

# Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

Qualitätskriterien für mehr  
Patientenorientierung



Selbsthilfefreundlichkeit  
und Patientenorientierung  
im Gesundheitswesen

# Kooperation macht stark

Kostendruck und zunehmender Wettbewerb im Gesundheitswesen stellen Krankenhäuser vor neue Herausforderungen. Patientenorientierung gewinnt angesichts dessen zunehmend an Bedeutung. Sie ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal der modernen Medizin und wird auch gesetzlich gefordert.

Immer mehr Krankenhäuser erkennen, dass die Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe unverzichtbar ist, um die Patientenorientierung im Klinikalltag als integralen Bestandteil professionellen Handelns zu verankern.

## Der Patient im Mittelpunkt

Das Zusammentreffen von medizinischem Know-how und Erfahrungswissen von Betroffenen erweist sich für alle Beteiligten als Bereicherung. Vor dem Hintergrund einer auf Partnerschaftlichkeit basierenden Arzt-Patient-Beziehung kann die Kooperation mit Selbsthilfegruppen und -organisationen wichtige Rahmenbedingungen des Behandlungsgeschehens

positiv beeinflussen und helfen, therapeutische Interventionen zu optimieren. Selbsthilfegruppen tragen zudem zum besseren Behandlungs- und Therapieverständnis der Patientinnen und Patienten sowie zu deren psychosozialen Stabilisierung bei. Auch beim Versorgungs- und Entlassungsmanagement können sie wichtige Partner sein.

## Behandlungsqualität und Patientenorientierung bestimmen über den Erfolg im Wettbewerb

Das Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen hilft Ihnen, die Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe systematisch und effizient zu gestalten.

Es bietet ein innovatives Verfahren zum gezielten Auf- und Ausbau tragfähiger Kooperationsstrukturen. Dies ermöglicht es, die Potentiale der Selbsthilfe für Ihre Patientinnen und Patienten zu erschließen um die Versorgungsqualität zu verbessern.



**Prof. Dr. Dirk Jäger**  
Geschäftsführender Direktor, Nationales  
Centrum für Tumorerkrankungen (NCT)  
Heidelberg

Das NCT erhielt 2012 als erstes onkologisches Krankenhaus in Deutschland die Auszeichnung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“.

*„Das Netzwerk hat uns sehr gut dabei unterstützt, in einem strukturierten Prozess die Selbsthilfe als tragendes Element in unserem Hause zu etablieren. Sehr rasch sind verlässliche, vertrauensvolle und belastbare Beziehungen und Strukturen gewachsen. So gelingt es uns oft, schnelle und unbürokratische Lösungen zu entwickeln, wovon wir alle profitieren. Wir sind sehr froh, diesen gemeinsamen Weg eingeschlagen zu haben.“*



© Valeo Klinikverbund

# Qualitätskriterien bieten Orientierung

Speziell abgestimmt auf die besonderen Belange von Krankenhäusern sowie deren Patientinnen und Patienten wurden zwischen Klinikvertretern und der Selbsthilfe einvernehmlich acht Kriterien entwickelt. Sie bilden die wichtigsten Aspekte der Selbsthilfefreundlichkeit ab und bieten eine gute Orientierung, wie die Zusammenarbeit zwischen Krankenhaus und Selbsthilfe konkret gestaltet werden kann.

## 1. Selbstdarstellung wird ermöglicht

Bereitstellung von Räumen, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten für die Selbsthilfe.

## 2. Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

Regelmäßige Information der Patientinnen und Patienten über Angebote der Selbsthilfe.

## 3. Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt

Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfefezusammenschlüssen.

## 4. Ein Ansprechpartner ist benannt

Benennung einer oder eines Selbsthilfebeauftragten.

## 5. Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert

Regelmäßiger Erfahrungs- und Informationsaustausch.

## 6. Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert

Einbeziehung der Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

## 7. Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht

Mitwirkung der Selbsthilfe an Qualitätszirkeln, Ethikkommissionen u. ä.

## 8. Kooperation ist verlässlich gestaltet

Formaler Beschluss und Dokumentation der Zusammenarbeit.

## So profitieren Sie

- ✦ **Patientenorientierung:** Der Mensch steht bei Ihnen im Mittelpunkt. Das erfordert, den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten einen hohen Stellenwert einzuräumen und auch die Kompetenzen von Selbsthilfeaktiven in das Behandlungsgeschehen einzubinden. Um die selbsthilfefreundliche Patientenorientierung zu optimieren, wurden vom Netzwerk entsprechende Instrumente und Verfahren entwickelt, die Sie gezielt unterstützen.
- ✦ **Profilgewinn:** Patientenorientierung und Selbsthilfefreundlichkeit sind als wichtige nutzerorientierte Qualitätsstandards auch ein bedeutender Imagefaktor. Mit der Auszeichnung als „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ können Sie Ihr besonderes Engagement publik machen.
- ✦ **Qualitätszuwachs:** Viele Zertifizierungsverfahren erfordern den Nachweis der Patientorientierung. Das Konzept der Selbsthilfefreundlichkeit und die im Netzwerk erarbeiteten Qualitätskriterien helfen, dieses Ziel zu erreichen. Diese Kriterien sind unter anderem im krankenhausspezifischen Qualitätsmanagementsystem KTQ® – Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen festgeschrieben.

## Ausgezeichnet!

**Krankenhäuser, die die Qualitätskriterien für Selbsthilfefreundlichkeit erfüllen, können dies öffentlich dokumentieren, indem sie sich als „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ auszeichnen lassen. Inzwischen haben zahlreiche Kliniken die Auszeichnung des Netzwerks erhalten, wie zum Beispiel:**

- Universitätsmedizin Mannheim
- Nationales Centrum für Tumorerkrankungen Heidelberg
- Kliniken des Valeo Klinikverbundes

Die **Auszeichnung ist kostenpflichtig** und für drei Jahre gültig. Die Gebühr je Auszeichnung beträgt 1.200,00 € netto (zzgl. ermäßigte Umsatzsteuer).

### Kontakt

Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und  
Patientenorientierung im Gesundheitswesen

Scharfstraße 17, 14169 Berlin

Tel.: 030 / 89 09 62 54

[info@selbsthilfefreundlichkeit.de](mailto:info@selbsthilfefreundlichkeit.de)

[www.selbsthilfefreundlichkeit.de](http://www.selbsthilfefreundlichkeit.de)

Eine Einrichtung der Deutschen  
Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.