

Rita Hagemann, Christiane Lackemann

## **Kooperation ist ein Prozess und will entwickelt werden**

### **Zusammenarbeit von Selbsthilfe und Krankenhäusern in der Region Hannover**

Die Region Hannover umfasst 21 Kommunen, eine davon ist die Landeshauptstadt Hannover; ein Siebtel aller Niedersachsen wohnen in der gesamten Region (knapp 1,2 Mio. Einwohner/innen). Die KIBIS befindet sich in der Innenstadt von Hannover und ist zurzeit mit 1,7 Selbsthilfeberaterinnen, einer Berufspraktikantin (34 Wo/Std.) und einer Verwaltungskraft (30 Wo/Std.) besetzt. Rund 600 Selbsthilfegruppen treffen sich in dem gesamten Gebiet, davon rund 450 in der Stadt Hannover und rund 150 in den anderen Kommunen. Aus diesen Zahlen ist sichtbar: die KIBIS Hannover hat viel zu tun. Die Arbeit ist oftmals nur vom Reagieren auf aktuelle Themen geprägt und für das Umsetzen eigener Ideen bleibt wenig Zeit.

Und so hat sich in der Vergangenheit auch die Zusammenarbeit mit Krankenhäusern gestaltet. Ca. 25 Krankenhäuser befinden sich in der Region Hannover, unter anderem auch die Medizinische Hochschule Hannover (über 5.000 Mitarbeiter/innen, 1.419 Betten). Vereinzelt wurde die Selbsthilfe bzw. die KIBIS in meist spezifisch krankheitsbezogene Veranstaltungen eingebunden. Zum Beispiel beteiligten sie sich mit einem Informationsstand bei Krebsymposien, bei Gesundheitstagen oder anderen Vortragsveranstaltungen. Die Krankenhaussozialdienste nahmen häufiger telefonisch Kontakt zur KIBIS auf, um Adressen von Selbsthilfegruppen für Patienten/innen zu erfragen. Die KIBIS wiederum versorgte die Sozialdienste mit Info-Materialien über Veranstaltungen im Selbsthilfebereich.

Seit 2006 sind die Krankenhäuser in kommunaler Trägerschaft fusioniert zur Klinikum Region Hannover GmbH (inzwischen 13 Krankenhäuser, knapp 9.000 Mitarbeiter/innen). Schon im Vorfeld regte der Sozialdezernent Erwin Jordan eine engere Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfe und den kommunalen Krankenhäusern an und brachte eine Kooperationsvereinbarung auf den Weg.

Über eine schriftliche Umfrage sammelte die KIBIS die Bedürfnisse und Wünsche der Selbsthilfegruppen. Auch während eines Gesamttreffens wurde ausführlich über eine mögliche Kooperation diskutiert.

Je eine Mitarbeiterin der Regionsverwaltung, des Klinikums und der KIBIS erarbeiteten die Vorlage. Die Kooperationsvereinbarung wurde im Juni 2006 im Rahmen einer Pressekonferenz im Beisein einiger Selbsthilfgruppenvertreter/innen, der Geschäftsführer des Klinikums und der Gemeinnützigen Gesellschaft für paritätische Sozialarbeit Hannover (Trägerin der KIBIS) feierlich unterschrieben. Wesentliches Ziel der Kooperation war und ist, die Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfe und Krankenhäusern aus der Zufälligkeit bzw. dem

## **Kooperationsvereinbarung zur Förderung der Zusammenarbeit zwischen dem Selbsthilfebereich, vertreten durch KIBIS in Trägerschaft der Gemeinnützigen Gesellschaft für paritätische Sozialarbeit Hannover GmbH und der Klinikum Region Hannover GmbH**

### **1. Benennung einer Ansprechperson**

Wichtig für eine gute Zusammenarbeit ist die Schaffung entsprechender Organisationsstrukturen. Deshalb wird die Klinikum Region Hannover GmbH möglichst zeitnah für jedes Krankenhaus eine Ansprechperson benennen. Diese Mitarbeiter/innen werden dann von KIBIS zum Thema Selbsthilfe geschult und halten regelmäßig Kontakt.

#### **Aufgaben/Schwerpunkte der Ansprechpartner/innen:**

- Kontakte zu den einzelnen Selbsthilfegruppen herstellen und diese dann dauerhaft pflegen, um den Zugang ins Krankenhaus für die Selbsthilfe zu vereinfachen.
- Die betroffenen Patientinnen und Patienten unter Einbeziehung der Angehörigen frühzeitig auf die Chancen und Möglichkeiten der Selbsthilfe hinweisen, um ihnen auf diesem Wege eine Hilfestellung zum eigenverantwortlichen Umgang mit ihrer Erkrankung zu geben.
- Organisation von Informationsveranstaltungen – unter Einbeziehung von KIBIS und den Selbsthilfegruppen – vor allem in Form kleiner Gesprächskreise, um den Patientinnen und Patienten auf diesem Wege ihre teilweise hohe Schwellenangst zu nehmen und eine unkomplizierte Kontaktaufnahme zu anderen Betroffenen anzubieten.
- Schaffung kurzer Kommunikationswege zwischen den behandelnden Krankenhäusern bzw. den verantwortlichen Ärzten (auch im niedergelassenen Bereich) und dem Selbsthilfebereich.
- Systematische Einbindung des Sozialdienstes im Krankenhaus.
- Verknüpfung von Interessen der Selbsthilfegruppen einerseits mit denen der Patientinnen/Patienten, der Ärztinnen/Ärzte, des Pflegepersonals sowie der Beratungseinrichtungen des Krankenhauses (Sozialdienst und Krankenhausseelsorge) andererseits.
- Effiziente Informationswege schaffen.

### **2. Räumlichkeiten**

Die Klinikum Region Hannover GmbH stellt geeignete Räume und Präsentationsmöglichkeiten für die Selbsthilfe innerhalb ihrer Einrichtungen kostenfrei zur Verfügung. Näheres wird in den Nutzungsbedingungen zwischen Selbsthilfegruppen und dem jeweiligen Krankenhaus geregelt.

### **3. Zusammenarbeit**

Die inhaltliche Zusammenarbeit zwischen KIBIS und der Klinikum Region Hannover GmbH wird kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Die gewonnenen Erfahrungen werden regelmäßig ausgewertet und dokumentiert.

### **4. Informationssystem Infosäulen**

Um die Patientinnen und Patienten sowie ihre Angehörigen besser vor Ort über die Selbsthilfegruppen in der Region Hannover zu informieren, soll nach Möglichkeit bis zum Jahresende in jedem Krankenhaus der Klinikum Region Hannover GmbH ein elektronisches Informationssystem eingerichtet werden. Da die finanziellen Aufwendungen für die Hardware über Sponsoring oder durch Dritte erfolgen muss, werden sich beide Seiten bemühen die dafür notwendigen Mittel einzuwerben. Der Einsatz von Eigenmitteln ist nicht beabsichtigt.

Die Pflege der Software übernehmen sowohl KIBIS (Bereitstellung der aktuellsten Version) als auch die Klinikum Region Hannover GmbH (Einspielen der jeweils neuesten Datei).

### **5. Ausblick**

Es wird angestrebt, diese Kooperation in einer zweiten Phase – die auch ein wichtiger Baustein in der Qualitätssicherung ist – durch folgende Punkte zu erweitern:

Die Aspekte der Selbsthilfe könnten bereits in die Ausbildung zum/r Gesundheitspfleger/in Eingang finden.

Informationen über Selbsthilfe könnten fester Bestandteil in der fachbezogenen medizinischen Fortbildung des Krankenhauspersonals werden (Abstimmung der Inhalte mit KIBIS und den Selbsthilfegruppen).

Selbsthilferelevante Informationen könnten in die Überleitungsbögen aufgenommen werden.

Gemeinsame Vorbereitung und Durchführung von größeren Veranstaltungen (beispielsweise Gesundheitstage).

Die Selbsthilfe könnte in das Entlassungsmanagement integriert werden.

Engagement einzelner Ärztinnen und Ärzte herauszuholen und in eine Regelmäßigkeit zu überführen. Die wesentlichen Inhalte hier in einem Auszug:

## **Was hat sich in den ersten eineinhalb Jahren getan?**

Die Zusammenarbeit hat sich in der Quantität gesteigert!

Schon im September 2006 fand ein erstes Treffen zwischen den benannten Ansprechpartnern/innen aus den einzelnen Krankenhäusern (Sozialarbeiter/innen, Pflegedirektoren/innen oder Oberärzte/innen) und der KIBIS statt. Eine Mitarbeiterin aus dem zentralen Marketingbereich wurde als Koordinatorin benannt und hielt engen Kontakt zur KIBIS. Ein weiteres Treffen mit allen Ansprechpartner/innen folgte 2007. Von Seiten der Selbsthilfegruppen wurden vermehrt Kontakte zu den Ansprechpartner/innen gesucht.

Die Kooperationsvereinbarung wurde mit folgenden Aktivitäten belebt:

- Fünf neue Gruppen treffen sich regelmäßig in Räumlichkeiten der Krankenhäuser.
- Die KIBIS nutzte im Jahr 2007 Räumlichkeiten verschiedener Krankenhäuser für drei Gesamttreffen (Mitarbeiter/innen des Klinikums nahmen nicht teil).
- Ein Krankenhaus nutzte die KIBIS für eine Kurzfortbildung der Mitarbeiter/innen.
- Eine KIBIS-Mitarbeiterin gestaltete sechs Unterrichtsstunden in einer Pflegeschule.
- Selbsthilfegruppen und auch die KIBIS präsentierten sich mit einem Informationsstand bei öffentlichen Veranstaltungen von einzelnen Krankenhäusern.
- Eine Selbsthilfegruppe organisierte mit einem ärztlichen Direktor einen interdisziplinären Workshop.
- Ein ärztlicher Direktor referierte bei einer öffentlichen Veranstaltung einer Selbsthilfegruppe.
- Die KIBIS versendete drei Rundschreiben an die Ansprechpartner/innen des Klinikums mit vielfältigen Informationen.
- Die KIBIS sammelte finanzielle Mittel für die Informationssäulen, bis Anfang 2008 konnten sieben Säulen angeschafft werden.

Erschwernisse:

- Die Mitarbeiterin des Klinikums mit der Koordinationsaufgabe fiel nach einem Jahr langfristig aus. Damit ist bis heute die zentrale Kommunikation deutlich eingeschränkt.
- Die Fusion von 13 Krankenhäusern zieht eine Neustrukturierung und ein Personalkarussell nach sich. Für die KIBIS ist es kaum möglich, auf dem neuesten Stand zu sein. Einige Ansprechpartner/innen haben gewechselt bzw. wechseln noch. So stoßen immer wieder neue Ansprechpartner/innen hinzu, die an der anfänglichen Einführung in den Selbsthilfebereich nicht teilnahmen.

- Es wurde sehr schnell deutlich, dass die benannten Mitarbeiter/innen diese Aufgabe zu ihrer eigentlichen Funktion hinzubekommen hatten bzw. kein gesondertes Zeitbudget zur Verfügung stand.
- Die Gruppe der Ansprechpartner/innen ist heterogen und mit sehr unterschiedlichen Qualifikationen und Kompetenzen ausgestattet.
- Die bereits erwähnte Arbeitsdichte in der KIBIS lässt es kaum zu, zur weiteren Belegung der Vereinbarung durch Impulsgebung beizutragen.
- Die Zielformulierung, die grundsätzlich in Krankenhäusern durch Qualitätssicherung Routine geworden ist, wird nur zaghaft auf die Zusammenarbeit mit dem Selbsthilfebereich übertragen.

### Resümee

Das Ziel, die Zusammenarbeit zu systematisieren, ist bisher nur sehr eingeschränkt gelungen. Das Klinikum ist intensiv mit der Umstrukturierung beschäftigt. Presseberichte in den lokalen Medien lassen vermuten, dass die Mitarbeiter/innen allgemein verunsichert sind und die Arbeitsdichte evtl. noch zunehmen wird. Von außen betrachtet wirkt es auf die KIBIS-Mitarbeiterinnen eher so, dass keine Energien für neue Aufgaben vorhanden sind, da die bestehenden schon viel Einsatz erfordern.

Auch die KIBIS musste sich auf den Weg der kleinen Schritte beschränken, die aber bekanntlich ebenfalls zum Ziel führen. Die Aktivitäten in den ersten eineinhalb Jahren lassen trotz aller Erschwernisse eine positive Entwicklung erkennen. So günstig wie der Zeitpunkt für die Kooperationsvereinbarung schien (neue Geschäftsführung, Wunsch der Kooperation auf Führungsebene) so ungünstig war er auch (Umstrukturierung, Verunsicherung, Personalkarussell).

Alle Beteiligten sind jedoch weiterhin motiviert, den Prozess zu gestalten und die Kooperation weiter zu entwickeln (siehe Punkt 3 der Vereinbarung). Neue Wege benötigen viel Zeit, Energien und Geduld.

Rita Hagemann ist Dipl. Sozialpädagogin, Referentin für Gesundheitsförderung und Supervisorin und seit 12 Jahren Leiterin der KIBIS Hannover.

Christiane Lackemann ist Diplompädagogin und seit fünf Jahren Mitarbeiterin in der KIBIS Hannover.