

# ABSCHLUSSBERICHT

## PROJEKT „NEUE WEGE IN DER SELBSTHILFE“

Oktober 2016 - September 2022

Anke Heß, KISS Hamburg Geschäftsstelle

### Inhalt

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1. Einleitung.....                                   | 2  |
| 1.1 Hintergrund .....                                | 2  |
| 2. Gemeinsam neue Wege gehen .....                   | 3  |
| 3. Zahlen und Fakten .....                           | 5  |
| 4. Befragung zu neuen Wegen in der Selbsthilfe ..... | 7  |
| 4.1 Befragungsergebnisse 2017 .....                  | 7  |
| 5. Eine App für die Selbsthilfe in Hamburg .....     | 9  |
| 6. KISS Hamburg geht neue Wege.....                  | 11 |
| 6.1 Krise als Chance .....                           | 11 |
| 6.2 KISS Hamburg Selbsthilfe-App.....                | 12 |
| 7. Abschlussbefragung.....                           | 13 |
| 7.1 Selbsthilfeaktive .....                          | 14 |
| 7.2 Profis.....                                      | 23 |
| 7.4 Selbsthilfeferne .....                           | 31 |
| 7.5 Befragungsergebnisse 2022 .....                  | 32 |
| 8. Projektfinale .....                               | 32 |
| 9. Projektergebnisse.....                            | 33 |

## 1. Einleitung



Projekt-Logo. Gestaltung Laura Laakso

Das zukunftsweisende Projekt „Neue Wege in der Selbsthilfe“ kann auf sechs erfolgreiche Jahre zurückblicken. Gemeinsam von KISS Hamburg und der AOK Rheinland/Hamburg initiiert, stand das Projekt vor der Aufgabe ein neues, zukunftsweisendes Angebot für die Selbsthilfeunterstützung in Hamburg zu entwickeln. Zentraler Bestandteil war die aktive Einbeziehung und Beteiligung von Selbsthilfeaktiven, professionellen Akteuren und Interessierten, sei es

durch die umfangreichen Befragungen zum Projektbeginn und Projektende, das vierteljährliche Forum „Neue Weg in der Selbsthilfe“ oder die regelmäßige Berichterstattung in der Selbsthilfezeitung, dem KISS Hamburg Newsletter, der Homepage und auf Facebook.

Von Beginn an war es zudem essenziell Raum für gruppen- und organisationsübergreifenden Austausch zu bieten. Dies gelang insbesondere im **Forum „Neue Wege in der Selbsthilfe“**. Interessierte aus der Selbsthilfe und angrenzenden Praxisfeldern konnten sich anhand von Impulsvorträgen und Best-Practice-Beispielen zu digitalen Themen austauschen und Anregungen für die eigene (ehrenamtliche) Arbeit gewinnen. Mit einer umfangreichen Befragung wurden zudem die Bedarfe, Vorbehalte und Wünsche gegenüber neuen digitalen Wegen ermittelt.

Mit der **KISS Hamburg Selbsthilfe-App** konnte schließlich Anfang 2020 ein erstes handfestes Projektergebnis präsentiert werden. Nicht zuletzt in der Corona-Pandemie hat sich bestätigt, dass das Projekt zum richtigen Zeitpunkt gestartet ist. So wurde über den Chatbereich der App die Kommunikation mit Betroffenen während des Lockdowns erweitert und für Hamburger Selbsthilfegruppen die Möglichkeit geschaffen, sich DSGVO-konform in öffentlichen und privaten Chatkanälen sowie per Videokonferenz auszutauschen. Das Forum ging als Video-Livestream online und Selbsthilfeaktive lernten in Online-Workshops digitale Anwendungen kennen. Mit dem vierteljährlichen Forum und der KISS Hamburg Selbsthilfe-App konnten somit wichtige Meilensteine für die digitale Transformation der Selbsthilfeunterstützung in Hamburg gesetzt werden.

### 1.1 Hintergrund

Seit Gründung der ersten Selbsthilfekontaktstelle in Hamburg vor 40 Jahren hat sich die gemeinschaftliche Selbsthilfe als vierte Säule im Gesundheitswesen etabliert. Heute sind Selbsthilfegruppen eine anerkannte wertvolle Ergänzung zu ärztlicher Behandlung, medizinischer Rehabilitation und zur Bewältigung von Lebenskrisen. Sie stärken das Selbstbewusstsein, fördern soziale Kontakte und geben Orientierung und neuen Halt. Von Beginn an stärken, unterstützen und vernetzen die Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen in Hamburg (KISS Hamburg) als wichtige Drehscheibe in der Region die Aktivitäten der Selbsthilfe. Die zunehmende Internetnutzung, neue onlinegestützte Kommunikationswege und Austauschformen, der zu bewältigende Generationswechsel und die nachhaltige Gewinnung neuer Mitglieder stellen zugleich elementare Herausforderungen für die gemeinschaftliche Selbsthilfe dar, die eine Auseinandersetzung mit bestehenden und neuen Zugangswegen erfordern. Hervorgegangen aus einer gemeinsam von KISS Hamburg in Kooperation mit der AOK Rhein-

land/Hamburg durchgeführten Zukunftswerkstatt widmete sich das Projekt diesen zentralen Herausforderungen mit dem Ziel, neue onlinegestützte Angebote zu entwickeln, die an den Bedarfen heutiger und zukünftiger Selbsthilfenezusammenschlüsse angepasst sind.

## 2. Gemeinsam neue Wege gehen



Die erste Projektphase in Bildern. Fotos: Markus Contius, Katja Gwosdz

den, wie der Staffelstab erfolgreich an die nächste Generation weitergegeben werden kann, Videosprechstunden generationsübergreifend gelingen und junge Mitglieder über gezielte Online-Angebote erreicht werden. Das Veranstaltungskonzept wurde anschließend vierteljährlich im **Forum „Neue Wege in der Selbsthilfe“** fortgeführt. Zunächst noch in den Veranstaltungsräumen des Paritätischen Hamburg und der AOK Rheinland/Hamburg gaben Referent\*innen aus der Selbsthilfe und angrenzenden Praxisfeldern fachliche Impulse zu den Projektthemen, die anschließend im Plenum diskutiert oder in Kleingruppen vertieft wurden. Mit durchschnittlich 60 Anmeldungen pro Veranstaltung wurde das auf drei Abendstunden (18.00 - 21.00 Uhr) angelegte Konzept von Selbsthilfeaktiven und Expert\*innen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich (Profis) sehr gut angenommen. Zudem ergaben sich gleich mehrere Synergieeffekte: Expert\*innen ohne vorherige Berührungspunkte lernten die gemeinschaftliche Selbsthilfe und ihre spezifischen Bedarfe kennen, während Selbsthilfeaktive neue Impulse für ihre ehrenamtliche Arbeit gewinnen und sich themenübergreifend austauschen und vernetzen konnten. Das Projekt wiederum nutzte die Diskussionsbeiträge für die Entwicklung neuer onlinegestützter Angebote und erhielt zudem wichtige Hinweise auf weitere Themenschwerpunkte. Entsprechend standen in den insgesamt dreizehn Foren vor allem soziale Medien und digitale Anwendungen sowie Generationswechsel und Organisationsentwicklung im Fokus. Während das Forum in der **ersten Projektphase (Okt. 2016 - Sept. 2019)** analog in den Veranstaltungsräumen des Paritätischen Hamburg und der AOK Rheinland/Hamburg stattfand, wurde die **zweite Projektphase (Okt. 2019 - Sept. 2022)** komplett als Videokonferenz angeboten und inhaltlich



Momentaufnahme (Screenshot) Livestream 11. Forum 2021

auf die pandemiebedingte Ausnahmesituation angepasst. Auch hier ergaben sich mehrere positive Effekte: Zum einen konnte das Projekt von dem Erfahrungsschatz der ersten Projektphase profitieren und das Forum nahtlos als Videokonferenz weiterführen, andererseits gemeinsam mit Akteuren der Selbsthilfe, der Psychotherapeutenkammer und dem UKE Hamburg wichtige Impulse und praktische Tipps zur Gesundheitsförderung in der Krise an die Selbsthilfecomunity weitergeben.

Das Forum wurde zum Teil öffentlich als Livestream auf YouTube gesendet und anschließend zwei Wochen auf der Homepage von KISS Hamburg zur Verfügung gestellt. Dadurch konnten die Zahl der Teilnehmenden fast verdoppelt und Selbsthilfeinteressierte über die Grenzen Hamburgs hinaus erreicht werden. Angemeldete Teilnehmer\*innen brachten ihre Fragen und Beiträge im Chat der KISS Hamburg Selbsthilfe-App und per E-Mail ein. Das Format wurde auf anderthalb bzw. zwei Stunden verkürzt und um eine Stunde nach hinten verlegt (19.00 - 20.30/21.00 Uhr).

Da das Forum vor allem als Ort des gemeinsamen Austauschs und der Vernetzung gedacht war, gab es neben den Livestreams auch geschlossene Online-Veranstaltungen mit interaktiven Elementen (Bewegungsspiele, Austausch in Kleingruppen (Break Out Sessions). Neben einem Technikcheck mit den Referent\*innen war es wichtig, die Teilnehmenden bestmöglich mit der digitalen Anwendung vertraut zu machen. Dies gelang zum einen mit schriftlichen Handreichungen, die mit der Einladung versendet wurden, zum anderen mit einer Führung durch die Anwendung zu Beginn der Veranstaltungen. Darüber hinaus wurde der Bedarf an Wissensaustausch zu digitalen Anwendungen deutlich.

Dies wurde vom Projekt aufgegriffen und zusätzlich ein **Online-Café für Digitalinteressierte** angeboten. Das Online-Café richtete sich an Hamburger Selbsthilfeaktive mit und ohne Vorkenntnisse und fand einmal monatlich von 19.00 - 20.30 Uhr statt. In den anderthalbstündigen Workshops mit bis zu 15 Teilnehmenden konnten zum einen digitale Kompetenzen vermittelt und zum anderen Nutzer\*innen für den Chatbereich der App gewonnen werden. Zudem wurden mit dem Online-Angebot Betroffene erreicht, die an analogen Fortbildungen und Treffen nicht hätten teilnehmen können. So haben Selbsthilfeaktive teilgenommen, die aufgrund sozialer Ängsten noch nie an einer Fortbildung teilgenommen hatten oder direkt vom Krankenbett heraus zugeschaltet waren.



Animierter Facebook-Post Online-Café



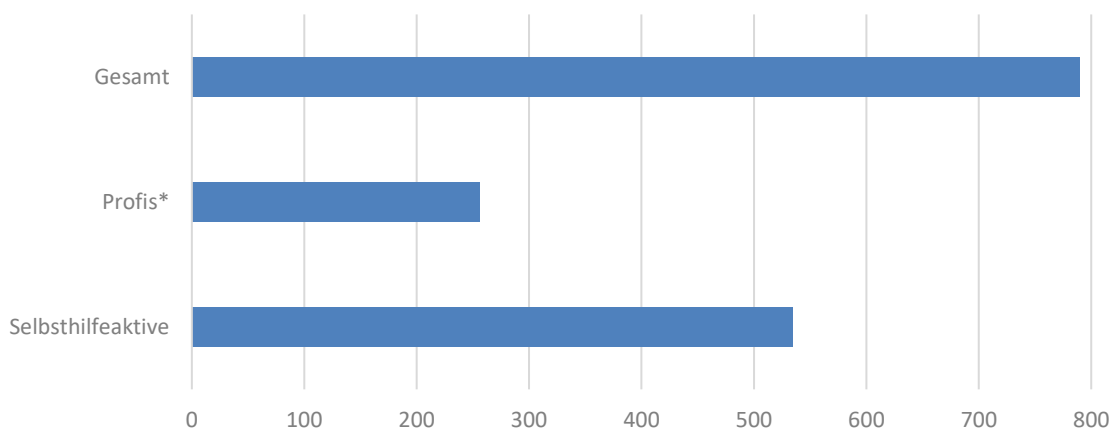
Animierter Facebook-Post 12. Forum

### 3. Zahlen und Fakten

#### PROJEKT „NEUE WEGE IN DER SELBSTHILFE“ IN ZAHLEN

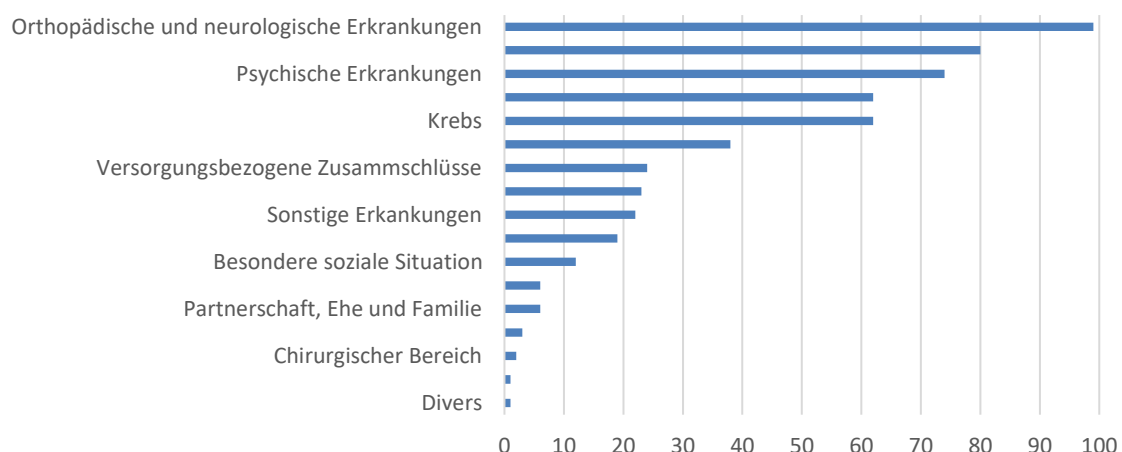
- 2 Kick-offs mit 220 Teilnehmenden
- 13 Foren mit 790 Teilnehmenden
- 7 Workshops mit 86 Selbsthilfeaktiven
- 4 Veranstaltungen für 96 Profis

#### Teilnehmende (Forum 2017 - 2022)



\*Beratungsstellen, BGV, Hamburger Bürgerschaft, KVHH, Reha-Kliniken, TIDE, TUHH, Selbsthilfekontaktstellen und VHS.

#### Themenbereiche der Teilnehmenden (Forum 2017-2022)



## FORUM „NEUE WEGE IN DER SELBSTHILFE“ – ANALOG

Offen für Expert\*innen aus der Selbsthilfe und angrenzenden Praxisfeldern sowie Interessierte

### THEMEN:

- *Den Blick öffnen – Selbsthilfe weiter denken: Internet, Facebook und Blogs*
- *#WhatsApp, #Instagram, #Onlineforum*
- *Offline, Online, No-Line: Ergebnisse der Befragung zur Zukunft der Selbsthilfe*
- *Mobile Selbsthilfe: Wozu eine App?*
- *Podcasten – Selbsthilfe fürs Ohr*
- *Generation Y in der Selbsthilfe*

## FORUM „NEUE WEGE IN DER SELBSTHILFE“ – ONLINE

Videokonferenz und Livestream. Offen für Expert\*innen aus der Selbsthilfe und angrenzenden Praxisfeldern sowie Interessierte

### THEMEN:

- *Generationswechsel und Nachfolge gut gestalten*
- *Resilienz und Selbsthilfe in Krisenzeiten*
- *Online gut miteinander in Kontakt bleiben*
- *Digitaler Wandel in der Selbsthilfe*
- *Online-Community trifft Selbsthilfe*
- *Mit YouTube für Selbsthilfe begeistern*

## ONLINE-CAFÉ FÜR DIGITALINTERESSIERTE

Offen für Hamburger Selbsthilfeaktive, die neue Tools kennenlernen und praktisch ausprobieren möchten.

### THEMEN:

- *Chatten mit der KISS Hamburg Selbsthilfe-App*
- *Das 1&1 des Zoom-Meetings*
- *Digitale Events gestalten (ZOOM und Gather Town)*
- *Videokonferenzen mit Jitsi-Meet und BigBlueButton*
- *Einführung in Canva*

## 4. Befragung zu neuen Wegen in der Selbsthilfe



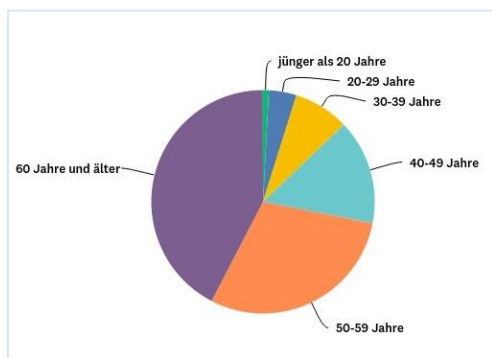
Teilnehmerin 3. Forum 2018. Foto: Markus Contius

Eine weitere wichtige Säule des Projekts stellte die Befragung zu neuen Wegen in der Selbsthilfe dar. Ergänzend zum Auftakt und dem vierteljährlichen Forum wurden im Erhebungszeitraum Mai bis Oktober 2017 alle Akteure der Selbsthilfe sowie Menschen ohne Selbsthilfeeinfahrung befragt. Ziel der Befragung war es einerseits herauszufinden, ob die bisherigen Angebote und Unterstützungsleistungen von KISS Hamburg auch den tatsächlichen Bedürfnissen in den Selbsthilfegruppen entsprechen. Welche Angebote könnten verbessert und ausgebaut, welche sollten auch in Zukunft unbedingt

beibehalten werden? Was wird vielleicht gar nicht mehr gewünscht? Inwieweit haben sich die Zugangswege in die Selbsthilfe bereits verändert und welche neuen Begegnungsformen sind denkbar, um insbesondere jüngere Menschen und bisher wenig Interessierte für die Selbsthilfe zu begeistern und zu motivieren? Befragt wurden alle bei KISS Hamburg gelisteten Selbsthilfegruppen und Organisationen (SHG/SO), professionelle Selbsthilfeunterstützer\*innen sowie Expert\*innen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen (Profis). Zudem wurden in die Befragung auch Zielgruppen miteinbezogen, die eher als selbsthilfefern gelten bzw. bisher keine Erfahrungen mit der Selbsthilfe gemacht hatten.

Der Fragebogen wurde in Papierform verteilt und war auch in leichter Sprache sowie online über einen Survey Monkey-Link zugänglich. Insgesamt wurden 2487 Fragebögen per E-Mail und per Post versendet und 661 Personen haben an der Befragung teilgenommen, davon 159 Profis aus dem Gesundheits- und Sozialwesen (P), 372 Selbsthilfeaktive (S) und 130 selbsthilfeferne Personen (F). Die Befragungsergebnisse wurden beim dritten Forum in den Veranstaltungsräumen der AOK Rheinland/Hamburg präsentiert und in einem Workshop weitere Impulse für die Zukunft der Selbsthilfe gesammelt.

### 4.1 Befragungsergebnisse 2017

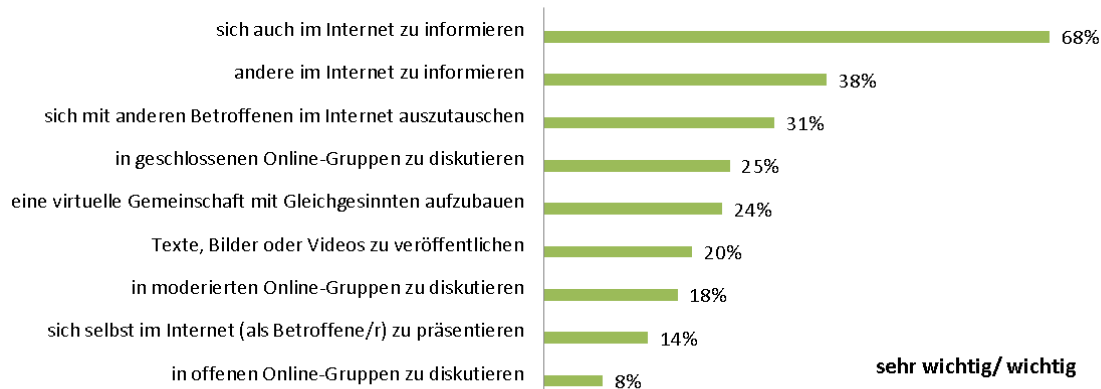


Altersstruktur der Befragten SHG/SO 2017

Die Befragungsergebnisse zum Projektbeginn (2017) verdeutlichten insgesamt, dass die bestehenden Zugangswege und Begegnungsmöglichkeiten in der Selbsthilfe weiterhin richtig und wichtig sind. Auch für viele Profis bleibt das direkte Gespräch, der direkte Kontakt von Mensch zu Mensch in Zukunft wichtig. Klassische Wege der Selbsthilfeunterstützung, wie etwa persönliche Beratungsgespräche, Veranstaltungen und Kooperationen mit Kliniken, Ärzt\*innen und Psychotherapeut\*innen, sollten daher weiter gestärkt werden. Die Befragung be-

stätigte zudem, dass dem Internet und den sozialen Medien eine zunehmende Rolle zur Informationsbeschaffung zukommt. So nutzten die meisten befragten Selbsthilfeaktiven vor allem das Internet, um sich über ihre Krankheit, ihr Thema zu informieren und entsprechende Selbsthilfeangebote zu finden. Wohingegen vornehmlich Flyer, Broschüren und Infomaterial verwendet wurden, um auf die eigene SHG/SO hinzuweisen. Eine eigene Homepage oder soziale Medien spielten hingegen eine vergleichsweise untergeordnete Rolle, obwohl das Internet ein wichtiges Zugangsmedium für sie selbst darstellt.

### Neben dem persönlichen Austausch in der Selbsthilfegruppe / Selbsthilfeorganisation, wie wichtig ist es Ihnen...



Befragungsergebnis 2017

Die Befragten, die bisher keine Berührungspunkte mit der Selbsthilfe hatten, zeigten sich generell aufgeschlossen gegenüber Selbsthilfeangeboten. Insbesondere im Fall eines schwerwiegenden gesundheitlichen Problems wurde der Erfahrungsaustausch mit Gleichgesinnten als wichtig erachtet. Hingegen wurden negative Gruppendynamiken, mangelndes Vertrauen zur Gruppe, fehlende Empathie seitens der Gruppe sowie fehlende zeitliche Ressourcen und lange Fahrwege als Gründe genannt, einer Selbsthilfegruppe fernzubleiben.

Viele der befragten Selbsthilfefernen wünschen sich ein von Vertrauen und Empathie geprägtes Miteinander in der Selbsthilfegruppe sowie fachkundige Unterstützungsmechanismen (z.B. professionelle Gruppenmoderationen) und fundierte Sachinformationen. Die überwiegende Mehrheit glaubt, dass eine Erhöhung der Selbsthilfeangebote im Internet und in den sozialen Medien dazu führt, dass mehr Menschen den Weg in die Selbsthilfe finden.

Die meisten Selbsthilfefernen konnten sich vorstellen, ein Online-Forum zu nutzen, um gesundheitliche Selbsthilfeangebote in Anspruch zu nehmen aber auch Apps, YouTube, Blogs, WhatsApp oder Facebook waren für einen Teil der Befragten durchaus interessant. Insgesamt zeigten die Antworten der unter 40-Jährigen, dass eine Erweiterung der Online- bzw. Social-Media-Angebote für Selbsthilfegruppen und Organisationen unabdingbar ist, um auch in Zukunft Menschen für die Selbsthilfe zu gewinnen. Gleichzeitig wurden Bedenken gegenüber dem digitalen Wandel geäußert und der Wunsch die persönliche analoge Begegnung als wichtigen Bestandteil der Selbsthilfe beizubehalten. Hier geht es zur ausführlichen [Auswertung der Befragungsergebnisse](#).

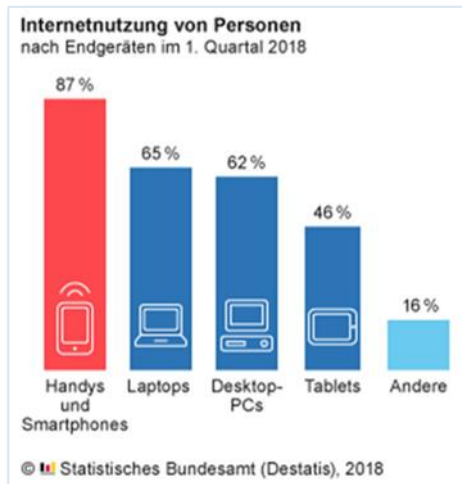
„Anstatt nach online gestützten Kommunikationswegen und Austauschformen zu suchen, sollten die Selbsthilfegruppen stolz und überzeugt an der persönlichen Begegnung festhalten. Nichts erzeugt mehr positive Energie, Bestätigung, Angenommen sein und Gleichklang wie ein persönliches Treffen. (...) Die persönliche Begegnung im geschützten Raum ist ein Termin, auf den ich mich freue.“ (S/353)

„(...) Was nützt es mir, wenn ich im virtuellen Netz Antworten auf tausend Fragen finde, aber niemand da ist, der mich einfach mal in den Arm nimmt.“ (P/71)

„(...) es gibt trotzdem eine gewisse Hürde für mich eine Selbsthilfegruppe zu besuchen, statt einfach im Internet zu suchen und mich mit Bekannten auszutauschen.“ (F/476)

„Die neuen Medien sind sicherlich ein guter Weg, um Menschen anzusprechen, die bisher nicht erreicht werden konnten. Sie bergen aber auch die Gefahr, sich nicht wirklich selbst/ Beziehungen/ Problematiken stellen zu müssen, weil der Kontakt eben doch virtuell bleibt.“ (F/54)

## 5. Eine App für die Selbsthilfe in Hamburg



Zentraler Bestandteil des Projekts war es neue, online gestützte Zugangswege und Begegnungsmöglichkeiten zu entwickeln, die an den Bedarfen heutiger und zukünftiger Selbsthilfeszusammenschlüsse angepasst sind. Die Befragungsergebnisse und das Forum haben gezeigt, dass die Selbsthilfeunterstützung in Hamburg trotz der genannten Bedenken nicht an den neuen Kommunikations- und Austauschformen vorbeikommt, um vor allem jüngere Betroffene zu erreichen. Zudem hat sich seit der Einführung des Smartphones unser Onlineverhalten maßgeblich verändert. Immer mehr Menschen sind täglich mit ihrem Smartphone online und finden den Zugang zu verschiedenen gesundheitlichen Angeboten über sogenannte Apps bzw. Applikationen.

So waren 2018 bereits 90 Prozent der Bevölkerung in Deutschland online, davon 89 Prozent fast täglich und 85 Prozent auch außerhalb ihres Zuhauses oder Arbeitsplatzes (vgl. Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018 und [www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2021/Beisch\\_Koch.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2021/Beisch_Koch.pdf)).

Diese Entwicklung für die Selbsthilfeunterstützung in Hamburg nutzbar zu machen, zum Beispiel durch ein neues virtuelles Angebot in Form einer App, erschien daher naheliegend. Nach Einarbeitung in die Thematik und Recherche gelungener App-Projekte in und außerhalb der Selbsthilfe wurden Angebote verschiedener Anbieter eingeholt, ein Anwendungskonzept erstellt und eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Herausgekommen ist ein zeitnah realisierbares Sponsoring-Angebot ([www.appack.app](http://www.appack.app)) für Vereine und gemeinnützige Organisationen der in Mannheim ansässigen Firma vmapit GmbH. Das mit dem Deutschen Sportbund (DSOB) und Stifterhelfen aufgesetzte Angebot ermöglicht es gemeinnützigen Vereinen und Organisationen eigene App-Projekte über ein individuell erweiterbares Contentmanagement-System (CMS) kostengünstig umzusetzen. DSGVO-Konform mit Servern in Deutschland. Ergänzend zum bisherigen Onlineangebot von KISS Hamburg (Webseite, Facebook-Auftritt) sollte die App einen niedrighwelligen Zugang zu den vielseitigen Unterstützungsleistungen von KISS Hamburg ermöglichen, die wichtigsten Informationen und Termine rund um die Selbsthilfe bündeln, zusätzliche Anreize zum Beteiligen und Mitmachen bieten sowie insgesamt die Sichtbarkeit und Erreichbarkeit von KISS Hamburg weiter erhöhen (verfügbar in den App-Stores, Verlinkung mit Multiplikator\*innen, Schnellzugriff über QR-Code), sozusagen „KISS Hamburg für die Hosentasche“.



Startbildschirm der App

Vor der endgültigen Entscheidung wurde das Vorhaben im Forum präsentiert und die Anwendungsmöglichkeiten mit Akteuren der Selbsthilfe erkundet. Die Idee im Rahmen des Projekts eine App zu entwickeln und gemeinsam zu erproben, wurde von den Teilnehmenden sehr positiv aufgenommen. So konnten die Ergebnisse aus dem Forum als Ausgangspunkt für die Hauptfunktionen und Anwendungsfälle der App genutzt werden.

In weiteren Workshops sowie Gruppen- und Einzelinterviews mit Selbsthilfeaktiven, Profis und Kontaktstellenmitarbeiter\*innen hat das Projektteam von Oktober 2018 bis Mai 2019 weitere Funktionen erarbeitet und mit den App-Entwicklern umgesetzt. Das Sponsoring-Angebot setzt voraus, dass ähnlich wie im Backend einer Webseite mit einfachen HTML-Kenntnissen Inhalte und Gestaltungen selbstständig vorgenommen sowie Bilder, Videos und Verlinkungen eingefügt werden. Dies eröffnete dem Projekt viel Gestaltungsspielraum.

Als besondere Herausforderung erwies sich der Chatbereich. Was ist beim Erstellen eines Chatprofils zu beachten? Wer trägt die Verantwortung in öffentlichen und privaten Chaträumen? Wie kann der Schutz sensibler Daten geschützt und Missbrauch verhindert werden und welche besonderen Regeln sind bei der Kommunikation im Chat zu beachten? Diese und weitere Detail-Fragen wurden im Entwicklungsprozess mit den Kolleg\*innen aus den Kontaktstellen, dem Datenschutzbeauftragten des Paritätischen Hamburg und den App-Entwicklern geklärt.

Im Mai 2019 konnte schließlich zum 40-jährigen Jubiläum von KISS Hamburg eine Testversion der „KISS Hamburg Selbsthilfe-App“ im Rahmen der Aktionswoche Selbsthilfe präsentiert werden. Punktgenau zur Veranstaltung stand die App zum Download in den App-Stores bereit und die Anwesenden wurden interaktiv durch die App geführt. Nutzer\*innen können durch Push-Nachrichten aktuell auf dem Laufenden bleiben, sich direkt zu Veranstaltungen und Fortbildungen anmelden, diese in den Terminkalender ihres Smartphones übertragen und vieles mehr. Insgesamt wurde die Testversion begrüßt und bereits vor der Veranstaltung von den meisten Teilnehmenden direkt aufs Smartphone oder Tablet heruntergeladen.

Mit der **KISS Hamburg Selbsthilfe-App** ist zum Ende der ersten Projektphase (2016 - 2019) ein neues, interaktives Angebot für die Selbsthilfeunterstützung in Hamburg gelungen, dass die Projektziele bündelt: Die Verfügbarkeit in den App-Stores erhöht die Sichtbarkeit von KISS Hamburg, Betroffene können über Push-nachrichten in Echtzeit erreicht werden und sich direkt über den Chat an die Selbsthilfecommunity oder Mitarbeiter\*innen von KISS Hamburg wenden. Durch das Baukastenprinzip kann die App flexibel an neue Entwicklungen und Trends angepasst und weiterentwickelt werden. Gleichzeitig eröffnet sie die Chance das Thema Digitalisierung in den Kontaktstellen von KISS Hamburg zu etablieren und praktisch zu erproben.

Neben der App wurden zudem Internetforen, soziale Medien und Podcasts mit Interessierten, Selbsthilfeaktiven und Expert\*innen betrachtet. In der zweiten, abschließenden Projektphase galt es die fertiggestellte App in der Öffentlichkeit zu



Das Plakat zur App. Gestaltung Laura Laakso

präsentieren, die bisherigen Ergebnisse zu verstetigen und in die Arbeitsabläufe von KISS Hamburg zu integrieren. Darüber hinaus sollte der Chatbereich weiter ausgebaut, Anleitungen und Erklärvideos erstellt sowie weitere digitale Anwendungen und Veranstaltungsformate erprobt werden.

## 6. KISS Hamburg geht neue Wege



Auftakt 2. Projektphase in Bildern. Fotos: Heike Günther

Mitte Februar 2020 hat das Projekt zum feierlichen Kick-off der zweiten Projektphase ins Haus des Sports eingeladen. Wie schon zum Projektauftritt waren mehr als hundert Menschen aus allen Bereichen rund um die Selbsthilfe zusammengekommen. Selbsthilfeeaktive sowie Expert\*innen aus dem Gesundheitswesen und der App-Entwicklung lernten die Highlights der KISS Hamburg Selbsthilfe-App kennen und tauschten sich über spannende App-Projekte der Selbsthilfe sowie Chancen und Risiken von Gesundheits-Apps aus.

Der Auftakt war zugleich der Startschuss für die **Plakat-Aktion „Selbsthilfe für unterwegs – KISS Hamburg Selbsthilfe-App“**. Das Plakat erfüllt gleich mehrere Funktionen. Zum einen weist es auf Selbsthilfegruppen und -Organisationen als wichtigen und unverzichtbaren Teil des Gesundheits- und Sozialsystems hin. Zum anderen informiert das Plakat über die Unterstützungsangebote von KISS Hamburg sowie die interaktiven Möglichkeiten der KISS Hamburg Selbsthilfe-App. Über einen QR-Code werden Interessierte direkt zum Download der App geführt. Statt zahlreicher Flyer bietet das Plakat einen direkten Zugang zu KISS Hamburg als qualifizierte, zentrale Anlaufstelle für alle Fragen rund um die gemeinschaftlich organisierte Selbsthilfe in Hamburg. Ziel der Aktion ist es, das Plakat in Arztpraxen, Gesundheitszentren und sozialen Einrichtungen zu platzieren. Das Plakat sorgt für mehr Sichtbarkeit und bietet einen niedrighschweligen Zugang zu den über 1000 Selbsthilfegruppen sowie den zahlreichen Unterstützungsangeboten von KISS Hamburg.

### 6.1 Krise als Chance

Kurz nach dem Auftakt, der noch analog und ohne Abstandsregelung stattfinden konnte, dominierte die Corona-Pandemie die zweite Projektphase. Während des Lockdowns zeigte sich, dass das Projekt bereits wichtige Impulse für die digitale Selbsthilfeunterstützung in Hamburg geben konnte. Dank der KISS Hamburg Selbsthilfe-App und der intensiven Auseinandersetzung mit neuen digitalen Wegen konnten die Kommunikations- und Austauschwege zeitnah an die Herausforderungen der Pandemie angepasst werden.

Durch die Chat-Funktion der App wurden die Kommunikation mit Betroffenen erweitert und DSGVO-konforme Chaträume für Selbsthilfegruppen eingerichtet. Mit Push-Nachrichten wurden Betroffene in Echtzeit über Verordnungen sowie Maßnahmen und Angebote von KISS Hamburg informiert und in

der Mediathek u. a. die Videoansprachen von Christa Herrmann bereitgestellt. Darüber hinaus wurde der Chatbereich der App weiter ausgebaut. Selbsthilfegruppen können im Chat eine Video-Konferenz starten und über eine integrierte Terminumfrage gemeinsame Termine festlegen oder kleine Umfragen erstellen. Neben neuen Online-Angeboten hat das Projektteam Anleitungen und Workshopkonzepte sowie Erklärvideos zu verschiedenen Anwendungen (Zoom, Jitsi Meet, Gather Town, Chatfunktionen der App) erstellt.

## 6.2 KISS Hamburg Selbsthilfe-App

Seit der Bereitstellung in den App-Stores steigt die Anzahl der Nutzer\*innen kontinuierlich an. So haben sich seit Veröffentlichung der Testversion im Mai 2019 die Downloads der App mehr als verdreifacht. Angesichts einer relativ hohen Hürde in Form der zu unterzeichnenden Verpflichtungserklärung für Chat-Admins und der lokalen Ausrichtung auf die Region Hamburg sieht das Projekt hierin eine positive Entwicklung. So konnte die Videokonferenzfunktion weiter ausgebaut und eigene Serverkapazitäten (DSGVO-konform und mit Servern in Deutschland) hinzugebucht werden. Registrierte Chat-Admins haben nun die Möglichkeit über ein Konferenzmodul in der App regelmäßige Videokonferenzen für ihre Selbsthilfegruppe zu planen.

Der offene Chat-Kanal „Selbsthilfe“ erweist sich als niedrigschwelliges Angebot. Anfragen von Betroffenen auf der Suche nach einer geeigneten Gruppe oder Krisenanlaufstelle werden meist direkt von Selbsthilfeaktiven im Chat beantwortet und Informationen aus der Community geteilt. Zugleich können die Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen wichtige Informationen für die Selbsthilfecomunity teilen und sich öffentlich oder im privaten Chat mit Betroffenen austauschen.



App-Werbung für Printmedien und Homepage

| Jährliche Downloads ⓘ |         |      |        |
|-----------------------|---------|------|--------|
| Jahr                  | Android | iOS  | Gesamt |
| 2022                  | 1684    | 1206 | 2890   |
| 2021                  | 1287    | 882  | 2169   |
| 2020                  | 810     | 550  | 1360   |
| 2019                  | 319     | 285  | 604    |

App-Statistik seit Veröffentlichung in den App-Stores

Zugleich war das Projektteam im stetigen Austausch mit den App-Entwicklern, um die Chatfunktionen weiter zu verbessern und an die Bedarfe der Selbsthilfe anzupassen. Hier liegt Entwicklungspotenzial über das Projektende hinaus, zumal die App auch von kostenintensiven Weiterentwicklungen des Anbieters profitiert, die von Großkunden oder anderen Projekten beauftragt wurden. Gleichmaßen profitieren die Entwickler von den speziellen Anforderungen der gemeinschaftliche Selbsthilfe.

So wurde die App auf Barrierefreiheit hin überprüft und die Ergebnisse sowie Empfehlungen an die App-Entwickler weitergegeben. Im Rahmen des kostengünstigen Sponsoring-Angebots, konnten die gewünschten Verbesserungen jedoch nicht direkt umgesetzt werden. Umso erfreulicher ist es, dass der Paritätische Gesamtverband die



Ansicht virtuelle Weihnachtsfeier 2021

Problematik aufgegriffen und ein eigenes Projekt zu diesem Thema gestartet hat. Grundsätzlich sollten Barrieren bereits in den ersten Schritten der HTML-Programmierung von Entwicklern vermieden werden. Hier gilt es mit der Selbsthilfe und Verbündeten langfristig Veränderungen anzustoßen.

Das im Projekt erarbeitete Know-how wurde zudem bundesweit von Expert\*innen aus der Selbsthilfeunterstützung, dem Gesundheits- und Sozialwesen sowie von Selbsthilfeorganisationen angefragt. So konnten die Projektergebnisse u. a. beim Selbsthilfe-Forum der Ärztekammer Hamburg, dem Kongress Pakt für

Prävention, der 21. Jahrestagung DAG SHG (inkl. Jahrbuch-Beitrag), der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e.V. und Studierenden der Sozialen Arbeit vorgestellt werden. Zudem war das Projekt regelmäßig bei überregionalen Austausch- und Vernetzungstreffen zur digitalen Selbsthilfe vertreten und hat für den SASK-Fachtag einen ganztägigen Workshop zu digitalen Möglichkeiten der Selbsthilfeunterstützung am Beispiel der KISS-Hamburg Selbsthilfe-App durchgeführt.

Insgesamt wird die KISS Hamburg Selbsthilfe-App von allen Akteuren sehr positiv bewertet und als Leuchtturm in der digitalen Selbsthilfeunterstützung gesehen. Zugleich hat sich das Projekt mit Kolleg\*innen der Öffentlichkeitsarbeit über Konzepte für den Auftritt von KISS Hamburg in den sozialen Medien ausgetauscht und einmal wöchentlich Facebook-Posts erstellt sowie die Selbsthilfeberater\*innen in die Funktionen und Teilbereiche des CMS der App eingearbeitet.

Mit einer interaktiven Online-Feier zum Jahresabschluss 2021 konnte das Projekt zudem ein spezielles Highlight für das KISS-Gesamtteam organisieren. Mit der Online-Plattform GatherTown wurde ein virtuelles Büro mit Cafeteria gestaltet, dass die Kolleg\*innen mit einem Avatar besuchen konnten. Dies ermöglicht es den Anwesenden wie in einem realen Veranstaltungsort zu flanieren, sich in Kleingruppen zu unterhalten und an verschiedenen Gesellschaftsspielen teilzunehmen.

## 7. Abschlussbefragung



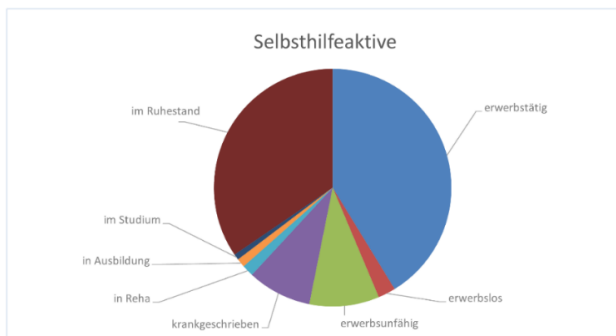
Postkarte mit QR-Code zur Online-Befragung.

Zur Evaluierung der Projektergebnisse wurde eine abschließende Befragung durchgeführt. Zum einen interessierten uns mögliche Veränderungen seit Projektbeginn: Wie hat sich der Stand der Digitalisierung und die Haltung zu digitalen Anwendungen und sozialen Medien in der Selbsthilfe und den angrenzenden Praxisfeldern verändert? Welche Zugangswege und Begegnungsmöglichkeiten in der Selbsthilfe werden genutzt? Wie wird die KISS Hamburg Selbsthilfe-App angenommen und bewertet? Welche zusätzlichen Unterstützungsangebote und Begegnungsmöglichkeiten in der Selbsthilfe werden gewünscht? Zum anderen wollten wir wissen, welche Auswirkungen die Corona-Pandemie auf die gemeinschaftliche Selbsthilfe hat.

Durch die Pandemie haben sich die Voraussetzungen im Erhebungszeitraum von März bis August 2022 verändert. Konnte das Projektteam 2017 noch Feldbefragungen in Kliniken, Bildungseinrichtungen und diversen Café durchführen, so erschwerten vielerorts die Hygienevorschriften den Zugang und die Bereitschaft für die Teilnahme. Neben Fragebögen in Papierform und einem Survey Monkey-Link wurden daher zusätzlich Postkarten und Aushänge mit QR-Code an Selbsthilfeeaktive, Profis und Selbsthilfeeferne verteilt. Insgesamt wurden 2312 (Online-)Fragebögen versendet und verteilt.

An der Befragung haben 430 Personen teilgenommen, davon 126 Profis aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, 269 Selbsthilfeeaktive und 35 selbsthilfeeferne Personen. Während die Rücklaufquote 2017 noch 27 Prozent betrug (15 % SHG/SHO, 6 % Profis, 5 % Ferne), konnten unter den Pandemie-Bedingungen 2022 immerhin noch 19 Prozent (12 % SHG/SHO, 5 % Profis, 2 % ferne) erreicht werden, davon 84 Prozent online.

## 7.1 Selbsthilfeeaktive



Von den 269 Selbsthilfeeaktiven haben in etwa gleich viele Frauen wie Männer an der Befragung teilgenommen (52 % Frauen, 46 % Männer, 2 % divers). Elf Prozent haben einen Migrationshintergrund angegeben. Mit 47 Prozent ist die Generation 60 plus am stärksten vertreten, gefolgt von 34 Prozent der über 50-jährigen. Mehr als die Hälfte (65 %) befinden sich im berufsfähigen Alter, davon haben neun Prozent

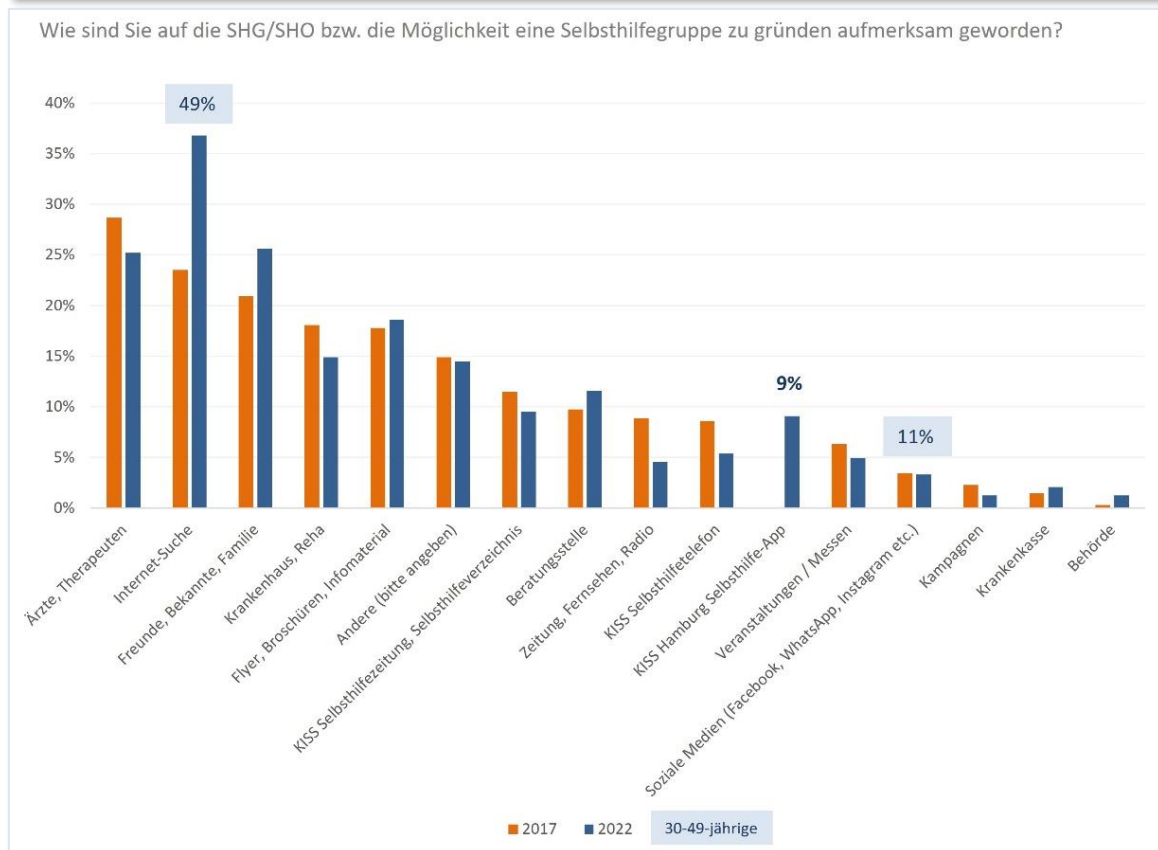
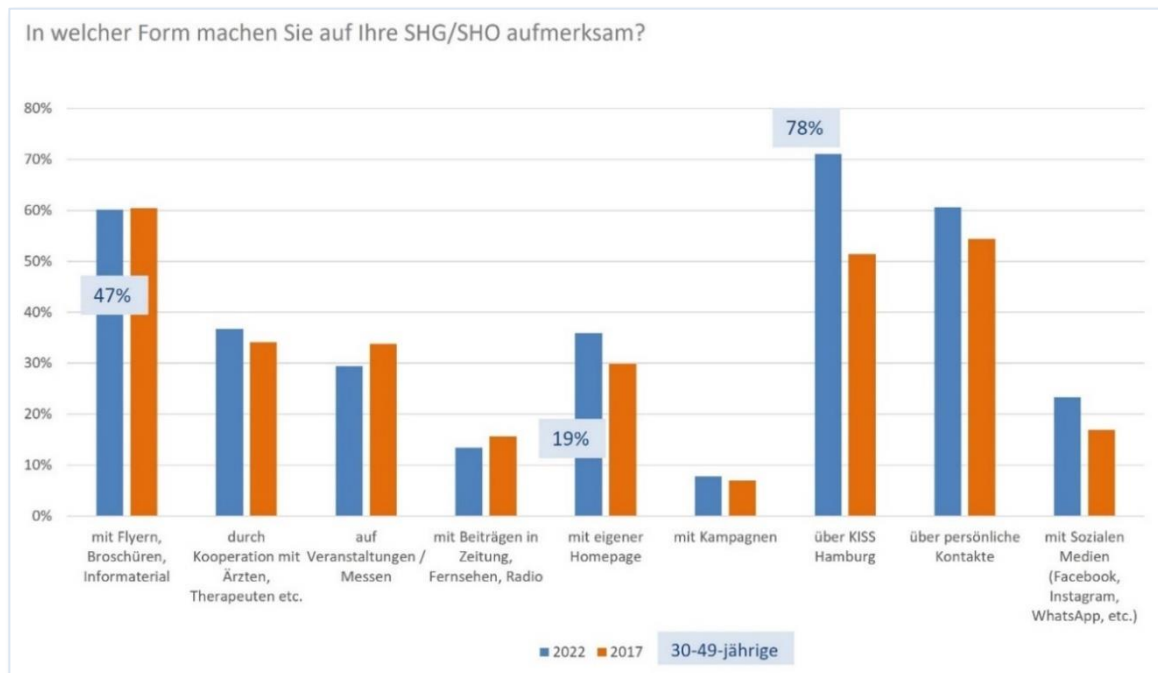
angegeben erwerbsunfähig, 8 Prozent kranken geschrieben und 2 Prozent in Reha zu sein. Die deutliche Mehrheit von 79 Prozent ist in einer Selbsthilfee-gruppe organisiert, 22 Prozent in einer Selbsthilfeeorganisation. Alle Themenbereiche der gemeinschaftlichen Selbsthilfe waren bei den Befragten vertreten mit einem deutlichen Schwerpunkt in den Bereichen Sucht, psychischen Erkrankungen, Psychosomatik, Krebs, orthopädischen sowie neurologischen Erkrankungen.

Als wichtigste Informationsquellen für Selbsthilfeeaktive gelten weiterhin die eigene SHG/SHO (89 %), Internetrecherche (69 %) sowie Ärzt\*innen oder Therapeut\*innen (66 %). Die bis 59-jährigen beziehen Informationen zu ihrer Erkrankung/ihrem Thema zu je 87 Prozent aus dem Internet und der SHG/SHO, während soziale Medien mit 35 Prozent an Bedeutung gewinnen. Betrachten wir die 40-49-jährigen, so ist das Internet mit 94 Prozent sogar die Hauptinformationsquelle und soziale Medien werden zu fast 40 Prozent genutzt.

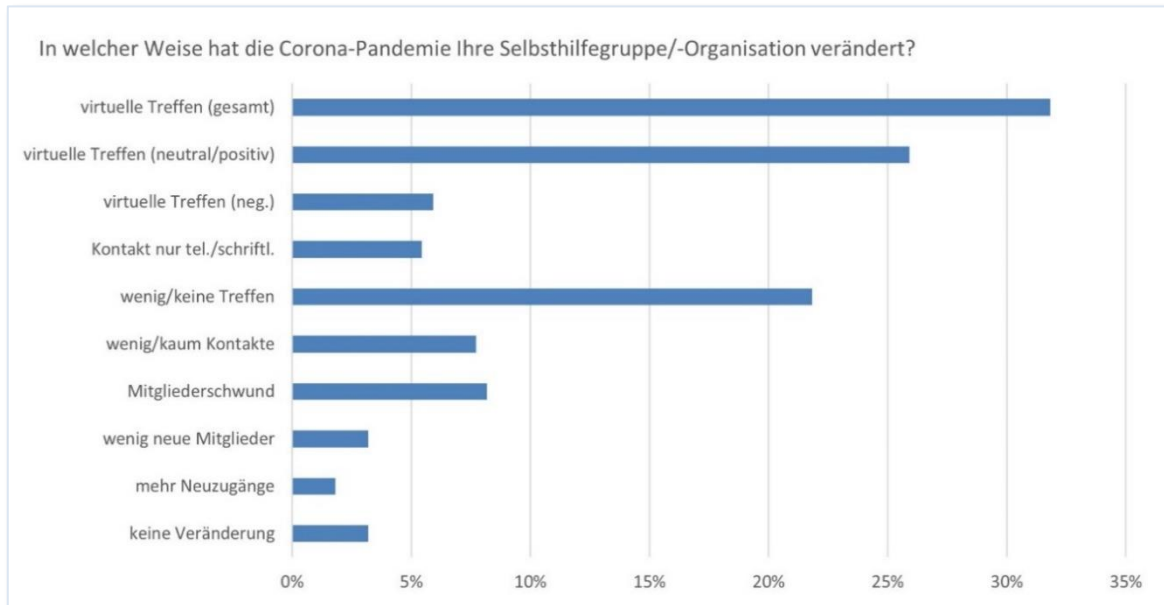
Diese Ergebnisse entsprechen dem von vielen Selbsthilfeeaktiven geäußerten Eindruck, dass die Selbsthilfe zunehmend mit „Dr. Google“ konkurriert. Ein Trend, der auch in den sozialen Medien zu beobachten ist, wie beim 13. Forum anhand von Instagram und TikTok veranschaulicht wurde (siehe Rückblick „Forum Neue Wege in der Selbsthilfe, Februar 2022“). Immerhin 11 Prozent der Befragten 30-49-jährigen haben über soziale Medien den Weg in die Selbsthilfe gefunden und 9 Prozent sogar über die KISS Hamburg Selbsthilfe-App.

Erfreulich ist, dass verstärkt Unterstützungsangebote von KISS Hamburg (71 %) genutzt wurden, um auf die eigene SHG/SHO aufmerksam zu machen. Während insgesamt von 60 Prozent der Selbsthilfe-

aktiven weiterhin auf klassische Werbemittel gesetzt wird, zeigt sich bei den 30-49-jährigen ein deutlicher Rückgang auf 47 Prozent und auch eine eigene Homepage verliert mit 19 statt 36 Prozent an Bedeutung. Zudem hat sich im Vergleich zum Projektstart die Bereitschaft erhöht, sich neben dem persönlichen Austausch in der Gruppe auch online auszutauschen und präsent zu sein. So finden es 58 Prozent, d. h. fast doppelt so viele Selbsthilfeaktive *wichtig bzw. sehr wichtig*, sich online mit anderen Betroffenen auszutauschen. Auch private Onlinegruppen werden von 41 Prozent für *wichtig bzw. sehr wichtig* befunden. Unter den 30 bis 49-jährige sind es sogar 50 Prozent und damit ebenfalls doppelt so viele wie noch 2017.



Zudem hat sich die Bereitschaft sich in öffentlichen Onlinegruppen auszutauschen mit 21 Prozent fast verdreifacht. Gefragt, welche Inhalte, Informationen und Themen sie sich von KISS Hamburg in den sozialen Medien wünschen, wurden gruppenspezifische Informationen, Erklärvideos, Tipps sowie Fort-

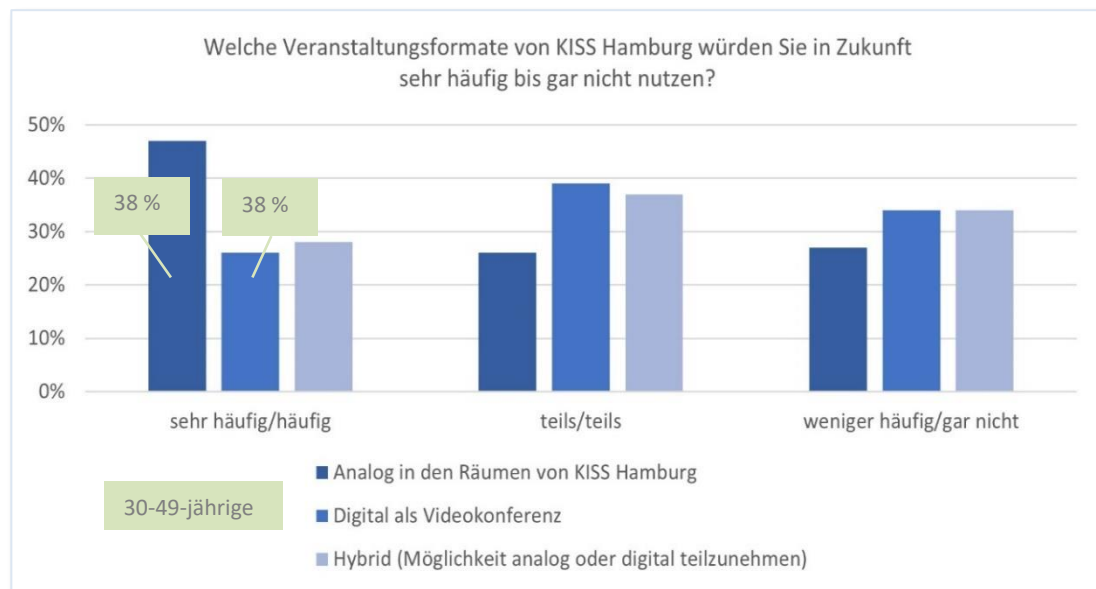
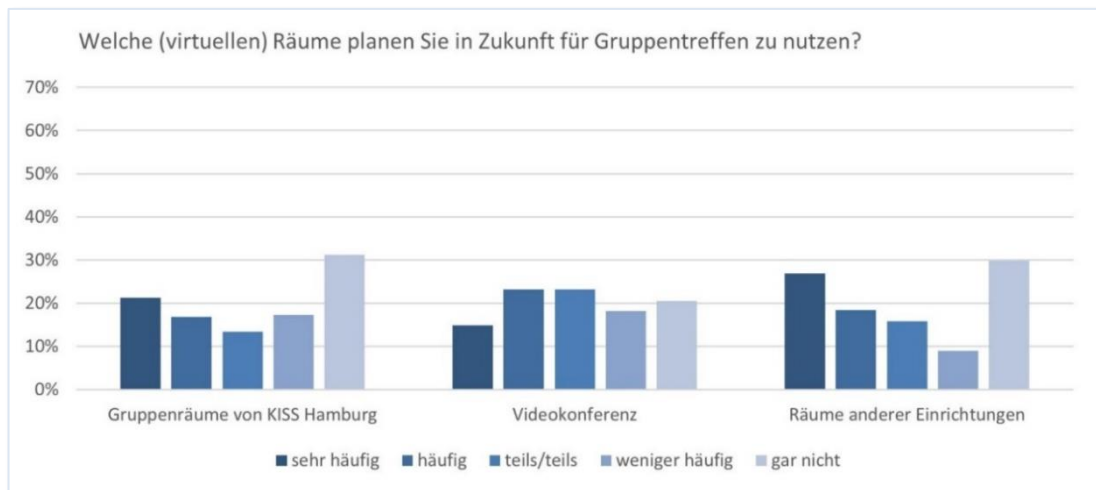


bildungen (Video-Clips) für Selbsthilfegruppen genannt. Darüber hinaus wurden eine gezielten Ansprache sowie generell mehr Öffentlichkeitsarbeit und Imagekampagnen in den sozialen Medien gewünscht.

Die Umstellung auf virtuelle Gruppentreffen war mit 32 Prozent die am häufigsten genannte Veränderung durch die Corona-Pandemie. Sechs Prozent haben keine guten Erfahrungen mit Online-Treffen gemacht und fanden, dass reale Begegnungen nicht online ersetzt werden können oder technisch nicht umsetzbar sind, 22 Prozent haben angegeben in ihrer SHG/SHO keine oder kaum Gruppentreffen veranstaltet zu haben. Für acht Prozent bedeutete dies zugleich weniger oder kaum soziale Kontakte, während sieben Prozent zumindest telefonisch und schriftlich Kontakt mit der Gruppe halten konnten. Themen und altersübergreifend wurden verschiedene Gründe für oder gegen Onlinegruppentreffen genannt.

„Ich persönlich fand virtuelle Treffen sehr hilfreich, insbesondere unter Therapie (Bestrahlung/Chemo). Und vermisse die Möglichkeit auf virtuelle Treffen, da aktuell nur Präsenzveranstaltungen stattfinden.“ (S/308, Syst. 16)

Insgesamt haben Videokonferenzen in der Selbsthilfe an Bedeutung gewonnen. So planen 38 Prozent zukünftig *sehr häufig/häufig*, 23 Prozent zumindest *teils/teils* Gruppentreffen per Videokonferenz abzuhalten. Ein vergleichbares Ergebnis zeigt sich auf die Frage, welche Veranstaltungsformate zukünftig genutzt würden. Während die Mehrheit der Befragten (47 %) am häufigsten analoge Veranstaltungen von KISS Hamburg besuchen würde, können sich 26 Prozent vorstellen, an digitalen und 28 Prozent an Videokonferenzen teilzunehmen, 37 Prozent würden hybride Angebote wahrnehmen. Mit fast 40 Prozent bevorzugten die befragten 30 bis 49-jährigen Selbsthilfeaktiven gleichermaßen analoge wie digitale Veranstaltungen.



„Wir haben pausiert, die Berufstätigen arbeiten viel am PC und ziehen vor, sich persönlich zu treffen. Ich habe an Zoom Treffen, die von KISS angeboten wurden am Anfang von Corona teilgenommen.“ (S/279, Syst. 11)

„Telefon-, Online- und Hybridmeetings wurden zu einer selbstverständlichen Ergänzung der Treffen in einem realen Raum. Diese Kultur lebt fort und ermöglicht die Teilnahme über räumliche Distanzen.“ (S/223, Syst. 10)

„Die Treffen haben durch gestiegenen Bedarf öfter stattgefunden. Allerdings online. Dadurch wurde die Regionalität aufgehoben, es kamen Menschen aus ganz Deutschland dazu, sogar aus anderen Ländern. Andere Menschen ohne Internet wurden angerufen und auf die Weise informiert.“ (S/58, Syst. 12)

„Das Online-Format war eine Premiere und hat sich als gute Möglichkeit erwiesen, auch Menschen die weiter weg wohnen oder aus anderen Gründen nicht live teilnehmen können, eine Austausch-Möglichkeit zu bieten. Allerdings wird - auch das hat die Pandemie gezeigt - besonders von

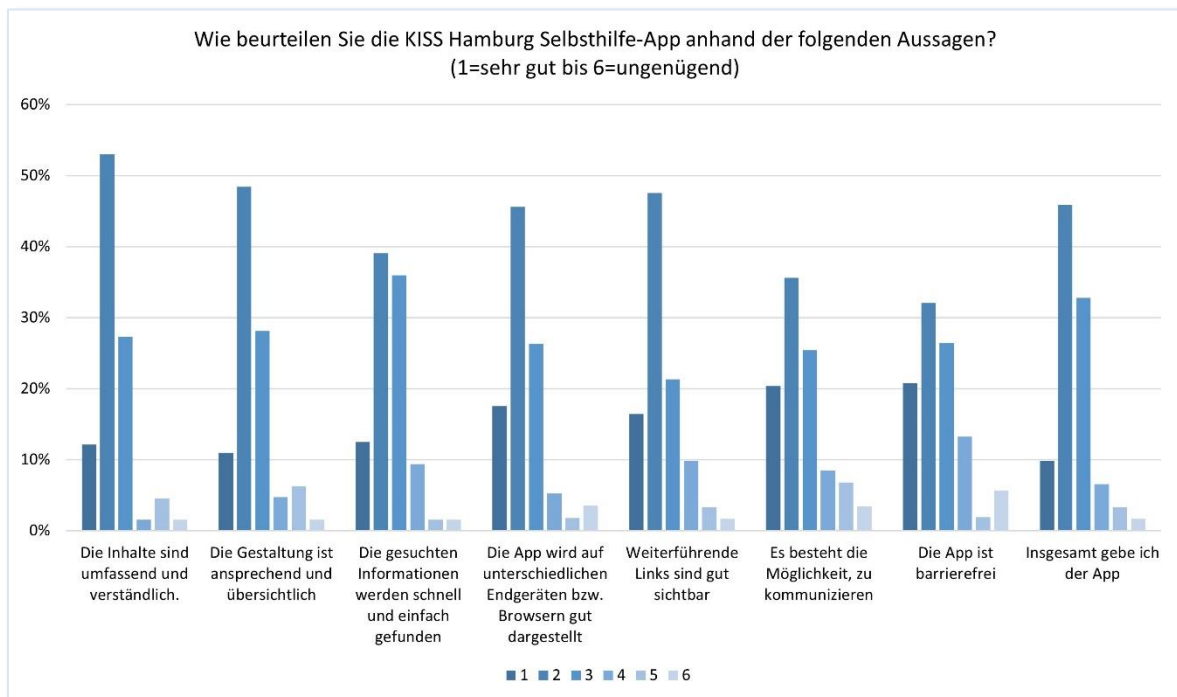
Frischbetroffenen bzw. Erstteilnehmer\*innen ein Präsenztreffen gewünscht. Die Hemmschwelle sich in einem virtuellen Raum zu öffnen erwies sich für diese als (zu) hoch.“ (S/173, Syst. 11)

„Wir konnten uns öfters online treffen, was bei unserer Thema auch einfacher sich gestaltet, da wir nicht immer Betreuung für unsere Kinder finden oder die Kinder nicht mitnehmen können, auf Grund fehlender Barrierefreiheit.“ (S/174, Syst. 17)

Die **KISS Hamburg Selbsthilfe-App** wird von 37 Prozent der befragten Selbsthilfeaktiven genutzt, hauptsächlich um sich über KISS Hamburg (61 %) und die Selbsthilfe (37 %) zu informieren, Tipps und Informationen für Selbsthilfegruppen zu erhalten (31 %) oder eine passende Gruppe zu finden (22 %). Infomaterialien von KISS Hamburg werden von 16 Prozent und Krisenanlaufstellen von 13 Prozent über die App abgerufen. Der **Chatbereich** wird von 19 Prozent der befragten Selbsthilfeaktiven vorrangig für den Austausch mit der Gruppe (53 %), einzelnen Nutzer\*innen (47 %), Mitarbeitenden von KISS Hamburg (41 %), anderen Selbsthilfegruppen (35 %) sowie für Videokonferenzen (18 %) verwendet. Insgesamt werden die Funktionen der App als gut bezeichnet (46%). Dies entspricht der Bewertung der App-Nutzer\*innen, die über die **Feedbackfunktion der App** eingegangen sind.

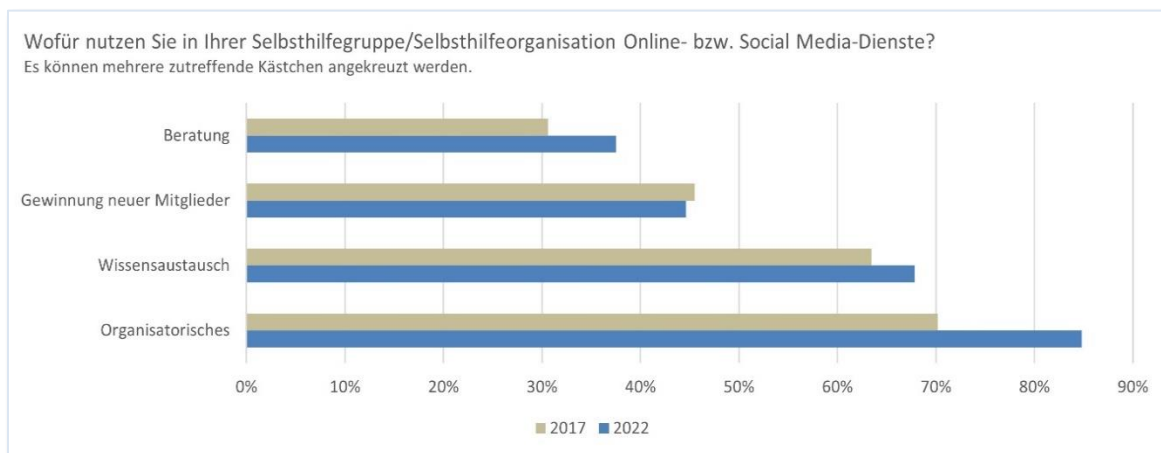
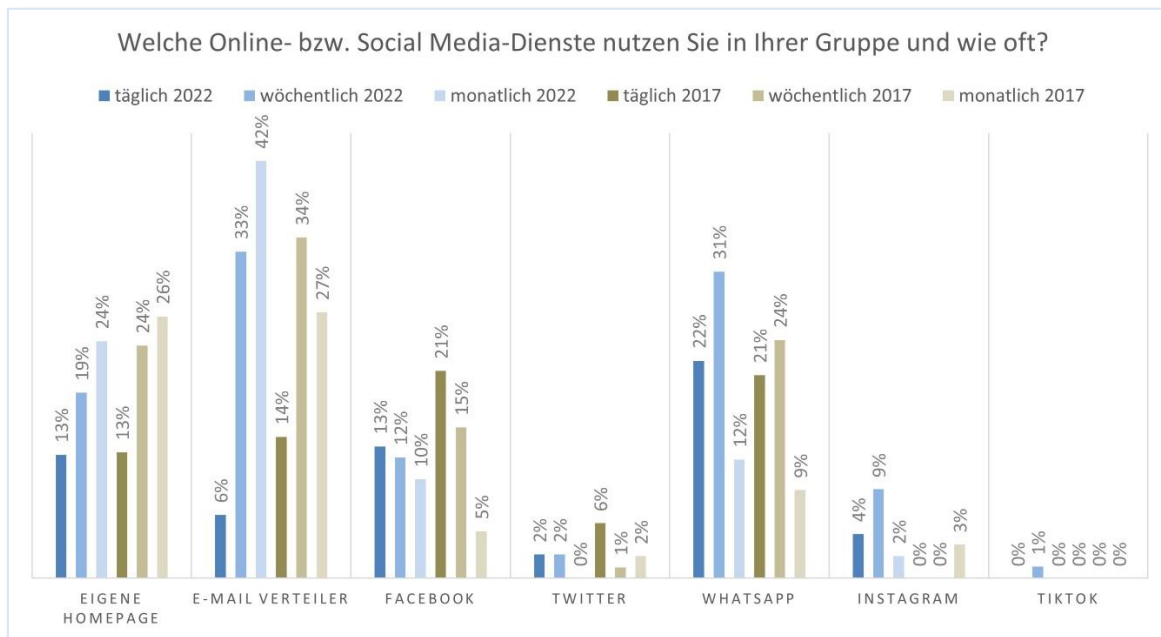
„Tolle Initiative von KISS und schon eine gute Qualität in der ersten Version. Gut gemacht! :).“ (App-Nutzer\*in)

„Schön, dass es jetzt diese App gibt.“ (App-Nutzer\*in)



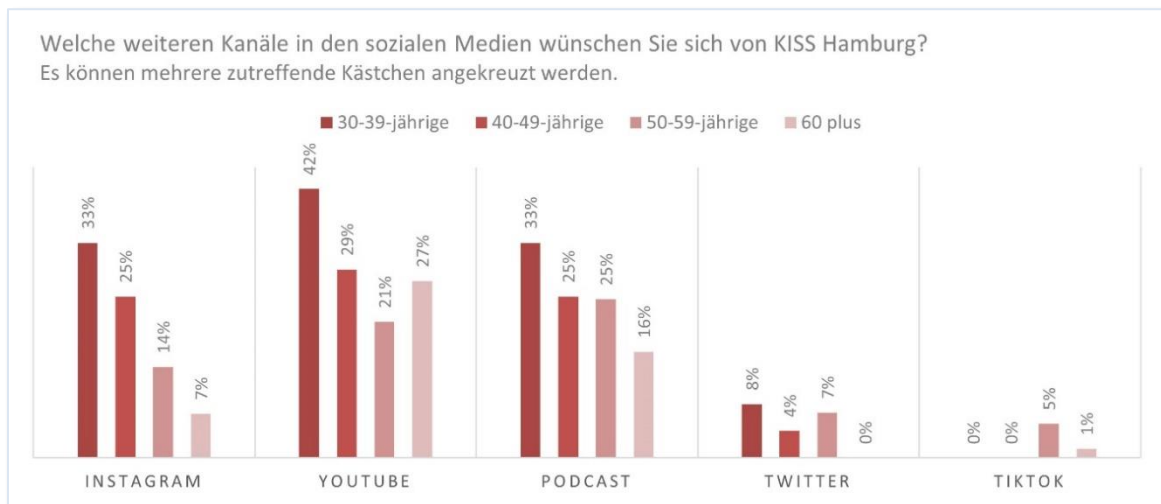
Die Hälfte der befragten Selbsthilfeaktiven geben an, Online- bzw. Social Media-Dienste für ihre SHG/SHO zu nutzen, 2017 waren es 41 Prozent. Kein Interesse (39 %), Datenschutz (33 %), technische Hürden (32 %), fehlende Verantwortliche (30 %), Zeitmangel (19%) und Kostengründe (10 %) werden

von denjenigen genannt, die sich dagegen entschieden haben. Dies entspricht in etwa den Aussagen von 2017.



Der Wunsch die Online- bzw. Social-Media-Aktivitäten weiter auszubauen und zu verstärken hat sich mit 15 Prozent etwas mehr als verdoppelt, bei den 30-49-jährigen mehr als verdreifacht (23%). Auf die Frage, welche Unterstützung sie bei ihren Online- bzw. Social-Media-Aktivitäten erhalten, geben 91 Prozent an selbst tätig zu werden, 15 Prozent erhalten Unterstützung aus dem Freundes und -Bekannteskreis, 12 Prozent engagieren externe Dienstleister und jeweils 11 Prozent erhalten Unterstützung von KISS Hamburg sowie ihren Dachverbänden/Organisationen.

Von KISS Hamburg wünschen sich die befragten Selbsthilfeaktiven vor allem Unterstützung in Form von Schulungen/Fortbildungen (39%), Hilfe bei der Umsetzung (19%), materielle und technische Ressourcen (18%), Vernetzung und Kooperationen (11%), DSGVO-konforme Angebote und Verlinkung (je 5%) sowie Informationen und technische Beratung in leichter Sprache (je 2%).



Ein Podcast sowie eigene YouTube und Instagram-Kanäle von KISS Hamburg wären vor allem für jüngere Selbsthilfeeaktive interessant. Gefragt welche Informationen und Themen sie sich von KISS Hamburg in den sozialen Medien wünschen, werden vor allem spezifische Informationen zum eigenen Selbsthilfethema, der Erkrankung und zu den Angeboten von KISS Hamburg genannt sowie Informationen zu und Tipps für Selbsthilfegruppen.

„Aufklärung über die Arbeit von KISS und den Unterstützungsmöglichkeiten, Infos über Fördermöglichkeiten, Motivation zur ehrenamtlichen Tätigkeit nach längerer Krankheitszeit (Wiedereinstieg in's soziale Leben).“ (S/256, Systematik 13).

34 Prozent der befragten Selbsthilfeeaktiven möchten auch nach der Pandemie Online-Dienste nutzen, 23 Prozent bevorzugen analoge Treffen und 21 Prozent einen Mix aus Online- und Präsenztreffen. Fünf Prozent möchten hybride Treffen und Veranstaltungen anbieten, an denen die Gruppenmitglieder vor Ort teilnehmen oder sich online dazuschalten können. Wie die folgenden Zitate zeigen, sind die Erfahrungen und Wünsche so vielfältig, wie die gemeinschaftliche Selbsthilfe insgesamt.

„Sind gezwungen, uns auch online zu treffen, da nicht mehr alle bereit sind, sich persönlich zu treffen — während der Lockdowns ein Ersatz, wenigstens in Kontakt zu bleiben. Jetzt auch Zwang, daher, es ist Fluch und Segen zu gleich...“ (S/249, Syst. 11)

„Online-Dienste sind nicht mehr wegzudenken. Neue Mitglieder können gewonnen werden und Infos schneller verteilt werden. Videokonferenzen unterstützen kranke Menschen, Alleinerziehende etc. in der Teilhabe.“ (S/235, Systematik 17)

„Fragen werden in der WhatsApp Gruppe gestellt und in der Regel von den MitgliederInnen beantwortet. Das hat sich als effektiv erwiesen. Bei Nachfragen wird auch gerne telefonischer Kontakt aufgenommen.“ (S/234, Syst. 16)

„Online-Teilnahme war vorher soweit ich weiß nicht möglich. Das würde ich auch gerne behalten. An manchen Tagen könnte ich auf Grund der Erkrankung nirgends hin, habe aber ein sehr starkes

Bedürfnis mich auszutauschen. Daran würde ich dann gehindert werden, wenn es nur in Präsenz stattfindet.“ S/227, Syst. 12

„Das Online-Format war eine Premiere und hat sich als gute Möglichkeit erwiesen, auch Menschen die weiter weg wohnen oder aus anderen Gründen nicht live teilnehmen können, eine Austausch-Möglichkeit zu bieten. Allerdings wird - auch das hat die Pandemie gezeigt - besonders von Frischbetroffenen bzw. Erstteilnehmer\*innen ein Präsenztreffen gewünscht. Die Hemmschwelle sich in einem virtuellen Raum zu öffnen erwies sich für diese als (zu) hoch.“ (S/163, Syst. 11)

„möglichst wenig online...wir brauchen den authentischen live-kontakt ...“ (S137, Syst. 10)

„Nicht die Nutzung hat sich verändert, Betroffene haben sich isoliert, starke Ängste entwickelt. Es wird Zeit für eine Rückkehr zu persönlichen Kontakten, Zuwendung, MENSCHLICHKEIT.“ (S/274, Syst. 15)

„Vielleicht sind monatliche Zoomtermine willkommen - aber auch wenn es manche äußern, loggen sie sich dann doch nicht ein. Krankheitsbedingt ist es mit der technischen Seite wegen Feinmotorik, Sehproblemen usw. auch zu belastend.“ (S/5, Syst. 13)

„(...) die online zeit empfand ich als grausam, es ersetzt kein treffen vor ort sondern schafft distanz, es fehlt alles.“ (S/50, Syst. 23)

„Nur Vorteile. Wir behalten alles. Außerdem konnten wir Geld einsparen bei den Seminaren, zb für Raummiete, da wir Seminare online anbieten können und mehr Mitglieder teilnehmen können, aus Zeit- und Mobilitätsgründen.“ (S/163, Syst. 17)

Die befragten Selbsthilfeaktiven sehen die **Zukunft der Selbsthilfe** weiterhin analog mit einem höheren Anteil an digitalen Angeboten, die selbstverständlicher als noch vor sechs Jahren angenommen werden. Es gibt weiterhin die Befürchtung, dass Authentizität und die Empathie durch das Digitale verloren gehen könnte. Zudem wird kritisch gesehen, dass sich immer weniger Betroffene ehrenamtlich engagieren. So werde es zunehmend schwerer den Staffelstab an die nachfolgende Generation weiterzugeben. Andererseits werde es für Betroffene immer herausfordernder Beruf, Familie und Engagement in der Selbsthilfe zu vereinbaren.

Insgesamt wird festgestellt, dass sich die Gesellschaft und dass was Selbsthilfe ausmacht weiterentwickelt, verbunden mit der Hoffnung, dass sie daraus stärker hervorgeht und sich in Zukunft als fester Bestandteil der Gesellschaft mit einem Mix aus analogen und digitalen Gruppenangeboten verankern wird.

„Ich finde KISS gut so wie es ist und habe keine weiteren Erwartungen für die Zukunft.“ (S/270, Syst. 11)

„Selbsthilfe als ein natürlicherer Teil des Lebens. Raus aus dem Stigma, rein in eine Selbstverständlichkeit.“ (S/227, Syst. 12)

„Ich hoffe, diese wird ausgebaut und stärker angenommen. In der Gruppe gibt es viel Wissen, die man nicht von den Ärzten erhält. Leider ist es wie in so vielen Gruppen so, dass die Betroffenen sich gerne Infos abholen, aber nicht bereit sind sich auch weiterhin zu engagieren und einzubringen.“ (S/234, Syst. 16)

„Ich möchte sie sehr stark sehen, nehme aber war, dass Eigenverantwortlichkeit und Engagement in der Selbsthilfe abnehmen. Schade.“ (S/224, Syst. 13)

„Wie sieht die Zukunft aus. Sitzt jeder in einer virtuellen Selbsthilfegruppe mit BOTS zusammen die Empathie suggerieren sollen?“ (S/213, Syst. 11)

„Arbeiten auf Augenhöhe. Die Bezeichnung „Selbsthilfegruppe“ hat nicht mehr den alten Gedanken von Kaffee Kränzchen und Klön-Gruppen.“ (S/212, Syst. 12)

„Eher online, da es an Ehrenamtlichen Mitarbeitern fehlt. Die Gesellschaft verändert sich eben.“ (S/211, Syst. 13)

„Es wird immer schwieriger neben Berufstätigkeit und Familie eine Selbsthilfegruppe zu leiten und aufrecht zu erhalten. Das wird den Ausbau der Selbsthilfe für junge und mittelalte Menschen weiterhin einschränken.“ (S/208, Syst. 10)

„Für jede Person, für jede Lage, für jede Situation die passenden Angebote offerieren, ohne daß sich jemand gegängelt oder ausgeschlossen fühlt. Und: mehr hauptamtlich Tätige, mehr finanzielle Unterstützung.“ (S/206, Syst. 16)

„Ich sehe die jetzigen Schwierigkeiten. Beispiel unsere Gruppe ist ein lockerer Treff, kein Verein, kein Mitglied von irgendwas. Für einen Förderantrag für eine geplantes Projekt muss ich aber zuerst ein eigenes Konto für die Gruppe anlegen. Daran scheitert es schon. Wenn eine alte Frau zu ihrer Bank oder Sparkasse kommt mit so einem Wunsch, dann wird das schlicht abgelehnt: Sie haben doch schon ein privates Konto. Sie sind kein Unternehmen, sie können kein zweites Konto bekommen. Also keine Förderung, weil wir zu arm sind. Wie können wir so ein Konto für unsere Gruppe bekommen?“ (S/195, Syst. 11)

„Mehr in digitalen Räumen mit geringeren Hürden zur Teilnahme (auch bei räumlicher Abwesenheit durch Reisen oder akuten Krankheitsschub Möglichkeit zur Teilnahme). Eine bunte Mischung aus digitalem Material- und Wissensaustausch, analogen Treffen mit digitalen Zuschaltungen weiterer Mitglieder oder Experten zu Vorträgen, teilweise aber auch vollständige, intime Offline-Treffen. (S/146, Syst. 11)“

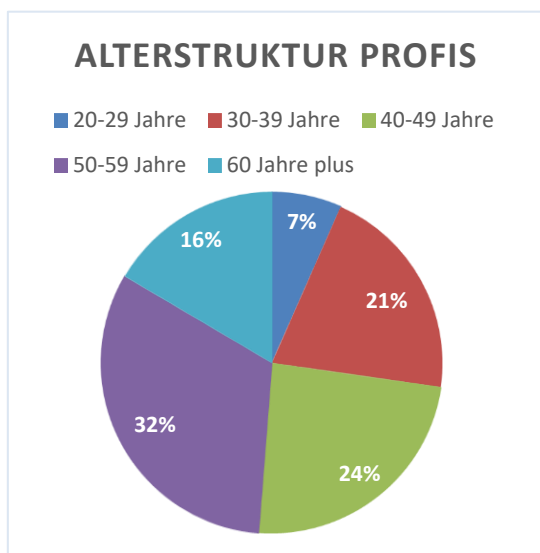
„Sehr wichtig, insbesondere bei Themen wie Angst und Panik. Gemeinschaft und gegenseitiges Verständnis hilft sich nicht zu isolieren und durch den Austausch Wege aus der Krankheit zu sehen.“ (S/103, Syst. 11)

„überwiegend im Netz, analoge Gruppen wird es kaum noch geben. Damit werden bestimmte Personengruppen ausgeschlossen. Und eine Selbsthilfeorganisation wird keine Mitglieder mehr haben, da die Infos jederzeit im Netz abrufbar sind. Damit sterben Selbstorganisationen aus. Leider wird so auch die weitreichende Kompetenz der in der Selbsthilfe vertretenden Fachleute verschwinden und durch "Kompetenz" von selbsternannten "Fachleuten" ersetzt.“ (S/78, Syst. 16)

„Selbsthilfe ist leider immer noch so negativ behaftet. In den Köpfen der Menschen- aber leider auch bei Ärzten. In unserem speziellen Fall werden wir gern als "Jammer-Verein" abgestempelt, dass wir aber sehr viel Arbeit von Ärzten, Physios und teils sogar Anwälten übernehmen wird nicht gesehen...“ (S/52, Syst. 15)

„Stark und jung am Puls der Zeit tolerant und flexibel.“ (S/47, Syst. 10)

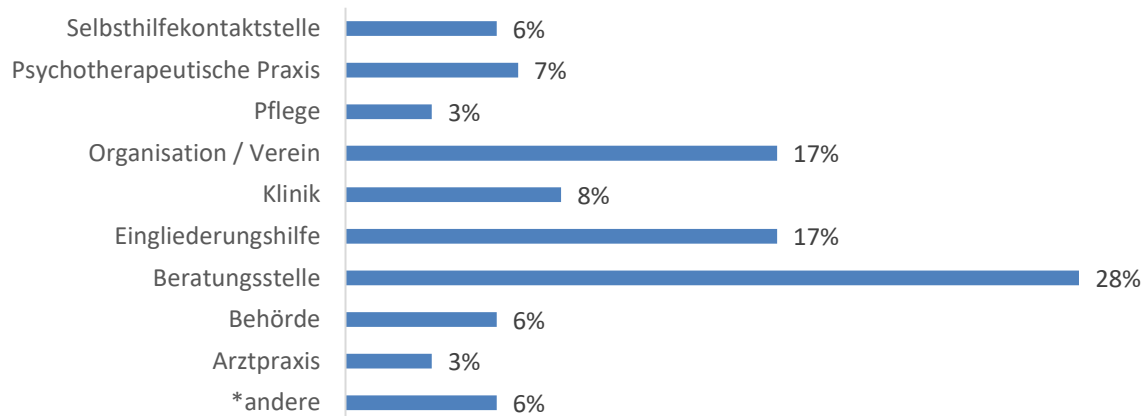
## 7.2 Profis



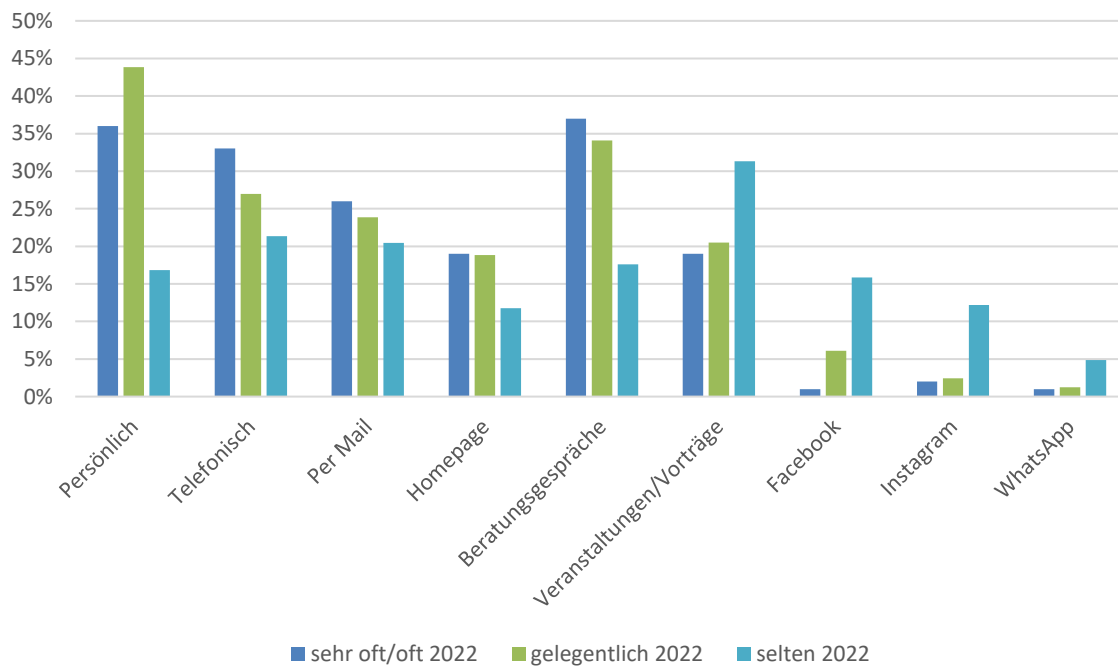
An der Befragung haben 126 Expert\*innen aus allen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens (Profis) teilgenommen. Mit 28 Prozent sind die meisten in Beratungsstellen tätig, gefolgt von der Eingliederungshilfe sowie Vereinen/Organisationen mit je 17 Prozent. Es haben 77 Prozent Frauen und 21 Prozent Männer teilgenommen, davon 13 Prozent mit Migrationshintergrund. Menschen, die an Selbsthilfe interessiert sind, treten am häufigsten in Beratungsgesprächen (37%), persönlich (36%) oder telefonisch (33%) mit den befragten Profis in Kontakt. Auf Veranstaltungen/Vorträgen oder über die Homepage sind es jeweils 19 Prozent. Soziale Medien oder Messenger Dienste werden hierfür kaum genutzt. Umgekehrt

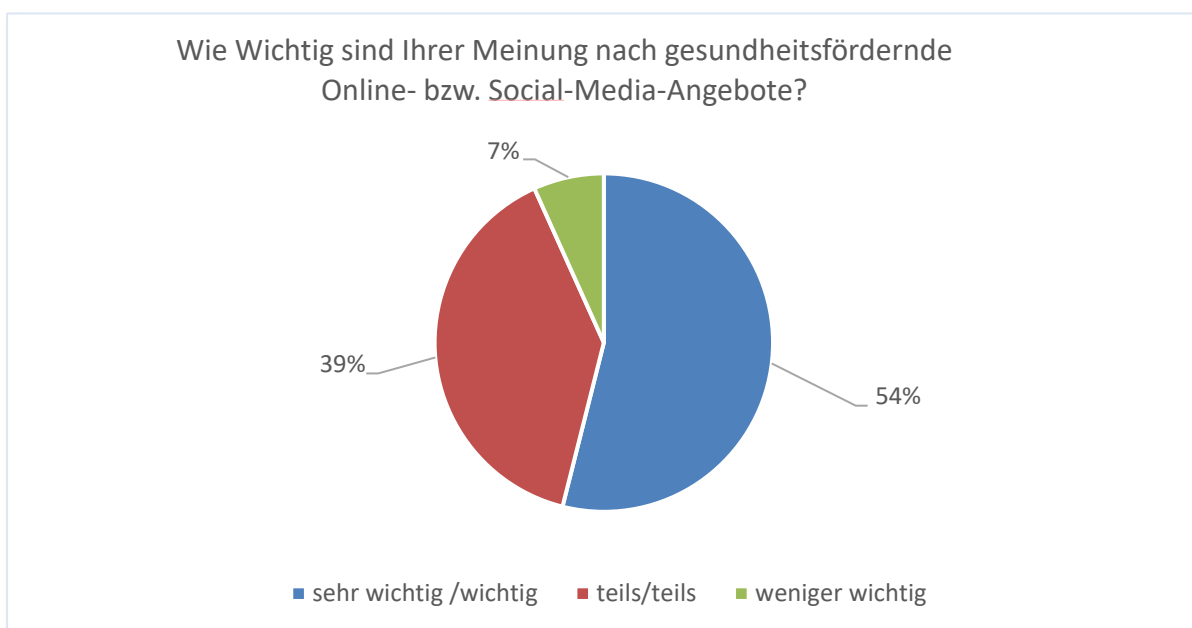
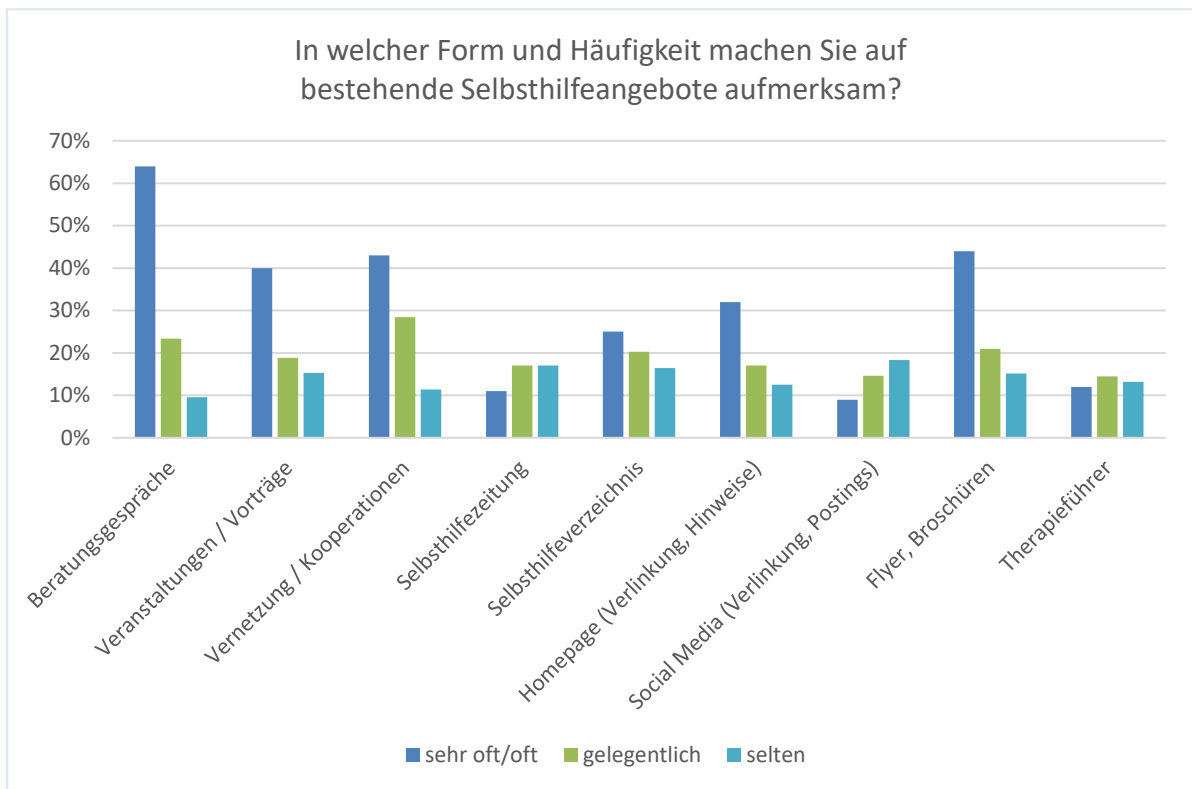
informieren die befragten Profis hauptsächlich in Beratungsgesprächen (64%), mit Flyern/Broschüren (44%) sowie mit Vernetzung/Kooperationen (43%), auf Veranstaltungen (40%) und der eigenen Homepage (32%) über Selbsthilfeangebote. Gleichwohl sprechen sich mehr als die Hälfte der befragten Profis für gesundheitsfördernde Online bzw. Social-Media-Angebote aus (54%) und fast ebenso viele sehen Bedarf zur Verstärkung solcher Angebote (52%).

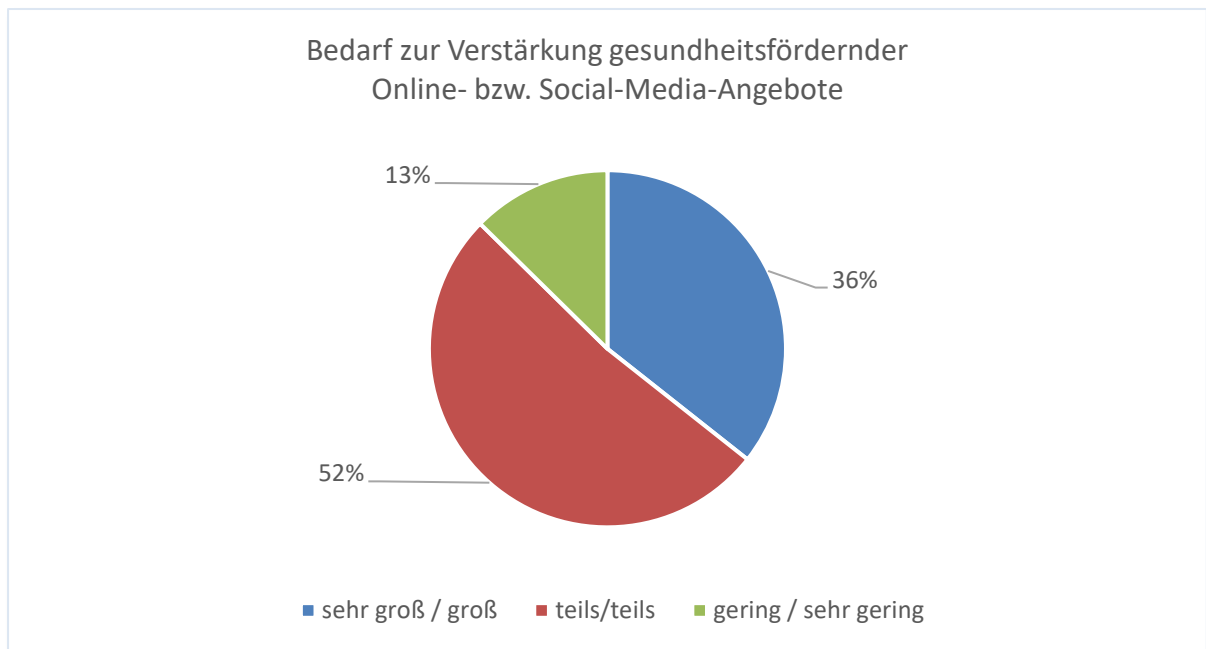
### Tätigkeitsfeld



### In welcher Form und Häufigkeit treten Menschen mit Ihnen in Kontakt, die an Selbsthilfe interessiert sind?







Auch in den Unterstützungssystemen hat die Corona-Pandemie einerseits zu einem Digitalisierungsschub geführt, andererseits viel Flexibilität und neue Fähigkeiten abverlangt. Online- und Videosprechstunden haben sich erhöht. Zugleich haben der Bedarf und die Intensität der zu leistenden Unterstützung in vielen Bereichen zugenommen. So wird von doppelt so vielen Anfragen und insgesamt schwereren Fällen berichtet. Persönliche Beratung/Therapie und Gruppenangebote sind ausgefallen und wurden zum Teil telefonisch, online oder durch Videosprechstunden kompensiert. Ebenso wie in der Selbsthilfe konnten Betroffene mit Bedarf an persönlicher Beratung zeitweise nur bedingt oder gar nicht erreicht werden.

„Viele Krankheitssymptome haben sich manifestiert (Angst/ Depression) soziale Ängste / Isolationverhalten erhöht, Burnout Risiken bei fehlenden Ausgleich von Freizeitangeboten.“ (P/118, Eingliederungshilfe)

„Corona hat Bedarfe der Förderung digitaler Kompetenzen verstärkt.“ (P/97, Organisation/Verein)

„Flexibilität in den Rahmenbedingungen, Wechsel zwischen Telefon, Videotherapien, Präsenz, neue Inhalte, mehr Isolation.“ (P/87, Psychotherapeutische Praxis).“

„So wenig Absagen wie im ersten Jahr der Pandemie hatte ich noch nie. Es schien sehr wichtig zu sein, ein Präsenz-Angebot zu machen.“ (P/82, Psychotherapeutische Praxis).“

„Weniger Aktivitäten mit den Klient\_innen: Ausflüge, Begleitungen etc. Weniger persönliches Miteinander mit den Kolleg\_innen, aber auch mehr und neue Kontakte zu anderen Einrichtungen über Online-Formate.“ (P/77, Ambulante Betreuung im Trägereigenem Wohnraum)

„Viele Angebote konnten nicht oder nur eingeschränkt stattfinden. Warteliste wurde länger, viele Interessent\*innen mussten enttäuscht werden. Zeitweise konnten wir zwei Trauergruppen (statt einer) parallel anbieten. Es finden mehr Einzelbegleitungen statt.“ (P/67, Hospiz)

„Hoher Bedarf an digitalen Angeboten (der mit Corona weiter gewachsen ist und nun auf hohem Niveau bleibt).“ (P/52, Organisation/Verein)

„Mehr digitale Arbeit, Arbeit im Home Office neben der Arbeit im Büro, Gruppenangebote nun auch digital.“ (P45/Beratungsstelle)

„Aufgrund der immer wieder wechselnden Covid-Infektionsschutzmaßnahmen, konnten in den vergangenen 2 Jahren viele Selbsthilfegruppen in unserer Einrichtung nicht stattfinden. Dennoch haben wir versucht Angebote möglich zu machen/ weiterlaufen zu lassen. Zeitweise wurden (und werden) Selbsthilfeangebote online durchgeführt.“ (P/28, Beratungsstelle)

„Schnell wechselnde organisatorische Aspekte nehmen phasenweise einen großen Teil meiner Arbeitskapazitäten ein. / Behördliche Vorgaben rufen neuere Diskussionen um Aus- und Einschluss von Menschen in der SH hervor. / Terminliche Entschleunigung in Präsenzbereichen, Beschleunigung in digitalen Bereichen.“ (P/6, Selbsthilfekontaktstelle)

Jeweils 53 Prozent sprechen sich dafür aus, dass die Nutzung von Online-Diensten und Tools sowie neue, digitale Zugangswege weiterhin erhalten bleiben sollen. Für 12 Prozent stellen digitalen Möglichkeiten keinen Ersatz für die persönliche Begegnung dar. Die größten Herausforderungen für die Selbsthilfe sehen die befragten Profis darin, die Sichtbarkeit in der Öffentlichkeit zu erhöhen, junge Betroffene insbesondere auf digitalen Wegen zu erreichen, insgesamt Betroffene für die Selbsthilfe zu motivieren sowie Teilhabe und niedrigschwellige Zugänge zu ermöglichen.

Die Begrenzung bzw. der Wegfall von Präsenztreffen durch die Corona-Pandemie wird als große Einschränkung mit negativen Folgen für Betroffene und Selbsthilfeszusammenschlüsse gesehen. Unterschiedliche Einschätzung gibt es bezüglich Professionalisierung und Qualitätssicherung in der Selbsthilfe. Während die einen niedrigschwellige Zugänge und weniger Professionalisierungsdruck in der Selbsthilfe fordern, wünschen sich andere mehr Qualitätssicherung durch engere Kooperationen und moderierte Selbsthilfeangebote.

„Die Menschen zu motivieren mit anderen in Kontakt zu treten. Sich zu überwinden Hilfsangebote anzunehmen.“ (P/120, Eingliederungshilfe)

„Erreichen junger Betroffener über Social Media, neue Formen des Austauschs etablieren (Kombination analoger und digitaler Angebote), Gewinnung von Multiplikatoren.“ (P91, Klinik)

„a: gut ausgebildete und supervidierte Anbieter sind nötig b: Menschen zu unterstützen, ihre Möglichkeiten zu erweitern c: das Leid würdigen, anerkennen, aber nicht "sich gemeinsam in der Hilflosigkeit, im Unverstandensein einrichten.“ (P82/Psychotherapeutische Praxis)

„Trauergruppen profitieren stark von Struktur und Konzept. Austausch in der Selbsthilfegruppe ist gut und wichtig, aber für Trauerarbeit braucht es etwas mehr - deswegen veranstalten wir

"Moderierte Selbsthilfegruppen", die erst nach 9 Treffen mit Moderation auf sich selbst gestellt weitermachen." (P/67, Hospiz)

Die Menschen sind sprunghaft, wollen sich nicht festlegen, sind unverbindlich. Alles so schnell gehen, sofort. Heute bestellt, nachher geliefert... Selbsthilfe traditionell funktioniert wohl anders. Neue Wege??? (P/61, Beratungsstelle)

„Fehlende Verfügbarkeit vorort (Stadttrand) - geringer Bekanntheitsgrad - fehlende Aktualisierung der Broschüre "Selbsthilfegruppen" der Stadt HH.“ (P/51, Arztpraxis)

„die einzelnen Angebote einzuschätzen, zumal der Benefit für meine Patienten oft von der aktuellen Gruppenzusammensetzung abhängt, die ich ja auch nicht kenne.“  
(P48, Psychotherapeutische Praxis)

„Nach wie vor halte ich einen ganzheitlichen Blick auf die Situation und die Bedürfnisse von Hilfesuchenden für erforderlich. Leider fokussieren sich die Fachberatungsstellen in HH oft auf ihren spezifischen psychologischen Hilfsansatz, der aber effektiver sein könnte, wenn ganzheitlich gearbeitet würde und für den nicht-psychologischen Hilfebedarf ebenfalls Unterstützung auf Augenhöhe organisiert würde. Wenn dies unterbleibt kommt es oft zu Depressionen als weitere Folge bei Betroffenen, die eine Selbsthilfe zusätzlich einschränken. Die Lebenszeit, die Betroffene auf diese Weise verlieren, bekommen sie nicht zurück...“ (P/40, Unterstützungseinrichtung)

„Durch Corona sind div. analoge Möglichkeiten, sich zu treffen stark eingeschränkt gewesen. Für Menschen mit psychischen Erkrankungen war und ist dies besonders problematisch, da sie ohnehin häufig unter sozialer Isolation und Einsamkeit leiden. Wichtig sind vielfältige Möglichkeiten für Begegnung und Kontakt.“ (P/30, Klinik)

„Durch die Covid-Pandemie ist es nicht immer leicht, die Anbindung zu Menschen und Gruppen zu halten. Durch physical distancing, das Tragen von Masken etc. sind Selbsthilfegruppen zu einem distanzierteren Ort geworden oder komplett weggefallen. Aus einer intersektionalen Perspektive ist eine Herausforderung auch Angebote für mehrfachdiskriminierte Menschen zu finden.“ (P28, Beratungsstelle)

„Ich sehe die Gefahr des Mißbrauchs des Ehrenamts als Ersatz für fehlende Personalinvestition im Gesundheitswesen; dem muß die Selbsthilfe deutlich entgegenreten.“ (P/8, Medizin- und Reha-Technik)

\* Die Auswirkungen der Pandemie überwinden \* Die ausgedünnte Landschaft der SHGs wieder beginnen aufzubauen \* Der Funktionalisierung und Überforderung der Selbsthilfe entgegenzuwirken \* Die Selbsthilfeaktivitäten den veränderten Lebensbedingungen der Menschen anzupassen (z.B. weniger Zeitressourcen und damit verbundene geringere Verbindlichkeit der TLN, analoge und digitale Bedürfnisse miteinander zu vereinbaren, etc.) \* komplexer gewordenen Themen der Ratsuchenden zu begegnen.“ (P/7, Selbsthilfekontaktstelle)

Von KISS Hamburg wünschen sich die befragten Profis vor allem zielgruppenspezifische Angebote (z. B. für Menschen mit Depressionen, Angsterkrankungen, Beeinträchtigungen, Betroffene unter 18 Jahren), engere Vernetzungs- und Kooperationsarbeit, den Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit (Homepage, Social Media, Verzeichnisse, laufende Infos zu Gruppen) und insbesondere größere Kampagnen im öffentlichen Raum (z. B. in Bussen und Bahnen) sowie Fortbildungen zu digitaler Kompetenz.

„Vielleicht auch therapeutische/peer-geleitete Unterstützung für bestimmte SHG, z.B. bei Konflikten Angebote für Männer.“ (P/11, Beratungsstelle)

„Allg. Angebote, die das vermitteln, was gerade "Mangelware" ist: Orientierung, Verlässlichkeit, Verbindlichkeit, Kontinuität \* politische Positionierung, da die finanziellen Mittel coronabdingt knapper werden \* auf jeden Fall Ausbau des digitalen Angebots, z.B. ein eigener Youtube-Kanal!“ (P/7, Selbsthilfekontaktstelle)

„Unterstützung bei Fördermittelgewinnung. Nutzung sozialer Medien.“ (P/53, Organisation/Verein)

„Ich habe den Eindruck, dass KISS Hamburg schon sehr gut und breit aufgestellt ist.“ (P/45, Beratungsstelle)

Die KISS **Hamburg Selbsthilfe-App** ist 32 Prozent der befragten Profis bekannt und wird hauptsächlich für Informationen zu KISS Hamburg (53%), über die Selbsthilfe (50%) und zu aktuellen Veranstaltungen sowie um Selbsthilfegruppen zu finden (jeweils 35%) genutzt. Aktuelles aus der Selbsthilfe und Tipps für Selbsthilfegruppen sind für 21 Prozent der Profis interessant und die Mediathek wird von 13 Prozent genutzt. Der Chat wird so gut wie nicht verwendet (1%). Insgesamt werden die Funktionen der App mit „gut“ bewertet (22% „sehr gut“, 48% „gut“, 15% „befriedigend“, 8% „ausreichend“, 7% „mangelhaft“). Hauptkritikpunkt ist die Barrierefreiheit, die von 40 Prozent als lediglich „befriedigend“ eingestuft wird. Die nahe **Zukunft der Selbsthilfe** sehen die befragten Profis insgesamt positiv mit einem Mix aus analogen und digitalen Angeboten und vielfältigen Themen, die auch nachfolgende Betroffene erreichen. Ähnlich den Selbsthilfeaktiven gibt es auch hier Stimmen, die skeptisch gegenüber der Digitalisierung sind und eine größere Entfremdung und Isolation von Betroffenen befürchten. Die meisten sehen neue digitale Wege jedoch als Chance die gemeinschaftliche Selbsthilfe breiter in der Gesellschaft zu verankern.

„Ich hoffe es gelingt, die Selbsthilfe in die Wohnzimmer zu bringen + von dort aus Vernetzungen der Menschen zu schaffen, die sich dann auch sozial real treffen.“ (P/116, Eingliederungshilfe)

„Bis dahin haben wir Zeit die Nutzung neu entwickelter Apps (z.B. Meeting me und andere), Konferenzsysteme zu evaluieren und wissen besser, welche Tools die Selbsthilfe voranbringen, daraus können wir neue Bedarfe ableiten.“ (P/97, Organisation/Verein)

„Der Bedarf an persönlicher Begegnung in der Selbsthilfe ist riesig, das erlebe ich im Kontakt mit meinen psychiatrischen PatientInnen.“ (P/85, Klinik)

Sie wird sich weg von statischen Vereinsstrukturen o.Ä. entfernen und mehr in Richtung Dienstleistung/Beratung gehen. Vor diesem Hintergrund wird mehr hauptamtliches Personal benötigt und dementsprechend eine Finanzierungsgrundlage. Durch das Internet wird sie dezentraler und überregionaler aufgestellt sein. (P53, Organisation/Verein)

„Sehr vielseitig und Formate bei denen man nicht immer sofort erkennt, dass es sich hier um "Selbsthilfe" handelt.“ (P/52, Organisation/Verein)

„Die Krisen zeigen, dass Menschen mobilisierbar sind. Daher: gerne aktiv und als fester Bestandteil der Infrastruktur! :o)“ (P13/Beratungsstelle)

„Als wichtige Ergänzung zum Gesundheits- und Beratungssystem, Bessere Zugänglichkeit auch in ärmeren und ländlichen Stadtteilen.“ (P/11, Beratungsstelle)

„Hoffentlich nach der Pandemie wieder auf einem guten Niveau bzgl. der Basisarbeit, der Anzahl der Gruppen, etc... - also Selbsthilfe 2.0 - mehr Möglichkeiten durch Analog + Digital und inhaltlich attraktiv für nachwachsende Generationen.“ (P/7, Selbsthilfekontaktstelle)

Die befragten Profis sind sich darin einig, dass der gemeinschaftlichen Selbsthilfe auch in Zukunft eine wichtige Rolle im Gesundheitssystem zukommt und die persönliche, analoge Begegnung weiterhin ihren gesundheitsfördernden Kern ausmacht. Darüber hinaus wird die Arbeit von KISS Hamburg und dem Projekt geschätzt.

„Neue Wege in der Selbsthilfe ist ein tolles Projekt, danke!“ (P97, Organisation/Verein)

„Danke, dass es Sie gibt.“ (P/87, Psychotherapeutische Praxis)

„Bin großer Fan von KISS und verweise oft und gerne! Danke!“ (P/81, Arbeitspsychologische Praxis)

„Vielen Dank für Ihr Engagement!“ (P/74, Klinik)

„Die Selbsthilfe ist so ein wichtiger Bestandteil des Hilfesystems! Alles Gute für die Zukunft!“ (P/124, Beratungsstelle)

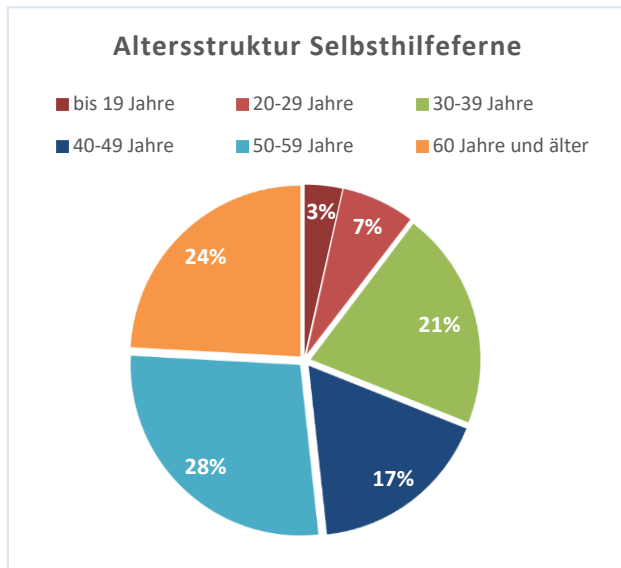
„Wichtig ist, dass bei allen neuen Projekten der (digitalen) Selbsthilfe das Thema der Barrierefreiheit bereits in der Planung mitgedacht wird.“ (P/53, Organisation/Verein)

„Sehr wichtige Arbeit und großes Interesse an mehr Info meinerseits!!“ (P50, Arztpraxis)

„Vielen Dank für den Fragebogen! ich finde den Austausch über die Entwicklung und die daraus resultierende Anpassung an veränderte Bedarfe sehr sinnvoll. Würde mich persönlich allerdings besser und differenzierter in einem Interview mitteilen können.“ (P/27, Stadtteilgesundheitszentrum: psychologische Beratung)

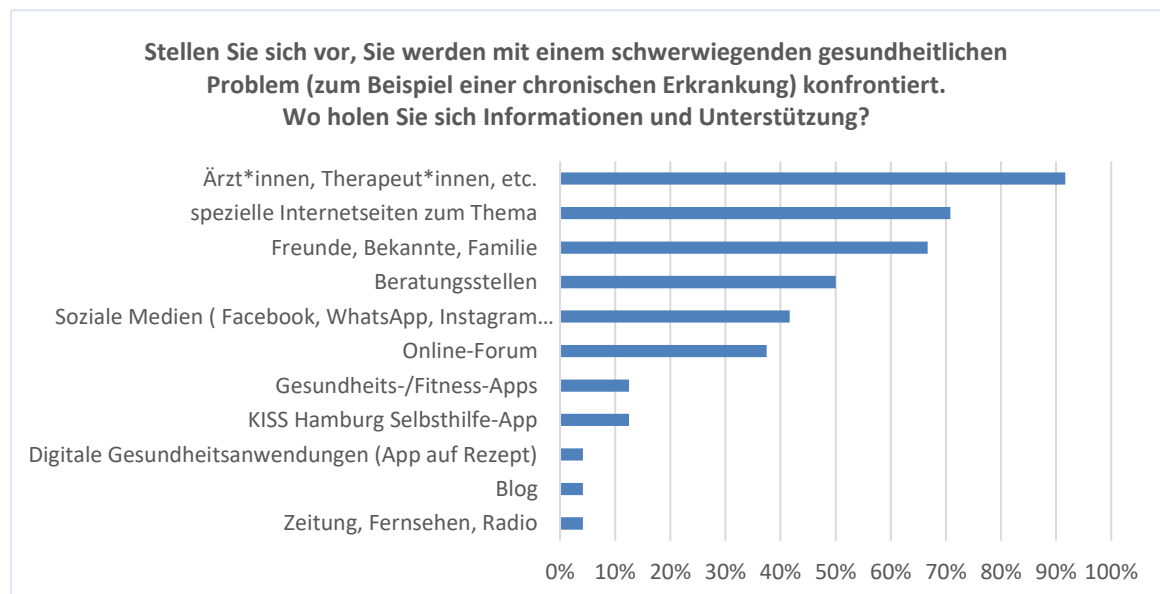
„Nach Ende des Projekts sollte es auf jeden Fall einen weiteren Schwerpunkt (weiteres Projekt) im Bereich Digitales geben!! Dieser Bereich ist einfach für die Zukunft zu wichtig! Ein herzliches Dankeschön für die wichtigen, innovativen und kompetenten Impulse aus diesem Projekt!!!“  
(P/7, Selbsthilfekontaktstelle)

## 7.4 Selbsthilfeferne



Mit der Befragung konnten 35 Menschen erreicht werden, die aktuell nicht in der Selbsthilfe aktiv sind (Selbsthilfeferne), davon haben 33 Prozent bereits Selbsthilfee Erfahrungen gesammelt. Es haben 59% Frauen teilgenommen und 38% Männer, 4 Prozent ohne Angabe. Es konnten alle Altersgruppen erreicht werden, davon hauptsächlich Menschen, die sich in der zweiten Lebenshälfte befinden. 55 Prozent haben angegeben erwerbstätig zu sein, 17 Prozent im Ruhestand, 10 Prozent im Studium und jeweils 3 Prozent krangeschrieben oder erwerbsunfähig. Da sich die Rückmeldung der Selbsthilfefernen in etwa mit den Ergebnissen der ersten Befragung deckt, werden sie hier

nicht im Einzelnen aufgeführt. Zu beachten ist jedoch der gewachsene Stellenwert von sozialen Medien. So geben 42 Prozent der Befragten an sich bei einem gesundheitlichen Problem über soziale Medien Informationen oder Unterstützung zu holen. Für 13 Prozent wäre die KISS Hamburg App in einem solchen Fall interessant. Auch die Nutzung von Online und Social-Media-Diensten ist hervorzuheben. So geben 71 Prozent an täglich Messenger Dienste (WhatsApp, Telegram, Signal) zu nutzen, 52 Prozent Facebook, 43 Prozent Instagram und 33 Prozent YouTube.



## 7.5 Befragungsergebnisse 2022

Befragungsergebnisse zeigen, dass die Corona-Pandemie in der Selbsthilfe und den angrenzenden Praxisfeldern zu einem Digitalisierungsschub geführt hat. Hinzugekommen ist die Erfahrung, dass Online-Treffen durchaus Vorteile bringen können, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind (digitale Grundkenntnisse, Zugang zu Internet und Endgeräten). So ist in den Selbsthilfegruppen insgesamt die Bereitschaft gestiegen, sich auch online auszutauschen und einen Mix aus analogen und digitalen Gruppentreffen beizubehalten.

Vor allem die unter 40-Jährigen nutzen das Internet sowie zunehmend soziale Medien, um sich über ihre Krankheit/ihr Thema zu informieren und haben online den Weg in die Selbsthilfe gefunden. Entsprechend wünschen sich die befragten Selbsthilfeaktiven von KISS Hamburg in den sozialen Medien eine gezielte Ansprache sowie generell mehr Öffentlichkeitsarbeit und Imagekampagnen. Vor allem für jüngere Selbsthilfeaktive wären zudem ein Podcast sowie eigene YouTube und Instagram-Kanäle interessant.

Sowohl Selbsthilfeaktive als auch Profis sehen Bedarf an mehr Sichtbarkeit im Internet und den sozialen Medien, um vor allem jüngere Betroffene zu erreichen. Allerdings setzen sie nach eigenen Angaben vornehmlich auf klassische Printmedien, um Betroffene zu erreichen. Für Selbsthilfeaktive wie für Profis stellte die Umstellung auf Onlineformate und Videokonferenzen die größte Herausforderung in der Pandemie dar. Während Selbsthilfegruppen auseinanderzubrechen drohten, verdoppelten sich Anfragen und Intensivität für Expertinnen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich. Beide Seiten sind sich einig, dass der analoge, persönliche Austausch in der Gruppe auch in Zukunft die gemeinschaftliche Selbsthilfe ausmachen wird. Zudem hat die Pandemie die Bedeutung der Selbsthilfe als Ergänzung zu ärztlicher und therapeutischer Versorgung verdeutlicht.

## 8. Projektfinale



Einladungskarte Abschlussveranstaltung.

Die Abschlussveranstaltung wurde vom Projekt genutzt, um ein letztes Mal neue digitale Wege zu erproben und mit einem festlichen Rahmenprogramm Abschied zuzunehmen. Die Teilnehmenden konnten mit einem Avatar durch virtuelle Veranstaltungsräume und einen Außenbereich spazieren; sich mit anderen zu zweit oder in Gruppen austauschen; Videos, Selbsthilfezeitung und -Comics anschauen und sich in ein Gästebuch eintragen. Im Vordergrund des Hauptprogramms standen die Projektergebnisse sowie ein Vergleich der

Befragungen von 2017 und 2022. Die Ergebnisse wurden ergänzt durch einen Impulsvortrag zu digitalen Chancen und Herausforderungen für das Ehrenamt und einem Plädoyer dafür, die vielfältigen digitalen Möglichkeiten für die Weiterentwicklung der gemeinschaftlich organisierten Selbsthilfe zu nutzen. Die abschließende Talkrunde bot Gelegenheit sich mit den Wegebegleiter\*innen des Projekts über Erkenntnisse, Wünsche und Ziele für die Selbsthilfe auszutauschen. Selbsthilfeaktive und Profis berichteten von ihren persönlichen Highlights, Erkenntnissen und den Herausforderungen der vergangenen

sechs Jahre. In der sehr lebendigen Veranstaltung wurde noch einmal deutlich, dass das Projekt wichtige Anstöße in die Selbsthilfecommunity und darüber hinaus gegeben hat und vor allem mit dem sehr praktischen Ansatz die Teilnehmenden mitnehmen und begeistern konnte.

„Vielen Dank für dieses digitale Erlebnis. Trotz der über zwei Jahre Pandemie, ist das hier eine neue und bereichernde Erfahrung.“ Sven Kammerahl Sozialbehörde

„Es war bisher alles sehr spannend und informativ! Habe echt viel neues kennengelernt!“ Christina Grabowski, Morbus Osler Selbsthilfe e.V.

„Danke für die vielen Bemühungen, die Selbsthilfe auf dem Weg der Digitalisierung zu unterstützen. Im Nachhinein wohl gerade zur richtigen Zeit. Danke für die vielen wertvollen Hinweise, Tipps und Tools und das Gefühl, im digitalen Dschungel einen stabilen und informierten Partner an der Seite zu haben.“ Babette Radke, KIDS Hamburg e. V.

## 9. Projektergebnisse

Das Projekt ist zum richtigen Zeitpunkt gestartet und kann mit der **KISS Hamburg Selbsthilfe-App** ein zukunftsweisendes Ergebnis vorzeigen. Die App bietet einen interaktiven digitalen Zugang zu den Unterstützungsleistungen von KISS Hamburg, virtuelle Gruppenräume, themenübergreifenden Austauschmöglichkeiten und Orientierung für Betroffene, Selbsthilfeaktive und Expert\*innen. Das Projekt hat gezeigt, dass es dank dem technischen Fortschritt möglich



Ansicht Eingangsbereich der virtuellen Abschlussveranstaltung

ist, App-Projekte kostengünstig und zeitnah umzusetzen. Bereits eine einfache App kann durch die Verfügbarkeit in den Stores einen Mehrwert darstellen. Das Baukastensystem ermöglicht es zudem auf Bedarfe und Entwicklungen in der Selbsthilfe zu reagieren. Angesichts der rasanten digitalen Entwicklung sind die kurze Entwicklungszeit und relativ hohe Flexibilität ein Pluspunkt. Je nach finanziellen und personellen Ressourcen sowie Zielsetzung kann das Angebot in der App zudem erweitert oder auf notwendige Funktionen reduziert werden.

Ein neues Onlineangebot ist nur so gut, wie es akzeptiert und genutzt wird. Daher war es von Beginn an zentral die Akteure der Selbsthilfe in den Entwicklungsprozess einzubeziehen. Dies ist zum einen mit der ergebnisoffenen Haltung gelungen. So waren zu Beginn verschiedene digitale Erweiterungen denkbar und es wurden verschiedene Zugänge und Austauschmöglichkeiten mit Selbsthilfeaktiven und Expert\*innen betrachtet. Zum anderen wurden die in der Befragung und den Foren geäußerten Befürchtungen gegenüber digitalen Anwendungen ernst genommen und das Projekt von Beginn an als Chance zur gemeinsamen Erprobung neuer Wege kommuniziert.

Die Anzahl der Nutzer\*innen und das Feedback zeigen, dass die KISS Hamburg Selbsthilfe-App eine gelungene Ergänzung zu den Angeboten von KISS Hamburg darstellt. Gleichzeitig wurde deutlich, dass darüber hinaus eine zielgerichtete Ansprache und Präsenz in den sozialen Medien unabdingbar ist, um vor allem jüngere Betroffene zu erreichen.



Startseite der App während des Lockdowns

Zwei Jahre Corona-Pandemie inklusive Lockdown und Kontaktbeschränkungen haben die gemeinschaftliche Selbsthilfe vor neue Herausforderungen gestellt. Während Online-Angebote die Vereinbarkeit von Familie, Beruf und Selbsthilfe erleichtern können, drohen (alters-)arme und wenig digitalaffine Selbsthilfeaktive von der digitalen Entwicklung abgehängt zu werden.

So hat die zweite Projektphase gezeigt, dass Onlineangebote pflegenden Angehörigen, Berufstätigen, ans Haus gebundenen oder mit sozialen Ängsten behafteten Betroffenen den Zugang zu Selbsthilfeangeboten erleichtern können. Vorbehalte gegenüber der Digitalisierung und das Fehlen von Ausstattung, Infrastruktur oder digitaler Kompetenz verhindern hingegen die Teilhabe. Zudem wurde deutlich, dass es insbesondere für Digitaleinsteiger\*innen Schulungsbedarf gibt, der über die Möglichkeiten der Kontakt- und Informationsstellen hinaus geht.

### Weitere Projektergebnisse:

- Die analoge persönliche Begegnung ist weiterhin wichtiger Bestandteil der gemeinschaftlichen Selbsthilfe und trägt wesentlich zur Prävention und Gesundheitsförderung bei.
- Wir haben gelernt, dass es auch online möglich ist, gut miteinander in Kontakt zu kommen.
- Alle Wege sind wichtig! Offenheit für verschiedene Wege (digital und analog) und Zugang zu Ressourcen (digitale Endgeräte und Internet) sind notwendig, um Teilhabe zu ermöglichen.
- Digitale Kompetenz heißt Gesundheitskompetenz. Sie zu vermitteln ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe.

Die Akteure der Selbsthilfe konkurrieren mit einer Flut an digital zugänglichen (gesundheitlichen) Informationen und Angeboten. Digitale Medien, soziale Netzwerke und Onlineportale sind die Orte an denen sich informiert und ausgetauscht wird. Gleichzeitig drohen klassische Selbsthilfefzusammenschlüsse von der digitalen Transformation abgehängt zu werden, während insgesamt die Gesundheitskompetenz (d h. die Fähigkeit Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und für gesundheitsbezogene Entscheidungen anzuwenden) in der Bevölkerung schwindet.

Umso wichtiger erscheint es Selbsthilfefzusammenschlüssen die notwendige digitale Kompetenz zu vermitteln, damit sie ihre Angebote den aktuellen und zukünftigen Anforderungen anpassen, Betroffene erreichen und ehrenamtlich einbinden können. Gleiches gilt für die Selbsthilfeunterstützung, wenn sie Selbsthilfeaktive und Selbsthilfeferne mit ihren vielfältigen Unterstützungsangeboten erreichen und erfolgreich für die kollektive Selbsthilfe gewinnen möchte.

Das Projekt konnte den allgemeinen Digitalisierungsschub während der Pandemie optimal nutzen und mit der KISS Hamburg Selbsthilfe-App, dem Online-Forum und den digitalen Workshops bereits wichtige Impulse für Selbsthilfeaktive und professionelle Selbsthilfeunterstützer\*innen geben.

Die digitale Transformation bleibt über das Projektende hinaus eine Herausforderung für die gemeinschaftliche Selbsthilfe. Hier braucht es zukünftig weitere Unterstützung in Form von Fortbildungen, Vernetzung, Kooperationen und Bereitstellung von Ressourcen, um die digitale (Gesundheits-)Kompetenz der Akteure zu stärken und Teilhabe online wie offline zu ermöglichen.