

## Qualitätsbericht zur Zertifizierung des Prozesses „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“

im Ev. Lukas-Krankenhaus Gronau

05.Dezember 2018



Das Projekt Selbsthilfefreundlichkeit als Qualitätsmerkmal im Krankenhaus wird inhaltlich und finanziell gefördert vom BKK Bundesverband ([www.bkk.de](http://www.bkk.de)) und BKK-Landesverband (NORDWEST) ([www.bkk-nordwest.de](http://www.bkk-nordwest.de))



Projekträger ist die GSP – Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Projekte mbH ([www.sozialeprojekte.de](http://www.sozialeprojekte.de))



## **Vorwort**

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Qualitätsbericht des Ev. Lukas-Krankenhaus Gronau gGmbH als Abschlußdokument zur weiteren Zertifizierung ist nun erstellt.

Das Ziel der Zertifizierung, die Sicherstellung der Selbsthilfefreundlichkeit als wichtiges Element der Patientenorientierung in unserem Haus, liegt uns nach wie vor sehr am Herzen. Aus diesem Grund haben wir im November 2018 alle Selbsthilfegruppen zum Qualitätszirkel eingeladen um gemeinsam das vergangenen 2 Jahre, seit Rezertifizierung, Revue passieren zu lassen.

Mit dem Selbsthilfe-Büro Borken/Coesfeld, den Vertretern der Selbsthilfegruppen vor Ort und der Unterstützung durch die Agentur Selbsthilfefreundlichkeit NRW sind wir weiterhin auf dem Weg, unser Krankenhaus selbsthilfefreundlicher zu gestalten. In dem oben genannten Qualitätszirkel ist anhand der aufgestellten Qualitätskriterien die Umsetzung in unserem Hause überprüft worden. Mit viel Einsatzbereitschaft und Ideenreichtum haben sich alle Mitwirkenden eingebracht.

### **Selbsthilfefreundliches Lukas-Krankenhaus**

Die Selbstbewertung durch den Qualitätszirkel hat ergeben: Zielerreichung der Umsetzung der Qualitätskriterien von 80-100%. Der Einsatz hat sich also gelohnt und lohnt sich weiterhin, denn das Qualitätsmerkmal Selbsthilfefreundlichkeit wird auch in Zukunft regelmäßig auf unserer Prioritätenliste stehen. In diesem Jahr ist es leider noch nicht gelungen neue Selbsthilfeangebote zu implementieren, dies wird weiter ein Ziel sein.

Das Ev. Lukas-Krankenhaus freut sich über die Auszeichnung zum „Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus“ und sieht die Auszeichnung als Aufgabe und Herausforderung an; die wir uns mit der erneuten Zertifizierung nunmehr gestellt haben und auch in Zukunft widmen werden. Wir möchten unseren PatientenInnen diese Unterstützungsmöglichkeit , durch die Selbsthilfegruppen, bei der Bewältigung langwieriger und beeinträchtigender Erkrankungen weiter erschließen.

Wir danken allen Beteiligten nochmals und ein herzliches Dankeschön für ihr Engagement und hoffen auf eine weitere gedeihliche fruchtsame Zusammenarbeit zum Wohle der PatientenInnen.

Michael von Helden  
-Kaufmännischer Direktor-

## **Die Erarbeitung der Qualitätskriterien im Qualitätszirkel**

Fundament der Selbsthilfefreundlichkeit im Krankenhaus ist die Implementierung der dem Projekt zugrunde liegenden Qualitätskriterien:

### **Qualitätskriterien Selbsthilfefreundliches Krankenhaus**

1. Um sich über Selbsthilfe zu informieren, werden Räume, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt, deren Gestaltung sich an den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten, bzw. deren Angehörige sowie der Selbsthilfegruppen orientiert.
2. Patientinnen und Patienten, bzw. deren Angehörige werden regelhaft und persönlich über die Möglichkeit zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe informiert. Sie erhalten Informationsmaterial und werden ggf. auf Besuchsdienst oder Sprechzeiten im Krankenhaus aufmerksam gemacht.
3. Selbsthilfegruppen werden in ihrer Öffentlichkeitsarbeit unterstützt und treten gegenüber der Fachöffentlichkeit als Kooperationspartner auf.
4. Das Krankenhaus hat eine / einen Selbsthilfebeauftragten benannt.
5. Zwischen Selbsthilfegruppen / Unterstützungsstelle und Krankenhaus findet ein regelmäßiger Informations- und Erfahrungsaustausch statt.
6. In die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Selbsthilfe sind Selbsthilfegruppen bzw. die Unterstützungsstelle einbezogen.
7. Das Krankenhaus ermöglicht Selbsthilfegruppen die Mitwirkung an Qualitätszirkeln, Ethik-Kommission u.ä.
8. Die Kooperation mit einer Selbsthilfegruppe und/oder Unterstützungsstelle ist formal beschlossen und dokumentiert.

Die Umsetzung dieser Kriterien erfolgt Schritt für Schritt durch die Arbeit des Qualitätszirkels. Die Qualitätskriterien sind dabei der rote Faden.

Zur Erreichung der Kriterien eines selbsthilfefreundlichen Krankenhauses wurde im Ev. Lukas-Krankenhaus ein entsprechender Qualitätszirkel errichtet. Alle Beteiligten wurden in die Methodik der Arbeit eines Qualitätszirkels eingeführt und gemeinsam wurde eine kooperative Arbeitsebene erarbeitet, in der sich die Beteiligten

- Krankenhaus
- Selbsthilfegruppen
- Selbsthilfe-Büro

als gleichwertige Partner im Entwicklungsprozess näher kennen- und schätzen lernen konnten.

Im Qualitätszirkel haben die Vertreter und Vertreterinnen der Selbsthilfegruppen, die mit dem Krankenhaus kooperieren, in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfebeauftragten und dem Selbsthilfe-Büro Borken / Coesfeld, unter Moderation Agentur Selbsthilfefreundlichkeit NRW zu jedem Qualitätskriterium entsprechende Maßnahmen erarbeitet, die im Krankenhaus nachvollziehbar umgesetzt wurden, bzw. werden. Diese Maßnahmen sind durch eine Verfahrensanweisung im hausinternen Qualitätsmanagement festgeschrieben.

An der Erarbeitung dieser Maßnahmen im Qualitätszirkel und an der Umsetzung des gesamten Projektes im Ev. Lukas-Krankenhaus Gronau wirkten und wirken weiterhin folgende Selbsthilfegruppen mit:

- Aktiv 90 e.V. – Selbsthilfegruppe Psychiatrieerfahrener aus Gronau
- Anonyme Alkoholiker
- Illegal/Legal-egal Selbsthilfegruppe für stoffgebundene Abhängigkeiten.
- Selbsthilfegruppe Depression
- Schmerzgruppe Ahaus (Selbsthilfegruppe Fibromyalgie)
- Kontaktkreis
- Psychose-Seminar

Beteiligte Selbsthilfgruppenvertreter im Qualitätszirkel Gronau

## Umsetzung der Qualitätskriterien Selbsthilfefreundlichkeit

### 1. Qualitätskriterium

Um sich über Selbsthilfe zu informieren, werden Räume, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt, deren Gestaltung sich an den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten, bzw. deren Angehörige sowie der Selbsthilfegruppen orientiert.

#### Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:

- Im Eingangsbereich ist zentral sichtbar eine Informationstafel mit Köchern für Flyer der Selbsthilfegruppen, des Selbsthilfe-Büros und der Selbsthilfebeauftragten angebracht.
- Auf den Stationen ist zentral an den vorhandenen Pin-Wänden der Hinweis auf die Informationstafel im Foyer angebracht.
- Auf das Psychose-Seminar, das unter Beteiligung des Ev. Lukas-Krankenhauses stattfindet, wird von der Selbsthilfegruppe auf den Stationen hingewiesen.
- Für die kostenlose Nutzung der Räume zu Gruppentreffen wird zwischen dem Klinikum und der jeweiligen Selbsthilfegruppe eine Raumnutzungsvereinbarung geschlossen.
- Ein Informationsblatt informiert Mitarbeiter darüber, dass auf den Stationen für geschützte Gespräche der Selbsthilfe mit Patienten und ihren Angehörigen der Zugang zu ermöglichen ist.



Selbsthilfe-Infotafel im Lukas-Krankenhaus



Selbsthilfe-Infotafel im Foyer des Lukas-Krankenhauses



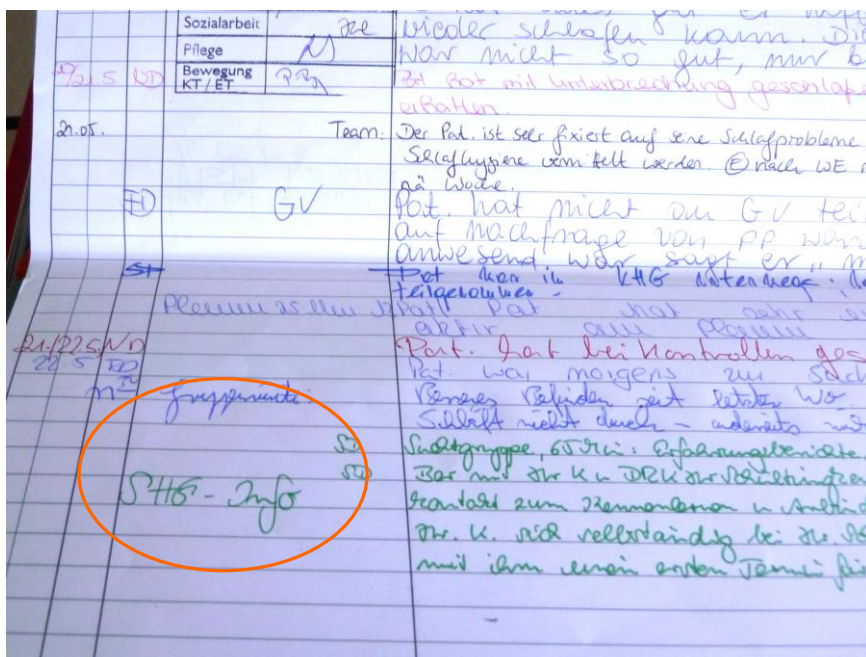
Selbsthilfe-Info auf den Stationen

## 2. Qualitätskriterium

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

### Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:

- Der Hinweis auf eine Selbsthilfegruppe wird von benannten Mitarbeitern gegeben.
- Zwischen Mitarbeitern der Stationen und Selbsthilfegruppen wird zum jeweiligen Krankheitsbild eine angemessene Vorgehensweise in einem Kooperationsgespräch vereinbart. Das Kooperationsgespräch wird von der Selbsthilfebeauftragten initiiert und protokolliert.
- Die Weitergabe des Hinweises auf die Selbsthilfegruppe wird dokumentiert.



Vereinbarte Dokumentationsform über Selbsthilfe-Info in der jeweiligen PatientInnenkurve

## 3. Qualitätskriterium

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

### Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:

- Auf der Startseite der Homepage des Ev. Lukas-Krankenhaus ([www.lukas-gronau.de](http://www.lukas-gronau.de)) wird der Menüpunkt Selbsthilfe eingepflegt. Dort sind allgemeine Informationen zur Kooperation, zu kooperierenden Selbsthilfegruppen, zum Selbsthilfe-Büro und zum Selbsthilfenetz eingestellt. Für Gruppen mit eigener Homepage, wird ein Link gesetzt.
- Die Selbsthilfegruppen und die Mitarbeitenden des Lukas -Krankenhaus sind wechselseitig über die für sie relevanten öffentlichen Veranstaltungen des Ev. Lukas-Krankenhauses und

der Selbsthilfe („Informationsschleife“) informiert und sind bei Veranstaltungen, wo relevant, beteiligt.

- Mitarbeitende weisen im Rahmen ihrer Vortragstätigkeit, wo relevant, auf Selbsthilfegruppen und auf die Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe hin.

#### **4. Qualitätskriterium**

*Das Krankenhaus hat eine / einen Selbsthilfebeauftragten benannt.*

##### **Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:**

- Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Selbsthilfebeauftragten sind von der Klinikleitung verbindlich festgelegt und werden gelebt.
- Eine Funktions-/Aufgabenbeschreibung liegt vor.
- Selbsthilfebeauftragter ist Herr Jürgen Jaschke, Leiter des Sozialdienstes und Diplom - Sozialarbeiter im Lukas-Krankenhaus

#### **5. Qualitätskriterium**

*Zwischen Selbsthilfegruppen/ Selbsthilfeunterstützungsstelle und Krankenhaus findet ein regelmäßiger Informations- und Erfahrungsaustausch statt.*

##### **Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:**

- Zum Informations- und Erfahrungsaustausch sowie zur Reflexion der Maßnahmen zu den Qualitätskriterien Selbsthilfefreundlichkeit lädt die Selbsthilfebeauftragte in Absprache mit dem Selbsthilfe-Büro einmal jährlich die Vertreter/innen der kooperierenden Selbsthilfegruppen ein.
- Probleme, die einer sofortigen Klärung bedürfen, werden zwischen Selbsthilfegruppe und Selbsthilfebeauftragter zeitnah geklärt.
- Mitarbeiter beteiligen sich regelmäßig am Psychose-Seminar. In internen Besprechungen wird besonders darauf hingewiesen.

#### **6. Qualitätskriterium**

*In die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Selbsthilfegruppen bzw. die Unterstützungsstelle einbezogen.*

##### **Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:**

- Die Selbsthilfe ist in die regelmäßige interne wöchentliche Dienstagsfortbildung regelhaft (zwei Mal pro Jahr) zu den jeweiligen Themenschwerpunkten Sucht- und /oder psychiatrische Erkrankungen eingebunden.
- Bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter des Ev. Luka-Krankenhauses ist die Selbsthilfe ein eigener Schwerpunkt.



## **7. Qualitätskriterium**

*Das Krankenhaus ermöglicht Selbsthilfegruppen die Mitwirkung an Qualitätszirkeln, Ethik-Kommissionen u. ä.*

### **Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:**

- Die Klinikleitung lädt einmal jährlich die Selbsthilfe zu einem Austauschtreffen ein, zeitnah zum Erfahrungsaustausch der Selbsthilfegruppen. Die Selbsthilfebeauftragte bereitet dieses Treffen gemeinsam mit den Selbsthilfegruppen und dem Selbsthilfe-Büro vor.

## **8. Qualitätskriterium**

*Die Kooperation mit einer Selbsthilfegruppe und/oder Selbsthilfeunterstützungsstelle ist formal beschlossen und dokumentiert.*

### **Die entsprechenden Maßnahmen für dieses Kriterium:**

- Es liegt eine Kooperationsvereinbarung für die Selbsthilfegruppen über eine Vereinbarung zwischen dem Selbsthilfe-Büro und dem Ev. Lukas-Krankenhaus vor.
- Das Krankenhaus und die Selbsthilfe schließen einzelne Kooperationsvereinbarung zu speziellen Themen.
- Die Kooperationsvereinbarungen werden von der Selbsthilfebeauftragten erfasst und regelmäßig auf ihre Qualität hin geprüft.

Michael von Helden  
-Kaufmännischer Direktor-

Jürgen Jaschke  
-Selbsthilfebeauftragte-

**Kontaktdaten:**

**Jürgen Jaschke**

- Selbsthilfebeauftragter -

Ev. Lukas-Krankenhaus Gronau gGmbH  
Zum Lukas-Krankenhaus 1, 48599 Gronau

Tel: 02562 - 79 347

Fax: 02562 - 79 455

e-mail: [juergen.jaschke@valeo-kliniken.de](mailto:juergen.jaschke@valeo-kliniken.de)

[www.lukas-gronau.de](http://www.lukas-gronau.de)

**Christa Steinhoff-Kemper**

- Agenturleitung -

Agentur für Selbsthilfefreundlichkeit NRW

Der Paritätische Bielefeld

Stapenhorststr. 5, 33615 Bielefeld

Tel: 0521 – 96 406 98

Fax: 0521 – 96 406 97

e-mail: [christa.steinhoff-kemper@paritaet-nrw.org](mailto:christa.steinhoff-kemper@paritaet-nrw.org)

[www.sozialeprojekte.de](http://www.sozialeprojekte.de), [www.selbsthilfefreundliches-krankenhaus-nrw.de](http://www.selbsthilfefreundliches-krankenhaus-nrw.de)

**Antje Liesener, MPH**

- Netzwerkkoordinatorin -

Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit im Gesundheitswesen

- gemeinsam für Selbsthilfe und Patientenorientierung

Der Paritätische Gesamtverband

Oranienburger Str. 13-14, 10178 Berlin

Tel: 030 – 246 36 – 339

Fax: 030 – 246 36 – 110

e-mail: [siewerts@paritaet-nrw.org](mailto:siewerts@paritaet-nrw.org) oder [selbsthilfefreundlichkeit@paritaet.org](mailto:selbsthilfefreundlichkeit@paritaet.org)

Frau Melanie Goreta  
Selbsthilfe-Büro Kreis Borken/Kreis Coesfeld  
Graf –Friedrich Straße 24, 46325 Borken  
Tel: 025861 – 6053100  
e-mail: [melanie.goreta@paritaet-nrw.org](mailto:melanie.goreta@paritaet-nrw.org)  
[selbsthilfe-coesfeld-borken@paritaet-nrw.org](mailto:selbsthilfe-coesfeld-borken@paritaet-nrw.org)  
[www.selbsthilfe-coesfeld-borken.de](http://www.selbsthilfe-coesfeld-borken.de)