Selbsthilfefreundlichkeit:
Vorgehen zur Qualitätssicherung bzw. Auszeichnung

1. Variante mit Qualitätssicherung auf Dokumentenbasis[1]

1) ERSTE Qualitätssicherung

Voraussetzungen:

- Spital/GI hat eine Kooperationsvereinbarung mit einem Selbsthilfezentrum abgeschlossen.
- Spital/GI hat sich als Netzwerkpartner bei SH CH angemeldet, die Kooperationsvereinbarung bei SH CH hinterlegt und den Jahresbeitrag überwiesen.
- Seit dem Start der Vereinbarung wurden während mindestens einem Jahr die Massnahmen entwickelt, implementiert und erfolgreich umgesetzt.
- Ein erstes SEG ist spätestens zwei Jahre nach dem Start der Kooperation durchzuführen. Der genaue Zeitpunkt des 1. SEG kann in diesem Rahmen von den Kooperationspartnern selbst definiert werden.
- Die Dokumentation der SEG besteht aus: Gesprächsdokumentation (ausgefüllter Vorlage-Raster für das Gespräch) mit der Beurteilung durch alle Partner im Kooperationsdreieck, inwieweit die Qualitätskriterien nach ihrer Einschätzung erfüllt sind (Kontinuum 0 – 100%), und aktuellem Massnahmenkatalog als integralem Bestandteil (vgl. Anhang 3).

Vorgehen:

- Die Dokumentation des SEG wird an SH CH übermittelt per Email und auf dem Postweg. Seit der Durchführung des SEG dürfen nicht mehr als 2 Monate vergangen sein.
- SH CH überprüft die Dokumente auf Basis eines standardisierten, transparenten Überprüfungsrasters und entscheidet, ob die Qualitätskriterien ausreichend erfüllt sind.
- SH CH sendet eine schriftliche, formative Rückmeldung an Spital/GI.
- Sind die Qualitätskriterien in ausreichendem Mass erreicht, behält das Spital/die GI die Bezeichnung «Netzwerkpartner», wird von SHCH so gelistet und kann dies im Rahmen seines QMS so ausweisen. Dies gilt für die nächsten vier Jahre. Vgl. Anhang 7.

2) NÄCHSTE Qualitätssicherung

Voraussetzungen:

- Kooperationsvereinbarung und Netzwerkpartnerschaft bestehen wie unter 1).
- Seit der letzten Überprüfung wurden im Jahresrhythmus SEG durchgeführt, gemäss Vorgaben dokumentiert und die Dokumentationen an SHCH gesendet.

Vorgehen:

- Selbsthilfe Schweiz sendet sechs Monate vor Ablauf der vier Jahre eine Erinnerung an das Spital/die GI, dass die (erneute) Überprüfung der Dokumente ansteht und das nächste SEG

[1] Im Gesamtkonzept bezeichnet als Varianten a) und c)

anzusetzen ist. Bei Bedarf wird mitgeteilt ob noch Dokumentationen nachgereicht werden müssen.

- Das Spital führt mit den Kooperationspartnern das 4. SEG durch und reicht die Dokumentation ein.
- Selbsthilfe Schweiz überprüft die Dokumentationen der vier bisherigen SEG.
- Sind die Qualitätskriterien in ausreichendem Mass erreicht, behält das Spital die Bezeichnung «Netzwerkpartner», wird von SHCH intern so gelistet und kann dies im Rahmen eines QMS nachweisen. Dies gilt für die nächsten 4 Jahre.

2. Variante mit Qualitätsberatungsgespräch und Auszeichnung[2]

1) ERSTE Durchführung Qualitätsberatungsgespräch und Auszeichnung

Voraussetzungen:

- Kooperationsvereinbarung und Netzwerkpartnerschaft bestehen wie unter 1).
- Seit dem Start der Vereinbarung wurden während mindestens einem Jahr die Massnahmen entwickelt, implementiert und erfolgreich umgesetzt.
- Ein erstes Qualitätsberatungsgespräch ist spätestens zwei Jahre nach dem Start der Kooperation durchzuführen. Der genaue Zeitpunkt kann in diesem Rahmen von den Kooperationspartnern selbst definiert werden.

Vorgehen:

- Anmeldung des Wunsches auf Auszeichnung und Übermittlung des aktuellen Massnahmenkatalogs an Selbsthilfe Schweiz.
- Spital/GI organisiert ein Gespräch mit SHCH und allen Partnern im Kooperationsdreieck. Die Partner können ebenfalls Gesprächspunkte vorschlagen. Selbsthilfe Schweiz leitet das Auswertungsgespräch. Durchführen des Gesprächs nach standardisiertem Vorgehen, die vorbereiteten Gesprächsthemen werden integriert.
- SH CH sichert die Gesprächsergebnisse. Das Spital/die GI erhält eine schriftliche, formative Rückmeldung.
- Sind die Qualitätskriterien ausreichend erfüllt, so erhält das Spital/die GI die Auszeichnung «selbsthilfefreundliche(s) Spital/GI». Es wird von SH CH öffentlich so gelistet, kann dies so im QMS ausweisen und darf die Bezeichnung und das zugehörige Label so im Marketing einsetzen.

2) NÄCHSTES Qualitätsberatungsgespräch und Wiederauszeichnung

Voraussetzungen:

- Kooperationsvereinbarung und Netzwerkpartnerschaft bestehen wie unter 1).
- Es wurden jährliche SEG mit den Vorlagen von SHCH durchgeführt, dokumentiert und die Dokumentation an SHCH übermittelt.

[2] Im Gesamtkonzept bezeichnet als Varianten b) und c)

Vorgehen:

- Selbsthilfe Schweiz sendet sechs Monate vor Ablauf der vier Jahre eine Erinnerung an das Spital/die GI, dass das nächste Gespräch ansteht. Bei Bedarf wird mitgeteilt ob noch Dokumentationen der letzten drei SEG nachgereicht werden müssen.
- SH CH prüft die Unterlagen und erstellt einen Vorschlag für die Gesprächspunkte. Spital/GI organisiert ein Gespräch mit SHCH und allen Partnern im Kooperationsdreieck. Die Partner können ebenfalls Gesprächspunkte vorschlagen. Durchführen des Gesprächs nach standardisiertem Vorgehen, die vorbereiteten Gesprächsthemen werden integriert.
- SH CH sichert die Gesprächsergebnisse. Das Spital/die GI erhält eine schriftliche, formative Rückmeldung.
- Sind die Qualitätskriterien ausreichend erfüllt, so erhält das Spital/die GI die Auszeichnung «selbsthilfefreundliche(s) Spital/GI». Es wird von SH CH öffentlich so gelistet und kann dies so im QMS ausweisen und darf dies so im Marketing einsetzen. Vgl. Anhang 7.

3. Nichterfüllen der Qualitätskriterien und zwingenden Massnahmen

Stellt SH CH beim Überprüfen der Unterlagen oder, falls die Auszeichnung gewünscht ist, während dem Qualitätsberatungsgespräch fest, dass die Qualitätskriterien nicht in ausreichendem Umfang erfüllt werden, so wird wie folgt vorgegangen:

- Selbsthilfe Schweiz zeigt in der schriftlichen Rückmeldung auf, welche Standards nicht erreicht sind, und macht Vorschläge zur Verbesserung.
- Die Partner im Kooperationsdreieck verständigen sich über das weitere Vorgehen. Das Spital/die GI teilt SH CH bis spätestens 3 Monate nach Eingang der schriftlichen Rückmeldung mit, ob angestrebt wird, Verbesserungsmassnahmen einzuleiten und spätestens innert eines Jahres umzusetzen (schriftlich, formlos per Email).
  → in diesem Fall behält das Spital/die GI während eines weiteren Jahres den Status «Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit - Partner».
  → Hatte das Spital/die GI zuvor den Status «Partner mit Auszeichnung als 'selbsthilfefreundlich'», so wird der Status auf «Partner» zurückgestuft.
  Dies wird von SHCH schriftlich bestätigt und kann somit im Rahmen eines QMS ausgewiesen werden.
- Nach einem Jahr wird erneut ein SEG durchgeführt und die Dokumentationen bei SH CH eingereicht. Falls das Spital/die GI die Auszeichnung wieder erlangen möchte, kann auf Wunsch wieder ein Qualitätsberatungsgespräch verabredet werden, dieser ist bei einer erneuten Prüfung jedoch nicht zwingend, es kann auch ein SEG ohne Beisein von SHCH gewählt werden.
  Werden die Qualitätskriterien jetzt als ausreichend erfüllt beurteilt, so behält das Spital/die GI die Bezeichnung als Netzwerkpartner bzw. erhält wieder die Auszeichnung. Diese sind 4 Jahre gültig. Dies wird von SHCH schriftlich bestätigt und kann somit im Rahmen eines QMS ausgewiesen werden.

- Verzichtet das Spital/die GI von Anfang an auf diese Möglichkeit oder sind bei der zweiten Prüfung die Kriterien immer noch nicht ausreichend erfüllt, so verliert das Spital/die GI den Status als Netzwerkpartner, bzw. falls es vorher ausgezeichnet war, auch die Auszeichnung. Dies wird schriftlich mitgeteilt und sollte im Rahmen eines QMS entsprechend ausgewiesen werden. Der Jahresbeitrag entfällt ab dem Folgejahr.
  Will das Spital/die GI zu einem späteren Zeitpunkt erneut die QVM anwenden bzw. diie Auszeichnung erhalten, ist der Prozess ab Punkt 1 bzw. 3 wieder zu durchlaufen.
  Den Kooperationspartnern steht es selbstverständlich frei, weiterhin eine Zusammenarbeit in anderer Form zu pflegen.

Tabellarische Darstellung des Ablaufs, siehe nächste Seite:

Zeitablauf SEG oder freiwilliges Qualitätsberatungsgespräch mit SH CH

Variante a) und c) nur schriftliche Prüfung

	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Netzwerkpartnerschaft (Jahresbeitrag)	gratis									
Kooperationsstart	MK entwickeln, implementieren									
SEG durchführen		**1.**	**2.**	**3.**	**4.**	**5.**	**6.**	**7.**	**8.**	**9.**
Dokumentation SEG an SH CH		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Variante a) / c) Schriftliche Prüfung durch SH CH		**X**	(Sammeln der Dokumentationen)			**X**	(Sammeln der Dokumentationen)			**X**

Variante b) und c) mit Qualitätsberatungsgespräch und Auszeichnung

	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Netzwerkpartnerschaft (Jahresbeitrag)	gratis									
Kooperationsstart	MK entwickeln, implementieren									
SEG durchführen		(1. ersetzt durch Q-Beratungs-gespräch)	**2.**	**3.**	**4.**	(5.ersetzt durch Q-Beratungs-gespräch)	**6.**	**7.**	**8.**	(9.ersetzt durch Q-Beratungs-gespräch)
Ganze Dokumentation SEG an SH CH*		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
*Nur Massnahmenplan am SH CH***		↓	(Sammeln der Dokumentationen)			↓	(Sammeln der Dokumentationen)			↓
Variante b) und c) Q-Gespräch mit SH CH		**X**				**X**				**X**

Abbildung 1: Tabellarische Darstellung Zeitablauf SEG mit QS oder QBG

*Die Dokumentationen der SEG zwischen den Qualitätsberatungsgesprächen dienen beim nächsten solchen Gespräch mit SHCH als Diskussionsgrundlage, zusammen mit einem im Vorfeld zugestellten aktuellen Massnahmenplan.