

Qualitätsbericht zur Bewerbung für die Auszeichnung als „Selbsthilfefreundliche Gesundheitseinrichtung“ (Krankenhaus / Rehabilitationseinrichtung / Praxis etc.)

Im Knappschaftsklinikum Saar, Krankenhaus Püttlingen
Januar 2020



Kooperationspartner:

Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Saarland
Futterstraße 27
66111 Saarbrücken
Telefon: 06819602130
Telefax: 068196021329
kontakt@selbsthilfe-saar.de

Inhalts- und Abbildungsverzeichnis

Vorwort	3
1. Projektbeschreibung und Meilensteine	5
2. Qualitätskriterien- Ziele und Umsetzung	5
2.1 Qualitätskriterien Selbsthilfefreundliches Krankenhaus.....	7
2.2 Umsetzung der Qualitätskriterien.....	8
2.2.1 Qualitätskriterium 1	8
2.2.2 Qualitätskriterium 2	10
2.2.4 Qualitätskriterium 4	15
2.2.5 Qualitätskriterium 5	16
2.2.6 Qualitätskriterium 6	16
2.2.7 Qualitätskriterium 7	18
2.2.8 Qualitätskriterium 8	18
3. Integration Selbsthilfe im einrichtungswinteren Qualitätsmanagement.....	19
4. Projektgruppe.....	20
4.1 Selbsthilfebeauftragte	20
4.2 Steuergruppe.....	20
4.3 Kooperierende Selbsthilfekontaktstelle	20
4.4 Kooperierende Selbsthilfegruppen.....	21
5. Ausblick auf weitere Kooperationen.....	22
6. Freigabe.....	22
Abbildung 1 Informationstafel Eingangsbereich.....	9
Abbildung 2 Informationsmaterial Stationen	10
Abbildung 3 Leitspruch Projekt.....	11
Abbildung 4 Aktionstage 2019.....	14
Abbildung 5 Ausschnitt Homepage.....	14
Abbildung 6 Ausschnitt Homepage.....	15
Abbildung 7 Selbsthilfebeauftragte KK Saar.....	15
Abbildung 8 Intranet KK Saar, Informationen und Schulungsunterlagen.....	17

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Herbst 2018 wurde im Knappschaftsklinikum Saar, Krankenhaus Püttlingen mit dem Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ begonnen. Seitdem sind die Qualitätskriterien erfolgreich umgesetzt worden, wovon vor allem Patienten und ihre Angehörige profitieren.

Die Ergebnisse sind in dem vorliegenden Qualitätsbericht zusammengefasst worden. Zahlreiche Menschen engagieren sich im Saarland in diversen Selbsthilfegruppen. Dieses Engagement ist eine sinnvolle und wichtige Ergänzung zur professionellen Versorgung. Vertreter aus Selbsthilfegruppen sind in erster Linie Experten in eigener Sache. Sie verfügen über vielfältige und oft langjährige Erfahrung und geben ihr Wissen an andere Betroffene weiter.

Unsere Ärzte und Pflegekräfte arbeiten seit vielen Jahren mit Selbsthilfegruppen zusammen. Diese gegenseitige Unterstützung soll auch in Zukunft weiter ausgebaut werden.

Bereits zu Beginn des Projektes wurde die Stelle einer Selbsthilfebeauftragten sowie einer Vertretung geschaffen. Sie begleiten und koordinieren die Zusammenarbeit.

Der Austausch auf Augenhöhe ist das Besondere der Selbsthilfe. Miteinander zu sprechen, kann hilfreich und heilsam sein. Doch dafür muss die Selbsthilfe bekannt sein. Aus diesem Grund arbeiten wir sehr eng mit der Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Saarland (KISS) zusammen. Wir führen gemeinsame Veranstaltungen durch und legen Infomaterialien aus. Das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ wurde erstmals im Saarland gemeinsam mit der KISS aufgebaut.

Das Krankenhaus Püttlingen informiert nicht nur über Selbsthilfe, sondern unterstützt auch die Gründung neuer Gruppen und stärkt die Arbeit der bestehenden Gruppen. Regelmäßig treffen sich Mitarbeiter unseres Hauses mit Vertretern von Selbsthilfegruppen zu Qualitätszirkeln. Eine Vielzahl von neuen Ideen ist bei diesen Zusammenkünften entstanden.

Viele Menschen engagieren sich, damit die Auszeichnung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ durch das Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung aufrechterhalten werden kann. Dafür möchte ich mich bedanken. Wir freuen uns über diese Auszeichnung. Für uns ist es ein bedeutsamer Schritt zu mehr Patientenorientierung, denn von einem solchen Projekt profitieren alle Seiten – das Krankenhaus, die Selbsthilfe, vor allem die Patienten und deren Angehörige: Die Kontakte zwischen Patienten und den Selbsthilfegruppen werden systematisch gefördert, so dass Betroffene frühzeitig Entlastung und Unterstützung für ihr Leben mit einer Krankheit oder Behinderung erfahren.

Krankenhaus und Selbsthilfegruppen – eine erfolgreiche, stabile Partnerschaft



Ihre Andrea Massone

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis: Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 3 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	--	---

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch wir, die Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Saarland (KISS), freuen uns, dass es gelungen ist, gemeinsam mit dem Knappschaftsklinikum Saar, Krankenhaus Püttlingen erstmalig das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ im Saarland zu initiieren und umzusetzen.

Denn selbsthilfefreundliche Krankenhäuser stärken durch die Einbindung der Betroffenenkompetenz von Selbsthilfeaktiven unmittelbar ihre Patientenorientierung. Die Selbsthilfebewegung im Saarland hat eine lange Tradition und ist gut vernetzt. Sie bietet in Einzelberatungen und Gruppentreffen Unterstützung bei der Bewältigung kritischer Lebenssituationen und leistet Hilfestellung im Prozess Lösungswege aus der Krise zu finden.

Durch den Austausch mit Menschen, die die Situation aus eigener Erfahrung kennen, gelingt es Patient*innen wieder Selbstvertrauen und Zuversicht zu gewinnen, Hoffnungslosigkeit und in vielen Fällen Verzweiflung zu überwinden.

Um die Qualitätskriterien des Netzwerks für Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen erfolgreich umzusetzen, galt es ein methodisches Verfahren für eine systematische und strukturierte Zusammenarbeit zwischen der Klinik, der Selbsthilfekontaktstelle und regionalen Selbsthilfegruppen zu wählen. Durch die Organisation eines Qualitätszirkels gelang es gemeinsam an Strukturen zu arbeiten und Maßnahmen zu entwickeln, die es den Beteiligten ermöglichte ihre Ziele zu erreichen.

Während regelmäßig stattfindenden Informations- und Selbsthilfetagen im Klinikum konnten Patient*innen, Angehörige, Mitarbeiter*innen und Interessierten sich darüber hinaus über Selbsthilfe, Selbsthilfegruppen und ihre Angebote informieren.

Um die Qualität und die Umsetzung der Maßnahmen auch weiterhin nachhaltig zu sichern, haben die Initiator*innen vereinbart in Kontakt zu bleiben und auch zukünftig Austauschtreffen anzubieten.

Für die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Ziel das Krankenhaus „selbsthilfefreundlich“ zu gestalten, möchten wir uns bei Ihnen allen ganz herzlich bedanken und freuen uns auf weitere Aktionen.


Angela Staub
Landesvereinigung SELBSTHILFE e.V.

1. Projektbeschreibung und Meilensteine

Die Geschäftsführung gab das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ 2018 in Auftrag. Die Absprache und Vorbereitungen mit der zuständigen Kontaktstelle des Saarlandes fanden im Herbst 2018 statt. Eine Rahmenvereinbarung wurde am 21.12.2018 mit der KISS (Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Saarland) abgeschlossen. Gemeinsam mit der KISS sollte das Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ zielorientiert und strukturiert vorangetrieben werden. Im April 2019 fand die Kick Off Veranstaltung statt.

Ziel des Projekts: Die Auszeichnung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ soll erreicht werden. Zudem soll die Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Selbsthilfefreundlichkeit gesteigert werden. Das Thema Selbsthilfe soll in den Krankenhausstrukturen etabliert werden. Die Ziele werden durch den etablierten Qualitätszirkel Selbsthilfe überprüft.

Meilensteine:

- Mitgliedschaft Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit
- Aufbau Kooperation zur Landesstelle für Selbsthilfegruppen im Saarland (KISS)
- Rahmenvereinbarung zwischen KISS und Krankenhaus
- Kick Off Veranstaltung
- Einrichtung fachübergreifender Qualitätszirkel zusammen mit der KISS
- Festlegung Ansprechpartner ärztlicher / pflegerischer Bereich aus den Abteilungen
- Schulungen selbsthilfefreundliche Haltung ärztlicher / pflegerischer Bereich
- Öffentlichkeitsarbeit ausbauen: Flyer, Auftritt Homepage, Halterungen Flyer
- Etablierung Thema in QM Strukturen
- Veranstaltung/ Informationstag für Patienten über Selbsthilfegruppen
- Fremdbewertung / Abschlussprotokoll
- Kooperationsvertrag KISS
- Erstellung Qualitätsbericht Selbsthilfefreundliches Krankenhaus
- Auszeichnung

2. Qualitätskriterien- Ziele und Umsetzung

Kriterien, die ein selbsthilfefreundliches Krankenhaus auszeichnen, sind beispielsweise:

- ◆ Die Förderung des Kontaktes zwischen PatientInnen und deren Angehörigen mit Selbsthilfegruppen
- ◆ Die aktive Unterstützung von kooperierenden Selbsthilfegruppen
- ◆ Die systematische und strukturierte Weiterentwicklung der Patientenorientierung im Sinne der Selbsthilfefreundlichkeit auf der Grundlage von nachprüfbaren Qualitätskriterien

Im Rahmen des Netzwerks Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen wurden 8 Qualitätskriterien für selbsthilfefreundliche Krankenhäuser entwickelt (siehe Kapitel 2.1).

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis:Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 5 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	---	---

Für die systematische und strukturierte Umsetzung dieser Qualitätskriterien in der Knappschaftsklinikum Saar GmbH wurde ein Qualitätszirkel aus Vertretern der kooperierenden Selbsthilfegruppen, der KISS und der Knappschaftsklinikum Saar GmbH, Krankenhaus Püttlingen (Selbsthilfebeauftragte, Qualitätsmanagement, Sozialdienst, MA Pflege und Öffentlichkeitsarbeit) eingerichtet.

Der Qualitätszirkel wurde punktuell durch die Seelsorge des Klinikums unterstützt.

Gemeinsam wurden in regelmäßigen Treffen des Qualitätszirkels, unter Moderation der KISS, zu jedem Qualitätskriterium konkrete Maßnahmen zur Zielerreichung erarbeitet. Die beschlossenen Maßnahmen wurden zeitnah und nachvollziehbar vom Klinikum umgesetzt und verbindlich ins Qualitätsmanagement überführt und dokumentiert.

An der Qualitätszirkelarbeit zur Umsetzung des Projektes „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ in Knappschaftsklinikum Saar GmbH wirkten folgende Selbsthilfegruppen mit:

- Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Saarland
- Selbsthilfegruppe für Hochsensibilität
- Deutsche Rheuma Liga Saar e.V.
- Deutsche Parkinson Vereinigung e.V. – Landesbeauftragte Saarland
- Der Treffpunkt für Typ-1-Diabetiker im Saarland – Die „Glyklichen“
- Endometriose-Selbsthilfegruppe
- Anonyme Alkoholiker Intergruppe Südwest Region 6
- ampuLAG – Saar – Landesarbeitsgemeinschaft der Selbsthilfegruppen für Menschen mit Arm- oder Beinamputation im Saarland (später ausgeschieden)
- DRK Selbsthilfegruppe Püttlingen – Alkohol- und Medikamentensucht
- Selbsthilfegruppe Chronischer Tinnitus Saarland



2.1 Qualitätskriterien Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

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 Patienten bzw. deren Angehörigen sowie der Selbsthilfegruppen orientiert.

2. Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

Patienten bzw. 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 im Krankenhaus aufmerksam gemacht.

3. Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt

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

4. Ein Ansprechpartner ist benannt

Das Krankenhaus hat einen Selbsthilfebeauftragten benannt.

5. Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert

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

6. Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert

Die Mitarbeiter der Gesundheitseinrichtung 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. Selbsthilfeunterstützungsstelle einbezogen.

7. Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht

Das Krankenhaus ermöglicht Selbsthilfegruppe die Mitwirkung an Qualitätszirkeln, Ethik-Kommission u.ä.

8. Kooperation ist verlässlich gestaltet

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

Quelle: © NAKOS, Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen, Zugriff 15.03.2019

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis: Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 7 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	--	---

2.2 Umsetzung der Qualitätskriterien

2.2.1 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 Patientinnen und Patienten, bzw. deren Angehörige sowie der Selbsthilfegruppen orientiert

Ziele:

- Ziel ist die frühzeitige Information der Patienten und Angehörigen zum Thema Selbsthilfe
- Ziel ist die patientenorientierte und fachübergreifende Aufklärung zum Thema Selbsthilfe
- Die Patienten und Angehörigen sowie die Mitarbeiter sollen zum Thema Selbsthilfe sensibilisiert und informiert werden

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 1:

- ✓ Patienten und Angehörige erhalten bereits im Eingangsbereich des Klinikums (inkl. Nebengebäude) Informationen durch Aushänge und Auslage von Informationsmaterialien Hinweise zu Selbsthilfegruppen und der Selbsthilfekontaktstelle des Saarlandes.
- ✓ Eine permanente Plakatwand/ Pinnwand/ Informationstafel inkl. Flyerstände wurde angeschafft. Aushang im Eingangsbereich, Haupt- und Nebenhaus. Auf der Tafel werden Informationen zu SHG und der KISS abgebildet. Die Selbsthilfegruppen werden über die Selbsthilfe-Beauftragte informiert, wenn Flyer nachbestellt werden müssen. Eine Kontrolle erfolgt durch die Selbsthilfe-Beauftragte.
- ✓ Auf den Stationen und Fachbereichen werden schriftliche, aktuelle Informationen mit konkreten Angaben über Selbsthilfe-gruppen und die Selbsthilfe-Kontaktstelle angeboten.
- ✓ Eine Liste mit SHG und Ansprechpartnern wird ebenfalls auf den Stationen ausgehängen. Ein Aufklärungsplakat über Selbsthilfegruppen wird auf den Stationen angebracht. Krankheitsbezogene Informationen zur Selbsthilfe sind auf den Stationen sichtbar in Form von Flyern, Infobroschüren und Aushängen zu finden. Die Verteilung der Flyer über SHG/KISS erfolgt ggf. durch das medizinische und pflegerische Personal auf den Stationen.
- ✓ Die Selbsthilfegruppen können bei Bedarf über die Selbsthilfebeauftragte Kontakt zu den relevanten Stationen (incl. Ärzten) aufnehmen.
- ✓ Selbsthilfegruppen stellen sich für Patienten, Angehörige und Mitarbeiter des Klinikums an einem „Tag der Selbsthilfegruppen“ und in Patienten-Vortragsreihen vor. Die Selbsthilfetage fanden am 18.11.2019 sowie am 27.11.2019 statt. Zudem beteiligten sich die Kooperationspartner an den folgenden Aktionstagen:

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis:Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 8 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	---	---

- 10.10.2019: Aktionstag „Gefäßgesundheit“
 - 12.10.2019: Aktionstag „Rheuma“
- ✓ Zukünftige Aktionstage werden von den Chefärzten der Selbsthilfebeauftragten gemeldet. Ein Rundschreiben durch die Geschäftsführung wurde entsprechend an alle Chefärzte verteilt.



Abbildung 1 Informationstafel Eingangsbereich



Abbildung 2 Informationsmaterial Stationen

2.2.2 Qualitätskriterium 2

Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

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.

Ziele:

- Erreicht wird, dass Mitarbeiter die Patienten und deren Angehörige, entsprechend des Krankheitsbildes, in geeigneter Weise und zu einem geeigneten Zeitpunkt regelhaft und persönlich auf die Angebote der Selbsthilfegruppen hinweisen.

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 2:

- ✓ Es ist geregelt, dass die Mitarbeiter ein elektronisches Konsil an den Sozialdienst bzgl. SHG stellen können. Der Sozialdienst kann zu SHG beraten und ggf. einen Kontakt herstellen. In Imedone (KIS Krankenhaus) wurde folgende Konsilanfrage eingerichtet: Konsil Sozialdienst: Beratung Selbsthilfe.
- ✓ Die Stationsleitung und ein Arzt pro Abteilung wurden als Ansprech-partner für das Projekt benannt. In ärztlichen Aufklärungsgesprächen / Visite sollen auf das Thema und die Kooperation hingewiesen werden. Die entsprechenden Informationen wurden von der KISS (Fr. Louia) Fr. Strauß und Fr. Weber zur Verfügung gestellt (Informations- und Schulungsschreiben).
- ✓ Um die Selbsthilfe in klinikinternen Veranstaltungen / Aktionstagen für Patienten einzubinden, wurden die Chefärzte durch ein Rund-schreiben entsprechend durch die

Geschäftsführung informiert (Rundschreiben Teilnahme SHG und KISS an besonderen Klinikinternen Aktionstagen).

- ✓ Auf den Stationen können sich nach der Übergabe FD / MD die Ansprechpartner der SHG bzw. der KISS im Wechsel bekannt machen und kurz über ihre Arbeit berichten. Die Selbsthilfegruppen haben die Möglichkeit, Termine über die Selbsthilfebeauftragte anzufragen.
- ✓ Informationsmaterialien zum Thema Selbsthilfe werden auch in der Krankenpflegeschule ausgelegt. Zudem wurden die Schüler der Krankenpflegeschule am 21.11.2019 und am 22.11.2019 durch verschiedene Selbsthilfegruppen geschult. Es fand eine aktive Teilnahme am Unterricht statt.
- ✓ Krankheitsbezogene Informationen zur Selbsthilfe sind auf den Stationen sichtbar in Form von Flyern, Infobroschüren und Aushängen zu finden. Die Verteilung der Flyer über SHG/KISS erfolgt ggf. durch das medizinische und pflegerische Personal auf den Stationen. Ein Leitspruch zum Projekt wurde entwickelt „Gemeinsam sind wir stark“.



Abbildung 3 Leitspruch Projekt

- ✓ Eine Liste zur Übersicht wurde erstellt, wie die Kontaktherstellung zu den Selbsthilfegruppen gewünscht ist. Das Dokument ist im Intranet hinterlegt.
- ✓ Ärztliches Aufklärungsgespräch / Visite: Hinweis auf SHG und Kooperationen erfolgt durch das Personal.
- ✓ Im Rahmen der Patientenbefragung des Klinikums erfolgt regelhaft eine Kontrolle der Wirksamkeit, inwieweit Patienten ärztlicherseits informiert wurden. Aus den Ergebnissen dieser Befragung werden bei Bedarf weitere Maßnahmen abgeleitet.

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis:Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 11 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	---	--

- „Nehmen sich die Ärztinnen und Ärzte ausreichend Zeit für Ihre Fragen und werden diese verständlich beantwortet?“
- „Haben Sie Vertrauen in die Ärztinnen und Ärzte?“
- „Sind die Ärztinnen und Ärzte da, wenn Sie sie brauchen?“

2.2.3 Qualitätskriterium 3

Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt

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

Ziele:

- Erreicht wird, dass das Angebot der Selbsthilfegruppen in der Klinik, bei Patient*Innen und in der Öffentlichkeit stärker bekannt wird.
- In Fachveranstaltungen werden thematisch relevante Selbsthilfegruppen mit eingebunden.
- Das Thema Selbsthilfe wird Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Krankenhauses.

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 3:

- ✓ Es ist geregelt, dass die Selbsthilfegruppen über die Selbsthilfebeauftragte, in Abstimmung mit der KISS, über für sie relevante öffentliche Veranstaltungen informiert werden. Die SHG sind bei Veranstaltungen, wann immer möglich, beteiligt. Termine hierfür waren:
 - 10.10.2019: Aktionstag „Gefäßgesundheit“
 - 12.10.2019: Aktionstag „Rheuma“
- ✓ Die Selbsthilfegruppen erhalten die Möglichkeit, ihre Arbeit an Informationsständen und in eigenen Veranstaltungen im Klinikum darzustellen. Entsprechende Plakate, ggf. auch mit CR Codes werden im Klinikum veröffentlicht.
- ✓ Die Vertreter von Selbsthilfegruppen bzw. der KISS treten als Referenten in thematisch geeigneten Veranstaltungen des Klinikums auf. Im Gegenzug stehen Fachkräfte des Klinikums als Referenten für Veranstaltungen von Selbsthilfegruppen bzw. der KISS zur Verfügung.
- ✓ Zudem fanden 2019 zwei Selbsthilfefeininformationstage statt. Die lokale Presse war zu den Informationstagen eingeladen. Ein Bericht über den Informationstag wurde veröffentlicht (Saarbrücker Zeitung).



„Gemeinsam sind wir stark!“

Selbsthilfe-Tage

18. und 27. November 2019, 14 - 17 Uhr,
 Klinik Püttlingen, Eingangshalle

- Infostände für Patienten und Angehörige: Treffen Sie Gleichgesinnte, lernen Sie Hilfsangebote und Mitmach-Möglichkeiten kennen! Für Sie vor Ort: Kontakt- u. Informationsstelle Selbsthilfe im Saarland (KISS), Anonyme Alkoholiker, Endometriose-Selbsthilfe
- Am 18. zusätzlich: Osteoporose-Selbsthilfe, AmpuLAG Saar e.V. (Arm- und Beinamputierte)
- Am 27. zusätzlich: DRK-SHG Alkohol und Medikamente, SHG Hochsensibilität, Die Glyklichen (Diabetes Typ 1), Rheuma-Liga Saar, Tinnitus-Selbsthilfe
- Eintritt frei

Abbildung 4 Aktionstage 2019

- ✓ In der Internetpräsentation des Klinikums wurde eine eigene Seite „Selbsthilfe“ eingerichtet. Von hier aus kann der Besucher über einen Link direkt zum Internetangebot der KISS und der jeweiligen SHG gelangen. Zudem verlinken die Kooperationspartner das Krankenhaus auf Ihrer Homepage, sodass gegenseitig die Öffentlichkeitsarbeit unterstützt wird.

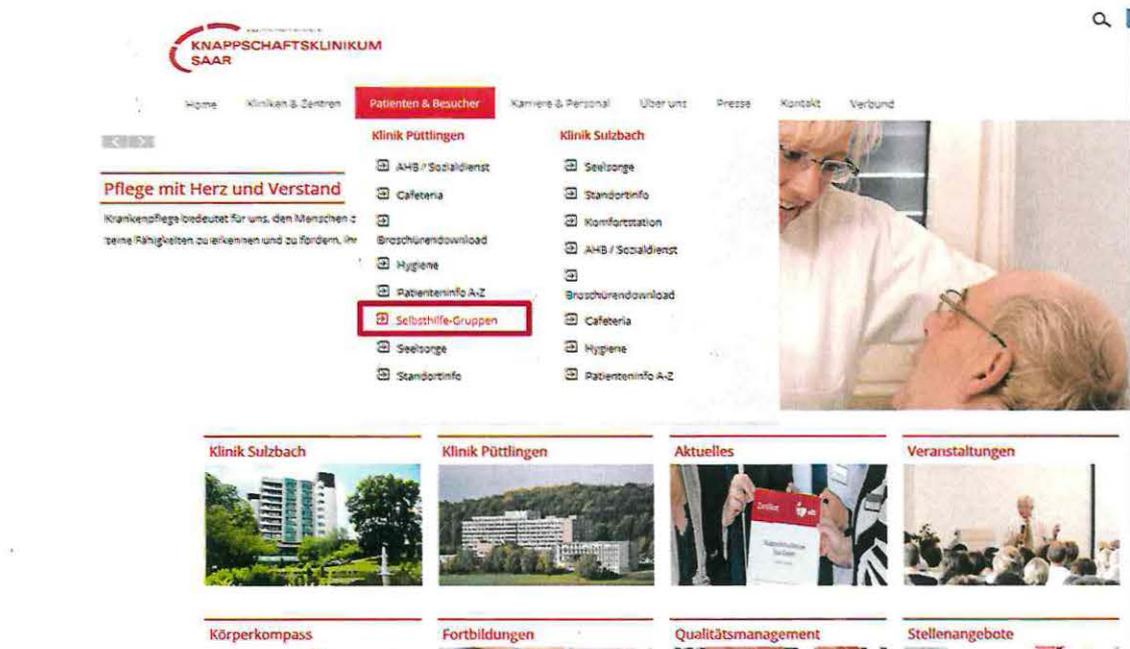


Abbildung 5 Ausschnitt Homepage

<p>Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone</p>	<p>Verzeichnis:Z:\QMA\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx</p>	<p>Seite: 14 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0</p>
---	---	---

- ☐ AHB-Sozialdienst
- ☐ Broschürendownload
- ☐ Cafeteria
- ☐ Hygiene
- ☐ Patienteninfo A-Z
- ☐ Seelsoorge
- ☐ **Selbsthilfe-Gruppen**
- ☐ Standardinfo

Selbsthilfe-Gruppen



Gemeinsam sind wir stark.



Nach der Diagnose oder im Verlauf der Behandlung stellen sich viele Patienten die Frage: Wie geht es nach meinem Klinikaufenthalt weiter? Selbsthilfe-Gruppen sind hier oftmals eine ideale Anlaufstelle. Denn Menschen, die das Gleiche erlebt haben wie Sie, wissen am besten, wie Sie sich fühlen und was Sie jetzt brauchen. Hier finden Sie Gleichgesinnte und so manchen guten Rat. Deshalb hat das Knappschaftsklinikum Saar das Projekt **Selbsthilfefreundliches Krankenhaus** ins Leben gerufen. Wir bringen Patienten und Selbsthilfegruppen zusammen. Wir pflegen den Austausch mit Selbsthilfegruppen und informieren unsere Patienten bereits während des Klinikaufenthalts über passende, möglichst wohnortnahe Gruppen.

Selbsthilfe-Beauftragte der Klinik Püttlingen



Anna-Maria Strauß

Kontakt:
 Tel.: 06898 / 55-3208
 E-Mail

Kliniksuche mit dem Körperkompass



Abbildung 6 Ausschnitt Homepage

2.2.4 Qualitätskriterium 4

Ein Ansprechpartner ist benannt

Das Krankenhaus hat eine / einen Selbsthilfebeauftragten benannt.

Ziel:

- Erreicht wird, dass mit Hilfe der Selbsthilfebeauftragten eine Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfe und Krankenhaus gewährleistet wird. Die Selbsthilfebeauftragte ist eine qualifizierte Ansprechpartnerin gegenüber Selbsthilfegruppen, Selbsthilfe-Kontaktstelle des Saarlandes und Mitarbeiter/innen des Hauses sowie Patienten und ihren Angehörigen.

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 4:

- ✓ Das Krankenhaus hat eine Selbsthilfebeauftragte inkl. Vertretung schriftlich benannt: Anna-Maria Strauß, Vertretung: Nathalie Weber
- ✓ Eine Tätigkeitsbeschreibung liegt vor. Die Funktion allen Mitarbeitenden der Klinik, den Patienten und Netzwerkpartnern bekannt. Sichergestellt durch Information im Internet / Intranet.

Selbsthilfe-Beauftragte der Klinik Püttlingen



Anna-Maria Strauß

Kontakt:
 Tel.: 06898 / 55-3208
 E-Mail

Abbildung 7 Selbsthilfebeauftragte KK Saar

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis: Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 15 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	--	--

2.2.5 Qualitätskriterium 5

Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert

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

Ziel:

- Erreicht wird, dass die Selbsthilfe-gruppen, die Selbsthilfe-Kontaktstelle SB und das KK Saar regelmäßig über Aktivitäten und aktuelle Entwicklungen der jeweils anderen Partner informiert sind. Dies bietet die Voraussetzung für Kooperationen, die eng an den Erfordernissen der Patienten ausgerichtet sind.

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 5:

Es findet ein strukturierter und kontinuierlicher Austausch im Kooperationsdreieck der Netzwerkpartner statt.

Um die Kooperation nachhaltig zu verbessern, lädt die Selbsthilfebeauftragte, in Absprache mit der KISS, mindestens einmal jährlich die Teilnehmer der Qualitätszirkelarbeit zum Informations- und Erfahrungsaustausch sowie zur Reflexion der Maßnahmen zu den Qualitätskriterien Selbsthilfefreundlichkeit ein. Angestrebt wird ein Treffen pro Halbjahr.

- Termin 1. Halbjahr: 08.06.2020
- Termin 2. Halbjahr: 02.11.2020

Die Ergebnisse des Erfahrungsaustausches werden protokolliert und inhaltlich weiterverfolgt. Fragen und Probleme, die einer sofortigen Klärung bedürfen, werden zwischen Selbsthilfegruppe oder der KISS und der Selbsthilfebeauftragten zeitnah geklärt. Die Einladungen erfolgen durch die KISS. Die Vorbereitungen zu den Qualitätszirkeln erfolgt in Absprache KISS / Selbsthilfebeauftragte.

2.2.6 Qualitätskriterium 6

Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert

In die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Selbsthilfe sind Selbsthilfegruppen bzw. die Selbsthilfeunterstützungsstelle einbezogen.

Ziel:

- Erreicht wird, dass Mitarbeiter/innen der KK Saar über den aktuellen generellen Stand der Kooperation mit der Selbsthilfe sowie über das Engagement der für ihre Station relevanten Selbsthilfegruppen informiert sind und die Möglichkeit haben, sich regelmäßig im Rahmen der Fort- und Weiterbildung über die „Betroffenen“-Kompetenz von Selbsthilfegruppen zu informieren.

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis:Z:\QMA\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 16 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	--	--

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 6:

- ✓ Bei Schulungen und Informationen zum Thema werden die Grünen Damen mit einbezogen: Der 1. Termin fand am 04.11.2019 statt.
- ✓ Das Thema Selbsthilfe wird in der IBF (Innerbetriebliche Fortbildung) der KK Saar integriert: Fortbildungen und Informationsveranstaltungen Krankenpflegeschule wurden bereits durchgeführt.
- ✓ Mitarbeiter der KK Saar (z. B. Ärzte, Pflege, Ernährungsberatung) stehen der Selbsthilfe für Fortbildungsveranstaltungen zur Verfügung.
- ✓ Im klinikinternen Intranet wird über das Qualitätsmanagement eine eigene Seite „Selbsthilfegruppen“ gepflegt, welche für alle Mitarbeiter aktuelle Informationen zu regionalen Selbsthilfegruppen und dem Projekt „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ anbietet.
- ✓ Zur besseren Organisation der IBF (innerbetriebliche Fortbildung) Maßnahmen melden sich interessierte SHG frühzeitig als „mögliche Dozenten“ an. Die Anmeldung erfolgt über die Selbsthilfebeauftragte.
- ✓ Die Stationsleitungen werden in einer jährlichen Fortbildung über die Selbsthilfe informiert. Diese befähigt sie, als Multiplikatoren für die Bedeutung der Selbsthilfe bei der Krankheitsbewältigung im Klinikum zu wirken. Die Fortbildung wird von der Selbsthilfe-Kontaktstelle SB gemeinsam mit Selbsthilfegruppen durchgeführt. Fortbildungen werden ab 2020 stattfinden.

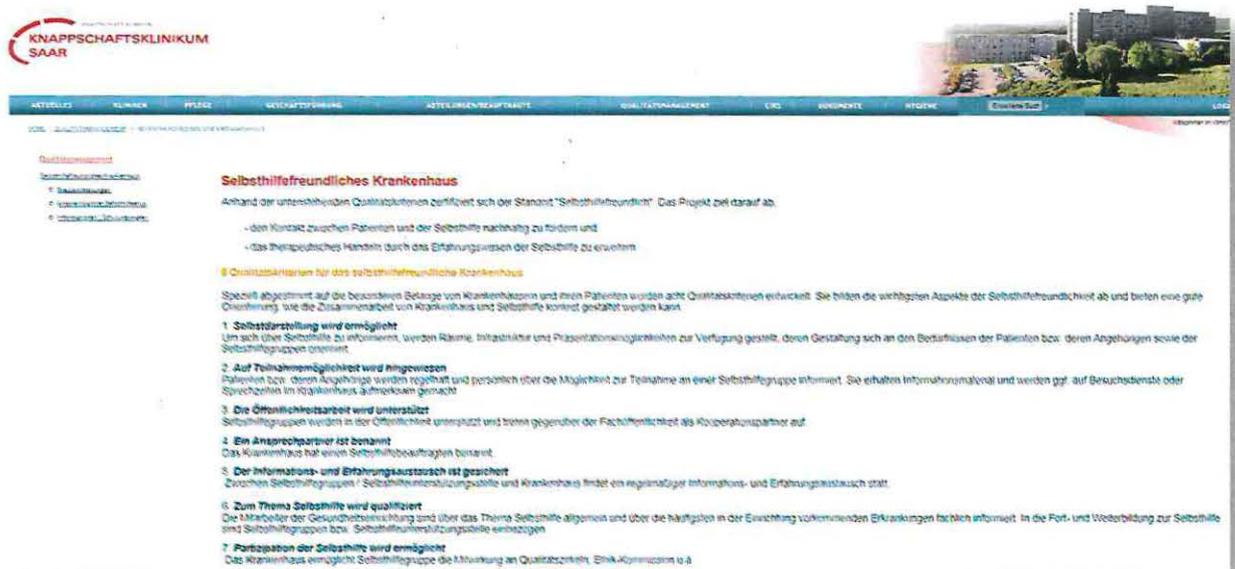


Abbildung 8 Intranet KK Saar, Informationen und Schulungsunterlagen

<p>Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone</p>	<p>Verzeichnis: Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx</p>	<p>Seite: 17 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0</p>
---	--	---

2.2.7 Qualitätskriterium 7

Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht

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

Ziel:

- Erreicht wird, dass sich Mitarbeiter des Klinikums die Erfahrungen und Kenntnisse der Selbsthilfegruppen zu Nutze machen, um Verbesserungen im Sinne der Patienten initiieren zu können und die Selbsthilfe ihrerseits ihre Erfahrungen einbringen kann.

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 7:

- ✓ Selbsthilfegruppen arbeiten punktuell zu relevanten Themen in Arbeitskreisen des Klinikums mit. Die Selbsthilfebeauftragte informiert die Selbsthilfe-Kontaktstelle des Saarlandes über neu entstandene Arbeitskreise (z.B.: QZ Darmzentrum).
- ✓ Es ist geregelt, dass SHG an Qualitätszirkeln und dem Ethikkommit-tee teilnehmen können. Geplant sind 2 Sitzungen pro Jahr. Eine Selbsthilfegruppe wird für den Qualitätszirkel des Darmzentrums eingeladen. Termin 1. Quartal 2020.
- ✓ Die Einladungen werden durch die Selbsthilfebeauftragte / KISS verteilt.

2.2.8 Qualitätskriterium 8

Kooperation ist verlässlich gestaltet

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

Ziele:

- Erreicht wird, dass die Partner der Zusammenarbeit, Selbsthilfegruppen, Selbsthilfe-Kontaktstelle und Krankenhaus eine schriftlich vereinbarte Grundlage zur Zusammenarbeit haben, auf die sich berufen können.
- Die KISS wird als fester Kooperationspartner ausgewiesen

Vereinbarte Maßnahmen zur Erfüllung des Qualitätskriteriums 8:

- ✓ Die Kooperation zwischen der KK Saar und der KISS ist formal beschlossen und dokumentiert. In der Kooperationsvereinbarung sind als Kooperationsziele die Umsetzung der in der Qualitätszirkelarbeit beschlossenen Maßnahmen zur Erfüllung der Qualitätskriterien verbindlich festgeschrieben.
- ✓ Die Kooperationsvereinbarung wird von den Partnern regelmäßig auf ihre Aktualität hin überprüft und bei Bedarf angepasst.

<p>Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone</p>	<p>Verzeichnis:Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx</p>	<p>Seite: 18 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0</p>
---	--	---

- ✓ Die Kooperationsvereinbarung liegt unterschrieben vor; zwischen der Selbsthilfekontaktstelle und der Klinik wurde eine Kooperationsvereinbarung abgeschlossen.
- ✓ Die Kooperation ist durch die Presse öffentlich gemacht. Die KISS ist u.a. auf der Homepage der Klinik ausgewiesen.

3. Integration Selbsthilfe im einrichtungsinternen Qualitätsmanagement

Der organisatorische Rahmen des Qualitätsmanagementsystems, der durch unsere Krankenhausleitung und Geschäftsführung definiert und durch das interne Qualitätsmanagement ausgestaltet wird, stellt für uns eine mögliche Methode dar, um unsere Einrichtung zu steuern und diese bei der Erreichung ihrer Ziele zu unterstützen.

Unsere Qualitätspolitik leitet sich von folgenden zentralen Gesichtspunkten ab:

1. Ganzheitliche Patientenversorgung auf der Grundlage gesicherter wissenschaftlicher Erkenntnisse (z.B. Klinische Pfade, Kompetenzzentren)
2. Verbesserte Patientenversorgung durch Schaffung der räumlichen und technischen Voraussetzungen (Strategische Bauplanung: Zentrale Patientenaufnahme)
3. Umfassende Patientenversorgung durch die integrierte Versorgung im Gesundheitsnetz *prosper*
4. Verbesserte Patientenversorgung durch Qualifizierung des Personals (Personalentwicklung, Clinic Planner)
5. Schaffung einer Sicheren Umgebung für den Patienten (z.B. Hygiene)

Das interne QMS ist nach KTQ zertifiziert. Bei der Implementierung der Qualitätskriterien zum „Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus“ haben wir in diesem Zusammenhang Folgendes umgesetzt:

- Einbezug des Leitbildes
- Abbildung aller Prozesse in Qualitätsmanagement- Dokumenten (Lenkung von Dokumenten)
- Formaler Beschluss und Dokumentation der Kooperation (Kooperationsverträge)
- Qualitätszirkelarbeit; Austauschtreffen mit den Selbsthilfekontaktstellen und Selbsthilfegruppenvertretern;
- regelmäßige interne Treffen der Steuerungsgruppe
- Offizielle Bestellung einer Selbsthilfebeauftragten durch die Krankenhausleitung
- Geplant für 2020: Mitarbeiterorientierung (Einbeziehung der Selbsthilfe in die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter)
- Einbezug des Beschwerdemanagements
- Implementierung der Qualitätskriterien zum „Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus“ über Qualitätszirkel

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis:Z:\QM\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 19 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	---	--

- Kontinuierliche Einbindung von Qualitätsmanagementbeauftragten und Qualitätsmanagementleitung
- Geplant für 2020: Aufnahme der Thematik in internen Audits
- Einhaltung Datenschutzverordnung 2018

4. Projektgruppe

4.1 Selbsthilfebeauftragte

Selbsthilfebeauftragte: Anna Strauß, Leitung Zentrales Qualitätsmanagement

Vertretung: Nathalie Weber, Projekt- und Prozessmanagement

4.2 Steuergruppe

Mitglieder Steuergruppe: Vorsitzende sind der Direktor der Stabsstellen und der Krankenhausdirektor. Der Vorsitz versteht sich als Bindeglied zur Geschäftsführung.

Weitere ständige Mitglieder sind:

- die Betriebsleitungsmitglieder beider Häuser, und/oder deren Stellvertreter
- die Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) beider Häuser
- der Betriebsrat beider Häuser
- die Geschäftsführung bei Bedarf
- der Kaufmännische Direktor bei Bedarf
- bei Bedarf weitere innerbetriebliche Funktionsträger (z.B.: Seelsorge, Sozialdienst)

4.3 Kooperierende Selbsthilfekontaktstelle

KISS: Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Saarland
Futterstraße 27
66111 Saarbrücken
Telefon: 06819602130
Telefax: 068196021329
kontakt@selbsthilfe-saar.de

4.4 Kooperierende Selbsthilfegruppen

- Selbsthilfegruppe für Hochsensibilität
- Deutsche Rheuma Liga Saar e.V.
- Deutsche Parkinson Vereinigung e.V. – Landesbeauftragte Saarland
- Der Treffpunkt für Typ-1-Diabetiker im Saarland – Die „Glyklichen“
- Endometriose-Selbsthilfegruppe
- Anonyme Alkoholiker Intergruppe Südwest Region 6
- ampuLAG – Saar – Landesarbeitsgemeinschaft der Selbsthilfegruppen für Menschen mit Arm- oder Beinamputation im Saarland (später ausgeschieden)
- DRK Selbsthilfegruppe Püttlingen – Alkohol- und Medikamentensucht
- Selbsthilfegruppe Chronischer Tinnitus Saarland

4.5 Weitere Selbsthilfegruppen (Ohne Beteiligung am QZ, Ausschnitt)

- SHG Eierstockkrebs
- Angehörigengruppen der Saarländischen Krebsgesellschaft
- Selbsthilfe „Pink Fighters Saar“
- Stützpunkt Jung-Krebs Mitten im Leben
- STOMA-Welt e.V., Cafe Journal
- Deutsche ILCO (Menschen mit Stoma und Menschen mit Darmkrebs)
- BDH Saarland
- VdK Saarland (einzelne Ortsgruppen)
- Selbsthilfegruppe Schlaganfall (verschiedene Ortsgruppen im Saarland)
- Schlaganfallselbsthilfe Homburg
- Saarbrücker Regionalgruppe für Aphasiker
- Parkinson –Kompetenzzentrum Saar (Marita Friedrich)
- JuPa (Jung und Parkinson) Selbsthilfe Saar
- Gruppentreffen Selbsthilfe und Demenz
- Demenzverein Köllertal/Dt. Alzheimergesellschaft
- Selbsthilfegruppen der Deutschen Alzheimergesellschaft
- Deutsche MS Gesellschaft Landesverband Saar
- Junge Menschen mit MS
- Selbsthilfegruppe Köllertal aktiv
- Verein für psychosoziale Suchthilfe Püttlingen
- Demenzzentrum Villa Barbara
- Morbus Bechterew Landesverband Saar der Dt. Vereinigung
- Diabetiker Sportgruppe e.V.
- Adipositas Zentrum und Selbsthilfegruppe
- COPD Selbsthilfegruppe Riegelsberg
- Inkontinenz GIH Selbsthilfegruppe
- Initiative zur Betreuung Schwerstkranker und ihrer Angehörigen e.V. IBSA
 Gesprächskreis für Trauernde

5. Ausblick auf weitere Kooperationen

2019 erhielt das Klinikum eine Anfrage zur Gruppengründung „Ortsgruppe Püttlingen: Frauenselbsthilfe nach Krebs e.V.“ von dem Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland der Frauenselbsthilfe. Die Gruppengründung wurde durch das Klinikum begrüßt, weitere Schritte zur Kooperation sind für 2020 angedacht.

6. Freigabe

Püttlingen/ Saarbrücken, den 30.01.2020



Andrea Massone
Geschäftsführung



Angela Staub
Leiterin Selbsthilfe-Kontaktstelle Saarbrücken



Anna Strauß
Selbsthilfebeauftragte

Nachweisdokumente

- Abschlussprotokoll
- Kooperationsvertrag KISS
- Nachweis Implementierung QM: Beauftragung Selbsthilfebeauftragte Strauß Anna

Erstellt: Fr. Strauß Geprüft: KISS Freigabe: Fr. Staub / Fr. Massone	Verzeichnis:Z:\QMA\Allgemein\Daten PUE\Selbsthilfefreundliches Krankenhaus\Qualitätsbericht_finale Version.docx	Seite: 22 Stand: 12.12.2019 Version: 1.0
--	--	--