

Marita Meye, Stephanie Theiß, Doris Schlömann, Petra Belke

## **Medizinische Fachangestellte und Selbsthilfe: ein erfolgreiches Kooperationsmodell**

### **Wie es begann**

Wo gibt es Unterstützung für Angstkranke? Was kann man Angehörigen von Demenzpatienten raten? Kann die Selbsthilfe eine sinnvolle Ergänzung zur medizinischen Behandlung darstellen? Antworten aus erster Hand bekamen Medizinische Fachangestellte auf der Fortbildung „Selbsthilfe – Unterstützung für Patient und Praxis“. Die beiden Kooperationsberatungsstellen für Ärzte, psychologische Psychotherapeuten und Selbsthilfe (KOSA) der Kassenärztlichen Vereinigungen Nordrhein und Westfalen Lippe hatten das Konzept und das Schulungsmanual dazu gemeinsam entwickelt. Insgesamt konnten über die Projektlaufzeit von 2009 bis 2011 in 37 Veranstaltungen 666 Medizinische Fachangestellte erreicht werden.

Das Konzept wurde in 2009 erfolgreich erprobt <sup>1</sup>. Um es in ganz Nordrhein-Westfalen anbieten zu können, kamen 18 regionale Kontaktstellen für Selbsthilfe als Kooperationspartner ins Boot. In den Veranstaltungen lernten Medizinische Fachangestellte die Serviceangebote der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Selbsthilfekontaktstellen sowie Adressen aus dem regionalen Hilfenetz kennen und informierten sich über die Arbeit von Selbsthilfegruppen. Die authentischen Berichte der Selbsthilfvertreterinnen und -vertreter hatten jedes Mal große Überzeugungskraft.

Umfragen unter Ärztinnen und Ärzten <sup>2</sup> ergaben immer wieder, dass Basisinformationen über Selbsthilfe gewünscht waren. Selbsthilfvertreter/innen, z.B. aus den Patientenbeiräten der Kassenärztlichen Vereinigungen, plädierten ausdrücklich dafür, medizinisches Fachpersonal in die Kooperationsförderung einzubeziehen. Außerdem erkundigen sich Medizinische Fachangestellte seit Jahren nach Selbsthilfegruppen für ihre Patientinnen und Patienten. Von daher entschlossen sich beide Kassenärztlichen Vereinigungen, selbsthilfebezogene Fortbildungen auch für Praxispersonal anzubieten, das in der ambulanten Versorgung eine wichtige Rolle spielt. Bei jedem Praxisbesuch begegnen Patient/innen zuerst den Medizinischen Fachangestellten. Insbesondere für chronisch Kranke sind diese Ansprechpartnerinnen, wenn es Nachfragen, Sorgen oder Ängste gibt.

### **KOSA, Selbsthilfekontaktstellen und Selbsthilfvertreter/innen als Fortbildungsteam**

Ab September 2009 war die Landesstelle für Selbsthilfeunterstützung in Nordrhein-Westfalen (KOSKON NRW) begleitend in das Projekt eingebunden. Auf einem Treffen des Landesarbeitskreises der Selbsthilfe-Kontaktstellen in

NRW präsentierten die beiden KOSAs das Fortbildungskonzept und warben dort um Kooperationspartner. Elf Selbsthilfekontaktstellen in Nordrhein und sieben Selbsthilfekontaktstellen in Westfalen-Lippe boten ihre Mitwirkung an. Diese Selbsthilfekontaktstellen erhielten das Fortbildungsmanual, einen Entwurf zur Fortbildungsstruktur, Folienvorlagen für die gemeinsame Powerpoint-Präsentation und den Text für den Einladungsflyer. Zur Vorbereitung der jeweiligen Veranstaltung besuchten die KOSA-Mitarbeiterinnen die Kontaktstellen vor Ort. Dabei wurden die Struktur der Fortbildung und die Vorlagen besprochen und flexibel an die Wünsche und Rahmenbedingungen der Mitwirkenden angepasst. Auch bezüglich Arbeitsteilung und Terminplanung gab es schnell Konsens.

Die Kassenärztlichen Vereinigungen verschickten die Einladungen zur Fortbildung an die ärztlichen und psychotherapeutischen Praxisinhaber/innen in der Region, übernahmen die Anmeldeorganisation und händigten Teilnahme-Zertifikate aus<sup>3</sup>. Die Kontaktstellen gewannen Mitwirkende aus der Selbsthilfe und sorgten für passende Räumlichkeiten und das leibliche Wohl. Da die Kooperationspartner ihre Ausgaben aus den eigenen Budgets finanzierten und die Referent/innen aus der Selbsthilfe ehrenamtlich teilnahmen, konnten die Veranstaltungen für die Medizinischen Fachangestellten gebührenfrei angeboten werden.

## **Basisinformationen zum Einstieg in die Thematik**

Das Arbeitspensum ist auf drei Stunden ausgelegt, Kurzreferate, Kleingruppenarbeit und Diskussionen im Plenum wechseln sich ab. Um lebendiges Lernen zu ermöglichen, wurde die Zahl von 15 Teilnehmer/innen angestrebt.

In Rahmen der kurzen Vorstellungsrunde benannten die Teilnehmerinnen Selbsthilfegruppen, von denen sie gehört hatten. Einige konnten auch von eigenen Erfahrungen berichten. Darauf aufbauend folgte eine Informationseinheit der Selbsthilfekontaktstellen zu den Fragen:

- Was macht eine Selbsthilfegruppe?
- Zu welchen Themen gibt es Selbsthilfegruppen?
- Welche Grenzen der Selbsthilfegruppenarbeit sind zu beachten?
- Was macht eine Selbsthilfekontaktstelle?

## **Herzstück der Fortbildung: Selbsthilfegruppen-Mitglieder berichten**

Das Kernstück des Seminars bildete die anschließende Begegnung mit der Selbsthilfe. Mit großem Engagement und sehr überzeugend haben die Gruppenvertreter/innen zu folgenden Fragen Stellung genommen:

- Wie sind Sie zur Selbsthilfegruppe gekommen? Was hat es ganz konkret für Sie persönlich gebracht?
- Was kann die Selbsthilfegruppe generell (neuen) Mitgliedern bieten?
- Welche Informationen sollte eine Medizinische Fachangestellte über Ihre Gruppe an Patienten weitergeben?

- Wie kann Ihre Selbsthilfegruppe Medizinische Fachangestellte unterstützen?
- Wie kann eine Medizinische Fachangestellte Ihre Selbsthilfegruppe unterstützen?

In den meisten Veranstaltungen stellte sich eine Selbsthilfegruppe vor, einige Selbsthilfekontaktstellen hatten zwei Referent/innen aus verschiedenen Gruppen eingeladen. Zu Gast waren u.a. Vertreter/innen aus Gruppen mit folgenden Themen: ADHS, Adipositas, Amputation, Aneurysma / Schlaganfall, Angst / Panikattacken, Herzerkrankung, Demenz, Depression / Bipolare Störung, herzkrankte Kinder, Fibromyalgie, Inkontinenz, Krebs, Multiple Sklerose, Organtransplantation, Parkinson, Rheuma, Schmerz, Skoliose, Sucht, Suizid.

## **Informationsquellen für die Patientenberatung**

Darüber hinaus erhielten die Medizinischen Fachangestellten Informationen über

- die Serviceangebote von Kassenärztlichen Vereinigungen und Selbsthilfekontaktstellen,
- Zugänge zum psychosozialen Beratungsangebot in der Region sowie
- Quellen qualitätsgesicherter Patienteninformationen im Internet.

## **Kommunikation und Umsetzung der Selbsthilfe-Idee in der Praxis**

Das letzte Modul der Fortbildung widmete sich dem Thema Kommunikation. Hier verschoben sich im Laufe der Zeit die Schwerpunkte. Ursprünglich wurde anhand des Kommunikationsmodells von Friedemann Schulz von Thun („Vier Ohren-Modell“: Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Appellebene) versucht, für die ‚Fallstricke‘ in der Kommunikation mit Patienten zu sensibilisieren, denn Praxismitarbeiterinnen erleben täglich problematische Situationen. Später zeigte sich jedoch, dass die Umsetzung der Selbsthilfe-Idee in der eigenen Praxis für die Teilnehmerinnen eine höhere Relevanz besaß.

- Wie können Kolleginnen und Chefs für die Selbsthilfe-Idee gewonnen werden?
- Wie können Medizinische Fachangestellte am besten auf Selbsthilfegruppen aufmerksam machen?
- In welchen Situationen sind Patientinnen und Patienten eher für Informationen über Selbsthilfegruppen offen?
- Welche inneren Hürden müssen Patientinnen und Patienten vor dem Besuch einer Gruppe überwinden?

## **Rückmeldungen zum Seminar**

Von Mitte 2010 bis Ende 2011 konnte die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein insgesamt 18 Fortbildungen für Medizinische Fachangestellte in zwölf

Orten mit elf Selbsthilfekontaktstellen realisieren. In der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe waren es 14 Fortbildungen in acht Orten mit sieben Kontaktstellen, dort wurden für 2012 noch vier weitere Termine vereinbart. Die Gruppengröße variierte von acht bis 43 Teilnehmerinnen.

Die Qualitätssicherung erfolgte durch verschiedene Maßnahmen. Zum Ende der Fortbildung wurden die Teilnehmerinnen gebeten, das Seminar im Rahmen einer Abschlussrunde mündlich zu bewerten und anonym einen kurzen Evaluationsbogen auszufüllen. Außerdem wurden im September 2011 die Referent/innen aus der Selbsthilfe und aus den beteiligten Kontaktstellen mit der Bitte um schriftliche Rückmeldungen angeschrieben.

## **Was haben die Fortbildungs-Teilnehmerinnen „in ihren Koffer gepackt“?**

Fast alle Kursteilnehmerinnen äußerten sich in der Abschlussrunde positiv, nur Einzelne sahen ihre Erwartungen enttäuscht oder empfanden die Auswahl von nur einer Selbsthilfegruppe als zu einseitig. So wurde z.B. kritisch angemerkt, dass zu lange auf das Thema der anwesenden Selbsthilfevertreterinnen eingegangen worden sei und dass die Vorstellung eines breiteren Spektrums an Selbsthilfegruppen interessanter gewesen wäre. Außerdem wurde vorgeschlagen, die Selbsthilfegruppe nach Fachbereich der Praxen auszuwählen, z.B.: „gerne auch etwas spezieller für ‚kleine‘ Patienten, z.B. Kinderarzt-Praxen“. Zum zeitlichen Umfang des Seminars kamen Vorschläge wie „Inhalte komprimieren“ und „die Seminarzeit darf ruhig überschritten werden“.

Die positiven Kommentare bezogen sich vor allem auf  
– die Wirkung der erlebten Selbsthilfemitglieder:

*„Es war sehr informativ, Frau L. war toll. Sie ist das beste Beispiel, dass Selbsthilfegruppen etwas bringen. Sie vermittelt so einen positiven Eindruck.“*

*„Toll, dass Sie so offen über diese persönlichen Dinge sprechen! Ich hätte nicht gedacht, dass Sie sich in der Selbsthilfe so untereinander helfen und sich gegenseitig Grenzen zeigen.“*

– den Lerngewinn der Veranstaltung:

*„Ich habe viele praktische Tipps für den Umgang mit Patienten erhalten.“*

*„Informativ, sehr gut, hat viel Spaß gemacht“*

*„Ich habe sehr viel „Feingefühl“ mitgenommen“*

*„Wichtig zu erfahren, dass wir über die Kontaktstelle und die Kassenärztliche Vereinigung ganz schnell Infos bekommen.“*

– eigene Vorsätze zur Anwendung des Gelernten:

*„Eine sehr anregende, lehrreiche Fortbildung. Bleibe am Ball. Danke!“*

*„Werde morgen mit Arzt reden, vielleicht können wir ein Konzept aufstellen, welche Patienten man ansprechen könnte.“*

*„Werde Informationen mit in die Praxis nehmen und dort ans Herz legen.“*

*„Ich habe die Idee, man könnte doch auch eine Selbsthilfegruppe für gestresste Arzthelferinnen gründen.“*

Außerdem gab es allgemeine Äußerungen der Art:

„Meine Erwartungen wurden komplett erfüllt“  
 „Bitte mehr Fortbildungen dieser Art“  
 „Rundum gelungen“

Direkt im Anschluss an die Fortbildung wurden die Teilnehmerinnen um eine kurze standardisierte Bewertung des Lerngewinns und um eine generelle Einschätzung der Veranstaltung gebeten.

#### *Ergebnisse für Nordrhein*

In Nordrhein konnten Fragebögen von neun Terminen in 2010 und von neun Terminen in 2011 ausgewertet werden, die Rücklaufquote betrug insgesamt 86 Prozent (siehe Tab. 1).

**Tabelle 1: Rückmeldungen von Seminarteilnehmerinnen in Nordrhein**

<b>250 Fragebögen von 291 Teilnehmerinnen</b> (Notenskala von 1 bis 6)	<b>Durchschnitts- note</b>	<b>Bewertungs- spektrum</b>
Ich bewerte ... den persönlichen Lerngewinn mit	2,1	1,3 – 3,3
... die Praxisrelevanz der Veranstaltung mit	2,3	1,4 – 3,2
... die methodisch-didaktische Vermittlung insgesamt mit	1,9	1,2 – 3,2
Gemessen am zeitlichen und organisatorischen Aufwand hat sich die Teilnahme für mich gelohnt	1,9	1,1 – 3,5

Bei einer vorgegebenen Bewertungsskala von 1 bis 6 erhielt die ‚schlechteste‘ Veranstaltung 3,5 als Durchschnittswert und die ‚beste‘ 1,1. Fasst man alle Fortbildungen zusammen, bewerteten die Teilnehmerinnen ihren persönlichen Lerngewinn im Schnitt mit ‚gut‘, die Teilnahme habe sich gelohnt.

#### *Ergebnisse für Westfalen-Lippe*

In Westfalen-Lippe konnten Fragebögen von drei Terminen in 2010 und von zehn Terminen in 2011 ausgewertet werden, die Rücklaufquote betrug insgesamt 93 Prozent (siehe Tab. 2).

Bei einer vorgegebenen Bewertungsskala von eins bis sechs erhielt die ‚schlechteste‘ Veranstaltung 3,0 als Durchschnittswert und die ‚beste‘ 1,5. Fasst man alle Fortbildungen zusammen, bewerteten die Teilnehmerinnen ihren persönlichen Lerngewinn im Schnitt mit ‚gut‘, die Teilnahme habe sich gelohnt.

Insgesamt wurden die Fortbildungen als sehr informativ und atmosphärisch angenehm beschrieben. Vor allem haben die Erfahrungsberichte aus der Selbsthilfe sehr beeindruckt und mehrfach wurde der Wunsch nach Fortsetzung des Seminars geäußert.

**Tab. 2: Rückmeldungen von Seminarteilnehmerinnen in Westfalen-Lippe**

223 Fragebögen von 240 MFA	Durchschnittswert	Bewertungsspektrum
Meine Erwartungen hinsichtlich der Ziele und Themen der Veranstaltung haben sich erfüllt.	2,1	1,5 – 3,3
Durch die Veranstaltung habe ich fachlich gelernt	2,2	1,5 – 2,9
Die Veranstaltung hat meiner Meinung nach Relevanz für meine Tätigkeit als Med. Fachangestellte bzw. für meinen Arbeitsplatz	2,1	1,6 – 3,0
Während der Veranstaltung bestand ausreichend Gelegenheit zur Diskussion, meine Fragen wurden beantwortet	1,5	1,2 – 2,1
Die Didaktik des/der Vortragenden, Eingängigkeit der visuellen Präsentation und Güte des Informationsmaterials bewerte ich mit	1,8	1,5 – 2,6
Gemessen am zeitlichen und organisatorischen Aufwand hat sich die Teilnahme an dieser Veranstaltung für mich gelohnt.	2,0	1,5 – 3,0

### **Auch die Referent/innen aus der Selbsthilfe erlebten die Fortbildung als positiv**

Im August 2011 schickte KOSA Nordrhein Fragebögen an die Referentinnen und Referenten aus der Selbsthilfe, die die Fortbildungen mitgestaltet hatten. 13 Personen aus 23 angeschriebenen Gruppen schickten den Bogen ausgefüllt zurück.

Alle 13 Selbsthilfe-Vertreter/innen haben die Veranstaltung als positiv erlebt, vor allem wurden die Teilnehmerinnen als „*sehr interessiert*“ und „*aufgeschlossen*“ beschrieben, es fand eine „*gute Diskussion über uns*“ statt. Andere notierten z.B. „*gut organisiert und moderiert*“ oder „*gelungene Veranstaltung in netter Umgebung*“. Mehrheitlich wurde geäußert, dass sich der Einsatz insgesamt gelohnt habe (Durchschnittswert von 2,3 auf sechsstufiger Skala). Sieben von 13 Referent/innen gaben an, nach der Fortbildung Anfragen bekommen zu haben. Insgesamt wurden fünf Anfragen von Praxen und neun Anfragen von Patienten/innen gemeldet.

### **Erfahrungen in den Selbsthilfekontaktstellen**

Bis Ende 2011 mailte KOSKON in Nordrhein-Westfalen 16 Selbsthilfekontaktstellen an, die an den Fortbildungen teilgenommen hatten, die Rücklaufquote betrug 100 Prozent.

Die Kontaktstellen-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter haben am Fortbildungsprojekt teilgenommen, um Kontakte zu Arztpraxen zu intensivieren, dort die

Selbsthilfearbeit stärker publik zu machen und sich selber als Vermittlungsstelle zu präsentieren: Auf den Punkt gebracht hieß es: „*Gut informierte Praxen, ist gut für die Selbsthilfe...*“

13 Kontaktstellen beschrieben die Fortbildung ausdrücklich als positiv und notierten z.B. eine „*gute Atmosphäre*“ oder eine „*gute Zusammenarbeit*“. Auf fast allen Fragebögen wurde auf die aufgeschlossenen Reaktionen der Seminarteilnehmerinnen verwiesen: „*Man konnte förmlich hören, wie sich Vorbehalte auflösten...*“. Nach Meinung einiger Kontaktstellen-Mitarbeiterinnen erlebten die Medizinischen Fachangestellten das Seminar „*Als persönlichen Lerngewinn, als praxisrelevante Veranstaltung mit hohem Infogehalt.*“

Neun Selbsthilfekontaktstellen hatten im Anschluss an die Fortbildung den Eindruck, dass die Zahl der eingehenden Kontakte aus Arztpraxen gestiegen sei (sechs verneinten dies). Drei Selbsthilfekontaktstellen konnten diese Entwicklung aufgrund ihrer statistischen Möglichkeiten auch belegen. Zehn Selbsthilfekontaktstellen bejahten die Frage, ob die Zahl der eingehenden Kontakte von Patienten gestiegen sei, die sich auf Empfehlung einer Praxis gemeldet hätten, bei zweien war dies dokumentiert. Es gab mehr Anfragen zu anderen Krankheitsbildern, nach Informationsmaterial und nach Selbsthilfegruppen für Patienten.

Die zeitliche Belastung der Kontaktstelle wurde von der Hälfte als „sehr gering“ bzw. „gering“ eingestuft, niemand kreuzte „hoch“ oder „sehr hoch“ an. Für elf Selbsthilfekontaktstellen hat sich die Aktion „gelohnt“ bzw. „sehr gelohnt“, für drei hat es sich immerhin etwas gelohnt. Sie führten dafür verschiedene Gründe an, z.B.:

- „...Netzwerk konnte ausgebaut werden“
- „Kontaktstelle bekannter bei Arztpraxen“
- „Beitrag zum selbsthilfefreundlichen Klima“
- „gegenseitiger Einblick in Arbeitsfelder“

Kritisch wurde z.B. angemerkt, dass der Effekt zu gering sei und dass eine entsprechende Ärztfortbildung fehle. Gewünscht wurden Nachfolgeveranstaltungen, um die Nachhaltigkeit der Fortbildung zu sichern. Wie einige der Medizinischen Fachangestellte schlugen auch die Kontaktstellen vor, themenspezifische Seminare anzubieten, um gezielt Selbsthilfegruppen aus den Fachbereichen der anwesenden Praxen einbinden zu können.

## **„Versuch macht kluch“**

Die Projektbeteiligten machten viele positive, aber auch einige wenige negative Erfahrungen. Bei einigen Fortbildungen gab es relativ viele (sehr) kurzfristige Absagen. Das war insbesondere dann unerfreulich, wenn aufgrund ursprünglich hoher Nachfrage ein zweites Seminar organisiert wurde, welches letztlich nicht erforderlich gewesen wäre.

Um allen interessierten Medizinischen Fachangestellten eine Teilnahme zu ermöglichen, wurde manchmal mit größeren Gruppen gearbeitet. Diese Seminare sind von den Teilnehmerinnen im Schnitt schlechter bewertet worden.

Ein Grund könnte darin liegen, dass das Wirkungsprinzip der Selbsthilfe dort nicht so anschaulich erlebt werden konnte.

## **Was hat die Fortbildungen erfolgreich gemacht?**

Die Reaktionen der Seminarteilnehmerinnen zeigten immer wieder: das Herzstück der Fortbildung ist ein authentischer und überzeugender Auftritt der Selbsthilfevertreterinnen und -vertreter. Die Selbsthilfe persönlich zu erleben, ist die beste Voraussetzung, um mögliche Vorbehalte auszuräumen und ein positives Bild über die Selbsthilfe zu gewinnen. Vielen Medizinischen Fachangestellten wurde erst dadurch bewusst, dass die Patientinnen und Patienten von der Selbsthilfe viel Unterstützung erhalten können.

Ein weiterer Erfolgsfaktor liegt in dem Zusammenwirken mehrerer Kooperationspartner. Dadurch werden verschiedene Kompetenzen und Blickwinkel eingebunden und es entsteht eine „Win-Win-Situation“ für alle Beteiligten:

Die *Kassenärztliche Vereinigung* kann in der Fläche in Richtung auf ‚selbsthilfefreundliche Arztpraxis‘ wirken. Sie lernt das Beratungswissen der Selbsthilfekontaktstellen noch besser kennen und knüpft weitere Kontakte zu Selbsthilfegruppen. In den Seminaren erfährt sie Aktuelles über die Rahmenbedingungen und Alltagsprobleme der Medizinischen Fachangestellten und kann deren Unterstützungsbedarf besser einschätzen.

Für die *Selbsthilfekontaktstellen* gilt dies entsprechend. Sie erweitern ihr Netzwerk durch neue Kontakte zu Arztpraxen, sie intensivieren die Zusammenarbeit mit der Kassenärztlichen Vereinigung und erhalten die Möglichkeit, über ihr Serviceangebot zu informieren.

Die *Selbsthilfegruppen* erfahren Interesse für ihre Arbeit und können zugunsten der Betroffenen konkrete Wünsche an das Praxispersonal richten. Auch sie lernen die Rahmenbedingungen der Medizinischen Fachangestellten kennen und ihr Verständnis für Praxisabläufe erhöht sich. Mit ihrem persönlichen Auftritt werben sie für die Idee der Selbsthilfe allgemein und für ihre eigene Selbsthilfegruppe im Besonderen.

Die *Medizinischen Fachangestellten* erleben die Fortbildung als Hilfe für die tägliche Praxis und als persönlichen Gewinn. Da sie Selbsthilfevertreterinnen und -vertreter ‚live‘ erleben, können sie später aus eigener Überzeugung entsprechende Empfehlungen an die Patienten richten. Darüber hinaus erhalten sie Hinweise auf qualitätsgesicherte Informationen im Netz und auf Ansprechpartner für eine umfassende Patientenbetreuung, die auch psychosoziale Aspekte berücksichtigt. Durch die Nutzung dieser Quellen verbessert sich insgesamt ihr Service und gibt ihnen auch das Gefühl, die Patienten sicherer begleiten zu können.

Die *Landesstelle für Selbsthilfeunterstützung (KOSKON NRW)* kann ebenfalls in Richtung „selbsthilfefreundliche Praxis“ wirken und ihre Kontakte zu den Selbsthilfekontaktstellen über den Landesarbeitskreis hilfreich einsetzen. Für das Projekt hat sie eine vermittelnde und reflektierende Rolle eingenommen. Sie begleitet die Umsetzung und Auswertung und bringt dabei ihre fachliche Außenwahrnehmung ein.



Der regionale Bezug bestimmte maßgeblich den Charakter der Fortbildungen. Die Kooperationspartner in den Kontaktstellen bewerteten es als konstruktiv, dass das Gesamtkonzept auf die Bedürfnisse vor Ort zugeschnitten wurde. Der Inhalt des Einladungsflyers, der Ablauf der Fortbildung und die Folienauswahl konnten jeweils individuell miteinander abgestimmt werden. Die Teilnehmerinnen reagierten erfreut auf die Ortsnähe des Fortbildungsangebotes. Das Fortbildungsangebot für Medizinische Fachangestellte ist nicht überall ausreichend, in der Regel müssen diese dazu in größere Städte fahren.

Die Fortbildungen waren informeller als üblich. Die ‚lockere‘ Haltung der Referentinnen und Referenten sowie die individuell geprägte Gastfreundschaft in den Kontaktstellen haben viel zur positiven Stimmung beigetragen. Eine lernfreundliche Atmosphäre entstand auch durch die Arbeit in einem kleinen Gruppenrahmen. Eine Teilnehmerzahl von 15 hat sich bewährt. Dadurch konnte im Stuhlkreis gearbeitet werden. Bereits in der Vorstellungsrunde wurden die Teilnehmerinnen dazu ermutigt, sich einzubringen. Wenn sich eine intensive Diskussion zwischen Seminarteilnehmerinnen und Selbsthilfe-Vertreter/in entwickelt hatte, erhielt diese Priorität. Das flexible Konzept erlaubte eine entsprechende Kürzung der folgenden Module.

Die ganzheitliche Berührung mit dem Prinzip der Selbsthilfe war sicher auch ein erheblicher Erfolgsfaktor. Neben dem Input an Informationen konnten Medizinische Fachangestellte hautnah erleben, wie sich Selbsthilfegruppenarbeit möglicherweise anfühlt und welchen emotionalen Wert sie für die Teilnehmenden haben kann. Die persönliche Atmosphäre, der Stuhlkreis, die Vorstellungs- und Abschlussrunden und z.B. die Beschreibung der persönlichen Teilnahmemotivation ermöglichten ein Nachempfinden des Charakters von Selbsthilfetreffen. Dadurch haben die Medizinischen Fachangestellten einen umfassenderen Eindruck bekommen von dem, was sie den Patientinnen und Patienten in ihrer Praxis empfehlen, wenn sie auf Selbsthilfe verweisen. Sind sie selber von der Wirkung des Selbsthilfeansatzes überzeugt, wird jede entsprechende Beschreibung glaubwürdiger und verbindlicher ausfallen, als eine reine Vermittlung von Fakten.

Wird eine medizinische Behandlung durch die Motivation zum Besuch einer Selbsthilfegruppe ergänzt, kann die Selbstwirksamkeit<sup>4</sup> der Patientinnen und Patienten gestärkt werden. Im Austausch mit gleichbetroffenen Gruppenmitgliedern bekommen sie Hilfe bei der emotionalen Auseinandersetzung mit der Erkrankung und bei der praktischen Alltagsbewältigung. Außerdem erleben sie am Vorbild der anderen, dass man selber einiges dazu beitragen kann, die Krankheits- oder Problemsituation zu verarbeiten. Sie werden insgesamt in ihrer Überzeugung gefördert, für sich selbst und andere etwas bewirken zu können. Allerdings darf es sich immer nur um eine Empfehlung zum Besuch einer Selbsthilfegruppe handeln. Entscheidend ist, dass die Patienten verstehen, dass der Weg, sich Hilfe zu holen, schon der erste Schritt zur Bewältigung ist.

## Fazit

Die Medizinischen Fachangestellten haben reges Interesse an der Fortbildung gezeigt. Von 2009 bis 2011 konnten in beiden KV-Bereichen zusammen 666 Medizinische Fachangestellten erreicht werden.

Das Seminar vermittelte einen Überblick über das Spektrum und die Wirkungen von Selbsthilfegruppen, über die Serviceangebote der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Selbsthilfekontaktstellen und über weitere regionale Beratungsangebote. Auf dieser Basis können Medizinische Fachangestellte den Patienten gezielt Hilfen an die Hand geben und ihnen dadurch ohne großen Aufwand eine zusätzliche Betreuung zukommen lassen. Solch eine serviceorientierte Grundhaltung fördert das Ansehen der Praxis und die Arbeitszufriedenheit der Medizinischen Fachangestellten.

Der für die Fortbildungen gewählte Vernetzungsansatz führte potentielle Kooperationspartner aus Kassenärztlicher Vereinigung, Arzt- und Psychotherapeutenpraxen, Kontaktstellen und Selbsthilfe vor Ort zusammen und schuf eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

## Anmerkungen

- 1 Nachfragebedingt wurden sechs statt drei Seminare durchgeführt mit insgesamt 135 Teilnehmerinnen
- 2 Slesina, Wolfgang, Fink, Astrid: Warum manche Ärzte mit Selbsthilfegruppen kooperieren und andere nicht. In: Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen (Hg.): Selbsthilfegruppenjahrbuch 2009. Gießen, S. 110–116 sowie Fischer, Janet et al.: Kooperationshandbuch – ein Leitfaden für Ärzte, Psychotherapeuten und Selbsthilfe. Köln 2004
- 3 In Nordrhein wurden Anmeldungen und Teilnahmezertifikate in Kooperation mit der Nordrheinischen Akademie für ärztliche Fortbildung realisiert.
- 4 Selbstwirksamkeitserwartung (engl. perceived self-efficacy) bezeichnet in der Psychologie die eigene Erwartung, aufgrund eigener Kompetenzen gewünschte Handlungen erfolgreich selbst ausführen zu können, vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Selbstwirksamkeitserwartung>, 18.1.2012. Das Konzept wurde erstmalig 1977 von Bandura formuliert.

Marita Meye ist Diplom-Volkswirtin und seit 2005 Referentin in der KOSA der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein mit den Arbeitsschwerpunkten Berichterstattung und Fortbildung. Seit 1987 hat sie sich als Projektleiterin, Autorin und Lehrbeauftragte kontinuierlich mit dem Thema „Kooperation von Ärzten und Selbsthilfegruppen“ beschäftigt.

Stephanie Theiß ist Diplom-Pädagogin und Betriebswirtin (VWA). Seit 1995 ist sie Referentin bei der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein und leitet die KOSA in Nordrhein. Ihr aktueller Aufgabenschwerpunkt liegt auf interdisziplinären Fortbildungen für Ärzte, Psychotherapeuten und für medizinisches Fachpersonal.

Doris Schlömann ist Diplom-Pädagogin und Krankenschwester. Sie leitet seit 1989 die Kooperationsberatungsstelle für Ärzte, psychologische Psychotherapeuten und Selbsthilfegruppen der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe. Zu ihren Tätigkeitsbereichen gehören Patientenseminare und Fortbildungen für medizinisches Fachpersonal zu verschiedenen Themen.

Petra Belke ist Diplom-Pädagogin und Sozialmanagerin (FH) und leitet seit 2007 die Koordinierungsstelle für Selbsthilfe-Unterstützung in Nordrhein-Westfalen (KOSKON). Vor dieser Tätigkeit war sie Leiterin einer Selbsthilfekontaktstelle, arbeitete in der Gesundheitsförderung und Stadtteilarbeit und war beteiligt an verschiedenen sozialwissenschaftlichen Forschungsprojekten.