

A hand is shown in the top right corner, placing an orange puzzle piece into a grid of colorful puzzle pieces. The grid consists of several rows of pieces in shades of green, purple, red, orange, and yellow. One piece in the lower-middle section is missing, revealing a white background.

# Service- leistungen

der Selbsthilfe Steiermark  
als Service- und  
Kontaktstelle



– jugend am werk

## Impressum

**Medieninhaber und Herausgeber:** Jugend am Werk Steiermark GmbH. **Für den Inhalt verantwortlich:** Selbsthilfe Steiermark (Elisabeth Bachler, Kerstin Gruber, Veronika Spiller), Lauzilgasse 25, 8020 Graz/Österreich, Tel. +43(0)50/79005910, office@selbsthilfe-stmk.at, www.selbsthilfe-stmk.at.  
**Fotos:** Ursula Kothgasser/www.koco.at, Envato Elements.  
**Layout und Gestaltung:** www.kufferath.at, Werbeagentur.  
**Druck:** Druckerei Bachernegg GmbH. Alle Inhalte vorbehalten Satz- und Druckfehler. Änderungen vorbehalten.



Durchgeführt von

jugend am werk \_

# Einleitung

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.

Zentrales Anliegen der Selbsthilfe Steiermark ist es, Selbsthilfestrukturen und -aktivitäten zu unterstützen und für Betroffene leichter zugänglich zu machen.

Zu den Serviceleistungen der Selbsthilfe Steiermark gehören u. a. die 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 zur Verfügung.

# Gründung einer Selbsthilfegruppe

	Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark	Was wir von Ihnen benötigen?
1.	Erstinformation	Terminvereinbarung
2.	Gründungsgespräch (Abklärung der Vorstellungen & Erwartungen, Klären von Positionen und Rollen, Unterstützungsmöglichkeiten)	Terminvereinbarung für ein persönliches Gespräch
3.	Unterstützung bei der organisatorischen Vorbereitung des ersten Gruppentreffens und, wenn gewünscht, auch Moderation durch eine Vertretung der Selbsthilfe Steiermark	Terminabstimmung
4.	Gründer:innen-Service für Gruppen-Sprecher:innen von SHG-Neugründungen	Kooperationsvereinbarung und fristgerechte Anmeldung

## Notizen

---

---

---

---





# Qualitätsentwicklung in Selbsthilfegruppen

	Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark	Was wir von Ihnen benötigen?
1.	Beratung und Information	Terminvereinbarung
2.	Themenübergreifende Weiterbildungen für Gruppenverantwortliche und Gruppen-Teilnehmer:innen	Kooperationsvereinbarung und fristgerechte Anmeldung
3.	Organisation & Durchführung von Selbsthilfe-Netzwerktreffen	Anmeldung erbeten
4.	Information in den steirischen Regionen	Terminvereinbarung
5.	Leitfäden & Informationsmaterial für die Arbeit in der Selbsthilfe	
6.	Teilnahme an Gruppentreffen durch eine Vertretung der Selbsthilfe Steiermark	Einladung erfolgt zeitgerecht
7.	Moderation von Gruppenprozessen und Konfliktmanagement in schwierigen Gruppensituationen durch eine Vertretung der Selbsthilfe Steiermark	Vorgespräch und Terminabsprache

## Notizen

---



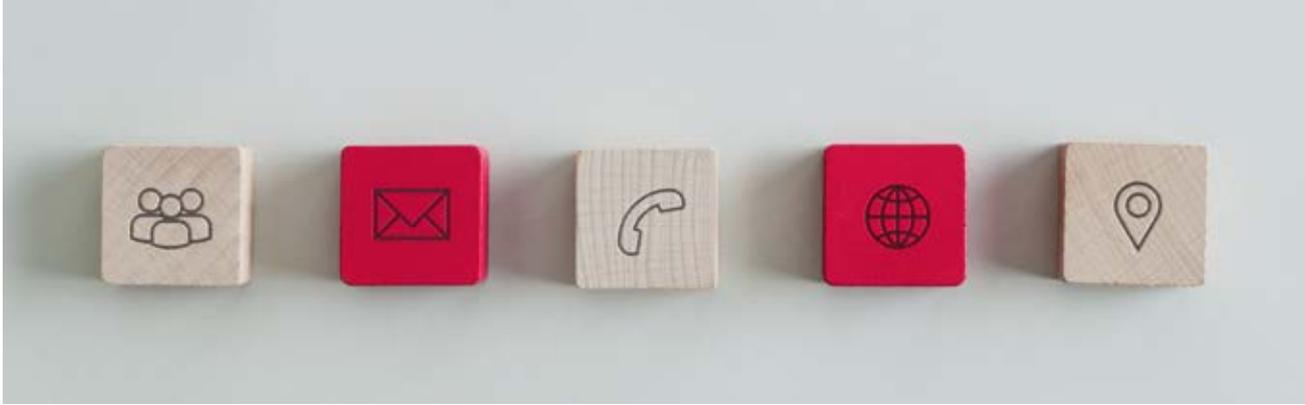
---



---



---



# Unterstützungsleistungen in Organisation und Administration

	Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark	Was wir von Ihnen benötigen?
1.	Unterstützung bei der Organisation von Räumlichkeiten und techn. Hilfsmitteln (Beamer, Flipchart,) für die Gruppentreffen	Zeitgerechte Terminbekanntgabe
2.	Unterstützung bei der Suche nach Referent:innen und Recherche zu themenbezogenen Informationen	Thema wird von der Selbsthilfegruppe vorgegeben
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
4.	Adresdatenbankverwaltung (laut DSGVO)	Bekanntgabe von Kontaktdaten-änderungen
5.	Ankündigung von Gruppentreffen und Veranstaltungen (Zeitung, Homepage)	Zeitgerechte Terminbekanntgabe
6.	Auszahlungen aus dem Kleinfördertopf	Förderantrag
7.	Fördermanagement der Projektanträge aus dem Selbsthilfe-Fördertopf der Österreichischen Sozialversicherung	Fristgerechte Einreichung der Projektanträge

## Notizen

---



---



---



---

# Informationsweitergabe

	Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark	Was wir von Ihnen benötigen?
1.	Aktive Information über bestehende steirische Selbsthilfegruppen und -organisationen im Rahmen von Gesundheitsveranstaltungen (nach Maßgabe der vorhandenen Ressourcen)	Aktuelle Informationen (Kontaktdaten, Gruppentermine und -aktivitäten)
2.	Bei konkreten Anfragen Weitergabe von Kontaktdaten einzelner Selbsthilfegruppen und -organisationen	Aktueller Stand der Kontaktdaten, laufende Aktualisierung
3.	Veröffentlichung und Weitergabe von Gruppentreffen und Gruppenveranstaltungen	Aktuelle Gruppentermine und -aktivitäten
4.	Weiterleitung sämtlicher Informationen unserer Stakeholder an steirische Selbsthilfegruppen	Zusammenarbeit mit Gesundheitseinrichtungen und anderen Selbsthilfe-Organisationen

## Notizen

---

---

---

---



# Öffentlichkeitsarbeit

	Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark	Was wir von Ihnen benötigen?
1.	Unterstützung bei der gruppenspezifischen Öffentlichkeitsarbeit und beim Internetauftritt	Vorgespräch und Auftragsklärung
2.	Organisation von gemeinsamen Veranstaltungen (Selbsthilfe Steiermark und Selbsthilfegruppen und -organisationen)	zeitgerechte Abstimmung notwendig
3.	Newsletter Selbsthilfe Steiermark	Themen und Termine werden zeitgerecht vor Aussendung bekanntgegeben
4.	Druckverzeichnis der steirischen Selbsthilfegruppen und -organisationen, das Verzeichnis wird an Krankenhäuser und relevante Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich verteilt	Bekanntgabe der aktuellen Daten
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.	Website der Selbsthilfe Steiermark	
7.	Regelmäßige Beiträge auf Facebook und YouTube	Themenwünsche werden bekannt gegeben
8.	Arbeitshilfe Virtuelle Selbsthilfegruppen (NANES)	
9.	Presse- und Medienarbeit, Social Media, um auf Selbsthilfeangebote aufmerksam zu machen	Zeitgerechte Abstimmung und Bekanntgabe aktueller Themen

## Notizen

---



---



---



---

# Gesundheits- und Sozialbereich

	Serviceleistung der Selbsthilfe Steiermark	Was wir von Ihnen benötigen?
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
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
3.	Kooperationen und Netzwerkarbeit	Anregungen werden von der Selbsthilfe Steiermark gerne angenommen
4.	Fachliche und sozialwissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema Selbsthilfe	Bei Interesse Mitarbeit an Projekten
5.	Vergabe des Gütesiegels „Selbsthilfefreundliche Gesundheitseinrichtung“	Bei Interesse Mitarbeit in den ausgezeichneten Einrichtungen
6.	Informationen zu nationalen und internationalen Publikationen im Bereich der Selbsthilfe	

## Notizen

---



---



---



---



# Zielgruppen der Serviceleistungen

## 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 zur professionellen medizinischen, sozialen, juristischen und/oder therapeutischen Versorgung bzw. Beratung sehen. Grundlage für die Information 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. Außerdem kann das freiwillige Bündnis der Gruppe 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 Patient:innen können so aktiv handeln und übernehmen 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 Schicksalsgefährten:innen und vor allem Expert:innen in eigener Sache. In Selbsthilfegruppen 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 damit 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.



