



Qualitätsbericht Selbsthilfe

zur Bewerbung für die Auszeichnung als
Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

Universitätsklinikum Würzburg

© 2019 Universitätsklinikum Würzburg

Herausgeber:
Universitätsklinikum Würzburg
Anstalt des öffentlichen Rechts
Josef-Schneider-Straße 2
97080 Würzburg
Telefon: 0931 201-0 · E-Mail: info@ukw.de

Redaktion/Inhalte: Helmuth Ziegler

Konzept, Layout & Satz: SMI-Designservice, Universitätsklinikum Würzburg

Titelbild: DragonImages - stock.adobe.com

Druck: flyeralarm

Fotos: Universitätsklinikum Würzburg (soweit nicht anders vermerkt)

Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre darf nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Copyright-Inhabers vollständig bzw. teilweise vervielfältigt, in einem Datenerfassungssystem gespeichert oder mit elektronischen bzw. mechanischen Hilfsmitteln, Fotokopien oder Aufzeichnungsgeräten bzw. anderweitig weiterverbreitet werden.

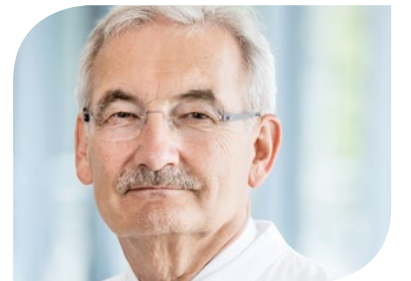
www.ukw.de

Grußwort: Hand in Hand zum Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus	05
Kurzportrait: Das Universitätsklinikum Würzburg stellt sich vor	06
Qualitätskriterium 1: Selbstdarstellung wird ermöglicht	08
Qualitätskriterium 2: Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen	10
Qualitätskriterium 3: Die Öffentlichkeitsarbeit wird unterstützt	12
Qualitätskriterium 4: Ein Ansprechpartner ist benannt	14
Qualitätskriterium 5: Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert	16
Qualitätskriterium 6: Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert	17
Qualitätskriterium 7: Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht	18
Qualitätskriterium 8: Kooperation ist verlässlich gestaltet	19
Ausblick und Danksagung	20
Verzeichnis der Mitwirkenden	22

Hand in Hand zum Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus

Sehr geehrte Damen und Herren,

unter dem Motto „Gemeinsam besser“ will das Universitätsklinikum Würzburg (UKW) zukünftig die Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen weiter optimieren. Denn die Selbsthilfe bietet ein riesiges Potenzial an Erfahrungswissen und Betroffenenkompetenz. Dieses Know-how soll zum Wohl der Patienten noch stärker und strukturierter in das ärztliche und pflegerische Handeln am UKW einfließen.



Als Leitschnur auf diesem Weg dient das Konzept „Selbsthilfefreundlichkeit“ des bundesweiten Netzwerks „Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen“. Dazu strebt das Klinikum an, seine Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen nachweislich nach den Qualitätskriterien des Netzwerks zu gestalten, was dann auch in einer entsprechenden Auszeichnung münden soll.

In einem allseits hoch engagierten, kooperativen Prozess wurden diese Qualitätskriterien in den vergangenen Monaten mit Leben gefüllt. Dieser Qualitätsbericht dokumentiert das bislang Erreichte.

Wir wünschen eine interessante Lektüre!

Prof. Dr. med. Georg Ertl
Ärztlicher Direktor des Universitätsklinikums Würzburg

Das Universitätsklinikum Würzburg stellt sich vor

Das Universitätsklinikum Würzburg (UKW) ist das einzige Krankenhaus der Supramaximalversorgung in Unterfranken. Sein Einzugsgebiet deckt eine Region mit über einer Million Einwohnern ab. Im Jahr 2018 versorgte das UKW mit über 1.400 Betten mehr als 73.000 stationäre und über 264.000 ambulante Fälle.

Einige seiner Therapieangebote üben darüber hinaus eine bundesweite, teilweise sogar weltweite Anziehungskraft aus. Auch seine Forschung hat internationales Niveau.

Dem UKW gehören 19 Kliniken mit Polikliniken und drei selbstständige Polikliniken sowie drei klinische Institute an. Integriert sind sechs wissenschaftliche Einrichtungen, drei selbstständige Abteilungen und sechs Lehrstühle. Fächerübergreifende Kooperationen und diverse Zentrumsstrukturen ermöglichen ganzheitliche Diagnostik- und Therapieangebote.

Über 6.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen das Klinikum zu einem der größten Arbeitgeber der Region. Gemeinsam garantieren sie eine patientenorientierte Medizin und eine Pflege nach anerkannten Standards.

Ein Leistungsträger bei der Ausbildung des Nachwuchses ist das mit dem UKW verbundene Staatliche Berufliche Schulzentrum für Gesundheitsberufe Würzburg. Dieses vereinigt unter seinem Dach sieben Berufsfachschulen. Hinzu kommt die Schule für Operationstechnische Assistentinnen und Assistenten.

Zu den Zielen des Universitätsklinikums Würzburg gehören hohe Transparenz und Qualität sowie kontinuierliche Verbesserungen. Bestätigt wird dies unter anderem durch die Zertifizierung nach dem KTQ-Verfahren, einem der renommiertesten Zertifikate in der deutschen Krankenhauslandschaft.

In dem Erfahrungswissen und der Betroffenenkompetenz der Selbsthilfe steckt ebenfalls ein riesiges Verbesserungspotenzial. Zum Wohle der Patienten soll dieses Know-how in Zukunft noch stärker und strukturierter in das ärztliche und pflegerische Handeln einfließen.

Mehr zum Universitätsklinikum Würzburg im Internet unter www.ukw.de

Aus dem Leitbild des Universitätsklinikums Würzburg

Das UKW verfügt seit dem Jahr 2004 über ein Leitbild, das im Jahr 2013 aktualisiert wurde. Für die Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe ist vor allem folgende Passage von Bedeutung:

Kooperationen und Partner

Mit unseren zuweisenden und nachsorgenden medizinischen Einrichtungen arbeiten wir zum Wohl unserer Patientinnen und Patienten respektvoll und konstruktiv zusammen. Auch mit allen anderen Partnern pflegen wir einen fairen Umgang.

Was bedeutet das im Klinikalltag?

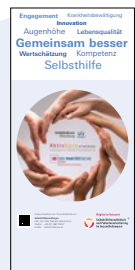
- Wir begegnen zuweisenden Ärztinnen und Ärzten und nachsorgenden medizinischen Einrichtungen auf Augenhöhe.
- Wir sind als Ansprechpartner erreichbar.
- Wir achten auf Fairness unseren Dienstleistern gegenüber.



Qualitätskriterium 1



Übergeordneter Hinweis-Flyer auf alle relevanten Selbsthilfekontaktstellen



Roll-Up „Gemeinsam besser“: Hinweis auf die Zusammenarbeit des Klinikums und der Selbsthilfe



Individuelle Flyerpräsentation der Selbsthilfegruppen in den Kliniken



Individuelle Koordination von Selbsthilfegruppen mit unterschiedlichen Kliniken

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 Patienten, deren Angehörigen sowie der Selbsthilfegruppen orientiert.

Ziele:

- ▶ Präsentationsflächen für (indikationsübergreifende) Informationen zur Selbsthilfe werden zur Verfügung gestellt.
- ▶ Aufnahme der übergeordneten Selbsthilfekontaktstellen auf die UKW-Webseite.
- ▶ Die Selbsthilfe kann Räume des Uniklinikums Würzburg für eigene Veranstaltungen und Gruppentreffen nutzen.
- ▶ Die Koordination in den Kliniken, zum Beispiel die Auslage von Flyern, wird über die Selbsthilfebeauftragte organisiert.
- ▶ Auf die Selbsthilfe allgemein wird hingewiesen.
- ▶ In den Printmedien des Klinikums machen Beiträge und Anzeigen auf die Selbsthilfe aufmerksam.

Maßnahmen:

- ▶ Die externe Selbsthilfebeauftragte organisiert auf Anfrage der Selbsthilfegruppen die Koordination mit den Kliniken.
- ▶ Es wurde ein Roll-Up mit einem allgemeinen Hinweis auf den Auszeichnungsprozess und mit den Kontaktadressen der Partner erstellt.
- ▶ Ein eigens produzierter Flyer bündelt die Angaben zu den Partnern des Auszeichnungsprozesses.
- ▶ Auf der Webseite des Klinikums wurde ein allgemeiner Menüreiter „Selbsthilfe“ installiert mit Infos zu den Partnern des Auszeichnungsprozesses (Selbsthilfekontaktstellen): www.ukw.de/patienten-besucher/selbsthilfe
- ▶ Auf den jeweiligen Klinik-Webseiten wurde unter dem neu organisierten, einheitlichen Menüpunkt „Netzwerke“ zu den jeweiligen Internetauftritten der Selbsthilfegruppen verlinkt. Ein Beispiel findet sich unter www.ukw.de/chirurgie-i/netzwerke
- ▶ Auf Anfrage vermittelt die Selbsthilfebeauftragte Räume für die Treffen der Selbsthilfegruppen im UKW.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte vernetzt bei Bedarf mit Ansprechpartnern in den jeweiligen Kliniken.
- ▶ Die Selbsthilfe wird in relevante Publikationen des Klinikums aufgenommen, wie
 - ▷ die Patientenbroschüre,
 - ▷ den Patienten-Flyer des Entlassmanagements,
 - ▷ den Flyer des Beschwerdemanagements.

- ▶ Im Magazin „UNI.KLINIK“ und der Mitarbeiterzeitschrift „klinikum & wir“ werden Anzeigen mit Hinweis auf die Selbsthilfekontaktstellen geschaltet.

Die Selbsthilfe kann ihr volles Potenzial nur entfalten, wenn die Patienten und ihre Angehörigen sowie die Klinikumsbeschäftigten von der Existenz und dem breiten Hilfsangebot der vielen engagierten Gruppen wissen. Das Uniklinikum Würzburg fördert diesen Ringschluss auf allen zur Verfügung stehenden (Kommunikations-)Wegen.



Koordination der Raumbelegung durch die Selbsthilfebeauftragte



▶ www.ukw.de/selbsthilfe

Hinweise auf der Startseite der UKW-Homepage



Rubrik „Netzwerk“ auf den Startseiten der einzelnen Kliniken



Anzeigen in Magazinen des Klinikums z.B. klinikum & wir und UNI.KLINIK





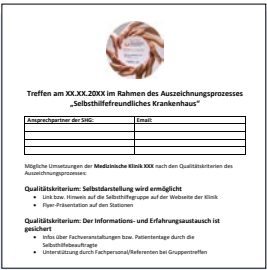
Hinweis im Patienten-Flyer beim Entlassmanagement



Hinweis als Einlegeblatt in der Patientenbroschüre



Hinweis im Flyer des Beschwerdemanagements



Individuelle Vereinbarungen mit Kliniken z.B. Fachvorträge bei Gruppentreffen

Qualitätskriterium 2: Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

Patienten und deren Angehörige werden **regelmäßig und persönlich** über die Möglichkeit zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe informiert. Sie erhalten Informationsmaterial und werden ggfs. auf **Besuchsdienste oder Sprechzeiten** im Krankenhaus aufmerksam gemacht.

Ziele:

- ▶ Auf die Selbsthilfe wird während des Klinikaufenthaltes persönlich und regelmäßig hingewiesen.
- ▶ Im Entlassmanagement wird auf die Selbsthilfe aufmerksam gemacht.

Maßnahmen:

- ▶ Alle medizinisch relevanten Mitarbeiter/innen weisen pro-aktiv auf die Selbsthilfe hin.
- ▶ Zusätzliche Hinweise auf die Selbsthilfe bieten die neugestalteten unterschiedlichen Informationsflyer:
 - ▷ Neuer, gemeinsam erarbeiteter Hinweis-Flyer (Hinweis auf die Kontaktstellen der Selbsthilfe)
 - ▷ Neugestaltung folgender klinikinterner Flyer mit Hinweis auf die Selbsthilfe: Beschwerdemanagement, Entlassmanagement und Patientenbroschüre
- ▶ Gemeinsame Neuentwicklung und Gestaltung eines eigenen Roll-Up-Displays „Gemeinsam besser“
- ▶ Hinweise auf die Selbsthilfe auf der Webseite des Universitätsklinikums
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte stellt als Mittlerin auf Wunsch von Selbsthilfegruppen den individuellen Kontakt zu den Kliniken her.

Der Hinweis und die persönliche Empfehlung durch das Fachpersonal des Universitätsklinikums Würzburg zählt zu den einprägsamsten Wegen, wie Patienten auf das Angebot der Selbsthilfegruppen aufmerksam gemacht werden können. „Schwarz-auf-Weiß-Informationsträger“, wie Flyer und Internetseiten, helfen, in Ruhe die Leistungen nochmals nachzuvollziehen und auf die Kontaktmöglichkeiten zuzugreifen.

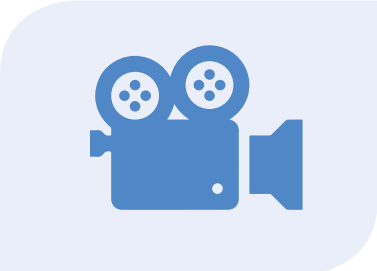




Keyvisual als Zeichen der Kooperation
„Gemeinsam besser“



Beiträge in unterschiedlichen
Magazinen/Formaten des Klinikums



Erstellung eines Imagefilms
„Gemeinsam besser“



Einladungen zu allen relevanten
Veranstaltungen des Klinikums

Qualitätskriterium 3:
Die Öffentlichkeitsarbeit wird
unterstützt

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

Ziele:

- ▶ Die Selbsthilfe wird in relevanten Publikationen als Partner des UKW vorgestellt.
- ▶ Es wird ein gemeinsames Siegel (Keyvisual) für die Selbsthilfe, die Kooperationspartner und für das UKW geschaffen.
- ▶ Das UKW veranstaltet jährlich am 5. Dezember (Tag des Ehrenamtes) einen „Tag der Selbsthilfe“.
- ▶ Selbsthilfegruppen sind an den Patiententagen beteiligt und können durch Infostände und Redebeiträge ein aktiver Teil der Veranstaltungen sein.
- ▶ Der Imagefilm „Gemeinsam besser“ ist auf der Webseite des Klinikums für alle Interessenten zugänglich.
- ▶ Die Selbsthilfegruppen können auf Wunsch ihre Arbeit und ihre Wünsche in den jeweiligen Kliniken vorstellen.

Maßnahmen:

- ▶ Artikel in den Magazinen „klinikum & wir“ und „UNI.KLINIK“
- ▶ Es wird ein Keyvisual entwickelt, das die Kooperation mit dem Universitätsklinikum, den Kooperationspartnern und der Selbsthilfe darstellt.
- ▶ Der Tag der Selbsthilfe am 5. Dezember 2019 (Tag des Ehrenamtes) wird von der Selbsthilfe, dem Aktivbüro und dem Universitätsklinikum gemeinsam organisiert.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte schafft Kontakte zu den Leitungen der Kliniken. Sie organisiert individuelle Treffen zwischen den UKW-Beschäftigten und den einzelnen Selbsthilfegruppen zur besseren Zusammenarbeit.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte informiert das Aktivbüro bezüglich aller relevanten Veranstaltungen (Patiententage, Abendsprechstunde etc.). Das Aktivbüro übernimmt die entsprechenden Einladungen an die Selbsthilfegruppen.
- ▶ Alle Selbsthilfegruppen können ihre Teilnahme an und Unterstützung von Patiententagen sowie anderen relevanten Veranstaltungen bei der Selbsthilfebeauftragten anmelden. Das UKW bindet sie nach Möglichkeit in die Vorbereitung und Durchführung von Informations- und Patiententagen (Infostand, Redebeitrag) ein.
- ▶ Die Selbsthilfe und das UKW entwickeln gemeinsam einen Imagefilm.

Hände im Ringschluss: Das im Rahmen der Qualitätszirkel erstellte Keyvisual symbolisiert die gemeinsamen Ziele der Selbsthilfe und des Universitätsklinikums. Es unterstreicht die Vielzahl der Beteiligten und ihren Willen zur harmonischen und dauerhaften Zusammenarbeit unter dem Motto „Gemeinsam besser“.

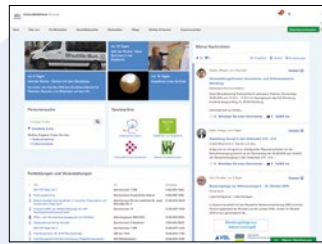


Einbindung der Selbsthilfegruppen
bei öffentlichen Veranstaltungen



Tag der Selbsthilfe:
Jährliche Veranstaltung am
5. Dezember



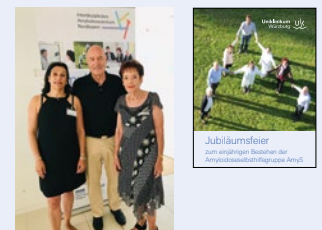


Funktionsbeschreibung der Selbsthilfebeauftragten im Intranet



► selbsthilfe@ukw.de

Mailadresse für die Selbsthilfebeauftragte



Kennenlernen der Selbsthilfegruppe bei Veranstaltungen



Die Selbsthilfebeauftragte ist bei öffentlichen Veranstaltungen der Selbsthilfe präsent

Qualitätskriterium 4: Ein Ansprechpartner ist benannt

Das Krankenhaus hat eine Selbsthilfebeauftragte benannt.

Ziele:

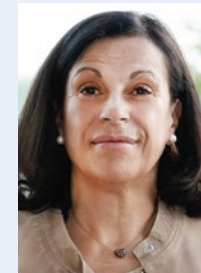
- Das Krankenhaus benennt eine Selbsthilfebeauftragte und ihre offizielle Vertretung. Deren Aufgaben und Funktionen werden schriftlich festgelegt und dokumentiert.
- Die Selbsthilfebeauftragte ist intern und extern bekannt.
- Die Selbsthilfebeauftragte lernt die Selbsthilfegruppen kennen.
- Die Selbsthilfebeauftragte ist in der Öffentlichkeit präsent.

Maßnahmen:

- Mit Gabriele Nelkenstock wurde eine Selbsthilfebeauftragte benannt.
- Es wurde ein schriftliches Rollenprofil mit Angaben zu Aufgaben und Position der Selbsthilfebeauftragten erstellt.
- Die Selbsthilfebeauftragte ist Mitglied im Steuerungskreis und transportiert die Inhalte des „Selbsthilfefreundlichen Krankenhauses“ in das Universitätsklinikum Würzburg.
- Die Selbsthilfebeauftragte besucht auf Einladung Gruppentreffen und Veranstaltungen der Selbsthilfe, wie zum Beispiel das Jubiläum „10 Jahre Phoenix“ am 6. Juli 2019.
- Die Selbsthilfebeauftragte ist als Ansprechpartnerin für alle Belange der Selbsthilfe etabliert.
- Die Selbsthilfebeauftragte nimmt an übergeordneten öffentlichen Veranstaltungen aus dem Themenfeld Selbsthilfe teil, beispielsweise bei dem vom Aktivbüro der Selbsthilfe veranstalteten Sommerfest 2019.
- Auf der Webseite des Universitätsklinikums ist die Selbsthilfebeauftragte mit allen relevanten Daten präsent: www.ukw.de/patienten-besucher/selbsthilfe
- Die Selbsthilfebeauftragte erhielt eine E-Mail-Adresse des Universitätsklinikums Würzburg (selbsthilfe@ukw.de) und kommuniziert in ihrer Funktion ausschließlich über diese.
- Susanne Just von der Stabsstelle Kommunikation des Universitätsklinikums Würzburg ist die offizielle Vertreterin der Selbsthilfebeauftragten.

Bild: Schmelz Fotodesign

Gabriele Nelkenstock, die externe Selbsthilfebeauftragte des UKW



Gabriele Nelkenstock ist die externe Selbsthilfebeauftragte des Uniklinikums Würzburg. Seit über 30 Jahren engagiert sich die Diplom-Sozialpädagogin und ehemalige Würzburger Geschäftsfrau in der speziell auf onkologische Themen ausgerichteten Wohltätigkeit. Ein wichtiger Meilenstein war die Gründung des Vereins „Hilfe im Kampf gegen Krebs“ im Jahr 2003. Als erfolgreiche Fundraiserin und Organisatorin ist Gabriele Nelkenstock bestens mit verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen der Region vernetzt. Durch ihre bisherigen Tätigkeiten hat sie einerseits langjährige Erfahrungen im Ehrenamt, andererseits kennt sie die Strukturen und viele Akteure am Uniklinikum Würzburg sehr gut. Mit der Benennung einer externen Selbsthilfebeauftragten gewann das UKW für seinen Prozess der Selbsthilfefreundlichkeit eine zusätzliche Leistungsträgerin. Außerdem kann eine *neutrale* Instanz die Zusammenarbeit von Selbsthilfe und Klinikum von einer objektiven Warte aus noch besser fördern. Stellvertretende Selbsthilfebeauftragte ist Susanne Just von der Stabsstelle Kommunikation des Universitätsklinikums Würzburg.

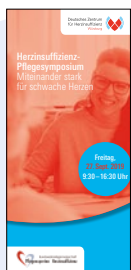
Für die Kontinuität und Transparenz des Selbsthilfe-Prozesses am Universitätsklinikum Würzburg ist es wichtig, dass mit der Lenkungsgruppe und speziell der Selbsthilfebeauftragten die „Fäden“ bei einer festen Personengruppe zusammenlaufen. Sie geben der Selbsthilfefreundlichkeit des Klinikums ein Gesicht.

Die externe Selbsthilfebeauftragte war in diesem Jahr zu Gast bei vielen Selbsthilfegruppen. Die ehrenamtliche Arbeit der Selbsthilfe kann nicht genug gewürdigt werden.



Zehn Jahre Selbsthilfegruppe Phoenix

Phoenix ist eine Selbsthilfegruppe für alkohol- und suchtkranke Menschen in Würzburg. Am 6. Juli dieses Jahres feierte sie ihr zehnjähriges Bestehen. Im Hof des Selbsthilfhauses in der Scanzonistraße kamen dazu neben den Mitgliedern der Gruppe auch viele Freunde und Partner zu einem fröhlichen Fest zusammen. Für das Uniklinikum Würzburg (UKW) überbrachte unter anderem Gabriele Nelkenstock, die externe Selbsthilfebeauftragte des Klinikums, Glückwünsche zum Jubiläum und lobte den wertvollen Einsatz der Selbsthilfegruppe. Beispielsweise kommen Phoenix-Teilnehmer/innen einmal pro Monat auf die Station IV West des Zentrums für Psychische Gesundheit des UKW und stellen den stationären Patienten ihre Arbeit und ihre Gruppe vor.



Organisation von Fachvorträgen durch Fachkräfte und Mitarbeiter/innen
z.B. Pflegesymposium im DZHI



Aktive Einbindung in Patiententage
z.B. Abendprechstunde oder Infotage

Qualitätskriterium 5: Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert

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

Ziele:

- ▶ Die Beschäftigten des Klinikums nutzen die Erfahrungen der Selbsthilfe, um ihr Wissen aus Betroffenen Sicht zu ergänzen.
- ▶ Die Selbsthilfegruppen nutzen das Expertenwissen der Klinikumsmitarbeiter/innen für die Erweiterung ihrer Fachkompetenz.
- ▶ Jährliche Reflexionstreffen zwischen Universitätsklinikum und Selbsthilfe ermöglichen eine stetige Weiterentwicklung. So können die Bemühungen um die Themen und Qualitätskriterien des „Selbsthilfefreundlichen Krankenhauses“ nachhaltig gestaltet und weiter optimiert werden.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte stellt den Gruppen über das Aktivbüro interessante Terminhinweise zur Verfügung, wie zum Beispiel Einladungen zu Patientenveranstaltungen.

Maßnahmen:

- ▶ Expertenwissen und Betroffenenwissen werden bei relevanten Veranstaltungen zusammengeführt, beispielsweise durch Berichte von Betroffenen bei Patientenveranstaltungen, wie den am Universitätsklinikum Würzburg stattfindenden Brustkrebs- oder Myelom-Foren.
- ▶ Auf Wunsch stellen das Universitätsklinikum und seine einzelnen Kliniken den Selbsthilfegruppen Experten zur Verfügung. Sie referieren dann für die Mitglieder der Selbsthilfegruppen oder bilden deren Gruppenleiter fort. Die Koordination übernimmt die Selbsthilfebeauftragte.
- ▶ Alle relevanten Veranstaltungen des Klinikums werden den Selbsthilfegruppen über das Aktivbüro mitgeteilt. Die Selbsthilfebeauftragte übernimmt die Kommunikation mit dem Aktivbüro.

Das Universitätsklinikum Würzburg bietet fortlaufend ein breites Spektrum an Einzelveranstaltungen und Veranstaltungsserien an, bei denen es Patienten und Angehörige laienverständlich über Neuigkeiten aus Diagnostik und Therapie ausgewählter Krankheiten informiert. Vertreter/innen aus Selbsthilfegruppen sind hier willkommene Referenten – und auch als Multiplikatoren wesentliche Partner.

Qualitätskriterium 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 und Selbsthilfeunterstützungsstelle einbezogen.

Ziele:

- ▶ Die Beschäftigten des Universitätsklinikums Würzburg sind über die Selbsthilfe und deren Wirkweisen und Qualitäten umfassend informiert. Die indikationsspezifischen Gruppen sind in den jeweiligen Kliniken und auf den Stationen bekannt. Die Kontaktwege zu den Selbsthilfekontaktstellen in Unterfranken sind bekannt.

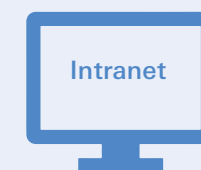
Maßnahmen:

- ▶ Das Thema „Selbsthilfe“ ist bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen des Universitätsklinikums Würzburg ein wichtiger Bestandteil.
- ▶ Im Intranet des UKW gibt es ausführliche und aktuelle Informationen zur Selbsthilfe.
- ▶ Den Beschäftigten steht ein Flyer mit Hinweisen auf die übergeordneten Kontaktstellen zur Verfügung.

Eine Investition in Wissen bringt noch immer die besten Zinsen – das wusste schon der amerikanische Naturwissenschaftler Benjamin Franklin. Das Universitätsklinikum Würzburg „investiert“ in die frühzeitige interne Verbreitung des Wissens um die Angebote und Möglichkeiten der Selbsthilfe. Als „Zinsen“ werden die schon mehrfach genannten allseitigen Vorteile der Partnerschaft Selbsthilfe-Krankenhaus abgeschöpft.



Alle Informationen zur Selbsthilfe am UKW werden in die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen einbezogen



Alle aktuellen Entwicklungen und Infos zur Selbsthilfe werden im Intranet allen Beschäftigten präsentiert





Rollenbeschreibung Selbsthilfevertreter/in

Qualitätskriterium 7: Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht

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

Ziele:

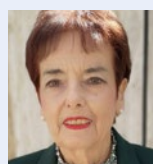
- ▶ Die Selbsthilfe wird in relevante Gremien einbezogen.
- ▶ Die Selbsthilfegruppen kennen die Abläufe des Beschwerdemanagements.

Maßnahmen:

- ▶ Die Selbsthilfegruppen wurden am 27. Juni 2019 zum jährlichen Ethiktag eingeladen. Für das Jahr 2020 ist eine aktive Beteiligung geplant.
- ▶ Die Teilnehmer/innen des Qualitätszirkels wählten zwei Selbsthilfevertreterinnen. Für das Jahr 2019/2020 sind dies:
 - ▷ Dr. rer.pol. Renate Fiedler (Amyloidose-Selbsthilfegruppe AmyS)
 - ▷ Dorothea Eirich (Bundesverband der Organtransplantierten e.V.)
- ▶ Die gewählten Selbsthilfevertreter nehmen an relevanten Gremien, wie der Ethikkommission, teil und arbeiten dort mit.
- ▶ Anlaufstelle für Beschwerden, Anregungen und Lob sind Nikola Störlein vom Beschwerdemanagement des UKW und die Selbsthilfebeauftragte.

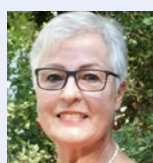
Das Universitätsklinikum Würzburg ermöglicht den Selbsthilfegruppen eine Teilhabe auf Augenhöhe. Als geschätzte Partner können sie an krankheits-spezifischen Gruppen mitwirken.

Unsere Selbsthilfevertreterinnen



Dr. Renate Fiedler

Als Betroffene leitet Dr. Renate Fiedler seit dem Jahr 2018 die neu gegründete Amyloidose-Selbsthilfegruppe AmyS. Bis zu ihrer Versetzung in den Ruhestand arbeitete sie als Richterin am Sozialgericht und war viele Jahre Vorsitzende einer Kammer für Krankenversicherungsrecht. Außerdem gehörte sie zwölf Jahre dem Würzburger Stadtrat als ehrenamtliches Mitglied an.



Dorothea Eirich

Der Ehemann von Dorothea Eirich hatte im Jahr 2011 eine Herztransplantation. Seit 2013 leitet sie die Regionalgruppe Würzburg und Umland des Bundesverbandes der Organtransplantierten e.V. Von Beruf ist sie Kinderkrankenschwester und hat lange Pflegeerfahrung.

Qualitätskriterium 8: Kooperation ist verlässlich gestaltet

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

Ziele:

- ▶ Die Kooperationspartner haben ihre Zusammenarbeit schriftlich vereinbart. Der Kooperationsvereinbarung liegen die Qualitätskriterien Selbsthilfefreundlichkeit zugrunde.
- ▶ Die Kooperationsvereinbarungen werden von allen Beteiligten regelmäßig auf ihre Aktualität hin geprüft und bei Bedarf angepasst.

Maßnahmen:

- ▶ Die Steuerungsgruppe des Klinikums und die im Qualitätszirkel beteiligten Selbsthilfekontaktstellen stimmen einer Rahmen-Kooperationsvereinbarung zu. Diese wird von den jeweiligen Vertretungen unterzeichnet.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte lädt in Zusammenarbeit mit den Selbsthilfekontaktstellen einmal jährlich zu einem Austauschtreffen ein. Ziel des Treffens ist es, die Umsetzungen aller Maßnahmen zu prüfen und bei Bedarf Vorgehensweisen zu aktualisieren und anzupassen. Geplanter neuer Termin: November 2020

Eine Partnerschaft mit Brief und Siegel:
Die Kooperationsvereinbarung fixiert den Willen zur Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfe und Klinikum. Die Austauschtreffen bieten die Möglichkeit, die Umsetzung der Ziele immer wieder auf den Prüfstand zu stellen und ggfs. nachzujustieren.

Unterschrift der Kooperationsvereinbarungen am 18. September 2019 im Würzburger Rathaus



Kooperationsvereinbarung wird erstellt



Jährliches Austauschtreffen
Ziel: Reflektion und Kontrolle der vereinbarten Ziele



Besprechung von Problemen und Anregungen jährlich mit der Selbsthilfebeauftragten



Dankbar für das Erreichte, erwartungsfroh für das Kommende

Selbsthilfegruppen sind ein unverzichtbarer Teil unseres Gesundheitswesens. Neben der ambulanten und der stationären ärztlichen Versorgung sowie dem Öffentlichen Gesundheitsdienst werden sie zurecht als dessen „vierte Säule“ bezeichnet.

Der Weg zum Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus ist deshalb ein wichtiger, stetiger und lebendiger Prozess.

Wir sind dankbar für das Erreichte, wissen aber auch, dass wir in den nächsten Jahren noch viele Projekte und Ideen umsetzen möchten.

Die zahlreichen Ideen und Anregungen aus den Qualitätszirkeln geben uns die Motivation, den eingeschlagenen Weg zum Wohle aller Patienten und deren Angehörigen mit aller Kraft weiter voranzugehen.

Stillstand ist Rückschritt – deshalb freuen wir uns schon jetzt auf den jährlichen Tag des Ehrenamtes, auf unsere Qualitätstreffen im Jahre 2020 und auf viele weitere geplante Veranstaltungen.

Wir danken

- ▶ den Unterstützern aus den verschiedenen Selbsthilfegruppen für ihre professionelle und zuverlässige Mitarbeit im Rahmen der Qualitätszirkel,
- ▶ den Mitarbeiter/innen des Aktivbüros der Stadt Würzburg und dem Team des Paritätischen Wohlfahrtsverbands Unterfranken für die großartige Begleitung während der gesamten Prozesszeit sowie
- ▶ den beteiligten Beschäftigten des Universitätsklinikums Würzburg für ihre Offenheit und ihr großes Engagement.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit!

Das verantwortliche Team des Steuerkreises für den Prozess „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“

Dr. Gerhard Schwarzmann
Leiter Stabsstelle Qualitätsmanagement,
Universitätsklinikum Würzburg

Susanne Just
Stellv. Selbsthilfebeauftragte,
Universitätsklinikum Würzburg

Gabriele Nelkenstock
Externe Selbsthilfebeauftragte



Verzeichnis der Mitwirkenden

Zur Ausgestaltung der Qualitätsmerkmale beteiligten sich in regelmäßigen Abständen folgende Mitwirkende:

Steuerkreis Universitätsklinikum Würzburg

Dr. Gerhard Schwarzmann

Referent Ärztlicher Direktor · Leiter Stabsstelle Qualitätsmanagement
Universitätsklinikum Würzburg · Oberdürrbacher Str. 6 (A1.0.148) · 97080 Würzburg
E-Mail: schwarzman_g@ukw.de

Susanne Just

Stabsstelle Kommunikation · Stellvertretende Selbsthilfebeauftragte
Universitätsklinikum Würzburg · Josef-Schneider-Str. 2, Haus D2 · 97080 Würzburg
E-Mail: just_s@ukw.de

Gabriele Nelkenstock

Diplom Sozialpädagogin · Externe Selbsthilfebeauftragte für das UKW
Zeller Str. 10 · 97082 Würzburg
Telefon: +49 931 880-79447 · E-Mail: selbsthilfe@ukw.de

Beteiligte Selbsthilfegruppen

- ▶ AD(H)S-Selbsthilfegruppe für Kinder Jugendliche Erwachsene u. Angehörige: „Chaos Treffen“
- ▶ Amyloidoseselbsthilfegruppe: „AmyS“
- ▶ Angehörigen-Selbsthilfegruppe der Deutschen Gesellschaft für Muskelkranke e.V.
- ▶ Aphasie Selbsthilfegruppe Würzburg
- ▶ Arbeitskreis der Pankreatektomierten e.V., AdP e.V. (Bauchspeicheldrüsenerkrankte) – Regionalgruppe Würzburg
- ▶ BDO – Bundesverband der Organtransplantierten e.V. – Regionalgruppe Würzburg und Umland
- ▶ Bluthochdruck-Selbsthilfegruppe
- ▶ Chronisch entzündliche Darmerkrankung Miltenberg
- ▶ CI (Cochlea Implantat) Selbsthilfegruppe Würzburg – Unterfranken
- ▶ Das Kreuz mit dem Kreuz – Selbsthilfegruppe für Menschen mit degenerativer Veränderung der Halswirbel- und Lendenwirbelsäule
- ▶ Deutsche Rheuma-Liga Landesverband Bayern e. V. – Arbeitsgemeinschaft Würzburg
- ▶ Deutsche Rheuma-Liga Landesverband Bayern e.V. – Arbeitsgemeinschaft Marktheidenfeld
- ▶ Deutsche Rheuma-Liga Landesverband Bayern e.V. – Regionalbüro Nordbayern
- ▶ Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew e.V. (DVMB) – Gruppe Würzburg
- ▶ Diabetes kids Würzburg
- ▶ Diabetiker Selbsthilfegruppe Würzburg
- ▶ Fibromyalgie Selbsthilfegruppe Marktheidenfeld
- ▶ Frauen-Selbsthilfe nach Krebs e. V. – Regionalgruppe Würzburg
- ▶ INTAKT – Information und Kontakt für Eltern von Kindern mit Behinderung
- ▶ KIWI – Interessengemeinschaft zur Förderung der Kinder der Würzburger Intensivstation e.V.
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht, Selbsthilfegruppe Grombühl 4
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht, Selbsthilfegruppe Würzburg Mitte

- ▶ Landesselbsthilfeverband für Osteoporose e.V. Bayern (LfO)
- ▶ Osteoporose Selbsthilfegruppe Würzburg II im Bundesselbsthilfeverband Osteoporose e.V.
- ▶ PHOENIX – Selbsthilfegruppe für Alkohol- und Suchtkranke
- ▶ Rheumatologie ARGE Marktheidenfeld
- ▶ Sarkoidose Selbsthilfegruppe Unterfranken
- ▶ Selbsthilfegruppe 5 nach Krebs – Selbsthilfegruppe bei verschiedenen Krebserkrankungen (z.B. Lungenkrebs, Darmkrebs, Brustkrebs)
- ▶ Selbsthilfegruppe Depression I
- ▶ Selbsthilfegruppe der Deutschen Gesellschaft für Muskelkranke e.V.
- ▶ Selbsthilfegruppe Dystonie Unterfranken
- ▶ Selbsthilfegruppe für Asthma- und COPD Würzburg und Umgebung (chronic obstructive pulmonary disease; deutsch: chronisch obstruktive Bronchitis)
- ▶ Selbsthilfegruppe für junge Erwachsene mit einer Tumorerkrankung – angeleitete Selbsthilfegruppe
- ▶ Selbsthilfegruppe Herzschwäche Würzburg
- ▶ Selbsthilfegruppe Multiples Myelom Würzburg
- ▶ Selbsthilfegruppe Schilddrüsenkrebs (Selbsthilfegruppe 7)
- ▶ Selbsthilfegruppe Ticstörung und Tourette-Syndrom Würzburg
- ▶ Selbsthilfegruppe Würzburg 3 – Leukämie und Lymphome
- ▶ Skoliose Selbsthilfegruppe Würzburg
- ▶ Stress und Burnout – angeleitete Selbsthilfegruppe

Selbsthilfekontaktstellen

Landkreis Würzburg / Unterfranken

Andreas Selig (Diplom Sozialpädagoge)
Paritätischer Wohlfahrtsverband · Bezirksverband Unterfranken – Selbsthilfekontaktstelle
Münzstr. 1 · 97070 Würzburg
Telefon: +49 931 35401-17 · E-Mail: selbsthilfe-ufr@paritaet-bayern.de

Landkreis Würzburg / Unterfranken

Kim Mundinger (Sozialpädagogin (BA))
Paritätischer Wohlfahrtsverband · Bezirksverband Unterfranken – Selbsthilfekontaktstelle / Schwerhörigenberatung
Münzstr. 1 · 97070 Würzburg
Telefon: +49 931 35401-16 · E-Mail: kim-mundinger@paritaet-bayern.de

Stadt Würzburg

Susanne Wundling (Diplom Sozialpädagogin)
Aktivbüro der Stadt Würzburg
Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg
Telefon: +49 9 31 37-3706 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de

Stadt Würzburg

Christian Holzinger
Leiter Aktivbüro der Stadt Würzburg
Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg
Telefon: +49 9 31-37-3908 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de



www.ukw.de

