



"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 zusammenzustellen, 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 Strukturqualität¹ 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 steht
....

¹ Strukturqualität: sachliche, technische, materielle und personelle Voraussetzungen für gute Arbeit

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)