

Selbsthilfe

Selbsthilfe- kontaktstellen

— Empfehlungen der
**Deutschen Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e. V.**

— zu
**Ausstattung, Aufgabenbereichen
und Arbeitsinstrumenten**



Deutsche
Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e.V.

SELBSTHILFE

SELBSTHILFEKONTAKTSTELLEN

KONTAKTSTELLEN

Empfehlungen der
Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V.
zu — **Ausstattung, Aufgabenbereichen und Arbeitsinstrumenten**

Überarbeitete und aktualisierte Neuauflage 12.2015



Deutsche
Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e.V.

Funktion und Ziele der Empfehlungen

Die Empfehlungen der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen (DAG SHG) e. V. zu Ausstattung, Aufgabenbereichen und Arbeitsinstrumenten von Selbsthilfekontaktstellen sollen einen Beitrag leisten zur Verständigung über institutionelle und fachliche Standards solcher Einrichtungen.

DIE ZIELE DER EMPFEHLUNGEN SIND,

- die Außenwahrnehmung des Einrichtungstyps Selbsthilfekontaktstelle als selbsthilfeunterstützende Infrastruktur zu vereinheitlichen und zu verbessern,
- die interne Profilentwicklung für Träger und Mitarbeiter/innen zu erleichtern,
- den Landesarbeitsgemeinschaften der Selbsthilfekontaktstellen eine Orientierung zu bieten für die Entwicklung gemeinsamer Ziele und Perspektiven.

Die Empfehlungen beschreiben die wünschenswerte Ausstattung und sinnvolle Arbeitsinstrumente, welche den fachlichen Erfordernissen der Gestaltung der Arbeitsaufgaben entsprechen. Es geht also nicht darum, festzustellen, ob Selbsthilfekontaktstellen über diese Ausstattung verfügen und die dargestellten Arbeitsaufgaben bereits erfüllen. Es geht darum, welche Ausstattung bei ausreichender Förderung von Selbsthilfekontaktstellen angemessen ist und welche Arbeitsinstrumente dann einsetzbar sind.



RAUM FÜR SELBSTHILFE

1. Selbsthilfe-Unterstützung in Deutschland

In Deutschland sind seit den 1980er Jahren auf örtlicher und regionaler Ebene Einrichtungen entstanden, die einen eigenständigen fachlichen und institutionellen Arbeitsansatz zur Information und Beratung von Selbsthilfe-Interessierten und zur Unterstützung und Förderung von Selbsthilfegruppen entwickelt haben. Diese Einrichtungen arbeiten fach- und themenübergreifend und werden als Selbsthilfekontaktstellen bezeichnet. Sie bestehen bei unterschiedlichen freien und öffentlichen Trägern und verfügen über fest angestelltes fachlich qualifiziertes Personal, Räume und Ressourcen. Die Selbsthilfe-Unterstützung ist für diese Einrichtungen eine Hauptaufgabe, was umfangreiche Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangebote ermöglicht.

Eine besondere Rolle für die Verbreitung und Konsolidierung von Selbsthilfekontaktstellen spielten die Empfehlungen der DAG SHG e.V. von 1985 (Kontaktstellen) und 1987 (Selbsthilfegruppen-Unterstützung – Ein Orientierungsrahmen) sowie die beiden Bundesmodellprogramme „Informations- und Unterstützungsstellen für Selbsthilfegruppen“ von 1987–1991 in den alten Bundesländern und „Förderung der sozialen Selbsthilfe in den neuen Bundesländern“ von 1991–1996.

Neben Selbsthilfekontaktstellen gibt es auch Selbsthilfe-Unterstützungsangebote von Wohlfahrtsverbänden, kommunalen Behörden, Krankenkassen, Volkshochschulen, Kliniken und anderen Versorgungs- oder Beratungseinrichtungen (z. B. Behindertenberatungsstellen, Suchtberatungsstellen). Die Selbsthilfe-Unterstützung ist bei diesen Einrichtungen eine Neben- bzw. Teilaufgabe. Daher sind hier nur eingeschränkte Angebote möglich.

Die Selbsthilfe-Unterstützung in Deutschland erfolgt also in verschiedenen institutionellen Formen mit unterschiedlichem Umfang der Angebote. Dabei bietet der Name der Einrichtung nicht immer ein klares Unterscheidungskriterium, da manche Einrichtungen ihr Angebot auch „Selbsthilfekontaktstelle“ nennen, ohne dass es sich dabei um eine

The background of the entire page features two large, semi-transparent purple silhouettes. On the left is a man in profile, facing right, wearing a jacket and trousers. On the right is a woman, also in profile, facing left, wearing a dress and carrying a bag. The silhouettes are positioned behind the text.

SELBSTHILFE UNTERSTÜTZUNG IN DEUTSCHLAND

wird in unterschiedlicher Form angeboten

Stelle mit Hauptaufgabe handelt. Selbsthilfekontaktstellen bieten die optimale Versorgung der Bevölkerung mit Angeboten zur Selbsthilfe-Unterstützung. Selbsthilfe-Unterstützung als Neben- oder Teilaufgabe ist vor allem dort sinnvoll, wo aufgrund geographischer oder demographischer Gegebenheiten eine Selbsthilfekontaktstelle nicht oder noch nicht erforderlich ist.

2. Inhomogene Selbsthilfekontaktstellen-Landschaft

Das Feld der Selbsthilfekontaktstellen in Deutschland ist nicht homogen. Das liegt an verschiedenen lokalen/regionalen Traditionen, aber auch daran, dass die Förderung unzureichend ist und dem Bedarf an Selbsthilfe-Unterstützung nicht immer entspricht. Die Voraussetzungen zur Entwicklung und fachlichen Stabilisierung der Arbeit von Selbsthilfekontaktstellen sind in den Bundesländern und Kommunen sehr unterschiedlich. Es gibt oft keine koordinierte und aufeinander abgestimmte Selbsthilfe- und Kontaktstellenförderpolitik.

Hingegen können Selbsthilfekontaktstellen durch die gesetzlichen Krankenkassen verschiedene Leistungen im Rahmen des Sozialgesetzbuches erhalten. Vor diesem Hintergrund der gesetzlich verpflichtenden Förderung von Selbsthilfekontaktstellen sind fachliche Standards für die professionelle Selbsthilfe-Unterstützung bedeutsam.

The background features several silhouettes of people in various poses. On the left, a large, light purple silhouette of a person stands with their head bowed. In the center, a smaller, dark purple silhouette of a person with a cane stands facing right. To the right of the cane person, a magenta silhouette of a person stands facing left. Further right, a large, light purple silhouette of a person stands with their head bowed. In the bottom right, a white cross symbol is visible. A horizontal pink band across the middle contains the text.

STRUKTURELLE KRITERIEN UND AUSSTATTUNGSSTANDARDS

Selbsthilfekontaktstellen

- sind themenübergreifend tätig
- sind allen Interessierten barrierefrei zugänglich
- arbeiten nicht gewinnorientiert
- haben ein fachlich eigenständiges institutionelles Profil in der Öffentlichkeit
- verfügen über für die Selbsthilfe-Unterstützung angestelltes, bezahltes Fachpersonal

PERSONELLE MINDESTAUSSTATTUNG:

- 1 In Städten und Kreisen mit 100.000 bis 200.000 Einwohnern
1,5 Selbsthilfeberater/innen und eine halbe Verwaltungskraft.
- 2 In Städten und Kreisen mit 200.000 bis 500.000 Einwohnern
2,5 Selbsthilfeberater/innen und eine Verwaltungskraft.
- 3 In Städten und Kreisen mit mehr als 500.000 Einwohnern muss der Personalschlüssel entsprechend der Einwohnerzahl angepasst werden.

(in Orientierung an Braun, J.: Empfehlungen zur Selbsthilfeförderung in Städten, Kreisen und Gemeinden. Köln, 1991, 43f)

- haben Personal mit sozialarbeiterischer, pädagogischer, psychologischer, sozialpädagogischer oder vergleichbarer Qualifikation, das an Fortbildungsveranstaltungen für das Arbeitsfeld der Selbsthilfe-Unterstützung teilnimmt und dafür vom Träger freizustellen ist
- erbringen ihre Leistung an mindestens vier Werktagen in der Woche
- sind als eigenständige Einrichtungen bzw. Abteilung erkennbar (z.B. durch eigene Telefonnummer, Briefkopf)
- haben festgelegte Sprechzeiten an mindestens drei Werktagen in der Woche mit mindestens einem Nachmittags- oder Abendtermin
- halten folgende Bürokapazitäten vor:
 - mindestens zwei Büroräume
 - separate Beratungsmöglichkeit
 - zeitgemäße technische Büroausstattung einschließlich Telefon und Internetzugang



AUFGABENBEREICHE UND MÖGLICHE INSTRUMENTE

1. Information und Aufklärung

Die Selbsthilfekontaktstelle informiert und klärt auf über

- Formen und Arbeitsweisen von Selbsthilfegruppen
- das örtliche Selbsthilfe-Spektrum
- das Versorgungssystem der Region
- Möglichkeiten und Grenzen der Selbsthilfe
- Möglichkeiten der Förderung von Selbsthilfegruppen
- Mitbestimmungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten für Selbsthilfegruppen
- Beratungs- und Fortbildungsangebote für Selbsthilfegruppen

Instrumente:

- Einrichtung telefonischer und persönlicher Sprechzeiten
- Bereitstellung von Informationen / Darstellungen der Selbsthilfe vor Ort (Wegweiser, Verzeichnisse o.ä.)
- Bereitstellung von allgemeinen Informationsmaterialien und Literatur über Selbsthilfegruppen
- Zusammenstellung und Vermittlung von Überblicks- und Handlungswissen zur Selbsthilfeförderung und zu Mitwirkungsmöglichkeiten der Selbsthilfe vor Ort
- Bekanntmachung der Angebote der Selbsthilfekontaktstelle und der Angebote anderer örtlicher Versorgungseinrichtungen und Organisationen
- Durchführung von Informationsveranstaltungen

2. Beratung und Ermutigung

Die Beratung und Ermutigung der Selbsthilfekontaktstelle

- hilft Interessierten bei der Orientierung und Selbstklärung Betroffener
- erleichtert die Entscheidung zur Selbsthilfe, zur Nutzung von Versorgungsangeboten oder anderen unterstützenden Maßnahmen
- ermutigt zur Gruppengründung
- motiviert zum Selbsthilfe-Engagement
- unterstützt den Zusammenschluss in Selbsthilfegruppen, Selbsthilfe-Organisationen und Selbsthilfe-Initiativen
- dient der kollegialen Beratung zur Selbsthilfe-Unterstützung / -Förderung
- klärt mit Gruppen schwierige Phasen im Gruppenprozess
- fördert die Bekanntmachung der Selbsthilfe in Gruppen als Methode

Instrumente:

- Einrichtung telefonischer und persönlicher Beratungszeiten
- Gruppenanleitungsangebote
- Begleitungs- oder Supervisionsangebote bei der Selbstreflexion oder in Krisensituationen von Gruppen

3. Kontakte und Zugangswege

Die Selbsthilfekontaktstelle eröffnet Kontakte und schafft Zugangswege, um

- Betroffene zu Selbsthilfegruppen zu vermitteln
- Einzelne miteinander in Verbindung und Austausch zu bringen
- Selbsthilfegruppen und Fachkräfte bzw. Einrichtungen zusammenzubringen
- Einzelnen die Kontaktaufnahme zu professionellen Versorgungseinrichtungen und anderen Hilfeangeboten zu ermöglichen
- Selbsthilfegruppen in der Öffentlichkeit und der Fachwelt bekannt zu machen und Ansprechpartner/innen zu vermitteln

Instrumente:

- Sammlung und Aktualisierung von Adressen aller örtlichen Selbsthilfegruppen zu sämtlichen Themen
- Veröffentlichung von Selbsthilfegruppenwegweisern oder -adresslisten
- Erstellung von Selbsthilfegruppen-Themenlisten
- Zusammenstellung der Treffen und Veranstaltungen der bestehenden Selbsthilfegruppen
- Adressensammlung von örtlichen Versorgungseinrichtungen



SELBSTHILFE

KONTAKTSTELLEN

UNTERSTÜTZEN

die Arbeit von Selbsthilfegruppen

4. Technische und organisatorische Unterstützung von Selbsthilfegruppen/-organisationen

Die Selbsthilfekontaktstelle bietet technische und organisatorische Unterstützung, um

- die Bildung von Selbsthilfegruppen zu erleichtern
- den regelmäßigen Arbeitsprozess von Selbsthilfegruppen zu unterstützen
- die Zusammenarbeit von Selbsthilfegruppen zu aktivieren

Instrumente:

- Bereitstellung von Räumen bzw. Hilfe bei der Suche nach Gruppenräumen
- Bereitstellung bzw. Vermittlung von Informationsmaterialien und Geräten (z. B. Telefon, Kopierer, Moderationsausstattung u. a.)
- praktische Unterstützung beim Erstellen von Informationsmaterial
- praktische Hilfen bei der Nutzung von Fördermöglichkeiten z.B. beim Erstellen von Anträgen oder Abrechnungen
- Unterstützung bei der Organisation und Durchführung von Veranstaltungen
- Angebot von Klärungshilfen bei speziellen Organisationsfragen und besonderem Ressourcenbedarf
- Vermittlung von Ansprechpartner/innen (z. B. Moderator/innen, Referent/innen, Supervisor/innen, Journalist/innen/Ansprechpartner/innen bei Medien)
- Bereitstellung von Öffentlichkeitsforen (z. B. Selbsthilfe-Zeitung, Internetauftritt)
- Vermittlung von Auslage-/Aushangmöglichkeiten für Informationsmaterial von Selbsthilfegruppen

5. Öffentlichkeitsarbeit

Die Selbsthilfekontaktstelle betreibt bzw. unterstützt bei der Öffentlichkeitsarbeit, um

- Bürger/innen öffentlich über Selbsthilfe aufzuklären und zur Selbsthilfe anzuregen
- die allgemeine Öffentlichkeit und die Fachöffentlichkeit über Selbsthilfe sowie über Möglichkeiten und Erfordernisse der Unterstützung und Förderung aufzuklären
- Multiplikator/innen des Selbsthilfegedankens und Kooperationspartner/innen anzusprechen und zu gewinnen
- über Neugründungen von Selbsthilfegruppen zu informieren
- Selbsthilfegruppen bei ihrer eigenen Öffentlichkeitsarbeit zu beraten und zu unterstützen
- das Angebot der Selbsthilfekontaktstelle und der Selbsthilfegruppen in der Öffentlichkeit und in der Fachwelt bekannt zu machen

Instrumente:

- Erstellung und Verbreitung von Informationsmaterialien (Informationsblatt über die Selbsthilfekontaktstelle, Selbsthilfe-Zeitung, aktuelle Themen-, Gruppenlisten bzw. Verzeichnisse / örtliche Wegweiser, Aufbau und Pflege eines eigenen Internetauftritts)
- Pflege von Medienkontakten und Veranlassung einer geeigneten Veröffentlichung von Anliegen
- Einrichtung von Presse- / Informationsverteiler und Weitergabe von Ankündigungen / Informationen / Stellungnahmen
- Durchführung öffentlicher Veranstaltungen wie Selbsthilfe-Tage und selbsthilfespezifische Vortrags- / Informationsveranstaltungen

AUFGABENBEREICHE UND MÖGLICHE INSTRUMENTE

- Organisation von sog. „Gesamttreffen“ oder Foren zum Austausch unter den Selbsthilfegruppen
- Teilnahme als Referent/in, Diskutant/in an Veranstaltungen, um den Selbsthilfegruppen-Ansatz zu vertreten
- Veröffentlichung von Fachbeiträgen / Stellungnahmen in Publikationen / in der Presse / in Gremien
- Beratung von Selbsthilfegruppen bei der Durchführung ihrer eigenen Öffentlichkeitsarbeit
- Bekanntmachung des Angebotes der Selbsthilfekontaktstelle in den Medien oder durch spezielle Veranstaltungen



6. Vernetzung/Kooperation

Die Selbsthilfekontaktstelle betreibt Netzwerkarbeit. Sie fördert die Kooperation mit

- fachbezogenen Beratungsstellen, Versorgungseinrichtungen und Berufsgruppen zur Selbsthilfe-Unterstützung auf regionaler Ebene (insbesondere mit Anbieter/innen von sozialen, psychosozialen, gesundheitlichen oder pflegerischen Diensten
- Vereinen, Verbänden, Institutionen (Behörden, Krankenkassen), fachlichen Arbeitskreisen und kommunalpolitischen Gremien auf lokaler oder regionaler Ebene
- Selbsthilfegruppen zur Stärkung ihrer Zusammenarbeit, zur Unterstützung bei ihrer Interessenvertretung, zur Bildung von Selbsthilfegruppen bei seltenen Themen, bei der gemeinsamen Betroffenensuche etc.
- anderen Selbsthilfekontaktstellen auf überregionaler Ebene (z. B. im Rahmen von Landesarbeitsgemeinschaften, Länderrat)

Instrumente:

- Beförderung des Informationsaustausches (z. B. durch Informationsverteiler, Organisation von Kontakt- und Austauschtreffen)
- Gewinnung und Vermittlung von Fachreferent/innen
- Erstellung von Arbeitshilfen, Dokumentationen zur Zusammenarbeit im Selbsthilfebereich
- Anregung / Planung / Durchführung von Veranstaltungen / Arbeitskreisen von:
 - Selbsthilfegruppen
 - Selbsthilfegruppen und Professionellen (im sozialen und gesundheitlichen Bereich)
 - Professionellen im Selbsthilfe-Unterstützungsbereich
 - unterschiedlichen bürgerschaftlich Engagierten
 - Selbsthilfegruppen und Politik und Verwaltung

7. Verankerung der Selbsthilfe in Versorgung und Gemeinwesen

Die Arbeit der Selbsthilfekontaktstelle dient der Verankerung der Selbsthilfe im Versorgungssystem und Gemeinwesen, indem sie

- die Arbeit der Selbsthilfegruppen und ihre Wirkung sichtbar macht
- Mitwirkungsmöglichkeiten und die Vertretung von Interessen der Selbsthilfe fördert
- die Möglichkeiten der Selbsthilfe im Rahmen der Entwicklung von Versorgungs- / Planungskonzepten verdeutlicht
- den Förderbedarf der Selbsthilfe benennt, an der Entwicklung von Förderkonzepten mitwirkt und bestehende Förderstrukturen sichert und weiterentwickelt
- die Bildung von örtlichen oder überregionalen Selbsthilfebeiräten anregt und bei ihnen mitarbeitet
- die Interessen der Selbsthilfe artikuliert und transportiert
- die Wahrnehmung der Patienteninteressen im deutschen Gesundheitswesen durch Selbsthilfe-Vertreter fördert.

Instrumente:

- Organisation des Austausches und der Koordinierung von Förderungs- und Mitwirkungswünschen der Selbsthilfe auf regionaler Ebene z. B. durch Arbeitstreffen, Foren, Diskussionsveranstaltungen
- Mitwirkung bei Aktionstagen zu selbsthilferelevanten Themen sowie bei fachlichen Arbeitskreisen, verbandlichen und kommunalen Gremien zur Förderung von Selbsthilfe-Anliegen
- Lobbyarbeit zur Festigung der Selbsthilfe-Unterstützung
- Verfassen von Fachveröffentlichungen, Stellungnahmen
- Anregung zur Bildung / Beteiligung an der Geschäftsführung von örtlichen oder überregionalen Selbsthilfebeiräten
- Kontakt, Vermittlung und Unterstützung von Selbsthilfe im Rahmen der Patientenvertretung, Patientenbeteiligung
- Eigene Beteiligung an übergreifenden Gremien (z.B. Gesundheitskonferenzen) im Sinne der themenübergreifenden Patientenvertretung



SELBSTHILFE

KONZEPTE WERDEN VON SELBSTHILFEKONTAKTSTELLEN

praxisnah und bedarfsgerecht weiterentwickelt

8. Weiterentwicklung der Kontaktstellenarbeit

Das Arbeitskonzept wird von der Selbsthilfekontaktstelle weiterentwickelt, indem sie

- die einzelnen Leistungen der Selbsthilfekontaktstelle nachvollziehbar darstellt und kommuniziert
- den speziellen Arbeitsansatz / das Profil der Selbsthilfekontaktstelle herausarbeitet und von anderen Versorgungsangeboten abgrenzt
- Qualitätsmanagement betreibt
- flexibel auf Defizite und Veränderungen im Selbsthilfebereich reagiert
- Konzepte aus verwandten Bereichen auf ihre Verwendungsfähigkeit für die Selbsthilfe-Unterstützung überprüft und ggf. überträgt
- Impulse von Ratsuchenden und von Kooperationspartnern aufgreift

Instrumente:

- Erarbeitung und Darstellen eines systematischen Konzepts
- Formulierung der Ziele der Arbeit
- Durchführung regelmäßiger Teambesprechungen
- aktive Teilnahme an kollegialer Vernetzung (z. B. Teilnahme an Landesarbeitsgemeinschaften der Selbsthilfekontaktstellen u. a.)
- regelmäßige Auswertung von Arbeitserfahrungen
- regelmäßige Überprüfung des Konzepts
- Dokumentation von Aktivitäten und Leistungen der Selbsthilfekontaktstelle, Erstellung von Sachberichten
- kontinuierliche Erweiterung der Fachkenntnisse, Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen / Fachtagungen
- Übersicht / Teilnahme an örtlichen Diskussionen / Planungen zur Förderung selbsthilferelevanter Themen

IMPRESSUM

Herausgeber

Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)
Verwaltung
Otto-Suhr-Allee 115
D-10585 Berlin
Tel: 030/8934014
verwaltung@dag-shg.de

Vereinsitz

Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)
Friedrichstraße 33
D-35392 Gießen
www.dag-shg.de

Autor/innen

Anita M. Jakubowski, Dörte von Kittlitz, Eva Kriwy-Gottschalk,
Regina Riedel, Wolfgang Thiel
Überarbeitung und Aktualisierung der Neuauflage: Petra Belke

Design

Schröder, Tellmann Design-Agentur
www.schroeder-tellmann.de

Druck

Odenkirchener Druck- und Verlags GmbH
www.o-d-v.de

© Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V., Gießen, Januar 2001,
2. überarbeitete Auflage 2015. Alle Rechte vorbehalten.

ISBN 978-3-9817040-3-7

Gefördert von:

BARMER GEK

The background of the entire page features three stylized, semi-transparent silhouettes of people walking away from the viewer. The person on the left is a woman with long hair, the person in the middle is a woman with shoulder-length hair, and the person on the right is a man. The silhouettes are rendered in a light pinkish-purple hue.

SELBSTHILFE

SELBSTHILFEKONTAKTSTELLEN

KONTAKTSTELLEN



Deutsche
Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e.V.

The background of the cover features a series of light pink silhouettes of people of various ages and abilities walking from left to right. Some are carrying backpacks, and one person is using a cane. A horizontal pink band is positioned across the middle of the image, containing the title text.

Selbsthilfe

kontaktstellen



Deutsche
Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e.V.

ISBN 978-3-9817040-3-7