



Qualitätsbericht Selbsthilfe 2022

zur Bewerbung für die Wiederauszeichnung
als Selbsthilfefreundliches Krankenhaus

Universitätsklinikum Würzburg

© 2022 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](https://www.gettyimages.com/detail/stock-photo/1185444481/1185444481?from_view=detail&from_opening_time=0)

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	
Selbsthilfefreundliches Krankenhaus: Bestätigt und verstetigt	05
Kurzportrait	
Universitätsklinikum Würzburg: Großkrankenhaus mit Spitzenleistungen	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	20
Rückblick und Danksagung	21
Verzeichnis der Mitwirkenden	22
Steuerkreis Universitätsklinikum Würzburg	
Beteiligte Selbsthilfegruppen	
Weitere Unterstützer	
Selbsthilfekontaktstellen	



Selbsthilfefreundliches Krankenhaus: Bestätigt und verstetigt

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit großen Hoffnungen bewirbt sich das Universitätsklinikum Würzburg erneut beim bundesweiten Netzwerk „Selbsthilfefreundlichkeit und Patientenorientierung im Gesundheitswesen“ um das Siegel „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“. Drei Jahre nach der Erstvergabe streben wir so nach Bestätigung und Verstetigung. Bestätigung dafür, dass es uns gelungen ist, in der Zwischenzeit an dem selbstgesteckten Ziel einer größtmöglichen Selbsthilfefreundlichkeit weiter zu wachsen. So haben wir in enger Kooperation mit den Selbsthilfegruppen – trotz der zahlreichen Erschwernisse der Corona-Pandemie – zum Nutzen unserer Patientinnen und Patienten an vielen Stellen weitere Verbesserungen erzielt. Besonders gedankt sei hier den beiden gewählten Selbsthilfevertreterinnen Dr. Renate Fiedler und Dorothea Eirich für ihren unermüdlichen Einsatz.

Gleichzeitig wäre die Folge-Auszeichnung ein Signal, dass die geschaffenen Strukturen auch in Zukunft weiter verstetigt werden. Zusammen mit auch zukünftig immer neuen Lösungen sollen sie sich zu einem festen Qualitätsmerkmal des UKW verdichten.

Welche konkreten Schritte wir auf diesem erfolgreichen Weg in den vergangenen drei Jahren zurückgelegt haben, können Sie diesem Qualitätsbericht entnehmen. Ich wünsche interessante Einblicke!



Bild: privat

A handwritten signature in blue ink, reading "Jens Maschmann". The signature is fluid and cursive.

Prof. Dr. Jens Maschmann
Ärztlicher Direktor des Universitätsklinikums Würzburg

Universitätsklinikum Würzburg: Großkrankenhaus mit Spitzenleistungen

Das Universitätsklinikum Würzburg (UKW) ist das einzige Krankenhaus der Supramaximalversorgung in Unterfranken. Sein Einzugsgebiet deckt eine Region mit über einer Million Einwohnerinnen und Einwohnern ab. Im Jahr 2021 versorgte das UKW mit über 1.400 Betten mehr als 58.000 stationäre und über 263.000 ambulante Fälle.

Für medizinische Topleistungen und Spitzenforschung zum Wohl der Patientinnen und Patienten sind am UKW Patientenversorgung und Wissenschaft eng miteinander verzahnt. Einige der gebotenen Therapien üben eine bundesweite, teilweise sogar weltweite Anziehungskraft aus.

Auch die Forschung hat hier internationales Niveau. Forschungsschwerpunkte der Würzburger Universitätsmedizin sind Krebs, Herz-Kreislauf, Neurowissenschaften, Regenerative Medizin sowie Infektion/Immunologie.

Kliniken, Polikliniken, Institute und Zentren

Dem UKW gehören 19 Kliniken mit Polikliniken und drei selbständige Polikliniken sowie drei klinische Institute an. Integriert sind sechs wissenschaftliche Einrichtungen, drei selbständige Abteilungen und sechs Lehrstühle. Zahlreiche fächerübergreifende Kooperationen und diverse Zentren ermöglichen ganzheitliche Diagnosen und Therapien.

Größter Arbeitgeber Mainfrankens

Fast 7.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen das Klinikum zu einem der größten Arbeitgeber der Region. Sie garantieren eine patientenorientierte Medizin und eine Pflege nach anerkannten Qualitätsstandards. Die Leistungen des UKW sind vielfach zertifiziert und ausgezeichnet. Beispielsweise belegt es in den bundesweiten Ärzte- und Krankenhaus-Rankings der Magazine Focus und Stern regelmäßig vordere Plätze.

Nachwuchs aus dem Beruflichen Schulzentrum

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

Nachweisliches Streben nach Verbesserung

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

Die Potenziale der Selbsthilfe ausschöpfen

Im Erfahrungswissen und in der Betroffenenkompetenz der Selbsthilfe stecken ebenfalls große Verbesserungspotenzial. In Dienste der Patientinnen und Patienten sowie ihrer Angehörigen soll dieses Know-how in Zukunft noch stärker und strukturierter in das ärztliche und pflegerische Handeln einfließen.

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

Große Bau-Pläne für die Zukunft des UKW

Auf einem zehn Hektar großen Areal nördlich der Zentren für Operative und Innere Medizin will sich das Universitätsklinikum Würzburg baulich und strukturell weiterentwickeln. Unter anderem sollen dort ein neues Zentrum Frauen-Mutter-Kind sowie ein neuer Komplex für die Kopfkliniken entstehen. Mit dem sogenannten Erweiterungsgelände Nord wird das Tor aufgestoßen für die Zukunftssicherheit der Würzburger Universitätsmedizin. Die ersten Bauarbeiten auf dem Areal werden bei störungsfreier Planung für das Jahr 2025 erwartet.



Erweiterungsgelände Nord

Siegerentwurf HASCHER JEHL Architektur (Berlin) © H.-J. Wuthenow

Qualitätskriterium 1



Übergeordneter Hinweis-Flyer auf alle relevanten Selbsthilfekontaktstellen



Individuelle Flyerpräsentation der Selbsthilfegruppen in den Kliniken



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



Während der Pandemie: Koordination von externen Räumlichkeiten durch die Selbsthilfebeauftragte.

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, 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 Universitätsklinikums 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.

Maßnahmen:

- ▶ Die externe 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 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 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
- ▶ Auf Anfrage vermittelt die Selbsthilfebeauftragte Räume für die Treffen der Selbsthilfegruppen im UKW.
- ▶ Vorgehensweise im Rahmen der Pandemie: Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert und organisiert externe Räumlichkeiten für die Selbsthilfe.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte vernetzt bei Bedarf mit Ansprechpartner in den jeweiligen Kliniken und koordiniert die individuelle Flyer-Präsentation der Selbsthilfegruppen in den Kliniken.

- ▶ Die Selbsthilfe ist in relevante Publikationen des Klinikums aufgenommen, wie z.B.
 - ▷ die **Patientenbroschüre**
 - ▷ den **Patienten-Flyer des Entlassmanagements**
 - ▷ den **Flyer des Beschwerdemanagements**
- ▶ Das Universitätsklinikum kündigt Selbsthilfeveranstaltungen auf den unterschiedlichen Social-Media-Kanälen (Facebook, Instagram, LinkedIn etc.) an.
- ▶ Im Magazin „**UNI.KLINIK**“ und der Mitarbeiterzeitschrift „**linikum & wir**“ werden Anzeigen mit Hinweis auf die Selbsthilfekontaktstellen organisiert.



Koordination der Raumbelagung durch die Selbsthilfebeauftragte

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



▶ www.ukw.de/selbsthilfe

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



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



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

Patientinnen und 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 Entlassmanagement wird auf die Selbsthilfe aufmerksam gemacht.

Maßnahmen:

- ▶ Alle medizinisch relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weisen pro-aktiv auf die Selbsthilfe hin.
- ▶ Zusätzliche Hinweise auf die Selbsthilfe bieten die unterschiedlichen Informationsflyer:
 - ▷ Hinweis-Flyer (Hinweis auf die Kontaktstellen der Selbsthilfe)
 - ▷ Klinikinterner 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 klinikeigenen Webseiten).
- ▶ Erstellung einer **digitalen Broschüre** mit Hinweis auf die Selbsthilfegruppen und Veröffentlichung auf der Webseite des Universitätsklinikums unter dem Menüreiter „Selbsthilfe“.
- ▶ Die allgemeinen Visitenkarten mit Hinweis auf die Selbsthilfekontaktstellen und der Selbsthilfebeauftragten werden durch die Grünen Damen und Herren persönlich an die Patientinnen und 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 Patientinnen und 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, Shutterstock.com



Die allgemeinen Visitenkarten werden durch die Grünen Damen und Herren persönlich an Patientinnen und Patienten ausgehändigt

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.
- ▶ Der Tag der Selbsthilfe wird von den Selbsthilfevertreterinnen 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 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 2021, Würzburger Gesundheitstag 2022 etc.
- ▶ Die Selbsthilfe und das UKW entwickelten gemeinsam einen Imagefilm. Dieser ist auf der Webseite des Klinikums für alle Interessenten zugänglich.



Der Selbsthilfe wird bei relevanten Öffentlichkeitsveranstaltungen eine separate Ausstellungsmöglichkeit angeboten.



Jährlicher Tag des Ehrenamts – Tag der Selbsthilfe am 05.12.2020

- ▷ Festakt
- ▷ Vorstellung drei regionale Selbsthilfegruppen
- ▷ Übertragung in alle Krankenzimmer über den klinikeigenen TV-Kanal

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“.



Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert die Zusammenarbeit der Selbsthilfe mit dem Klinikum

Ansprechpartner



Die Funktionsbeschreibung und Kontaktdaten der Selbsthilfebeauftragten sind im Internet und Intranet veröffentlicht



► selbsthilfe@ukw.de

Mailadresse für die Selbsthilfebeauftragte

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 werden 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 das Jubiläum „10 Jahre Phoenix“ am 06. Juli 2019, Grußworte am Diözesantreffen am 16. Oktober 2022 etc.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte ist Ansprechpartnerin für alle Belange der Selbsthilfe.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert die Zusammenarbeit der Selbsthilfe mit dem Klinikum.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte unterstützt Anliegen der Selbsthilfegruppen z.B. digitale Besuchsdienste in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe und dem Klinikum.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte nimmt an übergeordneten öffentlichen Veranstaltungen aus dem Themenfeld „Selbsthilfe“ teil, z.B. 13. Bayerischer Selbsthilfekongress am 30. Juli 2022 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.

Gabriele Nelkenstock, die externe Selbsthilfebeauftragte des UKW



Gabriele Nelkenstock ist die externe 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 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. Interne Ansprechpartnerin für die Selbsthilfe ist Susanne Just von der Stabsstelle Kommunikation des Universitätsklinikums Würzburg.



Kennenlernen der Selbsthilfegruppen bei Veranstaltungen



Selbsthilfebeauftragte ist bei öffentlichen Veranstaltungen der Selbsthilfe präsent

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.



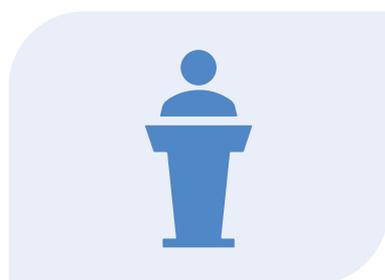
Die externe Selbsthilfebeauftragte organisierte im Jahr 2022 das erste Austauschtreffen der ausgezeichneten Einrichtungen in Bayern am UKW. Bei diesem jährlichen Treffen diskutieren Mitglieder der Steuerkreise, Selbsthilfevertreterinnen und Selbsthilfekontaktstellen über neue Umsetzungsideen, Maßnahmen und Kooperationen im Rahmen des „Selbsthilfefreundlichen Krankenhauses“.



Individuelle Vorträge für die Selbsthilfe und Veröffentlichung der Vorträge in der Mediathek des Klinikums



Aktive Einbindung in Patiententage z.B. Abendsprechstunde oder Infotage



Die Selbsthilfebeauftragte vermittelt auf Wunsch Referentinnen und Referenten an die Selbsthilfe



Die Selbsthilfe wird über relevante Neuigkeiten am Klinikum durch die Selbsthilfekontaktstellen und über klinikumseigene Magazine, Webseite des Klinikums informiert.

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 Betroffenen­sicht zu ergänzen.
- ▶ Die Selbsthilfegruppen nutzen das Expertenwissen der Klinikumsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter 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 relevante Neuigkeiten aus dem Klinikum informiert.

Maßnahmen:

- ▶ Experten- und Betroffenenwissen werden bei relevanten Veranstaltungen zusammengeführt, beispielsweise durch Berichte, Vorträge von Betroffenen bei Patientenveranstaltungen und Kongressen, wie z.B. Brustkrebs- oder Myelom-Foren, DLH Kongress Würzburg etc.
- ▶ Auf Wunsch stellen das UKW und die jeweiligen Kliniken den Selbsthilfegruppen Expertinnen und Experten zur Verfügung. Sie referieren dann für die Mitglieder der Selbsthilfegruppen oder bilden deren Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter fort.
Die Koordination übernimmt die Selbsthilfebeauftragte.
- ▶ Es werden individuelle Vorträge für die Selbsthilfe organisiert, z.B.: „Aus Krisen lernen, an Herausforderungen wachsen! Was sagt uns die Resilienzforschung?“.
- ▶ Die Vorträge werden in der Mediathek des Klinikums unter der Kategorie „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ und auf YouTube veröffentlicht.
- ▶ Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert die Veröffentlichung aller relevanter Veranstaltungen des Klinikums über die Kontaktstellen.
- ▶ 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.

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

Qualitätskriterium 6: Zum Thema Selbsthilfe wird qualifiziert

Die Mitarbeiterinnen und 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 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) wurde 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.
- ▶ In Zusammenarbeit mit dem Staatlichen Beruflichen Schulzentrum für Gesundheitsberufe organisiert die Selbsthilfebeauftragte Schulungen zum Thema „Selbsthilfe“. Die Selbsthilfebeauftragte koordiniert die inhaltliche und zeitliche Umsetzung mit der Schulleiterin und den entsprechenden Selbsthilfegruppen. Zusätzlich wird im Rahmen der Schulveranstaltungen die Selbsthilfe mit all ihren Vorteilen und Facetten in Form einer Präsentation vorgestellt.

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen.



Alle aktuellen Entwicklungen und Infos zur Selbsthilfe werden allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikums im Intranet präsentiert.



Das Universitätsklinikum organisiert Schulveranstaltungen zum Thema „Selbsthilfe“ am Staatlichen Beruflichen Schulzentrum für Gesundheitsberufe.



Dr. Renate Fiedler



Dorothea Eirich

Wahl der Selbsthilfevertreterinnen
und Selbsthilfevertreter
Turnus: 2 Jahre

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.
- ▶ Es findet ein jährliches Treffen der Selbsthilfevertreterinnen mit der Selbsthilfebeauftragten statt.
- ▶ Die Rolle der Selbsthilfevertreterinnen ist der Selbsthilfe bekannt.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterinnen werden in die Planung relevanter Veranstaltungen einbezogen.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterinnen organisieren in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfebeauftragten das Format „Gesundheitstalk“ für die Selbsthilfe.



Rollenbeschreibung der Selbsthilfevertreterinnen

Maßnahmen:

- ▶ Die Selbsthilfe wird zum jährlichen Ethiktag eingeladen und erhält dort in Absprache mit der Leitung des Ethikkomitees einen eigenen Programmpunkt zum Thema „Selbsthilfe“.
- ▶ Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Qualitätszirkels wählten 2021 erneut die folgenden Selbsthilfevertreterinnen:
 - ▷ Dr. rer. pol. Renate Fiedler (Amyloidose-Selbsthilfegruppe AmyS)
 - ▷ Dorothea Eirich (Bundesverband der Organtransplantierten e.V.)
- ▶ Die Rollenbeschreibung der Selbsthilfevertreterinnen wurde der gesamten Selbsthilfe zur Verfügung gestellt.
- ▶ Die gewählten Selbsthilfevertreterinnen nehmen an relevanten Gremien teil.
- ▶ Anlaufstelle für Beschwerden, Anregungen und Lob sind Hülya Noak und ihr Team vom **Beschwerdemanagement** des UKW und die Selbsthilfebeauftragte.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterinnen treffen sich gemeinsam mit der Selbsthilfebeauftragten jährlich zu einem Austauschtreffen.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterinnen sind in die Planung verschiedener Veranstaltungen involviert, z.B. Tag der Selbsthilfe, Würzburger Gesundheitstag etc.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterinnen werden zum jährlichen Austauschtreffen der vom Netzwerk ausgezeichneten bayerischen Einrichtungen eingeladen.
- ▶ Die Selbsthilfevertreterinnen planen jährlich in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfebeauftragten ein eigenes Veranstaltungsformat „Gesundheitstalk“. Für das Jahr 2022 war das Thema „Ohne Impfpflicht in den Winter – was bedeutet das für Menschen mit unzureichendem Immunschutz?“.



Die Selbsthilfevertreterinnen treffen sich
mit der Selbsthilfebeauftragten zu einem
jährlichen Austauschtreffen



Die Selbsthilfe wird zum jährlichen
Ethiktag eingeladen und erhält dort in
Absprache mit der Leitung des Ethikkomitees einen eigenen Programmpunkt
zum Thema „Selbsthilfe“

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

Unsere Selbsthilfevertreterinnen



Dr. rer. pol. Renate Fiedler

Als Betroffene leitet Dr. Renate Fiedler seit dem Jahr 2018 die damals 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.



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



Die Selbsthilfevertreterinnen werden in die Planung relevanter Veranstaltungen miteinbezogen (z.B. Tag der Selbsthilfe, Würzburger Gesundheitstag etc.)



Die Selbsthilfevertreterinnen planen in Zusammenarbeit mit der Selbsthilfebeauftragten das jährliche Veranstaltungsformat „Gesundheitstalk“



Kooperationsvereinbarung wurde erstellt

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.



Jährliches Austauschtreffen
Ziel: Reflektion und Kontrolle der vereinbarten Ziele

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. nachzjustieren.

Eine großartige Teamleistung

Den Weg zum Selbsthilfefreundlichen Krankenhaus sind wir in den vergangenen Jahren mit höchstem Elan und größtem Einsatzwillen angegangen. Zusammen mit den vielen Selbsthilfegruppen und den Selbsthilfekontaktstellen hatten wir einen glänzenden Start, bei dem in bester Teamarbeit aus Ideen fest etablierte Standards wurden.

Herausforderungen, wie die Corona-Pandemie, machten die zurückgelegte Strecke zeitweise zu einem Hindernislauf. Erfreulicherweise wurden die damit verbundenen Krisen von allen Beteiligten auch als Chancen gesehen. Chancen, die wir erfolgreich nutzten und aus denen wir innovative, auch für die Zukunft vorteilhafte Lösungen schufen. Mit den dabei gemachten Erfahrungen sind wir uns sicher, dass wir auch kommende Aufgaben gemeinsam meistern werden.

Natürlich wissen wir, dass der Weg zur Selbsthilfefreundlichkeit kein Sprint ist, sondern eher ein Marathon, der Durchhaltewillen und kontinuierliche Leistungen erfordert. Deshalb freuen wir uns, dass all unsere Partner auch den für die Konsolidierung und Weiterentwicklung des Erreichten nötigen langen Atem mitbringen.

In diesem Sinne ist jetzt der richtige Zeitpunkt, ein weiteres Mal von Herzen Danke zu sagen – an die Unterstützerinnen und Unterstützer aus den verschiedenen Selbsthilfegruppen, an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Aktivbüros der Stadt Würzburg und des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Unterfranken sowie an die beteiligten Vertreterinnen und Vertreter des Universitätsklinikums Würzburg.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit!

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

Dr. Gerhard Schwarzmann

Leiter der Stabstelle Medizinisches Struktur-,
Prozess- und Qualitätsmanagement,
Universitätsklinikum Würzburg

Susanne Just

Interne Ansprechpartnerin
für die Selbsthilfe,
Universitätsklinikum Würzburg

Gabriele Nelkenstock

Externe Selbsthilfebeauftragte,
Universitätsklinikum Würzburg

DANKKE!

Verzeichnis der Mitwirkenden

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

Steuerkreis Universitätsklinikum Würzburg

Dr. Gerhard Schwarzmann

Referent Ärztlicher Direktor · Leiter der Stabsstelle Medizinisches Struktur-, Prozess- und Qualitätsmanagement
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 D3 · 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“
- ▶ AmyS – Amyloidoseselbsthilfegruppe
- ▶ Angehörigen-Selbsthilfegruppe der Deutschen Gesellschaft für Muskelkranke e.V.
- ▶ BDO – Bundesverband Organtransplantierte e.V., Regionalgruppe Würzburg und Umland
- ▶ Blickpunkt Auge Beratungsstelle des Bayerischen Blinden- und Sehbehindertenbundes e.V.
- ▶ Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew, Landesverband Bayern e.V.
- ▶ Frauenselbsthilfe Krebs e.V., Regionalgruppe Würzburg
- ▶ Gruppe trauernder Angehöriger
- ▶ ICD Selbsthilfegruppen Unterfranken, Selbsthilfegruppe für Defi-Träger und Angehörige
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht, Selbsthilfegruppe Würzburg 4
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht, Selbsthilfegruppe Kitzingen 1
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht, Selbsthilfegruppe Lohr 1
- ▶ Kreuzbund Diözesanverband Würzburg e.V., Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Sucht, Selbsthilfegruppe Würzburg 2
- ▶ Landesverband Niere Bayern e.V., Regionalgruppe Würzburg und Umland
- ▶ Leukämie und Lymphome Würzburg, Selbsthilfegruppe 3
- ▶ Migräne Selbsthilfegruppe
- ▶ Osteoporose Selbsthilfe Landesverband Bayern
- ▶ Osteoporose Selbsthilfegruppe Würzburg 1
- ▶ Osteoporose Selbsthilfegruppe Würzburg 2 im Bundesselbsthilfeverband Osteoporose e.V.
- ▶ PHOENIX – Selbsthilfegruppe für Alkohol- und Suchtkranke
- ▶ Selbsthilfegruppe „Kreuz mit dem Kreuz“ für HWS-, BWS- und LWS-Betroffene

- ▶ Selbsthilfegruppe für Asthma- und COPD Würzburg und Umgebung
- ▶ Selbsthilfegruppe Morbus Menière Würzburg
- ▶ Selbsthilfegruppe Multiples Myelom Würzburg
- ▶ Selbsthilfegruppe Syrinx – Nordbayern
- ▶ Ticstörung und Tourette-Syndrom Würzburg
- ▶ Unfall-Opfer-Bayern e. V.
- ▶ WIP – Würzburger Initiative Psychiatrie-Erfahrene

Weitere Unterstützer

- ▶ Grüne Damen und Herren des Universitätsklinikums Würzburg
- ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Universitätsklinikums Würzburg
- ▶ Schülerinnen und Schüler des Staatlichen Beruflichen Schulzentrums für Gesundheitsberufe

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 (Sozialpädagogin B. A./FH)

Kommissarische Dienststellenleitung, Aktivbüro der Stadt Würzburg

Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg

Telefon: +49 931 37-3936 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de

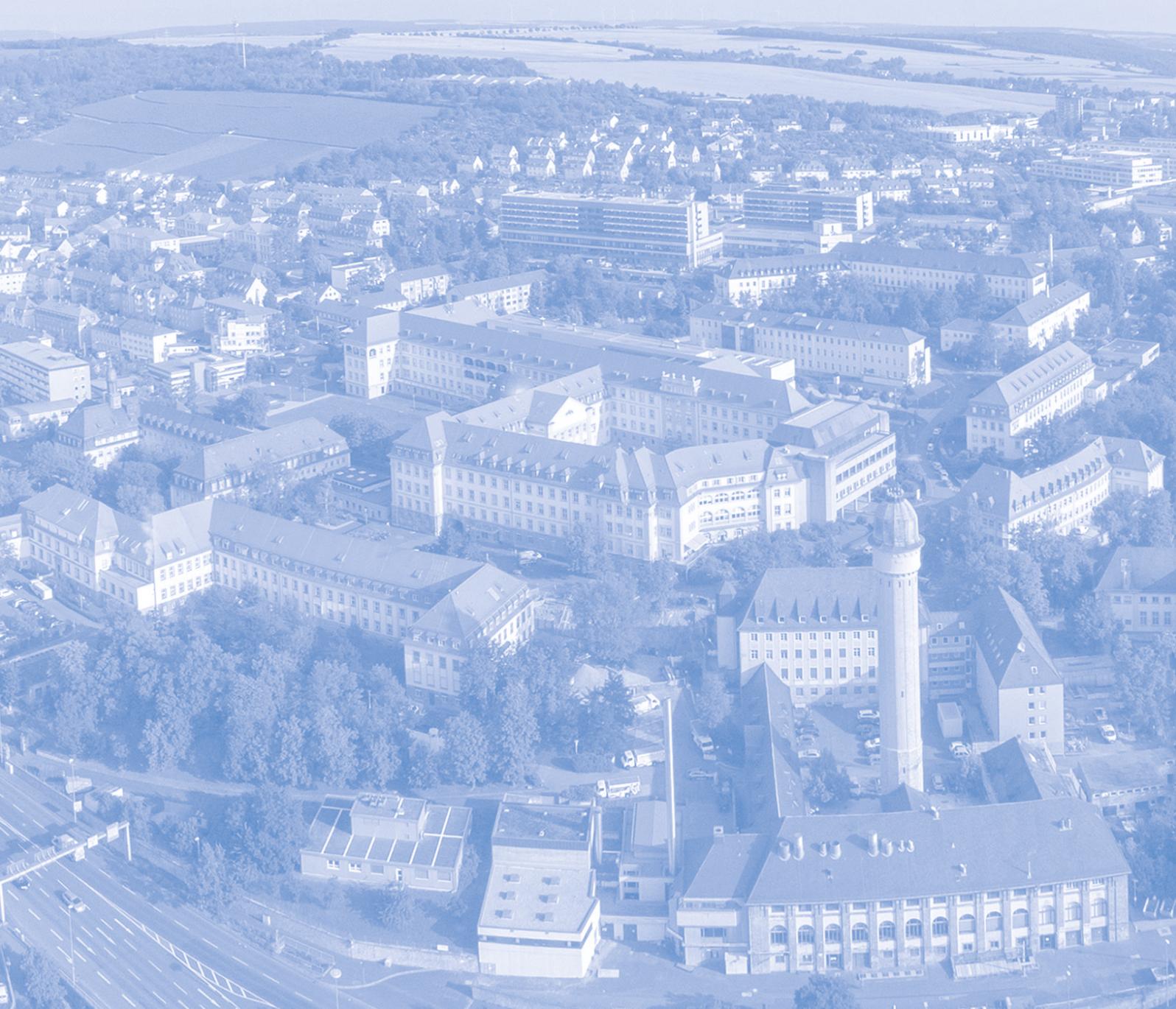
Stadt Würzburg

Susanne Wundling (Diplom Sozialpädagogin)

Aktivbüro der Stadt Würzburg

Karmelitenstr. 43 · 97070 Würzburg

Telefon: +49 931 37-3706 · E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de



www.ukw.de

