

LAG SB^{NRW}



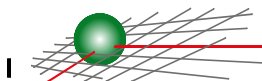
Landesarbeitsgemeinschaft
Selbsthilfe Behinderter e. V.
in Nordrhein-Westfalen

**PATIENTENBERATUNG
IM SELBSTVERSTÄNDNIS
DER SELBSTHILFE BEHINDERTER
UND CHRONISCH KRANKER MENSCHEN
UND IHRER ANGEHÖRIGEN**

ARBEITSMAPPE

**Eine Selbsteinschätzung
für Berater**

Mitglied im:



NETZWERK
PATIENTEN BERATUNG **NRW**

Ein Leitfaden für die Qualität von Patientenberatung in der Selbsthilfe?

Hinweise zur Benutzung

Selbsteinschätzung – Fragebogen

- 1. „Wissen wir, wer wir sind?“**
- 2. „Weiß der Ratsuchende, wie wir ihn unterstützen können?“**
- 3. Niederschwelligkeit und Verständlichkeit**
- 4. Datenschutz**

Vordruck für Anregungen an die LAG SB NRW

Impressum:

Herausgeber: Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe Behinderter e.V.

Text und Redaktion: Dr. Constanze Lessing

Umschlaglayout: 3 gestalten, Münster

Umschlagdruck: Druck Schröerlücke, Ladbergen

Münster, November 2004

Ein Leitfaden für die Qualität von Beratung in der Selbsthilfe?

Sehr geehrte Damen und Herren,

„Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, Qualitätskontrolle“: Wörter, die wir in den gesundheitspolitischen Debatten der letzten Jahre immer häufiger hören. Doch was verbirgt sich dahinter? Wird Altbekanntes neu benannt oder handelt es sich gar um eine reformpolitische Zauberformel? Ursprünglich – und das mahnt zur Skepsis – wurden „Qualitäts“-Modelle in der freien Wirtschaft entwickelt. Lassen sie sich aber, so fragen wir, auf unveräußerliche Güter wie Gesundheit und Lebensqualität übertragen? Andererseits: wünschen wir nicht eine möglichst „optimale Qualität“ im Gesundheitssystem? Diese Eckpositionen prägen unsere Haltungen zum Thema.

Vor einer Tatsache können wir uns nicht verschließen: Die Diskussion um Qualität im Gesundheitswesen hat begonnen. Damit wird sie auch für die Selbsthilfe behinderter und chronisch kranker Menschen und ihrer Angehörigen zum Thema. Doch welche Haltung sollen wir einnehmen? Auf der einen Seite hören wir Bedenken dahingehend, dass eine aktive Beteiligung an der Debatte eine fremdbestimmte Einflussnahme der so genannten „Kosten- und Leistungserbringer“ provoziere. Auf der anderen Seite birgt ein freiwilliger Rückzug das Risiko, künftig außen vor zu bleiben; nämlich dann, wenn nicht wir selbst für uns, sondern andere über uns sprechen. Doch mögen die Auffassungen auch auseinander gehen, eines ist klar: Die Selbsthilfe behinderter und chronisch kranker Menschen und ihrer Angehörigen hat nicht den geringsten Grund, sich zu verstecken. Nach dem Prinzip „von Betroffenen für Betroffene“ hat sie Beratungs- und Informationsangebote ausgebildet, die in ihrer Einmaligkeit heute allgemein für unverzichtbar gehalten werden. „Expertentum in eigener Sache“ beschreibt diese Qualitäten am besten. Sollte aber dieses Grundprinzip ausgerechnet dann nicht gelten, wenn wir die Güte der eigenen Arbeit charakterisieren?

Die Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe Behinderter e.V. (LAG SB NRW) als selbstbestimmte Interessenvertretung von behinderten und chronisch kranken Menschen und ihren Angehörigen in NRW hat im Dialog mit Ihnen über 100 Mitgliedsorganisationen begonnen, das Thema „Qualität“ intensiv zu diskutieren. Die wichtigste Erkenntnis, die wir auf Veranstaltungen, Arbeitskreisen und in Gesprächen gewinnen konnten, war diese: Eine Diskussion darüber, ob Selbsthilfe über Qualität verfügt, ist überflüssig. Denn die Qualität ist da! Doch sollten wir weiter daran arbeiten, sie nach außen sichtbar zu machen. Die aktuellen Entwicklungen können uns also auch dabei helfen, „Werbung in eigener Sache“ zu machen.

Auch im Modellprojekt „Netzwerk Patientenberatung NRW“ wiederholen sich die beschriebenen Erfahrungen. Seit dem Jahr 2001 beteiligt sich die LAG SB NRW, gemeinsam mit 23 anderen Organisationen des nordrhein-westfälischen Gesundheitswesens, an diesem Projekt. Es will Ratsuchende, Berater und Organisationen zusammenführen. Und auch hier gilt der allgemeine Anspruch, den die Selbsthilfe für sich formuliert. So bestreitet im Netzwerk heute Niemand mehr, dass Patientenberatung nach dem Prinzip „von Betroffenen für Betroffene“ Dinge zu leisten vermag, zu denen kein so genannter „professioneller“ Berater jemals imstande wäre.

Vor diesem Hintergrund ist der vorliegende Fragebogen entstanden. Er ist ein Produkt der Zusammenarbeit von LAG SB NRW und Ihren Mitgliedsorganisationen. Es geht dabei nicht um äußere Kontrolle, vielmehr soll jeder einzelne Berater in seiner Arbeit bestärkt werden. Verstehen Sie die vorliegende Arbeitsmappe daher als Einladung! Ein persönliches Profil zu formulieren und zu schärfen, ist eine Chance. Die Chance, in der täglichen Arbeit innezuhalten, um sie zu hinterfragen; sich seiner Qualitäten bewusst zu werden; und schließlich danach neu gestärkt nach außen zu treten. Gerade in diesem letzten Punkt will die LAG SB NRW auch künftig an die aktuelle Reformdebatte im deutschen Gesundheitswesen anknüpfen, um die Rolle der Selbsthilfe nach außen sichtbar zu machen. Erproben Sie deshalb die vorliegende Arbeitsmappe, sammeln Sie Ihre Erfahrungen und Anregungen. Ihre Ideen und Wünsche dazu richten Sie gern jederzeit an die Geschäftsstelle der LAG SB NRW.

Geesken Wörmann

Vorsitzende der LAG SB NRW

Dr. Constanze Lessing

**Referentin der LAG SB NRW
im Netzwerk Patientenberatung NRW**

Hinweise zur Benutzung der Arbeitsmappe

Allgemeiner Hinweis

Die vorliegende Arbeitsmappe enthält eine Kopiervorlage des Fragebogens „Eine Selbsteinschätzung für Berater“. Im Sinne eines kontinuierlicher Beurteilungsprozesse empfehlen wir eine regelmäßige Wiederholung der Selbstbefragung. Gesammelte Bögen können Sie in der Arbeitsmappe abheften und so archivieren.

Was der Fragebogen nicht ist:

- Der in der Arbeitsmappe enthaltene Fragebogen ist **kein Kontrollinstrument**. Er dient allein dem internen Gebrauch in Ihrer Gruppe, Organisation, Verband usw. und ist zum dortigen Verbleib bestimmt.
- Der Fragebogen ist **kein Bewertungsinstrument**. Die Antwortmöglichkeiten „ja“ oder „nein“ sind nicht gleichbedeutend mit „gut“ oder „schlecht“. Sie sollen vielmehr dazu anregen, über Potentiale und Perspektiven nachzudenken.
- Vielleicht sind einige Fragen für Sie nicht relevant. Lassen Sie diese dann einfach außer Acht. Überlegen Sie, welche Punkte für Ihre Arbeit notwendig sind und welche nicht. Fragen, die Sie nicht betreffen, bitten wir als Anregung zu begreifen, keinesfalls aber als Zwang oder Aufforderung.

Was der Fragebogen ist:

- Der Fragebogen will helfen, Ihr Beratungsprofil nach innen und außen zu schärfen. Deshalb fragt er,
 1. ob bestimmte Rahmenbedingungen ihrer Beratungsarbeit innerhalb Ihrer Gruppe, Organisation, Verband usw. geklärt sind, und in einem nächsten Schritt,
 2. ob diese Rahmenbedingungen auch dem Ratsuchenden gegenüber deutlich gemacht werden.

Nach diesem Prinzip haben wir zwischen der Frage 1. „Wissen wir, wer wir sind?“ und 2. „Weiß der Ratsuchende, wie wir ihn unterstützen können?“. unterschieden. Zur besseren Orientierung empfehlen wir, sich an den Kapitelüberschriften der Kopfzeilen zu orientieren.

- Aus Gründen der Übertragbarkeit sind die Fragen sehr allgemein gehalten. Konkrete Erläuterungshilfen sind beispielhaft in Klammern gesetzt. Für die einzelne Gruppe, Organisation, Verband usw. kann es natürlich hilfreich sein, die Fragen zu konkretisieren. Passen Sie den Fragebogen deshalb gern Ihren individuellen Bedürfnissen an. Eine Vorlage als elektronische Datei können Sie über die Geschäftsstelle der LAG SB NRW beziehen.
- Der Fragebogen will helfen, den internen Diskussionsprozess anzuregen und lebendig zu halten. Wir empfehlen daher, die Selbsteinschätzung in bestimmten Abständen zu wiederholen und mit früheren Ergebnissen zu vergleichen.
- Auf konkrete Empfehlungen haben wir bewusst verzichtet. Dennoch hoffen wir, dass sich aus den Fragen Anregungen für Ihre Arbeit ergeben. Wir empfehlen daher, diese – parallel zur Selbsteinschätzung - auf einem separatem Blatt zu notieren, um ggf. Wünsche, Verbesserungsvorschläge usw. zu formulieren
- Dem Fragebogen ist der Vordruck für ein Antwortschreiben an die Geschäftsstelle der LAG SB NRW angefügt. Es dient nicht der Dokumentation Ihrer Selbsteinschätzung. Vielmehr haben Sie hier die Gelegenheit, Ihre Wünsche, Anregungen und Vorschläge anbringen

1. WISSEN WIR, WER WIR SIND

1. „WISSEN WIR, WER WIR SIND?“

(Haben Sie in Ihrer Selbsthilfegruppe, -verein, -verband, -organisation mit Blick auf die Beratung einen Standpunkt zu folgenden Fragen erarbeitet?):

1.1. ALLGEMEINES

a) Gibt es Vereinbarungen zu den Inhalten und Zielen Ihrer Beratung?

(in Form einer Vereinssatzung, einem Beraterleitfaden usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

b) Haben Sie die Themen und Inhalte Ihrer Beratung beschrieben?

(zu einem bestimmten Krankheitsbild /einer Behinderung; medizinisch, sozialrechtlich usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

c) Haben Sie vereinbart, nach welchen methodischen Grundsätzen Sie beraten?

(Beratung von Betroffenen für Betroffene; Stärkung des Ratsuchenden in Richtung mehr Selbstbestimmung; Zuhören; den Ratsuchenden da abholen wo er steht usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

d) Haben Sie sich damit auseinandergesetzt, wie Sie sicherstellen können, dass das tatsächliche Anliegen des Ratsuchenden zum Ausdruck kommt?

(Beratungsthema auch unausgesprochen begreifen / durch Rückfragen usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

1.2. MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN

a) Sind Sie über rechtliche Rahmenbedingungen/Zuständigkeiten Ihrer Beratung informiert?

(Gesetzliche Regelungen zur Sozialberatung, Rechtsberatung, Haftungsrecht usw.)

Ja	Teilweise	Nein
----	-----------	------

b) Gibt es eine Verständigung über die Grenzen Ihrer Beratung?

(Was kann Ihre Beratung nicht leisten? Was darf Ihre Beratung nicht leisten? Wie verhalten Sie sich in solchen Situation, verweisen Sie z.B. auf andere Angebote usw.)

1. WISSEN WIR, WER WIR SIND?

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

c) Gibt es Möglichkeiten für regelmäßige interne und/oder externe Schulungen?

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

1.3. KOOPERATION

a) Findet ein externer, fachlicher Austausch mit anderen Beratern statt?

(gemeinsame Arbeitsgruppen, Informationsaustausch in Foren usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

1.4. DOKUMENTATION

Wenn Sie eigene Standpunkte zur Beratung Ihrer Selbsthilfegruppe, -verein, -verband, -organisation erarbeitet haben:

a) Dokumentieren Sie diese schriftlich?

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

b) Werden die schriftlichen Dokumentationen regelmäßig überprüft?

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

2. WEISS DER RATSUCHENDE, WIE WIR IHN UNTERSTÜTZEN KÖNNEN?

2. „WEISS DER RATSUCHENDE, WIE WIR IHN UNTERSTÜTZEN KÖNNEN? (Informieren Sie Ratsuchende zu den folgenden Fragen?)

2.1. WER SIND WIR?

2.1.1 Struktur und Zugehörigkeit:

a) Träger und/ oder Dachorganisation

(Sind Dachorganisation und/oder Träger in der Außendarstellung erkennbar?
Landes- oder Bundesverband, Zugehörigkeit zu einem Wohlfahrtsverband usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

b) Organisationsstruktur

(Kann der Ratsuchende erkennen, an welcher Stelle einer Organisationsstruktur die
Beratung angesiedelt ist? Örtliche oder überregionale Beratungsstelle,
Geschäftsstelle, Selbsthilfegruppe, Landesverband usw.)

Ja	Teilweise	Nein	Weiß nicht
----	-----------	------	------------

c) Kompetenz der Berater

(Informieren Sie über den Hintergrund Ihrer Berater?: Kompetenz durch
Betroffenheit, Kompetenz durch berufliche Ausbildung [z.B. Arzt, Psychologe,
Sozialpädagoge, Rechtsanwalt usw.]

Ja	Teilweise	Nein
----	-----------	------

d) Rechtsform und Haftung

(Geben Sie Auskunft über haftungsrechtliche Aspekte der Beratung? Wird z.B. die
Rechtsform Ihrer Selbsthilfegruppe, Beratungsstelle, Geschäftsstelle, e.V. usw.
deutlich?)

Ja	Teilweise	Nein
----	-----------	------

2.1.2 Beratungskontext

a) Weltanschauliche Gebundenheit

(Informieren Sie über eine ggf. vorhandene politische, religiöse und/oder kulturelle
Ausrichtung Ihrer Beratung?)

Ja	Teilweise	Nein
----	-----------	------

2. WEISS DER RATSUCHENDE, WIE WIR IHN UNTERSTÜTZEN KÖNNEN?

b) Sponsoring und Finanzierung

(Informieren Sie über Sponsoring und Finanzierung? Z.B. nach den Leitsätzen der Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte e. V. [BAGH] für die Zusammenarbeit mit Wirtschaftsunternehmen im Gesundheitswesen insbesondere mit Unternehmen der pharmazeutischen Industrie)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

c) Kosten der Beratung

(Informieren Sie darüber, ob Ihr Beratungsangebot unentgeltlich oder kostenpflichtig ist?)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

2.2. WAS MACHEN WIR?

2.2.1. Informationsquellen

a) Kann der Ratsuchende überprüfen, woher Sie Ihre Informationen beziehen (Internet, Fachliteratur, Studien usw.)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

b) Kann der Ratsuchende die Richtigkeit, Genauigkeit und Aktualität Ihrer Information überprüfen?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

2.2.2. Beratungsmethoden

a) Informieren Sie den Ratsuchenden über die Ziele und Inhalte, die Sie Ihrer Beratung zugrunde legen (in einem Flyer, Leitfaden, im Gespräch usw.)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

b) Machen Sie deutlich, in welchem Verhältnis Sie Berater und Ratsuchenden sehen? (partnerschaftlich, solidarisch usw.)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

2. WEISS DER RATSUCHENDE, WIE WIR IHN UNTERSTÜTZEN KÖNNEN?

2.2.3. Möglichkeiten und Grenzen

a) Begleiten Sie den Ratsuchenden beim Prozess, Ziele und Lösungen zu finden?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

b) Zeigen Sie dem Ratsuchenden Alternativen auf?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

c) Begleiten Sie den Ratsuchenden über den angefragten Gegenstand hinaus, indem Sie z.B. auf weiterleitende Themen verweisen?

(Nachteilsausgleiche, Beantragungsverfahren usw.)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

d) Verweisen Sie ggf. an andere Beratungsstellen?

(Servicestellen, Schlichtungsstellen, Krankenkassen usw.)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

e) Gibt es für den Ratsuchenden die Möglichkeit zu einer Rückmeldung?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

f) Wünschen Sie eine Rückmeldung durch den Ratsuchenden?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

2.2.4. Kooperationen

a) Informieren Sie Ratsuchende ggf. darüber, mit welchen anderen Beratern Sie kooperieren bzw. nicht kooperieren?

(Z.B. Weiterleitung von Ratsuchenden an andere Beratungsstellen)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

b) Informieren Sie Ratsuchende, mit welchen anderen Beratungs„einrichtungen“ Sie regelmäßig einen Gedanken- und Erfahrungsaustausch pflegen?

(Arbeitsgruppen, gemeinsame Fortbildungen usw.)

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

3. NIEDERSCHWELLIGKEIT UND VERSTÄNDLICHKEIT

3. NIEDERSCHWELLIGKEIT UND VERSTÄNDLICHKEIT

a) Sind Sie gut erreichbar?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

b) Erfolgt die Beratung zeitnah zum Problem?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

c) Kann Ihr Angebot auch anonym in Anspruch genommen werden?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

d) Ist die Nutzung Ihres Angebotes ohne Voraussetzungen möglich?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

e) Ist Ihr Angebot ohne Fachsprache bzw. umgangssprachlich verständlich?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

f) Stellen Sie sicher, dass Sie das Anliegen des Ratsuchenden richtig verstanden haben?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

4. DATENSCHUTZ

4. DATENSCHUTZ

a) Dokumentieren Sie personenbezogene Daten?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

b) Informieren Sie sich regelmäßig über die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

c) Gibt es in Ihrer Einrichtung Regelungen, die Vertraulichkeit gewährleisten?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

d) Dokumentieren Sie Beratungsgespräche?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

e) Treffen Sie Verschlüsselungsmaßnahmen?

Ja	Teilweise	Nein
-----------	------------------	-------------

ANTWORT

FAX: 02 51 / 51 90 51

An die
LAG Selbsthilfe Behinderter e.V.
Neubrückenstraße 12 - 14
48143 Münster

Name des Verbands

Patientenberatung im Selbstverständnis der Selbsthilfe behinderter und chronisch kranker Menschen und ihrer Angehörigen - Eine Selbsteinschätzung für Berater

1. Ich bestelle (Versand an oben/unten genannte Adresse [Unzutreffendes streichen])

- _____ (Anzahl Exemplare) Arbeitsmappen
- Arbeitsmappe als elektronische Datei.

2. Ich habe folgende Anregungen zum Fragebogen:

3. Für die Selbstbeurteilung / Beratungs- und Informationsarbeit wünsche ich mir von der LAG SB NRW folgende Unterstützungsangebote (Z.B. Fortbildungen, Antragsverfahren):

4. Folgende Themen halte ich im Zusammenhang mit dem Thema „Patientenberatung“ für wichtig und möchte ich zur Bearbeitung bei der LAG SB NRW / im Modellprojekt „Netzwerk Patientenberatung NRW“ vorschlagen.

- Ich bitte um Rückantwort:

Absender: Name, Vorname: _____
 Straße, Ort: _____
 Tel / Fax: _____
 E-Mail: _____