



Qualitätsbericht Selbsthilfe 2025

zur Bewerbung für die Wiederauszeichnung
als Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

Universitätsklinikum Würzburg

Impressum

© 2025 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

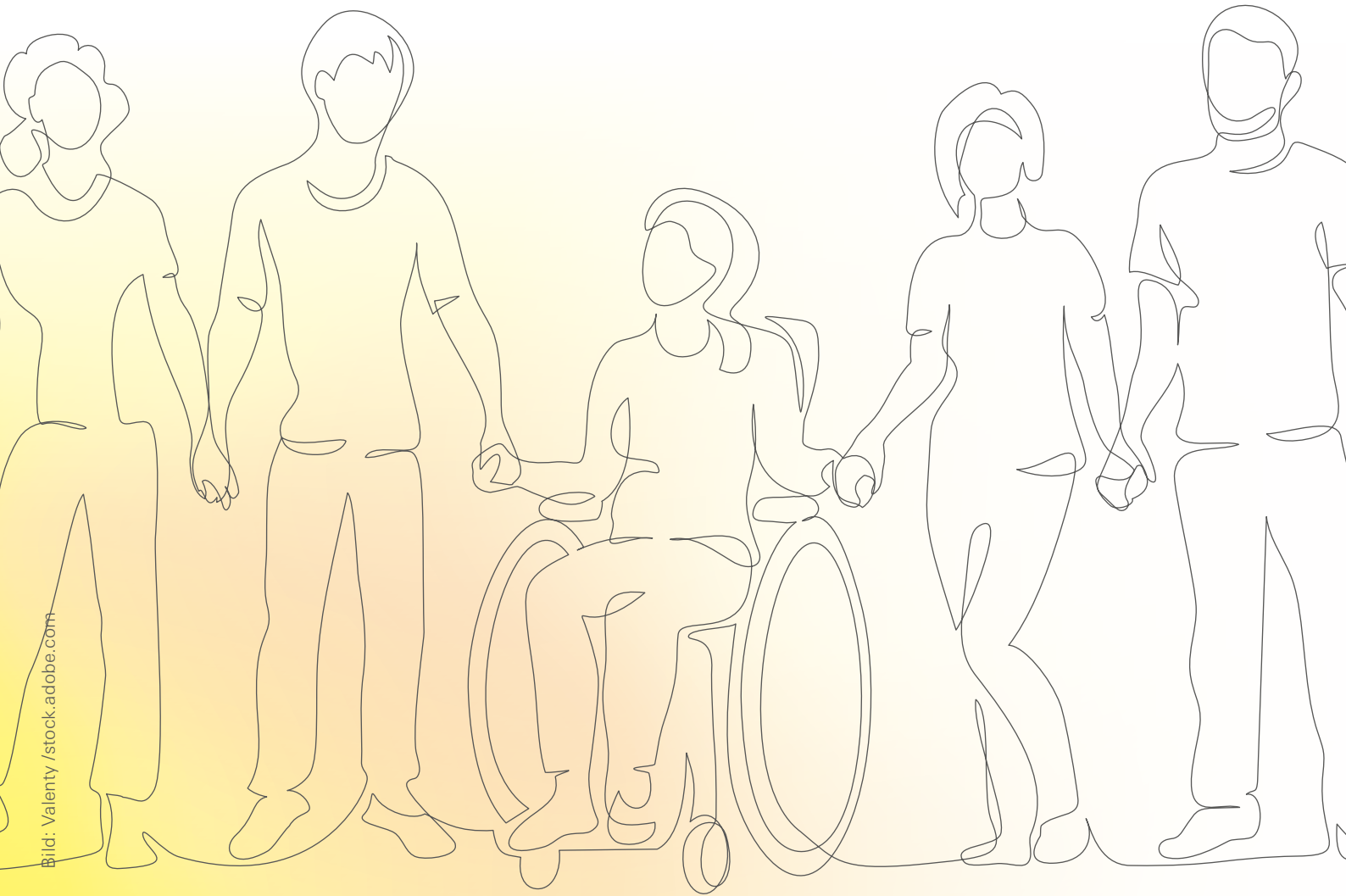
Titelbild: DragonImages - stock.adobe.com

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	5
Selbsthilfe: Unverzichtbare Ergänzung des Gesundheitssystems	
Kurzporträt des Universitätsklinikums Würzburg	6
Qualitätskriterium 1: Selbstdarstellung wird ermöglicht	8
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	18
Qualitätskriterium 7: Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht	20
Qualitätskriterium 8: Kooperation ist verlässlich gestaltet	22
Weitere Maßnahme	23
Ausblick und Danksagung	24
Verzeichnis der Mitwirkenden	26
Steuerkreis Universitätsklinikum Würzburg	
Beteiligte Selbsthilfegruppen	
Selbsthilfekontaktstellen	



Selbsthilfe: Unverzichtbare Ergänzung des Gesundheitssystems

Sehr geehrte Damen und Herren,

Selbsthilfe ist gelebte Mitmenschlichkeit – und eine unverzichtbare Ergänzung des klassischen Gesundheitssystems. Als Ärztlicher Direktor des Universitätsklinikums Würzburg weiß ich die Leistungen der Menschen in den Selbsthilfegruppen sehr zu schätzen. Ihr Wissen aus eigener Erfahrung ermöglicht für andere Betroffene eine Unterstützung jenseits dessen, was Ärzteschaft und Pflegekräfte vermögen. Selbsthilfe schafft einzigartige Räume des Verstehens und der Hoffnung.



Unsere Kooperation mit vielen Selbsthilfegruppen macht die Patientenversorgung vor, während und nach dem Krankenhausaufenthalt noch ganzheitlicher, empathischer – besser.

Dass unser Klinikum seit dem Jahr 2019 die Auszeichnung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ tragen darf, erfüllt mich mit Freude und Stolz. Das Prädikat ist für uns nicht nur Anerkennung, sondern auch Ansporn: Wir wollen die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe immer weiter stärken und die schon heute umfangreichen gemeinsamen Angebote stetig ausbauen.

Ich bedanke mich herzlichst bei allen Selbsthilfeaktiven, die unser Haus bereichern – durch Wissen, Dialogbereitschaft und die Kraft der Gemeinschaft.

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'v. Oertzen', written in a cursive style.

Prof. Dr. Tim J. von Oertzen
Ärztlicher Direktor und Vorstandsvorsitzender
des Universitätsklinikums Würzburg

Spitzenmedizin für die Region und darüber hinaus

Patientenversorgung und Forschung gehen am UKW Hand in Hand. Die intensive Verzahnung beider Bereiche ermöglicht Therapien, die nicht nur bundesweit, sondern auch international Beachtung finden. Die Forschungslandschaft des Klinikums ist breit gefächert – mit Schwerpunkten in den Bereichen Onkologie, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Neurowissenschaften, regenerativer Medizin sowie Infektions- und Immunforschung.

Vielfältige Struktur: Kliniken, Institute und interdisziplinäre Zentren

Zum UKW gehören 19 Kliniken inklusive Polikliniken, drei eigenständige Polikliniken sowie vier klinische Institute. Darüber hinaus umfasst die Struktur sechs wissenschaftliche Einrichtungen, drei eigenständige Abteilungen und acht universitäre Lehrstühle. Eine Vielzahl interdisziplinärer Kooperationen und spezialisierter Zentren garantiert eine umfassende, fachübergreifende medizinische Versorgung.

Ein bedeutender Arbeitgeber in Mainfranken

Mit über 8.100 Beschäftigten (2024) zählt das UKW zu den größten Arbeitgebern der Region. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich täglich für eine qualitativ hochwertige, patientenzentrierte Versorgung. Viele Auszeichnungen und Zertifizierungen – unter anderem Spitzenplatzierungen in den Rankings von Focus und Stern – unterstreichen das Leistungsniveau des Hauses.

Starke Ausbildung durch eigenes Bildungszentrum

Ein wesentlicher Partner in der Ausbildung künftiger Fachkräfte ist das dem UKW angegliederte Staatliche Berufliche Schulzentrum für Gesundheitsberufe Würzburg. Es vereint sechs Ausbildungsrichtungen unter einem Dach. Davon separat betreibt das Klinikum ferner eine topmoderne Schule für operationstechnische und anästhesietechnische Assistenzberufe.

Qualität verpflichtet zu kontinuierlicher Entwicklung

Transparenz, Qualitätssicherung und stetige Optimierung sind feste Bestandteile des Leitbilds des UKW. Dies spiegelt sich auch in der Zertifizierung nach dem KTQ-Verfahren wider – einem etablierten Qualitätsnachweis für Einrichtungen im Gesundheitswesen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Selbsthilfe als wertvolle Ressource

Die Kompetenzen der Selbsthilfe – das Erfahrungswissen und die Perspektive der Betroffenen – bergen großes Potenzial. Das UKW setzt sich dafür ein, dieses Wissen möglichst strukturiert und dauerhaft in medizinische und pflegerische Entscheidungsprozesse einzubeziehen, um Patientinnen, Patienten und Angehörige bestmöglich zu unterstützen.

Mehr Informationen zum Universitätsklinikum Würzburg finden Sie unter **www.ukw.de**

Als einziges Krankenhaus der Supramaximalversorgung in Unterfranken übernimmt das Universitäts-klinikum Würzburg (UKW) eine zentrale Rolle bei der medizinischen Versorgung der Region. Sein Einzugsgebiet umfasst über eine Million Menschen. Im Jahr 2024 wurden am UKW rund 310.000 Personen ambulant behandelt. Bei 1460 Planbetten kamen über 75.000 voll- und teilstationäre Patientinnen und Patienten dazu.



Qualitätskriterium 1



Übergeordneter Hinweis-Flyer auf die Selbsthilfekontaktstellen



www.ukw.de/selbsthilfe

Hinweise auf der UKW-Webseite unter dem Menüreiter „Selbsthilfe“



Rubrik „Netzwerk“ auf den Startseiten der einzelnen Kliniken



Ankündigung von Selbsthilfeveranstaltungen auf den unterschiedlichen Social-Media-Kanälen (Facebook, Instagram, LinkedIn etc.)

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.
- ▶ Aufnahme der Selbsthilfe auf die UKW-Webseite.
- ▶ Die Selbsthilfe kann Räume des Uniklinikums Würzburg für eigene Veranstaltungen und Gruppentreffen nutzen.
- ▶ Die Koordination in den Kliniken, z.B. die Auslage von Flyern, wird über die Selbsthilfebeauftragte organisiert.
- ▶ Auf die Selbsthilfe allgemein wird hingewiesen.
- ▶ In den Printmedien des UKW machen Beiträge und Anzeigen auf die Selbsthilfe aufmerksam.
- ▶ Selbsthilfegruppen können sich im Rahmen des Aktionstages „Gehen wir ein Stück des Weges gemeinsam“ vorstellen.

Maßnahmen

- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte organisiert auf Anfrage der Selbsthilfegruppen die Koordination mit den Kliniken.
- ▶ Ein Roll-Up weist auf den Auszeichnungsprozess und auf die Kontaktadressen der Prozesspartner hin.
- ▶ Ein spezieller Flyer enthält die Kontaktdaten der Partner des Auszeichnungsprozesses.
- ▶ Auf der Webseite ist ein allgemeiner Menüreiter „Selbsthilfe“ installiert – mit Infos zu den Partnern des Auszeichnungsprozesses (Selbsthilfekontaktstellen): www.ukw.de/patienten-besucher/selbsthilfe.
- ▶ Auf den jeweiligen Klinik-Webseiten ist unter dem Menüpunkt „Netzwerke“ die Kontaktadressen der Selbsthilfekontaktstellen veröffentlicht. Auf Wunsch können entsprechende Selbsthilfegruppen auf den individuellen Webseiten der Kliniken veröffentlicht werden. Beispiel: www.ukw.de/chirurgie-i/netzwerke.
- ▶ In der Rubrik „Selbsthilfe“ ist ein Veranstaltungskalender mit SH-Veranstaltungen des Klinikums eingerichtet.
- ▶ Eine Übersicht aller Selbsthilfeveranstaltungen findet man auf der Webseite: www.ukw.de/selbsthilfe.

- ▶ Zusätzlich werden alle relevanten Selbsthilfeveranstaltungen des Klinikums auf den unterschiedlichen Social-Media-Kanälen veröffentlicht (Facebook, Instagram, LinkedIn etc.).
- ▶ Auf Anfrage vermittelt die Selbsthilfebeauftragte Räume für die Treffen der Selbsthilfegruppen im UKW.
- ▶ Bei Bedarf vermittelt die Selbsthilfebeauftragte Ansprechpartner in den jeweiligen Kliniken und koordiniert die individuelle Flyer-Präsentation der Selbsthilfegruppen vor Ort.
- ▶ Die Selbsthilfe ist in relevante Publikationen des Klinikums aufgenommen, wie z.B.
 - ▷ die **Patientenbroschüre**
 - ▷ den **Patienten-Flyer des Entlassmanagements**
 - ▷ den **Flyer des Beschwerdemanagements**
- ▶ Im Magazin „UNI.KLINIK“ und der Mitarbeiterzeitschrift „**kl_{in}kum & wir**“ werden regelmäßig Anzeigen mit Hinweis auf die Selbsthilfekontaktstellen geschaltet.
- ▶ Der Aktionstag „Gehen wir ein Stück des Weges gemeinsam“ findet jährlich im Park des Tagungshauses Himmelspforten statt. Ziel des Aktionstages ist:
 - ▷ die Präsentation der Selbsthilfegruppen
 - ▷ die Präsentation des Klinikums und der Kooperationspartner mit einem eigenen Info-Stand
 - ▷ der Austausch innerhalb der Gruppen
 - ▷ an Selbsthilfe Interessierte niederschwellig anzusprechen

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.

Aktionstag „Gehen wir ein Stück des Weges gemeinsam!“



Bilder: Benedikt Knüttel



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



Anzeige in Magazinen des Klinikums
Beispiel: kl_{in}kum & wir, Ausgabe 01/2025



Individuelle Koordination von SHG mit unterschiedlichen Kliniken z.B. Med I, Chirurgie I, Med II etc.

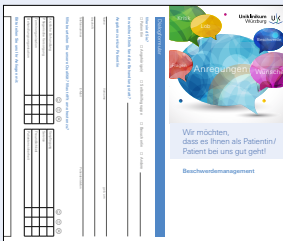
Qualitätskriterium 2



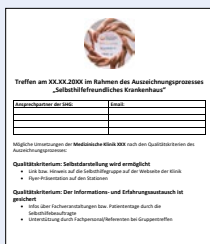
Hinweis im Patienten-Flyer beim Entlassmanagement



Hinweis auf die Selbsthilfe als Rubrik in der Patientenbroschüre



Hinweis im Flyer des Beschwerdemanagements



Individuelle Vereinbarungen mit Kliniken
z.B. Fachvorträge bei Gruppentreffen etc.

Qualitätskriterium 2: Auf Teilnahmemöglichkeit wird hingewiesen

Patienten 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 im Krankenhaus aufmerksam gemacht.

Ziele

- ▶ Auf die Selbsthilfe wird während des Klinikaufenthaltes persönlich und regelhaft hingewiesen.
- ▶ Im Entlassungsmanagement 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 unterschiedlichen Informationsflyer:
 - ▷ Hinweis-Flyer (Hinweis auf die Kontaktstellen der Selbsthilfe)
 - ▷ Klinikinterne Flyer mit Hinweis auf die Selbsthilfe: **Beschwerdemanagement, Entlassmanagement und Patientenbroschüre**
- ▶ Eigenes Roll-Up-Display mit Hinweis auf die Selbsthilfe unter dem Motto „Gemeinsam besser“.
- ▶ Hinweise auf die Selbsthilfe auf der Webseite des Universitätsklinikums (Menüreiter „Selbsthilfe“ und Menüpunkt „Netzwerke“ bei den klinik-eigenen Webseiten).
- ▶ Erstellung einer **digitalen Broschüre** mit Hinweis auf die Selbsthilfegruppen und Veröffentlichung auf der Webseite des Universitätsklinikums unter dem Menüreiter „Selbsthilfe“.
www.ukw.de/fileadmin/uk/selbsthilfe/Selbsthilfegruppen.pdf
- ▶ Die allgemeinen Visitenkarten mit Hinweis auf die Selbsthilfekontaktstellen und der Selbsthilfebeauftragten werden durch die Grünen Damen und Herren persönlich an die Patienten ausgehändigt.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte stellt 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.



Erstellung einer digitalen Broschüre



Bild: Givaga, Shotshop.com



Bild: Petra Winkelhardt

Die allgemeinen Visitenkarten werden durch die Grünen Damen und Herren den Patienten und Interessierten ausgehändigt.

Qualitätskriterium 3



Bildmarke als Zeichen der Kooperation
„Gemeinsam besser“



Beiträge in unterschiedlichen
Magazinen/Formaten des Klinikums
(Beispiel klinikum&wir, Ausgabe 03/2024
– Aktionstag)



Organisation eines neuen Imagefilms
mit der Selbsthilfe



Einladungen zu allen relevanten
Veranstaltungen des Klinikums auf der
Webseite des Uniklinikums und auf dem
Veranstaltungskalender der Stadt Würzburg

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 gibt ein gemeinsames Siegel (Bildmarke) für die Selbsthilfe, die Kooperationspartner und für das UKW.
- ▶ 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: www.ukw.de/selbsthilfe.
- ▶ 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 wurde eine Bildmarke entwickelt, die die Kooperation mit dem Universitätsklinikum, den Kooperationspartnern und der Selbsthilfe darstellt.
- ▶ Die Bildmarke wird bei Bedarf angepasst und der Selbsthilfe zur Verfügung gestellt.
- ▶ 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 und den Paritätischen Wohlfahrtsverband bezüglich aller relevanten Veranstaltungen (Patiententage, Abendsprechstunde etc.). Die Selbsthilfekontaktstellen übernehmen die entsprechenden Einladungen an die Selbsthilfegruppen.
- ▶ Alle Selbsthilfegruppen können ihre Teilnahme und Unterstützung an 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.
- ▶ Der Selbsthilfe wird bei relevanten Öffentlichkeitsveranstaltungen eine separate Ausstellungsmöglichkeit angeboten.
Beispiel: Mainfrankenmesse, Würzburger Gesundheitstag etc.

- ▶ Das UKW organisiert alle zwei Jahre den Weltpankreaskrebstag in Kooperation mit der Selbsthilfegruppe AdP e.V.
- ▶ Die Selbsthilfe und das UKW entwickelten gemeinsam einen neuen Imagefilm am Aktionstag „Gehen wir ein Stück des Weges gemeinsam“. Dieser ist auf der Webseite des Klinikums für alle Interessenten zugänglich.



Das UKW organisiert alle zwei Jahre den Weltpankreaskrebstag in Kooperation mit der Selbsthilfegruppe AdP e.V.

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“.



Der Selbsthilfe wird bei relevanten Öffentlichkeitsveranstaltungen eine separate Ausstellungsmöglichkeit angeboten, z.B. Gesundheitstag, Mainfrankenmesse etc.

Qualitätskriterium 4

Qualitätskriterium 4: Ein Ansprechpartner ist benannt

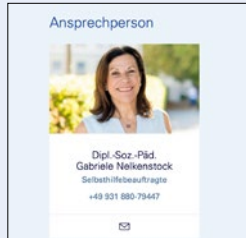
Das Krankenhaus hat eine Selbsthilfebeauftragte benannt.

Ziele

- ▶ Das Krankenhaus hat eine Selbsthilfebeauftragte und eine offizielle Vertretung. Deren Aufgaben und Funktionen sind schriftlich festgelegt und dokumentiert.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte ist intern und extern bekannt.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte ist in stetigem Kontakt mit den Selbsthilfegruppen.
- ▶ 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 Sommerfest der SHG Phoenix, Jubiläen etc.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte ist Ansprechpartnerin für alle Belange der Selbsthilfe.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert die Zusammenarbeit der Selbsthilfe mit dem Klinikum.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte nimmt an übergeordneten öffentlichen Veranstaltungen aus dem Themenfeld „Selbsthilfe“ teil, z.B. Bayernweites Austauschtreffen für ausgezeichnete Kliniken etc.
- ▶ Auf der Webseite und im Intranet des Universitätsklinikums ist die Selbsthilfebeauftragte mit allen relevanten Daten präsent: www.ukw.de/patienten-besucher/selbsthilfe.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte hat 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 interne Ansprechpartnerin für die Selbsthilfe.



Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert die Zusammenarbeit der Selbsthilfe mit dem Klinikum. Die Kontaktdaten sind im Internet und Intranet zu finden.



selbsthilfe@ukw.de

E-Mailadresse für die SH-Beauftragte



Funktionsbeschreibung der Selbsthilfebeauftragten im Intranet & Internet



Die Selbsthilfebeauftragte ist bei öffentlichen Veranstaltungen der Selbsthilfe präsent

Gabriele Nelkenstock, die Selbsthilfebeauftragte des UKW

Gabriele Nelkenstock ist die Selbsthilfebeauftragte des Universitätsklinikums 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 Universitätsklinikum Würzburg sehr gut. Mit der Benennung einer n 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. Interne Ansprechpartnerin für die Selbsthilfe 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.



Kennenlernen der Selbsthilfegruppen bei Veranstaltungen



Die Selbsthilfebeauftragte unterstützt Anliegen der Selbsthilfegruppen z.B. Beitrag der SHG Phoenix im „klinikum&wir“

Qualitätskriterium 5



Allgemeine Vorträge für die Selbsthilfe

Qualitätskriterium 5: Der Informations- und Erfahrungsaustausch ist gesichert

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

Ziele

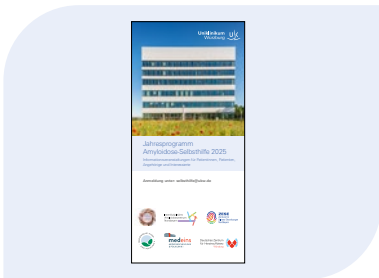
- ▶ Die Beschäftigten des Klinikums nutzen die Erfahrungen der Selbsthilfe, um ihr Wissen aus Betroffenen Sicht zu ergänzen.
- ▶ Die Selbsthilfegruppen nutzen das Expertenwissen der Klinikumsmitarbeiter/innen für die Erweiterung ihrer Fachkompetenz.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte stellt den Gruppen über die Selbsthilfekontaktstellen interessante Terminhinweise zur Verfügung, wie z.B. Einladungen zu Patientenveranstaltungen etc.
- ▶ Die Selbsthilfe wird über selbsthilferelevante Neuigkeiten aus dem Klinikum informiert.

Maßnahmen

- ▶ Expertenwissen und Betroffenenwissen werden bei relevanten Veranstaltungen zusammengeführt, beispielsweise durch Berichte, Vorträge von Betroffenen bei Patientenveranstaltungen und Kongressen, wie z.B. Brustkrebs- oder Myelom-Foren etc.
- ▶ Das Klinikum organisiert und erstellt in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe einen „Bettanhänger“ für blinde/sehbehinderte und schwerhörige/hörbehinderte Patienten zur Information für die Mitarbeiter des Klinikums.
- ▶ Das Klinikum unterstützt Schwerhörige und Hörbehinderte mittels einer eigenen induktiven Höranlage.
- ▶ Auf Wunsch stellen das Universitätsklinikum und die jeweiligen Kliniken den Selbsthilfegruppen Experten zur Verfügung. Sie referieren dann für die Mitglieder der Selbsthilfegruppen oder bilden deren Gruppenleiter fort. Die Koordination übernimmt die Selbsthilfebeauftragte.
- ▶ Es werden individuelle Fachvorträge für die Selbsthilfe organisiert, z.B. zum Thema „Ernährung“, „Bewegung“ „Resilienz“ etc.
- ▶ Ausgewählte Patientenveranstaltungen werden in der Mediathek des Klinikums und auf YouTube veröffentlicht.
- ▶ Alle relevanten Veranstaltungen des Klinikums werden den Selbsthilfegruppen über die Selbsthilfekontaktstellen mitgeteilt. Die Selbsthilfebeauftragte übernimmt die Kommunikation.



Veröffentlichung von ausgewählten Patientenveranstaltungen in der Mediathek des Klinikums



Die Selbsthilfebeauftragte vermittelt auf Wunsch Referentinnen und Referenten an die Selbsthilfe.



Die Selbsthilfe wird über klinikumseigene Magazine, Webseite des Klinikums, Social Media, Presseinformationen etc. über relevante Neuigkeiten am Klinikum informiert.

- ▶ Die Selbsthilfe wird über klinikumseigene Magazine, Webseite des Klinikums, Social Media, Presseinformationen etc. über relevante Neuigkeiten am Klinikum informiert. Auf Wunsch können Selbsthilfegruppen das Magazin auch postalisch erhalten.
- ▶ Die Selbsthilfe wird über relevante Neuigkeiten am Klinikum durch die Selbsthilfekontaktstellen informiert, beispielsweise Patiententage, „Abendsprechstunde“ etc.

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.

Aktive Einbindung der Selbsthilfe an Patiententagen



Die Selbsthilfe wird über relevante Neuigkeiten am Klinikum durch die Selbsthilfekontaktstellen informiert



Das Klinikum organisiert und erstellt in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe einen „Bettanhänger“ für blinde/sehbehinderte und schwerhörige/hörbehinderte Patienten



Das Klinikum unterstützt Schwerhörige und Hörbehinderte mittels einer eigenen induktiven Höranlage



Alle Informationen zur Selbsthilfe am UKW werden in die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen.



Intranet (eigener Kanal „Selbsthilfe“) ist eine Informationsplattform für alle Mitarbeiter des Klinikums. Alle aktuellen Entwicklungen und Infos zur SH werden dort allen Mitarbeitern präsentiert.

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.
- ▶ Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Selbsthilfe mit ihren Wirkweisen und Qualitäten.
- ▶ In Zusammenarbeit mit dem Staatlichen Beruflichen Schulzentrum für Gesundheitsberufe und der Akademie des Klinikums organisiert die Selbsthilfebeauftragte Schulungen zum Thema „Selbsthilfe“.

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 stehen im Internet und Intranet **Hinweise auf die übergeordneten Kontaktstellen zur Verfügung**.
- ▶ Im Intranet (eine klinikinterne Kommunikationsplattform) ist ein eigene/r „Kanal/Absenderadresse“ zum Thema „Selbsthilfe“ erstellt, d.h. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden stetig und nachhaltig über Aktivitäten der Selbsthilfe und den Prozess des „Selbsthilfefreundlichen Krankenhauses“ informiert.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte organisiert Schulveranstaltungen zum Thema „Selbsthilfe“ am Staatlichen Beruflichen Schulzentrum für Gesundheitsberufe und an der Akademie des Klinikums. Sie koordiniert die inhaltliche Umsetzung mit den beteiligten Selbsthilfegruppen und bespricht die Themen mit den Lehrkörpern.

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.

Die Selbsthilfebeauftragte organisiert Schulveranstaltungen zum Thema „Selbsthilfe“.



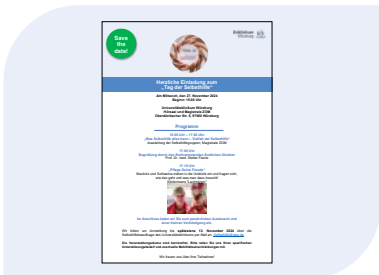
Qualitätskriterium 7



Wahl der Selbsthilfevertreter
Turnus: 3 Jahre



Rollenbeschreibung der Selbsthilfevertreterin



Die Selbsthilfevertreterin ist in die Planung ausgesuchter Veranstaltungen eingebunden.



Die Selbsthilfe wird zum jährlichen Ethiktag eingeladen.

Qualitätskriterium 7: Partizipation der Selbsthilfe wird ermöglicht

Das Krankenhaus ermöglicht Selbsthilfegruppe 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.
- ▶ Es findet ein jährliches Treffen der Selbsthilfevertreterin mit der Selbsthilfebeauftragten statt.
- ▶ Die Rolle der Selbsthilfevertreterin ist der Selbsthilfe bekannt.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterin wird in die Planung relevanter Veranstaltungen einbezogen.

Maßnahmen

- ▶ Die Selbsthilfe wird zum jährlichen Ethiktag eingeladen.
- ▶ Die Teilnehmer des Qualitätszirkels wählten Dorothea Eirich (Bundesverband der Organtransplantierten e.V.) für 3 Jahre als Selbsthilfevertreterin.
- ▶ Die Rollenbeschreibung der Selbsthilfevertreterin wurde der gesamten Selbsthilfe zur Verfügung gestellt.
- ▶ Die gewählte Selbsthilfevertreterin nimmt an relevanten Gremien teil.
- ▶ Anlaufstelle für Beschwerden, Anregungen und Lob sind Susanne Berninger und ihr Team vom Beschwerdemanagement des UKW und die Selbsthilfebeauftragte.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterin trifft sich gemeinsam mit der Selbsthilfebeauftragten jährlich zu einem persönlichen Austausch.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterin ist in die Planung ausgesuchter Veranstaltungen eingebunden.

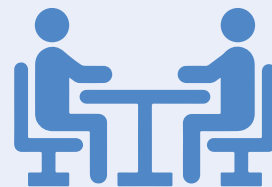
Das Universitätsklinikum Würzburg ermöglicht den Selbsthilfegruppen eine Teilhabe auf Augenhöhe. Als geschätzte Partner können sie an krankheitsspezifischen Gruppen mitwirken.

Unsere Selbsthilfevertreterin



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.



Die Selbsthilfevertreterin trifft sich jährlich mit der Selbsthilfebeauftragten zu einem persönlichen Austausch.

Die Selbsthilfebeauftragte ist u.a. Anlaufstelle für Beschwerden, Anregungen und Lob.





Kooperationsvereinbarung wurde erstellt



Jährliches Austauschtreffen
Ziel: Reflektion und Kontrolle
der vereinbarten Ziele

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

- ▶ Der Steuerkreis des Klinikums und die im Qualitätszirkel beteiligten Selbsthilfekontaktstellen stimmten einer Rahmen-Kooperationsvereinbarung zu. Diese wurde von den jeweiligen Vertretern unterzeichnet.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte lädt in Zusammenarbeit mit den Selbsthilfekontaktstellen einmal jährlich zu einem Qualitätszirkel ein. Ziel des Treffens ist es, die Umsetzungen aller Maßnahmen zu prüfen und bei Bedarf Vorgehensweisen zu aktualisieren und anzupassen.

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.

Weitere Maßnahme

Ziel

- Ein Austausch mit den vom Netzwerk ausgezeichneten Einrichtungen in Bayern findet regelmäßig statt.

Maßnahmen

- Die Selbstbeauftragten der ausgezeichneten Einrichtungen treffen sich vierteljährlich (digital) zum persönlichen Austausch.



Regelmäßiger Austausch mit den vom Netzwerk ausgezeichneten Einrichtungen in Bayern.

Bei einem regelmäßigen Austausch werden gemeinsame Projekte und Aktionen geplant.





Gemeinsam wachsen – gemeinsam gestalten

Der Weg zum „Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus“ erfordert eine Kultur des Miteinanders. In enger Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen, den Kontaktstellen und unseren Partnern konnten wir in den letzten Jahren sichtbare Fortschritte erzielen. Was mit ersten Ideen begann, ist zu einem erprobten Netzwerk gewachsen – getragen von gegenseitiger Wertschätzung und geteiltem Erfahrungswissen.

Möglich gemacht wurde diese Entwicklung durch die vielen Begegnungen auf Augenhöhe. Sie haben uns gezeigt, was wir mit echter Teilhabe, verlässlicher Kommunikation und einem offenen Ohr für die Patientinnen und Patienten wie auch für das Klinikum alles bewegen können.

Der Aufbau einer selbsthilfefreundlichen Struktur ist ein Prozess, der Zeit, Engagement und gemeinsame Ausdauer verlangt. Umso mehr freuen wir uns, dass wir auch in Zukunft auf die Unterstützung und Impulse all jener zählen können, die diesen Weg mit uns gehen – im Speziellen:

- ▶ die Unterstützerinnen und Unterstützer aus den verschiedenen Selbsthilfegruppen,
- ▶ die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Aktivbüros der Stadt Würzburg und des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Unterfranken,
- ▶ die beteiligten Vertreterinnen und Vertreter des Universitätsklinikums Würzburg.

Ihnen allen sagen wir mit Überzeugung und von Herzen:

Danke! Danke für Ihre Zeit, Ihre Ideen, Ihre Bereitschaft zum Mitwirken – und nicht zuletzt für Ihr Vertrauen.

Wir freuen uns auf alles, was noch vor uns liegt.

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

Dr. Gerhard Schwarzmann

Referent des ärztlichen Direktors, Universitätsklinikum Würzburg

Susanne Just

Interne Ansprechpartnerin für die Selbsthilfe, Universitätsklinikum Würzburg

Gabriele Nelkenstock

Selbsthilfebeauftragte, Universitätsklinikum Würzburg

Verzeichnis der Mitwirkenden

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

Steuerkreis Universitätsklinikum Würzburg

Dr. Gerhard Schwarzmann

Referent Ärztlicher Direktor

Universitätsklinikum Würzburg · Oberdürrbacher Str. 6 (A1.0.148) · 97080 Würzburg

E-Mail: schwarzman_g@ukw.de

Susanne Just

Stabsstelle Kommunikation · Interne Ansprechpartnerin für die Selbsthilfe

Universitätsklinikum Würzburg · Josef-Schneider-Str. 2, Haus D2 · 97080 Würzburg

E-Mail: just_s@ukw.de

Gabriele Nelkenstock

Diplom Sozialpädagogin · Selbsthilfebeauftragte für das UKW

Zeller Str. 10 · 97082 Würzburg

Telefon: +49 931 880-79447 · E-Mail: selbsthilfe@ukw.de

Beteiligte Selbsthilfegruppen

- ▶ Adipositas Selbsthilfegruppe
- ▶ Amyloidoseselbsthilfegruppe AmyS
- ▶ Asthma und COPD-Kranke, Selbsthilfegruppe Würzburg und Umgebung
- ▶ Bauchspeicheldrüsengruppe Würzburg-Unterfranken/ AdP e.V.
- ▶ Bayerischer Blinden- und Sehbehindertenbund e.V. / Blickpunkt Auge
- ▶ Bezirksverband Unterfranken der Schwerhörigenvereine und Selbsthilfegruppen e.V.
- ▶ Bundesselbsthilfeverband für Osteoporose e.V. (BfO)
- ▶ Bundesverband Organtransplantierter e.V., Regionalgruppe Würzburg und Umland
- ▶ Cochlea Implantat Selbsthilfegruppe
- ▶ Coda-Gruppe (Coabhängigkeit)
- ▶ Deutsche Gesellschaft für Muskelkranke e.V. (DGM)
- ▶ Ihr Demenz-Lotse
- ▶ Kreuzbund Würzburg
- ▶ Lymphselbsthilfe e.V.
- ▶ Osteoporose Selbsthilfe Landesverband Bayern
- ▶ Phoenix SHG
- ▶ Rheumaliga Würzburg
- ▶ Sarkoidose SHG
- ▶ Selbsthilfegruppe „Team Vorsicht“ für Corona-Risikopersonen und andere Vorsichtige“
- ▶ SelbstHilfeGruppe 3 Leukämie und Lymphome Würzburg Bayerische Krebsgesellschaft
- ▶ Selbsthilfegruppe Asthma und COPD
- ▶ Selbsthilfegruppe Myelom Würzburg

- ▶ Selbsthilfegruppe NTE Wü/Ufr. (NahTodErfahrung)
- ▶ SHG Aphasiezentrum Unterfranken Männergruppe
- ▶ SHG Zöliakie Treff
- ▶ Ticstörung & Tourette-Syndrom Würzburg/Selbsthilfegruppe Unterfranken
- ▶ Verein der Schwerhörigen Würzburg

Weitere Unterstützer

- ▶ Grüne Damen und Herren des Universitätsklinikums Würzburg
- ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Universitätsklinikums Würzburg

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

Julia Kratz (Sozialpädagogin, FH)

Paritätischer Wohlfahrtsverband · Bezirksverband Unterfranken – Selbsthilfekontaktstelle /

Schwerhörigenberatung

Münzstr. 1 · 97070 Würzburg

Telefon: +49 931 35401-16 · E-Mail: julia.kratz@paritaet-bayern.de

Stadt Würzburg

Kristin Funk

Kommissarische Dienststellenleitung, Aktivbüro der Stadt Würzburg

Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg

Telefon: +49 9 31-37-3936 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de

Stadt Würzburg

Verena Heymanns (Sozialpädagogin M.S.M.)

Aktivbüro der Stadt Würzburg

Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg

Telefon: +49 9 31 37-2707 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de

Stadt Würzburg

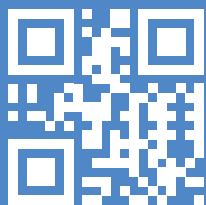
Stadt Würzburg

Susanne Wundling (Diplom Sozialpädagogin)

Aktivbüro der Stadt Würzburg

Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg

Telefon: +49 9 31 37-3706 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de



www.ukw.de