

Qualitätsbericht zur Bewerbung für die Auszeichnung als „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ im Städtisches Klinikum Karlsruhe gGmbH (SKK) 29.11.2019



Josef Hug, Pflegedirektor / Prokurist / Selbsthilfebeauftragter



Städtisches Klinikum Karlsruhe



Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort Pflegedirektor Herr Hug
2. Einrichtung Steuerkreis
3. Qualitätszirkel
4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien
5. Nachhaltigkeit

1. Vorwort Pflegedirektor Herr Hug

- Das Städtische Klinikum hat bereits im Jahr 2008 eine Initiative unternommen, um die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen am Städtischen Klinikum Karlsruhe zu fördern und weiterzuentwickeln. Im Laufe der Jahre wurde eine gezielte Struktur aufgebaut, um den Ansprüchen und Bedürfnissen der Selbsthilfegruppen einen Raum innerhalb des Klinikums anzubieten und den Zugang unserer Patienten zu den Selbsthilfegruppen zu erleichtern und zu ermöglichen.

1. Vorwort Pflegedirektor Herr Hug

- Die im Lauf der Jahre entstandenen Erfahrungen und Konzepte haben uns bewogen, uns für das Selbsthilfefreundliche Krankenhaus zu interessieren und die dementsprechende Zertifizierung anzustreben. Mit einer festen Struktur und einer Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen möchte sich das Klinikum Karlsruhe ein Ziel setzen, um die Ansprüche unserer Patienten auch in der Zukunft umfassend zu erfüllen. Das Städtische Klinikum Karlsruhe beantragt deshalb zum 01.01.2020 die Anerkennung und Zertifizierung im Rahmen des Konzepts Selbsthilfefreundliches Krankenhaus.

Josef Hug
Pflegedirektor/Prokurist
Selbsthilfebeauftragter
des Städtischen Klinikum Karlsruhe

2. Einrichtung Steuerkreis

- Der Steuerkreis setzt sich funktions- und hierarchieübergreifend zusammen
- Vertreter aus der Pflege, der Medizin, des Qualitätsmanagements, der Öffentlichkeitsarbeit und des Patientenberatungsdienstes
- Der Steuerkreis bestimmt den Qualitätszirkel
- Der Steuerkreis unterstützt den Selbsthilfebeauftragten bei der Umsetzung der Qualitätskriterien und bei der jährlichen Selbstbewertung

2. Einrichtung Steuerkreis

Aktuelle Zusammensetzung:

- Frau Maban – Qualitätsmanagement
- Frau Geiger – Öffentlichkeitsarbeit
- Frau Henschl – Patientenberatungsdienst
- Herr Hug – Pflegedirektor/Prokurist/Selbsthilfebeauftragter
- Herr Prof. Hausberg – Chefarzt Medizinische Klinik Nephrologie
- Herr Kästle - Pflegedienstleitung

3. Qualitätszirkel

- Regelmäßige Treffen moderiert durch Herrn Kästle (PDL)
- **Aktuelle Zusammensetzung:**
 - Frauenselbsthilfe nach Krebs e. V. Gruppe Karlsruhe (Frau Hug)
 - Neurofibromatose Selbsthilfegruppe Karlsruhe (Herr Hillenhagen)
 - Selbsthilfegruppe SchmerzLOS – Karlsruhe (Frau Warnken)
 - Das Netzwerk Kopf-Hals M.U.N.D. - Krebs e.V. SHG Karlsruhe (Frau Viehbacher)
 - Arbeitskreis der Pankreatektomierten, AdP e.V. Bauchspeicheldrüsenerkrankte (Frau Raih)
 - Selbsthilfegruppe Lungenemphysem - COPD Region Nordbaden (Frau Gartner)
 - Freundeskreis für Suchtkrankenhilfe e.V. (Herr Engel)
 - Selbsthilfebüro - Paritätische Sozialdienste gGmbH Karlsruhe (Frau Kunschner)
 - Patientenberatungsdienst (Frau Henschl), Sozialdienst Psychiatrie (Frau Müller-Bührer)
 - Bereichsleitungen (Frau Obert, Herr Irrek, Frau Ullrich)

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 1: Selbstdarstellung wird ermöglicht

- Um sich über Selbsthilfe zu informieren, werden Räume, Infrastruktur und Präsentationsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt, deren Gestaltung sich an den Bedürfnissen der Patient*innen bzw. deren Angehörigen sowie der Selbsthilfegruppen orientiert.

Umsetzung im Haus:

- In den zentralen Eingangsbereichen informieren Poster die Patient*innen und deren Angehörigen über Selbsthilfe.
- Auf den Stationen informieren Poster die Patient*innen und deren Angehörigen über Selbsthilfe und zusätzlich liegen Flyer der Selbsthilfegruppen aus.
- Mitarbeiter*innen sind über Selbsthilfegruppen informiert und sind Ansprechpartner in den Bereichen.
- Räumlichkeiten und technische Ausstattung werden der Selbsthilfe zur Verfügung gestellt.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 1: Selbstdarstellung wird ermöglicht

Flyer/Poster PTKS



Informationstafel Eingangshalle Haus C



Flyer/Poster E40



4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 2: Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

- Patient*innen und deren Angehörige werden regelhaft und persönlich über die Möglichkeit zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe informiert. Sie erhalten Informationsmaterial und werden ggf. auf Besuchsdienste oder Sprechzeiten in der Gesundheitseinrichtung aufmerksam gemacht.

Umsetzung im Haus:

- Die Prozessbeschreibung über die Information der Patient*innen ist im Qualitäts- und Organisationshandbuch (QOH) hinterlegt.
- Das Dokument Kooperationsvereinbarung zwischen Fachklinik und Selbsthilfegruppe ist vorhanden.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 2: Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

Ausschnitt Prozessbeschreibung:

|  Städtisches Klinikum Karlsruhe | Prozessbeschreibung/ Verfahrensweisung (VA) |
|--|--|
| <p data-bbox="461 765 899 782">Information des Patienten über die für ihn relevante Selbsthilfegruppe</p> <p data-bbox="422 789 466 806">1. Ziel</p> <ul data-bbox="461 815 952 868" style="list-style-type: none">• Die Patienten kennen die Kontaktdaten relevanter Selbsthilfegruppen.• Auf Wunsch der Patienten kann der Kontakt zur entsprechenden SHG hergestellt werden. <p data-bbox="422 882 606 899">2. Prozessverantwortlicher</p> <ul data-bbox="461 908 614 925" style="list-style-type: none">• Selbsthilfebeauftragter <p data-bbox="422 939 542 956">3. Prozessbeginn</p> <ul data-bbox="461 965 952 1003" style="list-style-type: none">• Der Bedarf der Patienten an Unterstützungsmöglichkeiten durch relevante Selbsthilfegruppen wird (bei der Aufnahme) festgestellt. <p data-bbox="422 1018 529 1035">4. Prozessende</p> <ul data-bbox="461 1043 952 1096" style="list-style-type: none">• Die Patienten sind nach dem Entlassungsgespräch über das Angebot an Unterstützungsmöglichkeiten durch relevante Selbsthilfegruppen aufgeklärt und können diese nutzen. <p data-bbox="422 1110 580 1128">5. Abkürzung/Begriffe</p> <ul data-bbox="461 1136 703 1229" style="list-style-type: none">• ePA – elektronische Patientenakte• SHG – Selbsthilfegruppe• SKK – Städtisches Klinikum Karlsruhe• PBD – Patientenberatungsdienst• QM – Qualitätsmanagement <p data-bbox="422 1243 698 1260">6. Kennzahlen/Indikatoren/Messgrößen</p> <ul data-bbox="461 1269 952 1308" style="list-style-type: none">• Dokumentation der Informationsweitergabe im Kurvenblatt bzw. in der elektronischen Patientenakte. | |

Ausschnitt Kooperationsvereinbarung:

|  Städtisches Klinikum Karlsruhe |  Mitglied im Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen |
|--|---|
| <p data-bbox="1658 815 2007 858">Kooperationsvereinbarung zwischen dem Städtischen Klinikum Karlsruhe</p> <p data-bbox="1620 882 2040 921">Bereich _____ vertreten durch¹ _____</p> <p data-bbox="1824 929 1849 946">und</p> <p data-bbox="1727 953 1946 971">Name der Selbsthilfegruppe</p> <p data-bbox="1620 996 2040 1013">vertreten durch Frau/Herr _____</p> <p data-bbox="1620 1039 1689 1056">Präambel</p> <p data-bbox="1620 1065 2040 1168">Ziel und Zweck dieser Vereinbarung ist die Festlegung der generellen Zusammenarbeit zwischen den Kooperationspartnern Städtisches Klinikum Karlsruhe und Selbsthilfegruppen auf Grundlage der Qualitätskriterien für Selbsthilfefreundlichkeit. Die getroffenen Regelungen bilden einen wesentlichen Teil der Zusammenarbeit ab. Diese sollen einerseits eine für Patienten* effiziente und hilfreiche Unterstützung ermöglichen und zum anderen mögliche Reibungsverluste in der Zusammenarbeit für den weiteren Verlauf minimieren. Die Zusammenarbeit kann auch über das festgelegte Maß hinausgehen. Wird eine Ausweitung der Zusammenarbeit zum Regelfall, erfolgt entsprechend eine Ergänzung.</p> <p data-bbox="1620 1176 1946 1193">Leistungen des Städtischen Klinikums Karlsruhe</p> <ul data-bbox="1633 1202 2040 1269" style="list-style-type: none">a) Benennung von Ansprechpartnern (Arzt und Pflege) für die Selbsthilfegruppeb) Bereitstellung der Flyer der SHG im Bereich; Benachrichtigung der SHG durch die Ansprechpartner, wenn die Flyer (teilweise) vergriffen sind; Verlinkung der Internetseite des SKK mit der Homepage der SHG.c) In ärztlichen Sprechstunden, im ärztlichen und pflegerischen Aufnahme- und Entlassungsgespräch, sowie bei Bedarf während des stationären Aufenthaltes, <p data-bbox="1620 1278 1921 1295">¹ Chefarzt und/oder Oberarzt, Bereichsleitung und/oder Stationsleitung</p> <p data-bbox="2040 1278 2053 1295">1</p> | |

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 3: Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt

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

Umsetzung im Haus:

- Die Selbsthilfegruppen werden durch den Selbsthilfebeauftragten über öffentliche Veranstaltungen (Flyer) informiert und können daran mitwirken.
- Vertreter von Selbsthilfegruppen nehmen als Referenten an Veranstaltungen des SKK teil und im Gegenzug werden den Selbsthilfegruppen Referenten vom Haus gestellt.
- Auf der Homepage des SKK sind alle Selbsthilfegruppen dargestellt und verlinkt.
- Beiträge über Selbsthilfegruppen erscheinen im Newsletter des SKK.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 3: Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt

Versendeter Flyer:



Ausschnitt aus Homepage:

| NACH ERKRANKUNGEN VON A-Z | NACH ÜBERGEORDNETEN KRANKHEITSGRUPPEN |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| Adipositas | Herzerkrankungen |
| Alkoholismus | Kindererkrankungen |
| Bauchspeicheldrüsenerkrankungen | Krebserkrankungen |
| Blasenerkrankungen | Schmerzerkrankungen |
| Bluthochdruck | Suchterkrankungen |

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 3: Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt

Ausschnitt aus Newsletter:



Die Pflegedirektion informiert

Das selbsthilfefreundliche Krankenhaus

Kooperationen mit Selbsthilfegruppen und dem Selbsthilfebüro im Hardtwaldzentrum

Ein Ziel des selbsthilfefreundlichen Krankenhauses ist es, den Patienten den Weg in die für sie relevante Selbsthilfegruppe (SHG) zu erleichtern. So können sie frühzeitig und persönlich von den Erfahrungen und Hilfestellungen der Teilnehmer der SHG profitieren.

Diesbezüglich wurden im letzten Jahr Kooperationsgespräche zwischen einigen Vertretern von SHG und Mitarbeitern (Oberärzte, Bereichsleitungen, Pflegefachkräfte und Sozialdienst) aus den entsprechenden Fachabteilungen des Klinikums geführt. Die SHG, mit denen Kooperationsgespräche geführt wurden, sind:

- Die Regenbogen Ortsgruppe Karlsruhe (Wenn Geburt und Tod zusammenkommen)
- Die Kopf-Hals-Mund-Krebs e.V. Gruppe Karlsruhe
- Der Landesverband Kehlkopferierte BW e.V.
- SchmerzLos – Karlsruhe
- Der Freundeskreis für Suchtkrankenhilfe Karlsruhe e.V.
- Der Arbeitskreis der Pankreatikomierten e.V.
- sowie mit dem Selbsthilfebüro im Hardtwaldzentrum als die zentrale Informations-, Beratungs- und Unterstützungsstelle für Selbsthilfe im Stadt- und Landkreis Karlsruhe.

Die Kooperationsgespräche dienen dazu:

- die Ansprechpartner für die SHG im Klinikum und speziell in den entsprechenden Abteilungen festzulegen,
- Möglichkeiten für das Auslegen von Flyern der SHG zu schaffen,
- die Vorgehensweise und der geeignete Zeitpunkt der Information des Patienten abzusprechen.

Ebenfalls werden die Leistungen der kooperierenden SHG vereinbart:

- Einzel- und Gruppengespräche mit Patienten oder deren Angehörigen,
- Gewährleistung der Erreichbarkeit eines Ansprechpartners der SHG,
- Bereitstellung von aktuellen Flyern für Patienten, usw.

Der persönliche Kontakt mit den Vertretern der SHG sensibilisiert die Mitarbeiter des Klinikums für das ehrenamtliche Engagement zum Wohle der Patienten.

Maria Eva Henschl, Geschäftsbereich Pflegedirektion

Ausschnitt aus Homepage:

03.06.2019 NEUIGKEITEN

Das selbsthilfefreundliche Krankenhaus

Kooperationen mit Selbsthilfegruppen und dem Selbsthilfebüro im Hardtwaldzentrum

Ein Ziel des selbsthilfefreundlichen Krankenhauses ist es, den Patienten den Weg in die für sie relevante Selbsthilfegruppe (SHG) zu erleichtern. So können sie frühzeitig und persönlich von den Erfahrungen und Hilfestellungen der Teilnehmer der SHG profitieren.

Diesbezüglich wurden im letzten Jahr Kooperationsgespräche zwischen einigen Vertretern von SHG und Mitarbeitern (Oberärzte, Bereichsleitungen, Pflegefachkräfte und Sozialdienst) aus den entsprechenden Fachabteilungen des Klinikums geführt.

Die SHG, mit denen Kooperationsgespräche geführt wurden, sind:

- Die Regenbogen Ortsgruppe Karlsruhe (Wenn Geburt und Tod zusammenkommen)
- Die Kopf-Hals-Mund-Krebs e.V. Gruppe Karlsruhe
- Der Landesverband Kehlkopferierte BW e.V.
- SchmerzLos – Karlsruhe
- Der Freundeskreis für Suchtkrankenhilfe Karlsruhe e.V.
- Der Arbeitskreis der Pankreatikomierten e.V.
- sowie mit dem Selbsthilfebüro im Hardtwaldzentrum als die zentrale Informations-, Beratungs- und Unterstützungsstelle für Selbsthilfe im Stadt- und Landkreis Karlsruhe.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 4: Ein Ansprechpartner ist benannt

- Das SKK benennt für die Selbsthilfe einen Ansprechpartner und macht diese Person bei den Patient*innen, den Mitarbeitenden und den Selbsthilfegruppen bekannt.

Umsetzung im Haus:

- Josef Hug ist als Selbsthilfebeauftragter des Städtischen Klinikums Karlsruhe benannt und eine Stellenbeschreibung in der die Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Selbsthilfebeauftragten beschrieben sind liegt vor.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 4: Ein Ansprechpartner ist benannt

Selbsthilfebeauftragter Josef Hug:



Ausschnitt aus Stellenbeschreibung:

| Städtisches Klinikum Karlsruhe | | Formulare / Formblatt (FO) |
|--|-------------------------|----------------------------|
| Stellenbeschreibung | | |
| Stellenbeschreibung | | |
| Stellenbezeichnung | Selbsthilfebeauftragter | |
| Einsatzstelle (Klinik, Institut, Bereich) | Pflegedirektion | |
| Ziel der Stelle Systematische Weiterentwicklung des Ziels "Selbsthilfefreundliche Gesundheitseinrichtung" sowie Koordination und Unterstützung von Aktivitäten zur Erfüllung der Qualitätskriterien Selbsthilfefreundlichkeit. | | |
| Übergeordnete Aufgaben | | A-D |
| zentraler, koordinierender Ansprechpartner für das Thema Selbsthilfe für Mitglieder von Selbsthilfegruppen, Patientenverbänden und -initiativen, für Mitarbeitende der Gesundheitseinrichtung, für Patientinnen und Patienten, Angehörige und Besucher | | A |
| regelmäßige Zusammenarbeit mit der Selbsthilfekontaktstelle, systematische Weiterentwicklung des Ziels „Selbsthilfefreundliche Gesundheitseinrichtung“ unter Berücksichtigung der bestehenden Qualitätskriterien | | A - B |
| Unterstützung und Begleitung der Selbsthilfegruppen, mit denen das SKK bereits zusammenarbeitet | | A |
| Zielgruppenbezogene Aufgaben | | A-D |
| Entwicklung und Organisation von verbindlichen Rahmenbedingungen zur Kooperation mit Selbsthilfegruppen, wie z. B. Nutzung von Räumlichkeiten, Öffentlichkeitsarbeit innerhalb der Gesundheitseinrichtung | | A - B |
| unterstützende Begleitung der Gruppen in der Gesundheitseinrichtung bei langfristigen Kooperationen und speziellen Kooperationsanlässen | | A - B |
| Unterstützung bei der Vermittlung und Gestaltung von Kontakten zu Mitarbeitenden der Gesundheitseinrichtung | | A |

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 5: Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert

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

Umsetzung im Haus:

- Protokollierte Qualitätszirkel alle zwei Monate.
- Kooperationsgespräche mit Selbsthilfegruppen.
- Jahrestreffen der Selbsthilfegruppen und Fördervereine.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 6: Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert

- Die Mitarbeitenden des SKK sind über das Thema Selbsthilfe allgemein und über die häufigsten in der Einrichtung vorkommenden Erkrankungen fachlich informiert. In die Fort- und Weiterbildung zur Selbsthilfe sind Selbsthilfegruppen bzw. das Selbsthilfebüro einbezogen.

Umsetzung im Haus:

- Information über die Selbsthilfe in Chefarztkonferenzen, Pflegekonferenzen und Bereichsleitungssitzungen mindestens 1x/ Jahr.
- Teilnahme von Vertretern der Selbsthilfegruppen/Selbsthilfebüro in der Ausbildung.
- Teilnahme von Vertretern der Selbsthilfegruppen/Selbsthilfebüro in Fachweiterbildungen.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 7: Partizipation der Selbsthilfe

- Das SKK ermöglicht Vertreterinnen und Vertretern der Selbsthilfe die Mitarbeit in geeigneten Gremien der Gesundheitseinrichtung.

Umsetzung im Haus:

- Vertreter der Selbsthilfegruppen können ihre Erfahrungen und Kenntnisse im Rahmen von Kooperationsgesprächen und des Qualitätszirkels des SKK einbringen.
- Das Ethikkomitee lädt bei relevanten Fragen Vertreter der Selbsthilfegruppen ein.

4. Umsetzung und Erreichung der 8 Qualitätskriterien

Qualitätskriterium 8: Die Kooperation ist verlässlich gestaltet

- Das SKK und die Selbsthilfe treffen konkrete Vereinbarungen zur Zusammenarbeit und zum regelmäßigen Austausch. Die Kooperation mit Selbsthilfegruppen und / oder dem Selbsthilfebüro ist formal beschlossen und dokumentiert.

Umsetzung im Haus:

- Kooperationsvertrag zwischen dem Selbsthilfebüro und dem SKK
- Kooperationsverträge und/oder Kooperationsgespräche mit Selbsthilfegruppen

5. Nachhaltigkeit

- **Selbstbewertung**
 - Jährliche Selbstbewertung durch den Qualitätszirkel.
- **Selbsteinschätzung**
 - Jährliche Durchführung durch den Steuerkreis.
- **Implementierung in das interne Qualitätsmanagement**
 - Stellenbeschreibung für Selbsthilfebeauftragte.
 - Selbsthilfefreundlichkeit als Thema interner Audits.