******

*"Selbsthilfeinitiativen als Instanzen der Patienteninformation"*

*Checkliste*

*für die* ***interne*** *Reflexion über die Qualität*

*der Information und Beratung*

*durch Selbsthilfegruppen*

*Die folgende Checkliste ist ein Versuch, erste und* ***vorläufige*** *Kriterien für Gruppen, Selbsthilfeorganisationen oder Projekte zusammen-zustellen, die über die reine Gruppentätigkeit hinaus, andere Ratsuchende zu ihrem jeweiligen Thema informieren oder beraten.*

*Die Checkliste kann und will kein Raster zur Bewertung der Beratungsqualität sein, da an Selbsthilfeinitiativen bewusst keine oder nur bedingt professionelle Anforderungen gestellt werden können und sollen.*

*Viele Gruppen suchen aber für ihre Selbstvergewisserung nach Anregungen für die Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen und Qualitäten.*

*Die Checkliste enthält all die Punkte, die nicht in einem Wegweiser oder einer Datenbank erfasst werden sollen und können, die also überwiegend nicht im Fragebogen aufgenommen wurden.*

*Wir wollen nochmals gesondert darauf hinweisen, dass die Elemente dieser Checkliste nicht von Dritten als Bewertungsmaßstäbe verwandt werden können.*

*Die Liste ist ein Entwurf, der nicht vollständig ist. Er enthält die Punkte, die mit den Gruppen bisher angesprochen wurden. Die Funktion der Liste besteht in der Rolle als Diskussionsgrundlage. Sie soll in Diskussionen ergänzt werden.*

*In der Tatsache, dass diese Diskussionen stattfinden, liegt dann der eigentliche Qualitätseffekt.*

*Checkliste*

*für die* ***interne*** *Qualitätsentwicklung*

*in beratenden Selbsthilfeinitiativen*

Die Selbsthilfe unterstützende Arbeit orientiert sich an dem zusam­menhängenden Informations-, Vermittlungs- und Beratungsbedarf der Patienten. Sie folgt damit nicht der sektoralen Gliederung des deut­schen Sozialsystems und hat Fächer übergreifenden Charakter. Information und Beratung in und durch Selbsthilfe ist in der Regel themenzentriert. Die Qualität dieser Angebote liegt in der Bündelung konkreter unmittelbarer Erfahrung, die zum Teil sporadisch oder systematisch durch professionelles Fachwissen ergänzt wird. Die Qualität dieser Beratungsleistung kann durch die Reflexion des eigenen Vorgehens vertieft werden. Dafür will die folgende Liste Anregungen geben.

**Was ist Information ?**

 Diskutieren Sie, was Sie unter Information verstehen

 Beispiel / Vorschlag

#### Informieren

Informationen sind allgemeiner Natur, also nicht auf den konkreten Ein­zelfall gerichtet. Die Informationsstelle informiert beispielsweise über beste­hende Selbsthilfegruppen und deren thematische Ausrichtung, wann sich eine Gruppe wo trifft und wer der Ansprechpartner ist. Die einfache Weitergabe von Telefonnummern oder Adressen zählt ebenso zum einfachen Informationsbereich. Breitere Informationen werden bei Bedarf soweit vorhanden konkretisiert, aber es ist Sache der Ratsuchenden, die Information zu verwerten.

**Was ist Beratung ?**

 Diskutieren Sie, was Sie unter Beratung verstehen

 Beispiel / Vorschlag

#### Beraten

Beratung hingegen ist die sach- oder fachkundige Anwendung von Informationen für einen bestimmten Interessenten und somit Einzelfall orientiert.

Beratung hat eine Form, bei der ein – unverbindlicher - Handlungsvorschlag, den sach- oder fachkundige Berater/innen einem Rat suchenden Laien geben. Zudem ist Beratung reflexiv im Sinne des gemeinsamen Spre­chens über ein Thema, mit dem Ziel zu einer gemeinsam akzeptierten Entscheidung zu kommen. Die Entschei­dung für ein bestimmtes Vorgehen soll die Ratsuchenden letztlich selbst treffen. Damit hat diese Art der Beratung zwei Dimensionen. Zum Einen liegt die Kompetenz der Berater/innen in der fachlichen Expertise. Zum Anderen soll ein Prozess stattfinden, der es den Ratsuchenden ermöglicht, eigene Lösungswege zu entwickeln.

**Sind die Elemente der Strukturqualität**[[1]](#footnote-1) **eingelöst ?**

 z.B. eindeutiger Ort

definierte Zeit

konkrete Ansprechpartner usw.

**Kann konkret benannt werden, zu welchen Themen und Inhalten informiert oder beraten wird ? Werden keine falschen Erwartungen geweckt ?**

 Hat eine Verständigung darüber stattgefunden ?

 Gibt es eine Übersicht über die Angebote

 ...

**Wie wurde das Wissen zusammengetragen ?**

**Welchen Charakter hat das Wissen, das weitergegeben wird ?**

 eine rein persönliche Erfahrung oder Meinung

 eine Erfahrung oder Meinung mehrerer Personen in der Gruppe

 ein überprüfter Sachverhalt

 ein durch Literatur überprüfter Sachverhalt

 ein durch Experten im gemeinsamen Diskurs überprüfter Sachverhalt

 ...

**Wie kann das Erfahrungswissen objektiviert werden ?**

 als Gruppenmeinung oder –konsens durch Verständigung in der Gruppe

 Überprüfung durch andere Gruppen oder durch Experten

 Recherche im Internet

 Auswertung von Studien

 durch die Darlegung alternativer Möglichkeiten

 ....

**Wie wird das Wissen aktualisiert ?**

 Austausch in der Gruppe

 Wechselseitige Beratung der Berater/innen

 Durch externe Personen oder Medien (welche ?)

Wird gewährleistet, dass das Wissen Einzelner in der Gruppe auch anderen ‚Berater/innen’ zur Verfügung stehet

....

**Wie wird das Wissen weitergegeben und was braucht man dafür ?**

 Mündlich / persönlich / telefonisch

Schriftlich

online

 als Gruppenberatung / Einzelgespräche

**Kann das Wissen / die Information auch schriftlich zur Verfügung gestellt werden ?**

 als Liste

 als Broschüre

 im Internet

**Wer bestimmt, welches Wissen weitergegeben wird ?**

 die Gruppe

 die Gruppenleiter/innen

 der Vorstand

Vorgesetzte / der Träger

 ein Beirat / wissenschaftlicher Beirat

**Wie steht es mit der Neutralität der Information ? Wer oder was sind die Quellen ?**

können die Informationsquellen eindeutig angegeben werden

mit welchen Experten oder Fachverbänden wird zusammengearbeitet

**Wie wird das Wissen / die Information bewertet, wenn es mit Wertungen verbunden ist ?**

 durch die Verwendung externer Verfahren (z.B. DISCERN)

 durch Diskurs in der Gruppe

 durch Entscheidungsgremien

**Wie wird das Wissen dokumentiert ?**

 Protokolle / schriftliche Berichte

 Datenbank / Kartei

 Materialsammlung

**Werden die Nutzer/innen über ihre Meinung befragt ?**

 Mündliches Feedback (vereinzelt / immer)

 schriftliche Befragung (vereinzelt / immer

1. Strukturqualität: sachliche, technische, materielle und personelle Voraussetzungen für gute Arbeit [↑](#footnote-ref-1)