
Die Agentur initiiert in einer bestimmten Region erste Treffen zwischen interessierter Gesundheitseinrichtung, Selbsthilfekontaktstelle und Selbsthilfegruppen, begleitet den Aufbau der Kooperationsbeziehung und sorgt für die Umsetzung der Qualitätskriterien in der Gesundheitseinrichtung, so dass das Thema Selbsthilfe nach und nach in den Strukturen und Arbeitsprozessen der Gesundheitseinrichtungen

verankert wird. Positiver Nebeneffekt: Anders als bisher ist es nicht mehr die Selbsthilfe, die für eine Kooperation wirbt, sondern sind es nun die Gesundheitseinrichtungen, die sich um das Thema bemühen und den Kontakt zur Selbsthilfe suchen.

### Das Beziehungsdreieck als Grundlage

Zudem entwickelten Mitarbeiterinnen der Selbsthilfekontaktstelle Bielefeld unter Mitwirkung einer externen Beratung, Monika Bobzien, die schon am Hamburger Projekt wesentlich beteiligt war, ein Konzept zum Aufbau nachhaltiger Kooperationsbeziehungen. Das neue Konzept orientiert sich methodisch an dem für eine solche Zusammenarbeit notwendigen „Beziehungsdreieck“ von Gesundheitseinrichtung, wie z.B. Krankenhaus oder Arztpraxis, Selbsthilfegruppe und Selbsthilfekontaktstelle.

Nach einem Jahr Praxis wird deutlich, dass „Selbsthilfefreundlichkeit“ und „Patientenorientierung in Gesundheitseinrichtungen“ an Bedeutung gewinnen, das Interesse an dem Konzept sehr groß ist und die Vorgehensweise der Agentur methodisch als geeignet erscheint, um die Zusammenarbeit zwischen den Kooperationspartnern nachhaltig zu fördern.



### „Selbsthilfefreundlichkeit“ als Qualitätsmerkmal von Praxen und Kliniken

Da mittlerweile viele Praxen und Kliniken Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung durchführen, ist die Implementierung der Selbsthilfekriterien in solche Qualitätsmanagementsysteme ein wichtiger Schritt zur strukturellen Verankerung des Themas in die Arbeitsabläufe und Strukturen von Gesundheitseinrichtungen. In Hamburg gelang es Prof. Trojan vom Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf und der Projektberaterin Monika Bobzien, die Kriterien beim Marktführer solcher Qualitätsentwicklungssysteme im Klinikbereich „KTQ®“ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) einzuführen. Ziel ist es, weitere Qualitätsmanagementsysteme aus dem stationären und ambulanten Bereich hierfür zu gewinnen.

Viele Gesundheitseinrichtungen haben zudem erkannt, dass das Thema Selbsthilfe gute Ansatzmöglichkeiten bietet, ihre Qualität im Bereich der Patientenorientierung zu verbessern.

### Selbsthilfefreundliche (Arzt-)Praxis

Aufgrund der positiven Resonanz im Klinikbereich und da das Thema Patientenorientierung zunehmend auch in Praxen an Stellenwert gewinnt, soll das in der Selbsthilfekontaktstelle Bielefeld entwickelte und erprobte Konzept auf den ambulanten Bereich übertragen werden. Hier erfolgt derzeit die Entwicklung eines entsprechenden Konzeptes unter Berücksichtigung

der Erfahrungen aus dem Modellprojekt „Selbsthilfefreundliche Arztpraxis“ in Bayern<sup>1</sup> (vgl. NAKOS INFO 98, Juni 2009, S. 47-49) und in Abstimmung mit allen Beteiligten: So fanden in 2009 erste Arbeitstreffen mit Vertretern der Selbsthilfe (Wittener Kreis) und Ärzten (KOSA Nordrhein und KOSA Westfalen) statt.

### **Aufbau von Unterstützungsagenturen im Bundesgebiet**

Für das nächste Jahr haben sich die Netzwerkgründer vorgenommen, das Konzept auf andere Bundesländer auszuweiten, um so auf Anfragen aus der Selbsthilfe und von Gesundheitseinrichtungen reagieren zu können. Ergänzend zur „Agentur West“ sollen weitere Agenturen nach dem Bielefelder Modell im Norden, Süden und Osten Deutschlands aufgebaut werden.

Im Herbst 2009 will die Netzwerkkoordination eine von den Partnern erstellte Auswahl an Selbsthilfekontaktstellen anschreiben und sie mit detaillierten Informationen zur Bewerbung als Agentur gewinnen.

### **Das Netzwerk**

Um Fragen und Themen zur „Selbsthilfefreundlichkeit“ gemeinsam zu bearbeiten und das Konzept bundesweit einzuführen, haben sich in diesem Jahr die GSP, die NAKOS, das UKE und der BKK BV zu einem Netzwerk zusammengeschlossen – weitere und in diesem Bereich tätige

Partner sollen für die Zusammenarbeit gewonnen werden. Die gemeinsame Überzeugung: Um „Selbsthilfefreundlichkeit“ bundesweit als Thema in der Versorgung zu platzieren, bedarf es der Konzentration der Kräfte und der fachlichen Expertise.

In einer Zeit der Neupositionierung der Dienste und Einrichtungen in der Gesundheitsversorgung geht es den Netzwerkgründern darum, neue Impulse für eine qualitativ gute und nachhaltige Zusammenarbeit von Selbsthilfe und Gesundheitseinrichtungen zu setzen und einen Beitrag der Selbsthilfe zu den demografischen und gesellschaftlichen Herausforderungen zu leisten.

Die Zusammenarbeit im Netzwerk wird durch eine Koordinationsstelle unterstützt, die beim Paritätischen Gesamtverband in Berlin untergebracht ist. |

*Klaus Bremen und Dagmar Siewerts*

Nähere Informationen bei:  
Der Paritätische NRW – Gesellschaft  
für soziale Projekte  
c/o Der Paritätische Gesamtverband  
Dagmar Siewerts  
Netzwerkmanagement  
Oranienburger Straße 13-14  
10178 Berlin  
Tel: 030 / 32 66 12 33  
E-Mail: [siewerts@paritaet.org](mailto:siewerts@paritaet.org)

<sup>1</sup> Zu dem Modellprojekt „Selbsthilfefreundliche Arztpraxis“ in Bayern siehe im Internet unter: [http://www.selbsthilfekontakt.de/index.php?article\\_id=1](http://www.selbsthilfekontakt.de/index.php?article_id=1) (NAKOS INFO Red.)