

# Serviceleistungen

der Service- und Kontaktstelle  
Selbsthilfe Steiermark

1



# Inhalt

Präambel .....	3
1. Gründungsphase .....	4
2. Qualitätsentwicklung in Selbsthilfegruppen.....	5
3. Unterstützungsleistungen in Organisation und Administration.....	6
4. Informationsweitergabe .....	7
5. Öffentlichkeitsarbeit.....	8
6. Gesundheits- und Sozialbereich .....	9
Allgemeines .....	10

3. AUFLAGE Juli 2017

**IMPRESSUM**

---

## KONTAKT

**Selbsthilfe Steiermark**  
Lauzilgasse 25/3. Stock  
8020 Graz  
050 7900 5910  
[office@selbsthilfe-stmk.at](mailto:office@selbsthilfe-stmk.at)  
[www.selbsthilfe-stmk.at](http://www.selbsthilfe-stmk.at)

## DURCHGEFÜHRT VON



## IM AUFTRAG VON



## Präambel

---

Die Selbsthilfe Steiermark ist von der Stadt Graz und dem Land Steiermark (Gesundheit und Soziales) als parteiunabhängige Service- und Kontaktstelle eingerichtet und bietet einen organisatorischen Rahmen für die Selbsthilfeangebote in der Steiermark.

Unser zentrales Anliegen ist es, Selbsthilfestrukturen und -aktivitäten zu unterstützen und für Betroffene leichter zugänglich zu machen.

Zu den Serviceleistungen der Selbsthilfe Steiermark gehören u. a. Unterstützung in der Gründungsphase einer Selbsthilfegruppe, die Übernahme administrativer und organisatorischer Leistungen für bestehende Selbsthilfegruppen und -organisationen in der Steiermark, Öffentlichkeitsarbeit zum Thema „Selbsthilfe“ und Brückeninstanz zu Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitsbereich auf Stadt- und Landesebene.

Unter der Voraussetzung, dass in der Selbsthilfe Steiermark die notwendigen personellen, finanziellen und strukturellen Ressourcen vorhanden sind, stehen die nachfolgend angeführten Unterstützungsleistungen den steirischen Selbsthilfegruppen und -organisationen – siehe Anlage – zur Verfügung.

# 1. Gründungsphase

---

	<b>Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark</b>	<b>Was wir von Ihnen benötigen?</b>
1.1	Erstinformation	Terminvereinbarung
1.2	Gründungsgespräch (Abklärung der Vorstellungen, Erwartungen, Klären von Positionen, Rollen, Unterstützungsmöglichkeiten)	Terminvereinbarung für ein persönliches Gespräch
1.3	Unterstützung bei der administrativen und organisatorischen Vorbereitung des ersten Gruppentreffens und, wenn gewünscht, auch Moderation durch eine Vertretung der Selbsthilfe Steiermark	Terminabstimmung

Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. Qualitätsentwicklung in Selbsthilfegruppen

	<b>Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark</b>	<b>Was wir von Ihnen benötigen?</b>
2.1	Beratung und Information	Terminvereinbarung
2.2	Themenübergreifende Weiterbildungen für Kontaktpersonen und Selbsthilfegruppen-Teilnehmer*innen	Kooperationsvereinbarung und fristgerechte Anmeldung
2.3	Organisation und Durchführung des Austauschforums	Anmeldung erbeten
2.4	Sprechstunden in den steirischen Regionen	Anmeldung erbeten
2.5	Leitfäden und Informationsmaterial für die Arbeit in der Selbsthilfe	
2.6	Teilnahme an Gruppentreffen durch eine Vertretung der Selbsthilfe Steiermark	Einladung erfolgt zeitgerecht
2.7	Moderation von Gruppenprozessen und Konfliktmanagement in schwierigen Gruppensituationen durch eine Vertretung der Selbsthilfe Steiermark	Vorgespräch und Terminabsprache

5

Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. Unterstützungsleistungen in Organisation und Administration

---

	<b>Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark</b>	<b>Was wir von Ihnen benötigen?</b>
3.1	Unterstützung bei der Organisation von Räumlichkeiten und techn. Hilfsmittel (Beamer, Flipchart,) für die Gruppentreffen	zeitgerechte Terminbekanntgabe
3.2	Unterstützung bei der Suche nach Referent*innen und Recherche zu themenbezogenen Informationen	Thema wird von der SHG vorgegeben
3.3	Erstellung und Vervielfältigung von Informationsunterlagen (Informationsmaterial, Folder, Plakate ...)	Informationsmaterial in geringer Menge (10 Stück) kann sofort kopiert werden, größere Mengen können nach einer vereinbarten Zeit abgeholt werden
3.4	Adressdatenbankverwaltung	Bekanntgabe von Kontaktdatenänderungen
3.5	Ankündigung von Gruppentreffen und Veranstaltungen	Zeitgerechte Terminbekanntgabe
3.6	Kopieren und aussenden (falten, kuvertieren, adressieren, frankieren) der Einladungen zu Gruppentreffen oder Gruppenveranstaltungen/Vorträgen an die Teilnehmer* innen/Gruppenmitglieder (max. 4 Aussendungen pro Kalenderjahr, abhängig von der Stückzahl)	Unterlagen werden spätestens 14 Werktage vor dem Termin eingebracht
3.7	Auszahlungen aus dem Kleinfördertopf	Förderantrag

Notizen:

.....  
 .....

## 4. Informationsweitergabe

---

	<b>Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark</b>	<b>Was wir von Ihnen benötigen?</b>
5.1	Aktive Information über bestehende steirische Selbsthilfegruppen und -organisationen, z. B. im Rahmen von Gesundheitsmessen (nach Maßgabe der vorhandenen Ressourcen)	Aktuelle Informationen (Kontaktdaten, Gruppentermine und -aktivitäten) liegen der Selbsthilfe Steiermark vor.
5.2	Bei konkreten Anfragen Weitergabe von Kontaktdaten einzelner Selbsthilfegruppen und -organisationen bzw. Veröffentlichung der Gruppentreffen und -veranstaltungen	Umgehende Information über Änderungen der Kontaktdaten und Gruppentreffen und -veranstaltungen

Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

## 5. Öffentlichkeitsarbeit

---

	<b>Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark</b>	<b>Was wir von Ihnen benötigen?</b>
6.1	Unterstützung bei der gruppenspezifischen Öffentlichkeitsarbeit und Internetauftritt	Vorgespräch und Auftragsklärung
6.2	Organisation von gemeinsamen Veranstaltungen (Selbsthilfe Steiermark und Selbsthilfegruppen und -organisationen)	zeitgerechte Abstimmung notwendig
6.3	Selbsthilfe Steiermark Newsletter	Themen und Termine werden zeitgerecht vor Aussendung bekanntgegeben
6.4	Druckverzeichnis der steirischen Selbsthilfegruppen und -organisationen. Das Verzeichnis wird an Krankenhäuser und relevante Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich verteilt.	Bekanntgabe der aktuellen Daten
6.5	Onlineverzeichnis der steirischen Selbsthilfegruppen und -organisationen, Termine der Gruppentreffen und -veranstaltungen auf der Website der Selbsthilfe Steiermark	laufende Bekanntgabe der aktuellen Kontaktdaten, Gruppentreffen und Veranstaltungen
6.6	Homepage der Selbsthilfe Steiermark	

Notizen:

.....

.....

.....



## 6. Gesundheits- und Sozialbereich

	<b>Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark</b>	<b>Was wir von Ihnen benötigen?</b>
7.1	Einbringen von kollektiven Interessen (Anliegen und Bedürfnisse der Gruppenteilnehmer*innen) in relevante Gremien auf sozial- und gesundheitspolitischer Ebene	Es handelt sich nachweislich um Gruppeninteressen – Einzelinteressen können nicht berücksichtigt werden
7.2	Brückeninstanz zu Entscheidungsträgern (Landesregierung, Behindertenanwaltschaft, Sozialversicherungsträger ...), damit die Erfahrungen aus dem Selbsthilfebereich in der Diskussion berücksichtigt werden	Themen/Anregungen können laufend in der Selbsthilfe Steiermark eingebracht werden
7.3	Kooperationen und Netzwerkarbeit	Anregungen werden von der Selbsthilfe Steiermark gerne angenommen
7.4	Fachliche und sozialwissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema Selbsthilfe	Bei Interesse, Mitarbeit an Projekten

Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

# Allgemeines

---

## Unterstützt werden

- Selbsthilfegruppen – lose Zusammenschlüsse von Betroffenen/Angehörigen, die mit nach innen orientierten Gruppenaktivitäten eine Veränderung ihrer persönlichen Lebenssituation anstreben.
- Selbsthilfeorganisationen – vereinsmäßig organisierte Zusammenschlüsse, deren Aktivitäten vielfach auch nach außen orientiert sind, z. B. Interessensvertretung der Mitglieder, Einflussnahme auf die Gesundheits- und Sozialpolitik und die Versorgung.
- Selbsthilfegruppen und -organisationen, die nicht professionell geleitet werden und keinen kommerziellen Hintergrund erkennen bzw. vermuten lassen.
- Selbsthilfegruppen und -organisationen, deren Aktivitäten sich an den „Funktionen von Selbsthilfegruppen“ (Studie „Wirkung von Selbsthilfegruppen auf die Persönlichkeit und Lebensqualität“, 2005 – siehe nächste Seite) orientieren.
- Aktivitäten von Selbsthilfegruppen und -organisationen mit der Zielsetzung, die Teilnehmer\*innen und Mitglieder im Umgang mit ihrer schwierigen Lebenssituation zu stärken (Empowerment) und die Erfahrungskompetenz zu erhöhen und zu festigen.
- Selbsthilfeorganisationen, die kollektive Interessen umsetzen, in dem sie sich am Bedarf und an den Bedürfnissen der Gruppenteilnehmer\*innen und Mitglieder orientieren.
- Selbsthilfegruppen und -organisationen, die sich als Ergänzung der professionellen medizinischen, sozialen, juristischen und /oder therapeutischen Versorgung bzw. Beratung sehen. Grundlage für die Beratung in Selbsthilfegruppen ist die Erfahrungskompetenz durch die unmittelbare (persönlich betroffen) bzw. mittelbare (Angehörige) Betroffenheit.

## Das AEIOU von Selbsthilfegruppen

Die Funktion von Selbsthilfegruppen kann aufgrund der Aussagen von Selbsthilfegruppen-Verantwortlichen mit fünf Begriffen umschrieben werden.

### **A – wie einander Auffangen**

Betroffene, die sich alleingelassen und desorientiert fühlen, werden in der Gruppe aufgefangen und finden wieder neuen Mut. Bzw. kann das freiwillige Bündnis der Gruppe auch bestehende Netze, Beziehungen, Familie und Freunde entlasten und so einer Isolation oder Vereinzelung entgegenwirken.

### **E – wie sich gegenseitig Ermutigen**

Betroffene werden durch das Gespräch in der Selbsthilfegruppe ermutigt und gestärkt. Passive Patientinnen und Patienten können so aktiv handeln und übernehmen so Verantwortung für sich und den eigenen Gesundheitsprozess.

### **I – wie Informieren und Informiert werden**

In der Selbsthilfegruppe findet Erfahrungsaustausch statt. Dieser findet auf Augenhöhe statt, jeder ist betroffen, alle sind Schicksalsgefährtinnen und Gefährten und vor allem Expertinnen und Experten in eigener Sache. In SHG wird aber auch Fachwissen zusammengetragen und ergänzt mit Erfahrungswissen entsteht ein facettenreiches und ganzheitliches Wissen.

### **O – wie einander Orientierung geben**

Betroffene lernen Menschen mit gleichen oder ähnlichen Krankheitsbildern kennen, können sich so aneinander orientieren und gemeinsam Bewältigungsstrategien entwickeln und gewinnen so wieder mehr oder auch eine neue Lebensqualität.

### **U -wie einander Unterhalten**

Neben dem fachlichen Austausch, der sich auf die Erkrankung und deren Bewältigung bezieht, spielen auch gesellschaftliche und freundschaftliche Sozialkontakte eine wichtige Rolle bei der Krankheitsbewältigung.

*Auszug aus der Zusammenfassung der österreichischen Studie „Wirkung von Selbsthilfegruppen auf Persönlichkeit und Lebensqualität“, die 1999 von Univ. Prof. Dr. Herbert Janig (Universität Klagenfurt) im Auftrag des Fonds Gesundes Österreich durchgeführt wurde.*