

## Dienstleistungsbeschreibung

<b>Produkt</b>	
41.40.01 Gesundheitsförderung/Prävention 31.60.01 Förderung von Trägern der Wohlfahrtspflege	
<b>Produktgruppe</b>	<b>Produktbereich</b>
41.40 Maßnahmen der Gesundheitspflege  31.60 Förderung von Trägern der Wohlfahrtspflege	41 Gesundheitsdienste 31 Soziale Hilfen
<b>Verantwortlich</b>	
SO	

## Bezeichnung der Dienstleistung

<b>1.</b>	<b><u>Kurzbeschreibung</u></b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Selbsthilfebüro KORN e.V. (SHBüro KORN) ist eine Informations- und Vermittlungsstelle für Selbsthilfe (SH) und professionelle Hilfsangebote aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich. Anfragen kommen telefonisch und per E-Mail. Häufig fragen Patienten oder Therapeuten persönlich im Büro in der Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie nach. Zunehmend informieren sich Ratsuchende selbst auf unserer Homepage im Internet, die vom SHBüro KORN gepflegt wird.</li> <li>- Das SHBüro KORN unterstützt Selbsthilfegruppen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gibt Hilfestellung bei der Gründung und der Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- berät bei Schwierigkeiten in der Gruppe und über finanzielle Fördermöglichkeiten</li> <li>- organisiert monatlich den Arbeitskreis "Initiativen-Forum", in dem sich Mitglieder aus Selbsthilfegruppen austauschen können</li> <li>- organisiert Fortbildungsveranstaltungen für Selbsthilfegruppen und eigene Veranstaltungen für die Öffentlichkeitsarbeit.</li> <li>- gibt Unterstützung bei der Suche nach Räumen für Gruppentreffen</li> </ul> </li> </ul>
<b>2.</b>	<b><u>Auftragsgrundlage</u></b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 20c SGB V</li> <li>- Empfehlungen der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V., Fachverband der Selbsthilfeunterstützung in Deutschland</li> </ul>
<b>3.</b>	<b><u>Zielgruppe</u></b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selbsthilfegruppen</li> <li>- Ratsuchende Bürgerinnen, Bürger</li> <li>- professionelle Helfer (Ärzte, Therapeuten, Sozialarbeiter)</li> </ul>

4.	<p><b>Ziele</b></p> <p>Hilfe zur Selbsthilfe geben bzw. das vorhandene Potential in Patienten und Klienten wecken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- über vorhandene Infrastruktur informieren</li> <li>- Clearingfunktion: welche Hilfe ist die Richtige?</li> <li>- Hilfsangebote vernetzen, um Doppelstrukturen zu vermeiden</li> <li>- Bürgerschaftliches Engagement in Selbsthilfegruppen unterstützen und stärken: Unterstützung bei Gründung und bei der laufenden Arbeit, Stärkung durch Beratung und Fortbildung der SH-Aktiven.</li> <li>- Kooperation ermöglichen zwischen Fachleuten und Selbsthilfegruppen</li> <li>- Schaffung eines selbsthilfefreundlichen Klimas</li> <li>- Aufzeigen der Möglichkeiten und Grenzen von Selbsthilfe</li> <li>- Entwicklung und Ausbau der Wirkungskennzahlen</li> </ul>
5.	<p><b>Inhalt und Umfang der Dienstleistung</b></p> <p>5.1 Information und Vermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonisch und persönlich sind die Mitarbeiterinnen des SHBüros KORN erreichbar: Mo-Mi: 10:30 bis 12:30 und 14:00 bis 16:00; Do 14:00 bis 17:30 Uhr</li> <li>- Clearingfunktion: Wo erhalte ich die richtige Hilfe?</li> <li>- Recherche nach geeigneten Angeboten</li> <li>- Pflege der Datenbank und der Internetseite.</li> </ul> <p>5.2 <u>Beratung von SHG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zur Gruppengründung: u.a. Unterstützung bei der Pressearbeit, beim Zusammenbringen von Betroffenen (nicht die Telefonnummer des suchenden Betroffenen erscheint in der Presse, sondern die Nummer des Selbsthilfebüros.), beim ersten Treffen</li> <li>- zur finanziellen Förderung der Krankenkassen gesundheitsbezogener Selbsthilfegruppen nach § 20 SGB V</li> <li>- in der Regel werden Termine zur Beratung vereinbart</li> </ul> <p>5.3 <u>Sonstige Unterstützung von SHG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation des Arbeitskreises "Initiativen-Forum" einmal/Monat</li> <li>- Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Gruppenräumen</li> <li>- Organisation von Fortbildungen (Fachtage und Einzelangebote)</li> <li>- Verwaltung des Feuerwehrtopfes zur Anschubfinanzierung der neuer SH-Gruppen</li> <li>- regelmäßig aktuelle Informationen digital abrufbar</li> </ul> <p>5.4 <u>Öffentlichkeitsarbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teilnahme an Infotagen: Information über SHBüro KORN und das Spektrum der SH</li> <li>- Herausgabe von Infomaterial zum SHBüro KORN (Faltblätter zum Konzept, für Bürger und für Fachkräfte sowie zur „A-Z SH-Liste“)</li> <li>- Herausgabe der Selbsthilfe-Zeitung 1x/Jahr</li> <li>- kostenloser Verleih von Stellwänden und Stehtischen an Selbsthilfegruppen zur Gestaltung von Infoständen</li> <li>- Organisation von SH-Tagen in unregelmäßigen Abständen</li> <li>- Unterhaltung eines Auftritts in den sozialen Medien</li> </ul> <p>5.5 <u>Vernetzungsarbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestehende Angebote vernetzen, um Doppelstrukturen zu vermeiden</li> <li>- Zusammenbringen von Selbsthilfegruppen und professionellen Helfern</li> <li>- Organisation von Veranstaltungen mehrerer Selbsthilfegruppen</li> <li>- Gremienarbeit (IG Mittendrinn, Inklusionsbeirat, FARBE, usw.)</li> </ul>

6.	<p><b>Qualität der Dienstleistung</b></p>
6.1	<p><u>Strukturqualität</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Ausstattung und die Arbeit des SHBüros KORN orientiert sich an den Empfehlungen der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. für Selbsthilfekontaktstellen.</li> <li>- Die Information und Vermittlung der Selbsthilfeangebote und der professionellen Hilfsangebote sowie die Datenpflege erfolgt durch eine Dipl. Sozialpädagogin (FH)</li> <li>- Die Beratung von Selbsthilfeinitiatoren/Innen und der Selbsthilfegruppen liegt in der Verantwortung von einer Dipl. Sozialarbeiterin (FH), ebenso die Geschäftsführung.</li> <li>- Aktive Mitarbeit in der Landesarbeitsgemeinschaft für SH-Kontaktstellen in Baden-Württemberg (LAG KISS) und im Verein Selbsthilfekontaktstellen in Bayern.</li> <li>- Teilnahme an landes- und bundesweiten Fortbildungsangeboten, regelmäßige Teambesprechungen.</li> <li>- Die Information und Beratung ist für Hilfesuchende, Initiatoren/Innen von Gruppenneugründungen und Selbsthilfegruppen kostenlos und unabhängig von einer Mitgliedschaft beim SHBüro KORN e. V.--</li> <li>- Das SHBüro Korn entwickelt nach Möglichkeit Strategien und Maßnahmen, um möglichst alle Menschen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung, sozialer, kultureller und religiöser Herkunft für die Idee der Selbsthilfegruppen zu motivieren</li> </ul>
6.2	<p><u>Prozessqualität</u> Ergebnisqualität wird gewährleistet durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Anzahl und Struktur der Anfragen per Telefon, persönliche Beratungen und Anfragen per Mail werden dokumentiert.</li> <li>- Die Art der Anfragen wird erhoben und ausgewertet.</li> <li>- Erstellen eines Jahresberichtes, der die wesentlichen Tätigkeitsschwerpunkte und statistischen Erfassungen zusammenfasst.</li> <li>- Selbstevaluation durch Teambesprechungen</li> <li>- Fachlicher Austausch mit Selbsthilfekontaktstellen in Baden-Württemberg und Bayern</li> <li>- Kollegiale Beratung bzw. Supervision der Mitarbeiterinnen in regelmäßigen Abständen_</li> <li>- Gegebenenfalls erfolgen Fortbildungen der Mitarbeitenden und Gruppenleitungen der Selbsthilfegruppen zum Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen z.B. Interkulturalität, Menschen mit psychischen Erkrankungen, leichte Sprache</li> </ul>
6.3	<p><u>Ergebnisqualität</u> Die Kontaktstelle erstellt einen Jahresbericht, der u.a. folgende Angaben beinhaltet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflektion der Tätigkeit anhand der Zielerreichung entsprechend Ziffer 4 durch eigene Einschätzung</li> <li>- Darstellung der Dienstleistung in Inhalt und Umfang entsprechend Ziffer 5 mit Anzahl der Leistungen, Dokumentation der Struktur der Hilfesuchenden</li> <li>- Bericht über die Finanzierung durch Eigenmittel, Zuschüsse, Spenden, Entgelte, Projektmittel und evtl. erfolgte nichtmonetäre Unterstützung</li> <li>- Bericht zur Qualität entsprechend Ziffer 6, dabei werden die angestellten Mitarbeiter/-innen genannt, außerdem die Art und Anzahl der besuchten Fortbildungen</li> <li>- Zielüberprüfung anhand der Wirkungskennzahlen ( Anhang 3)-</li> <li>- Aussagen über die entwickelten Strategien und Maßnahmen Zielgruppen mit dem Angebot anzusprechen, die bisher unterrepräsentiert waren.</li> </ul>