# Umsetzung des Modells «Selbsthilfefreundlichkeit»: Dienstleistungen und Preise

## 1. Übersicht und Preise

Das Modell „Selbsthilfefreundlichkeit“ besteht aus folgenden Elementen:

- **Netzwerkpartnerschaft (Jahresbeitrag):**
  - Kooperationsvereinbarung des Spitals/der Gesundheitsinstitution einem regionalen Selbsthilfezentrum als Umsetzungspartner
  - Umsetzung des Modells „Selbsthilfefreundlichkeit im Spital/in der Gesundheitsinstitution“ durch regelmässige Zusammenarbeit zwischen Spital/Gesundheitsinstitution, Selbsthilfezentrum und Selbsthilfegruppen („Kooperationsdreieck“) gemäss den Qualitätsstandards von Selbsthilfe Schweiz (SH CH)
  - Anmeldung als Netzwerkpartner und verbindlicher Kontakt zu Selbsthilfe Schweiz (vgl. Anhang 6)

- **Selbstevaluation (im Jahresbeitrag enthalten):**
  Jährliches Selbstevaluationsgespräch im Kooperationsdreieck, schriftlich dokumentiert auf Basis der von SHCH vorgegebenen Vorlage (Anhang 3).

- **Qualitätssicherung durch Selbsthilfe Schweiz alle 4 Jahre (zwingend bei der Anwendung als QVM nach QV58a))[1](im Jahresbeitrag enthalten)**
  Alle vier Jahre findet eine Qualitätssicherung durch Selbsthilfe Schweiz auf Dokumentenbasis statt (zwingend bei Anwendung als QVM) statt. Das Spital erhält eine formative Rückmeldung (schriftlicher Bericht. (vgl. Anhang 2)

- **<u>Fakultative</u> Variante[2]:**
  **Auszeichnungsprozess „Selbsthilfefreundliches Spital“ alle 4 Jahre (Zusätzliche Gebühr alle 4 Jahre**)
  <u>Ergänzend zur</u> Qualitätssicherung auf Dokumentenbasis findet ein individuelles Qualitätsberatungsgespräch vor Ort statt. Wenn alle Qualitätskriterien erfüllt sind, erhält das Spital /die GI die Auszeichnung als „Selbsthilfefreundliche(s) Spital/GI“ durch Selbsthilfe Schweiz. Das Spital/die GI erhält eine formative Rückmeldung (schriftlicher Bericht). Das Spital darf die Bezeichnung „selbsthilfefreundliches Spital“ sowie das entsprechende Logo für sein Marketing nutzen. (vgl. Anhang 2)

[1] Variante a) im Kap. 3 des Gesamtkonzepts
[2] Variante b) im Kap. 3 des Gesamtkonzepts

**Die Preisgestaltung ist nach Grössenkategorien abgestuft:**

| Grössenkategorie | Beschreibung der Grössenkategorie* | **Jahresbeitrag** | ***Zusätzliche Gebühr für den Auszeichnungs-prozess*** *(fakultativ)* alle 4 Jahre |
|---|---|---|---|
| Mini 1 | 10 bis 50 VZÄ | **CHF 200** | CHF 500 |
| Mini 2 | 51- 200 VZÄ | **CHF 250** | |
| Midi 1 | über 200 bis max. 2000 VZÄ, es ist max. 1 Fachbereich involviert | **CHF 550** | CHF 600 |
| Midi 2 | Über 200 bis max. 2000 VZÄ in der Gesamtorganisation, es sind max. 2 Fachbereiche oder 1 Zentrum mit Querschnittsaufgaben involviert<br>ODER<br>Über 2000 VZÄ in der Gesamtorganisation, es ist max. 1 Fachbereich involviert | **CHF 650** | CHF 700 |
| Midi 3 | Über 200 bis max. 2000 VZÄ in der Gesamtorganisation, es sind mehr als 2 Fachbereiche oder mehr als 1 Zentrum mit Querschnittsaufgaben involviert | **CHF 750** | CHF 800 |
| Maxi 1 | Über 2000 VZÄ in der Gesamtorganisation, es sind max. 2 Fachbereiche oder 1 Zentrum mit Querschnittsaufgaben involviert | **CHF 850** | CHF 900 |
| Maxi 2 | Über 2000 VZÄ in der Gesamtorganisation, es sind mehr als 2 Fachbereiche oder mehr als 1 Zentrum mit Querschnittaufgaben involviert | **CHF 950** | CHF 1‘000 |

*Abbildung 1: Grössenkategorien, Jahresbeiträge und Beitrag für QBG*

*gemeint sind Mitarbeitende in Vollzeitäquivalenten (VZÄ/FTI)

Im Folgenden werden die Dienstleistungen, weiteren Aufwände und Preisgestaltung genauer beschrieben.

## 2. Integration in Qualitätsmanagementsysteme nach QV58a

Das Modell „Selbsthilfefreundlichkeit“ gilt als Qualitätsverbesserungsmassnahme im Kontext der Qualitätssicherung in der Gesundheitsversorgung nach KVG Art. 58a.

Die Dokumentation der Massnahmenpläne und der Selbstevaluationsgespräche, sowie die Rückmeldungen aus der Qualitätsüberprüfung durch SHCH, können im Rahmen der Qualitätsmanagementsysteme nach QV58a zur Prüfung der Qualität im Handlungsfeld Patientenzentriertheit verwendet werden.

Für die detaillierte Beschreibung, siehe den durch Hplus genehmigten Antrag.

## 3. Leistungen von Selbsthilfe Schweiz

Spitäler und Gesundheitsinstitutionen werden „Netzwerkpartner“, indem Sie sich bei Selbsthilfe Schweiz anmelden und dabei die Kooperationsvereinbarung mit einem regionalen Selbsthilfezentrum als Umsetzungspartner beilegen.

- SH CH stellt die fortwährende Qualität des Modells «Selbsthilfefreundliches Spital» auf nationaler Ebene und dessen Umsetzung durch die Zusammenarbeit mit einer begleitenden Expert:innengruppe sicher.
- Für die Umsetzung der Selbsthilfefreundlichkeit werden verbindliche Vorlagen sowie weitere Arbeitshilfen (z.B. Raster für den Massnahmenkatalog) zur Verfügung gestellt. Diese werden aktuell gehalten und bei Bedarf weiterentwickelt.
- Best Practice Beispiele werden auf der Website und in Fachartikeln veröffentlicht und zugänglich gemacht.
- SH CH unterstützt den Know-How-Transfer zwischen den Beteiligten via Website, Newsletter, und mindestens 1 Erfahrungsaustausch-Treffen (online) pro Sprachregion und pro Jahr.
- SH CH vertritt das Modell der Selbsthilfefreundlichkeit auf nationaler Ebene gegenüber den Akteuren im Gesundheitswesen.
- Das Spital/die GI wird in den Kommunikationsmitteln von SH CH als Netzwerkpartner gelistet bzw. bei der freiwilligen Variante, als «Ausgezeichnet als selbsthilfefreundliche(s) Spital/GI».

## 4. Leistungen der regionalen Selbsthilfezentren

Die Umsetzung der Selbsthilfefreundlichkeit basiert in erster Linie auf der Zusammenarbeit eines Spitals mit einem Umsetzungspartner, in aller Regel ein regionales Selbsthilfezentrum (SHZ), und Direktbetroffenen aus Selbsthilfegruppen.
In Ausnahmefällen kann der Umsetzungspartner eine andere Fachperson/Organisation sein, welche die Aufgabe im Mandat von Selbsthilfe Schweiz übernimmt. In diesen Fällen muss die folgende Aufstellung bilateral verhandelt und angepasst werden.

### 4.1 Basisdienstleistungen der Selbsthilfezentren

Im Rahmen der Netzwerkpartnerschaft haben die Spitäler/GI Zugang zu folgenden Basisdienstleistungen der Selbsthilfezentren:

- Patient:innen/Angehörige, die in einer SHG teilnehmen möchten, werden bei Bedarf individuell dazu beraten (im SHZ /telefonisch).
- Den Patienten/Angehörigen, die in einer SHG teilnehmen möchten, werden durch das SHZ die entsprechenden Kontakte und Informationen zu den jeweiligen Gruppen vermittelt.
- Beratung von Fachpersonen zu Selbsthilfeangeboten allgemein.
- Begleitung von Selbsthilfegruppen in der Gründungsphase, und im weiteren Verlauf, im Bedarfsfall, bei Fragen oder Problemen.
- Beratung der Fachpersonen im Spital zur Zusammenarbeit mit den Selbsthilfeorganisationen und –gruppen.
- Initiieren und Unterstützen der Zusammenarbeit zwischen Spital und Selbsthilfegruppen.
- Fachliche Beratung bei der Entwicklung der Massnahmen zur Umsetzung der Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe, Beratung der Selbsthilfebeauftragten in Bezug auf die Umsetzung der Massnahmen-
- Die Selbsthilfezentren stellen Vorlagen für Informationsmaterial und Kommunikationsmittel für die Patient:innen/Angehörigen zur Verfügung (z.B. Flyer, Broschüren, Texte).
- Die Selbsthilfezentren stellen den Selbsthilfegruppen Räume für Treffen zur Verfügung oder unterstützen Sie bei der Suche nach geeigneten Örtlichkeiten.

- Teilnahme einer Fachperson aus dem Selbsthilfezentrum am jährlichen Selbstevaluationsgespräch im Rahmen der QVM.

### 4.2 Zusätzliche Leistungen der regionalen SHZ (nicht im Jahresbeitrag enthalten – nach bilateraler Absprache)

Im Zusammenhang mit den konkret geplanten Massnahmen kann es möglich sein, dass das Spital/die GI weitere Dienstleistungen des SHZ beziehen möchte, die über den oben beschriebenen Umfang hinaus gehen (freiwillig). Diese können nach bilateraler Absprache zwischen dem jeweiligen Selbsthilfezentrum und Spital in Rechnung gestellt werden. Es wird empfohlen, den Rahmen dieser Dienstleistungen in der Kooperationsvereinbarung zu formulieren und/oder die jährlichen Gespräche zu nutzen, um dies bei Bedarf zu thematisieren. Selbsthilfe Schweiz erlässt zudem Empfehlungen zur Preisgestaltung für die regionalen SHZ.

## 5. Leistungen und Aufwand der Spitäler und Gesundheitsinstitutionen

Das Spital/die GI übernimmt in der Zusammenarbeit mit Selbsthilfe Schweiz und dem regionalen Selbsthilfezentrum folgende Leistungen:

- Das Spital bzw. die Gesundheitsinstitution setzt die QVM bzw. das Modell „Selbsthilfefreundlichkeit“ aktiv um, gemäss den von Selbsthilfe Schweiz definierten Qualitätskriterien und auf Basis der zur Verfügung gestellten verbindlichen Vorlagen, in Zusammenarbeit mit einem regionalen SHZ und Vertreter:innen der Selbsthilfe.
- Das Spital/die GI organisiert einmal im Jahr ein Selbstevaluationsgespräch mit dem Selbsthilfezentrum und -gruppen, das gemäss verbindlichen Vorlagen von Selbsthilfe Schweiz durchgeführt und schriftlich dokumentiert wird.
- Das Spital/die GI entrichtet die Jahresbeiträge an SHCH bzw., falls die fakultative Variante gewählt wird, alle vier Jahre die zusätzliche Gebühr für den Auszeichnungsprozess. (vgl. Anhang 1)
- Personalaufwand: Das Spital/die GI ernennt eine für die Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe verantwortliche Person. (vgl. Anhang 4). Die Stellvertretung wird geregelt. Für diese Selbsthilfebeauftragte Person beträgt der Arbeitsaufwand in der Aufbauphase der Selbsthilfefreundlichkeit (die ersten rund 12 – 24 Monate) rund 50h/Jahr (Erfahrungswert); nachdem alle Massnahmen implementiert sind noch zwischen 15-30h /Jahr, je nach beschlossenen Massnahmen. Die Mitarbeit weiterer Angestellter ist, abhängig von den beschlossenen Massnahmen, punktuell nötig: z.B. Veröffentlichen von Hinweisen auf der Website durch die Kommunikationsabteilung, etc. Die Prozesse, Verantwortungen und das Vorgehen dafür werden im Rahmen der Umsetzung vom Spital/der GI direkt mit den Umsetzungspartnern und Selbsthilfegruppen diskutiert und definiert.
- Das Spital/die GI stellt sicher, dass aktuelle Kontaktdaten an SH CH geliefert werden, und dass die Informationen von Selbsthilfe Schweiz entgegengegenommen und an die entsprechenden Personen weitergeleitet werden. (Newsletter ca 3x/Jahr, Mails/Post). Die Teilnahme an den online-Erfahrungsaustausch-Treffen ist freiwillig.
- Material und Infrastruktur: Der Aufwand ist überschaubar. Punktuell werden Räume für Schulungen oder Gruppentreffen benötigt. Das Zur-Verfügung-Stellen von Informationsmaterial an Personal, Patienten und Patientinnen sowie Angehörige generiert zudem Druck/Kopierkosten. Die SHZ können im Rahmen ihrer allgemeinen Tätigkeit Vorlagen für und einen Grundstock an Flyern/Broschüren zur Verfügung stellen, darüber hinausgehende Aufwände muss das Spital/die GI übernehmen (z.B. intern kopieren lassen).
- Bei längeren Sitzungen/Anlässen eine Verpflegung für die Beteiligten organisieren.

## 6. Freiwillige aus Selbsthilfegruppen – Empfehlungen zur Entschädigung

Die Mitglieder der Selbsthilfegruppen wirken in Freiwilligenarbeit bei den Kooperationen mit. Sie leisten je nach ihren persönlichen Möglichkeiten oft ebenfalls viele Stunden Einsatz. Selbsthilfe Schweiz empfiehlt, sie in diesem Kontext zu entschädigen.
Grundlagen zur Entschädigungsthematik in der Freiwilligenarbeit finden sich unter anderem bei der Fachorganisation www.benevol.ch. Darauf stützen sich die folgenden Punkte:

- Reisespesen um sich zum Spital/der GI hin zu begeben, sollten auf jeden Fall durch das Spital/die GI übernommen werden. Dazu gehören auch Kosten für das Parkieren beim Spital/der GI.
- Für Freiwillige ist es wichtig, dass sie für ihr Engagement Dank und Anerkennung erhalten. Bei öffentlichkeitswirksamen Anlässen muss mit ihnen abgesprochen werden, ob sie gemeinsam mit Fachpersonen eingeladen oder genannt werden bzw. vor Publikum stehen wollen.
- Anerkennung kann zudem durch Geschenke oder Gutscheine ausgedrückt werden. Freiwillige können auch durch Weiterbildungsangebote gefördert werden.
- Eine weitere Möglichkeit ist es, den Freiwilligen ihr Engagement zu bescheinigen, damit sie dieses im CV ausweisen können. Aufgrund des Bedarfs nach Anonymität bei Selbsthilfegruppen und der hohen Bedeutung des Datenschutzes im Umgang mit Patientendaten, sollte dies jedoch nur in individueller Absprache mit den betreffenden Personen und in erster Linie durch das SHZ umgesetzt werden.
- Das Spital/die GI kann zudem prüfen, Selbsthilfegruppenmitglieder, die sich als Erfahrungs-Expert:innen für das Spital/die GI zur Verfügung stellen, mit einem Beratungshonorar zu entschädigen.