



LEITLINIEN FÜR DIE ERRICHTUNG UND FÜHRUNG VON EINRICHTUNGEN FÜR DIE AUFNAHME VON OBDACHLOSEN

herausgegeben vom
Amt für Familie, Frau und Jugend
Bereich Ausgliederung
März 2003

Leitlinien für die Errichtung und Führung von Einrichtungen für die Aufnahme von Obdachlosen

| | | |
|---|-------|----|
| INHALTSVERZEICHNIS | Seite | 1 |
| Vorwort | Seite | 2 |
| Einleitung | Seite | 3 |
| Wohnstätte | Seite | 6 |
| Gesundheit | Seite | 6 |
| 1) Zielgruppe | Seite | 7 |
| 2) Arten und Benennung der Einrichtungen | Seite | 7 |
| 3) Aufnahmestufen | Seite | 8 |
| 4) Allgemeine Aufnahmevoraussetzungen | Seite | 8 |
| 5) Voraussetzungen für die Aufnahme mit niederschwelligem Angebot | Seite | 8 |
| 6) Voraussetzungen für die Aufnahme mit Wiedereingliederungsprojekt | Seite | 8 |
| 7) Aufnahmedauer | Seite | 9 |
| 8) Zielsetzung | Seite | 9 |
| 9) Methode | Seite | 9 |
| 10) Einrichtung | Seite | 10 |
| 11) Standort der Einrichtung | Seite | 11 |
| 12) Organisation | Seite | 11 |
| 13) Personal | Seite | 11 |
| 14) Voraussetzungen für die Einstellung von Personal | Seite | 12 |
| 15) Ergänzung mit anderen Diensten | Seite | 13 |
| 16) Zuständigkeit und Finanzierung | Seite | 13 |
| Schlussbemerkungen | Seite | 13 |

Vorwort

Diese Richtlinien wurden von einer Arbeitsgruppe erstellt, der öffentliche und private Körperschaften angehören, welche im Bereich der Obdachlosenbetreuung tätig sind.

Eingeladene Körperschaften, die sich an der Arbeitsgruppe beteiligt haben:

| | |
|----------------------------------|--|
| Autonome Provinz Bozen | Amt für Familie, Frau und Jugend Amt für Senioren und Sozialsprengel Amt für Menschen mit Behinderung und Zivilinvaliden |
| Stadt Bozen | Amt für Sozialplanung |
| Betrieb für Sozialdienste | Sprengeldirektion Sozialsprengel Zentrum/Bozner Boden |
| Gemeinde Meran | Sozialdienste |
| Gemeinde Brixen | Sozialdienste |
| Polizeidirektion Bozen (Quästur) | Fahndungsabteilung |
| Vinzenzgemeinschaft | italienische Sektion deutsche Sektion |
| Caritas | ODAR/Erstaufnahmestelle für Einwanderer Haus Margareth |
| Vereinigung Volontarius | |

Eingeladene Körperschaften, die sich nicht an der Arbeitsgruppe beteiligt haben:

Gemeinde Bruneck
Aufnahmestelle "Don Tonino Bello" - Meran

Arbeitsmethode

Ein bestimmter Zeitraum wurde der Sammlung einschlägiger Unterlagen sowie dem Vertraut werden mit dem Sachbereich durch Vertiefen des gesammelten Materials gewidmet. Die Materialsammlung wurde während der gesamten Dauer der Erstellung des Dokuments fortgesetzt und währte auch darüber hinaus.

Nach einem Besuch der Obdachloseneinrichtungen der Stadt Bozen, wurden auch ähnliche Einrichtungen in Bergamo, Brescia und Innsbruck aufgesucht, mit dem Ziel, die Lage der Obdachlosen sowie den Zustand der Einrichtungen außerhalb der Provinz Bozen näher kennen zu lernen.

Die Arbeitsgruppe traf sich insgesamt drei Mal, wobei in der Zeit zwischen den Treffen jeweils ein Richtlinienentwurf ausgearbeitet wurde, der von Mal zu Mal inhaltlich überarbeitet und integriert wurde. Zwischen dem koordinierenden Person und den Mitgliedern der Arbeitsgruppe gab es eine Reihe von Unterredungen, bei denen einzelne Aspekte vertieft wurden.

Einleitung

Der Landessozialplan 2000-2002 (Kapitel 10.9) sieht für die Betreuung von Wohnungslosen¹ (in der Bedeutung "**Obdachlose**"² und im Folgenden als solche bezeichnet) bestimmte Ziele und entsprechende Maßnahmen vor. Die Veränderungen, die in diesen letzten Jahren die Formen äußerster Armut betroffen haben, fordern von all jenen, die im Sozialbereich – und insbesondere auf dem Gebiet der sozialen Ausgrenzung – tätig sind, eine Grundüberlegung:

Der Kampf gegen äußerste Armut bedeutet jenen Menschen seine Aufmerksamkeit zu widmen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt in ihrem Leben sämtliche Bürgerrechte verloren haben.

Die Staatsbürgerschaft, verstanden als Gesamtheit der Rechte und Pflichten, welche die Zugehörigkeit zu einem Staat kennzeichnen, ist ziviler, politischer und sozialer Art. Welche Rechte und Pflichten können jedoch jene Menschen in diesen Bereichen ausüben, denen oftmals Identität, Zugehörigkeit und Lebensperspektiven fehlen und die somit zu den Ärmsten der Armen gehören?

In der heutigen westlichen Gesellschaft betrifft das Phänomen der "Obdachlosen" immer mehr Menschen: Männer, Frauen, Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Senioren, Gesunde und Kranke.

Selten ist die Obdachlosigkeit jedoch das einzige Problem, das diese Menschen haben; oftmals ist diese extreme Lage das Ergebnis verschiedener ungelöster, kritischer Ereignisse und nicht bewältigter Probleme sowie der Unfähigkeit, das Leben bzw. verschiedene Lebenssituationen zu meistern.

Krisensituationen im Privatleben, wie beispielsweise Familienkonflikte, die zur Zerrüttung familiärer Beziehungen führen, der Abbruch sozialer Beziehungen, der Verlust des Arbeitsplatzes, Krankheit, Schwächen und Abhängigkeiten sowie objektive Überlebensschwierigkeiten sind Faktoren, die diese Menschen dazu veranlassen, sich von der Gesellschaft abzusondern, die sie ins Abseits drängen oder dazu bringen, sich selbst auszuschießen. Menschen, die einst an der Gesellschaft teilhatten, werden also zu anonymen, einsamen Individuen, die stören, nutzlos und hilfsbedürftig sind.

Daher stellt sich die Frage, wie eine bürgerliche und zivilisierte Gesellschaft diesen Personen helfen kann, die von so vielen Problemen heimgesucht werden und ihre Würde und das Selbstvertrauen verloren haben.

Abraham Maslow, ein Vertreter der Humanistischen Psychologie, unterstrich 1954 das angeborene Bedürfnis der Selbstbehauptung und der Entwicklung der eigenen Fähigkeiten, das jeden Menschen charakterisiert.

Laut Maslow kann das Bedürfnis der Selbstbehauptung erst dann ausgedrückt und befriedigt werden, wenn alle Grundbedürfnisse, wie etwa Sicherheit, Liebe, Unterkunft und Nahrung, befriedigt sind.

Maslow stellte die menschlichen Bedürfnisse als Pyramide dar:

- Auf der untersten Stufe der Bedürfnispyramide finden wir die physiologischen Grundbedürfnisse, die zum **Überleben** notwendig sind → genauso wie für die Tiere sind für den Menschen Nahrung, Wärme und Schlaf lebenswichtig.

¹ Mit dem Begriff "Wohnungslose" werden Personen bezeichnet, die über keine eigene Unterkunft verfügen. In der Regel handelt es sich um berufstätige Menschen mit Familie und Freunden, die keine Probleme haben, sich sozial zu integrieren.

² Mit dem Begriff "Obdachlose" werden Personen bezeichnet, die nicht nur über keine Unterkunft verfügen, sondern auch eine schwierige Vergangenheit aufweisen, Beziehungsprobleme sowie psychologische Probleme haben und denen es daher nicht gelingt, sich in die Gesellschaft oder ins Berufsleben zu integrieren bzw. zu reintegrieren.

- Auf der nächsten Stufe folgen die **Sicherheitsbedürfnisse** → der Mensch meidet Gefahren und will sich sicher fühlen. Er kann nicht höherliegende Stufen erreichen, wenn er in konstanter Angst und Furcht lebt.
- Sind erst einmal eine angemessene Sicherheit sowie die anderen überlebensnotwendigen Voraussetzungen gewährleistet, wird das **Zugehörigkeitsbedürfnis** besonders stark → der Mensch spürt die Notwendigkeit, zu lieben und geliebt zu werden, er braucht den physischen Kontakt zu anderen, er sucht die Gesellschaft und bedarf der Zugehörigkeit zu Gruppen oder Vereinen.
- Das nächsthöhere Bedürfnis ist die **Selbstachtung** → der Mensch bedarf zunächst der Anerkennung seiner grundlegenden Fähigkeiten und strebt sodann nach Ruhm und Prestige.
- Verfügt der Mensch erst einmal über Nahrung, Kleidung, eine Unterkunft, eine Gruppe, zu der er gehört sowie über genügend Selbstvertrauen, dann ist er bereit, die volle Entfaltung seiner Persönlichkeit bzw. die **Selbstbehauptung** anzustreben.



Ein erster Schritt auf dem Weg, sich dieser neuen Erkenntnisse bewusst zu werden, besteht in der Ausarbeitung und Überarbeitung von Unterstützungsformen, die sich an jene richten, die entweder vorübergehend oder längerfristig über keinen Ort verfügen, wo sie essen, schlafen und wohnen können.

Das Fehlen einer Unterkunft und der Möglichkeit, ein gepflegtes Aussehen bewahren zu können, fehlende Voraussetzungen für die Arbeitssuche sowie die telefonische Unerreichbarkeit für potentielle Arbeitgeber stellen unüberwindbare Hürden für das Führen eines normalen, lebenswerten und menschenwürdigen Lebens dar.

In dieser Situation ist Unterstützung nicht mit Fürsorge gleichzusetzen, sie bedeutet nicht Mitleid oder den Menschen einen fremden Willen aufdrängen zu wollen. Unterstützung bedeutet, Strukturen zu errichten, die dem Anspruch auf Entscheidungsfreiheit der Menschen gerecht werden und gleichzeitig eine Veränderung des Lebensstils herbeiführen.

Unter Rücksichtnahme auf die Entscheidungsfreiheit eines jeden Menschen zielt die Unterstützung auf eine Wiedergewinnung der eigenen Würde, des Selbstwertgefühls sowie des Bewusstseins, denn Entscheidungsfreiheit bedeutet "frei sein von" und "frei sein für". Die Entscheidung des Individuums ist also erst dann frei, wenn alle Hemmnisse aus dem Weg geräumt wurden, das Selbstvertrauen wieder hergestellt ist und keine Resignation mehr besteht und sich der Wille durchsetzt, zu reagieren und Entscheidungen zu treffen.

Unterstützungsansätze, die lediglich auf die Bereitstellung von Möglichkeiten zielen, haben sich als unzureichend erwiesen. Gerade dadurch, dass sie "anders" sind, sind diese Menschen oftmals nicht fähig, die ihnen gebotenen Möglichkeiten zu nutzen.

Die Hilfsleistungen, die den Obdachlosen angeboten werden, müssen auf die Wiedererlangung ihrer Fähigkeit zielen, eigene Entscheidungen zu treffen und die Hilfe nicht nur im herkömmlichen Sinn als Bereitstellung von Nahrung, Kleidung oder Geld zu sehen, sondern auch von Elementen, die zur Bewusstseinsfindung und Gestaltung des eigenen Lebens und der eigenen Gesundheit beitragen.

Um zu verstehen, wie, wann und warum Obdachlose einen Ausweg aus ihrer Situation finden können, ist es erforderlich, zuerst eine Antwort auf die Frage zu finden, wie, wann und warum diese Personen die Zugehörigkeit zur Gemeinschaft verloren haben und in der Folge zu Obdachlosen geworden sind. Nur durch eine enge Zusammenarbeit zwischen Obdachlosen und den jeweiligen für die Betreuung zuständigen Personen ist es daher möglich, Antworten auf diese Fragen zu finden.

Heute verfügen wir schon über zahlreiche Antworten, die uns helfen, von einem reinen Fürsorgedenken abzurücken, sodass nicht mehr die rein körperlichen Bedürfnisse im Vordergrund stehen, sondern vielmehr auch die psychischen und mentalen.

Wollen wir daher eine korrekte und wirksame Antwort finden, so dürfen wir nicht ausschließlich die materielle und ökonomische Armut ins Auge fassen, die trotz allem in vielen Schicksalen von Obdachlosen eine grundlegende Rolle spielt, sondern müssen auch den Mangel an Zuneigung, an Beziehungen und Selbstwertgefühl in Betracht ziehen.

Zu denken bzw. zu behaupten, dass es ohnehin unmöglich ist, etwas zu unternehmen, wie dies so oft geschieht, bedeutet, sich der sozialen Verantwortung zu entziehen. Die Gesellschaft hat die moralische Verpflichtung, sich auch jener Menschen anzunehmen, die nicht die Gelegenheit hatten oder wahrnehmen wollten, ein "normales" Leben innerhalb der Gemeinschaft zu führen.

Obdachlos sein bedeutet, sich in einer Situation gravierender Ausgrenzung und äußerster Armut zu befinden, in welcher der Armut nicht nur eine sozioökonomische Bedeutung zukommt, sondern diese die gesamte Existenz der Person betrifft. Die Armut, auf die hier Bezug genommen wird, ist auf eine Reihe biographischer Brüche zurückzuführen, die sich auf das Innere des Menschen auswirken und die sich auch auf die äußere Beziehungssphäre projizieren, welche durch das Fehlen bedeutender Anhaltspunkte gekennzeichnet ist. Diese extreme Armut äußert sich durch einen Rückzug aus der Welt der sozialen Beziehungen sowie in der Unmöglichkeit, auf herkömmliche Leistungen zurückzugreifen, die von den Sozial- und Gesundheitsdiensten angeboten werden.

Der Verlust der Beziehungsfähigkeit und der sich daraus ergebende Rückzug aus der Welt lässt diese Menschen in eine Spirale äußerster Ausgrenzung geraten, die ihr Überleben gefährdet.

Die Maßnahmen für Obdachlose müssen daher der Komplexität der aufgeworfenen Fragen Rechnung tragen. So können wir plausible Antworten darauf finden und eine schrittweise „Einbeziehung“ ermöglichen.

Die in diesem Dokument ausgearbeiteten Richtlinien sind als konkretes Instrument zu betrachten, an dem sich alle, die – in welcher Form auch immer - für und mit Obdachlosen arbeiten, für ihre Hilfsmaßnahmen orientieren können.

Das Vorliegen eines Basisdokuments, die Einigung auf eine gemeinsame Vorgehensweise, die Umsetzung eines realistischen Ziels ermöglicht eine Optimierung der Maßnahmen sowie einen effizienteren Einsatz der Ressourcen.

Gleichzeitig wird die Gewährleistung eines einheitlichen Qualitätsgrundstandards für alle Dienste ermöglicht sowie für alle jene, die diese in Anspruch nehmen, und zwar unter Berücksichtigung der Organisations- und Führungsflexibilität der einzelnen Einrichtungen.

Wohnstätte

Wie wichtig es ist, in einem autonom verwaltbaren Ort im kulturellen Sinn zu wohnen, liefert einen Maßstab dafür, wie sehr das „Nicht-Wohnen“ eine Devianz darstellt. Das Heim ist ein primäres Element der persönlichen Identität, ein wichtiges Kriterium sozialer Anerkennung und Zugehörigkeit.

- Ohne Wohnstätte ist ein normaler Umgang mit dem eigenen Körper, dessen Reinhaltung und Pflege undenkbar.
- Wer kein Heim besitzt, hat nicht die Möglichkeit, nach eigenem Ermessen Kontakte zur Außenwelt herzustellen bzw. abzulehnen.
- Auch hinsichtlich des Schlafs sind Obdachlose eine Gruppe für sich. Der Schlaf gehört zu den primären Bedürfnissen aller Lebewesen; wer auf der Straße lebt, muss die eigenen Schlafgewohnheiten – oft drastisch - ändern, was mitunter schwerwiegende Folgen für die körperliche und geistige Gesundheit dieser Personen hat. Vielerlei Faktoren können die Schlafgewohnheiten verändern, die häufigste und relevanteste Ursache ist jedoch die Angst vor tätlichen Angriffen: Wer auf der Straße lebt, ist in höchstem Maße verletzlich; die ersten Nächte unter freiem Himmel verursachen Angst, Verwirrung, ein Gefühl des nicht mehr Zurückkönnens, einen zeitweiligen Verlust des Orientierungssinns, Demütigung sowie einen Verlust der einfachen Identität, kurzum Gefühle, von denen man schwerlich wieder loskommt.

Obdachlose sind innerlich zerrissen. Sie erleben dieselbe Zersplitterung und Zerrissenheit auch in ihrer Umwelt, im täglichen Leben, sobald sie sich von einem Ort zum anderen begeben müssen, um ihren Bedürfnissen nachzukommen. Sie nehmen die Mahlzeiten an einem bestimmten Ort zu sich, die Aufnahme untertags erfolgt anderswo, während sich die nächtliche Unterkunft wiederum an einem anderen Ort befindet. Für bestimmte andere lebensnotwendige Bedürfnisse suchen sie möglicherweise weitere Stätten auf. Dies alles trägt dazu bei, das Gefühl der Verlorenheit und der Zerspaltung dieser Personen zu steigern. Gerade dies gilt es zu vermeiden, damit Obdachlose wieder zu sich selbst finden und eine soziale Wiedereingliederung anstreben können.

Gesundheit

Die Gesundheit ist eines der wertvollsten Güter im Leben eines Menschen. Wenn sie fehlt oder beeinträchtigt ist, wenn es schwierig ist, gesund und effizient zu bleiben, dann müssen alle Pläne überdacht werden und laufen Gefahr, nicht verwirklicht werden zu können. Mit einer angeschlagenen Gesundheit ist es schwierig, in das Berufsleben einzusteigen, sich in die Gesellschaft zu integrieren, denn Kranksein ist oftmals gleichzusetzen mit einer Verurteilung zur Einsamkeit.

Betrachtet man das Obdachlosendasein aus gesundheitlicher Sicht, so muss man sich vor Augen führen, dass diese Personen folgenden Faktoren ausgesetzt sind:

- hohe Exposition gegenüber gesundheitsgefährdenden Risikofaktoren
- hohe Exposition gegenüber Traumata, Unfällen und Gewalt
- hohe Prävalenz von Krankheiten
- unzureichender Zugang zur Gesundheitsversorgung

- hohe Sterblichkeit.

Eine gute Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten ermöglicht es daher, Fortschritte in der Verbesserung der Lebensbedingungen der Obdachlosen zu erzielen, wobei diesen die Möglichkeit geboten wird, ihre Gesundheit zurückzuerobern bzw. zu erhalten.

1) Zielgruppe

Stark ausgegrenzte, volljährige Obdachlose beiderlei Geschlechts, die über kein Einkommen oder über ein sehr geringes Einkommen verfügen.

Italienische Staatsbürger oder Staatsbürger anderer EU-Länder.

Es können außerdem Nicht-EU-Bürger aufgenommen werden, sofern die Bedürftigkeit auf die Obdachlosigkeit und nicht auf den Status als legale oder illegale Einwanderer zurückzuführen ist.

Einrichtungen: nur für Männer
 nur für Frauen
 gemischt-geschlechtlich, wobei die Probleme, die mit der Führung einer solchen Einrichtung verbunden sind, und die strukturspezifischen Vorteile abzuwägen sind.

Personen, die zeitweilig oder dauerhaft obdachlos sind.

2) Arten und Benennung der Einrichtungen

Es gibt vier Arten von Einrichtungen für die Aufnahme von Obdachlosen:

- Stationäre Einrichtung: täglich rund um die Uhr geöffnet;
- Teilstationäre Einrichtung: nur an bestimmten Wochentagen (z.B. von Montag bis Freitag, von Samstag bis Sonntag, an Feiertagen usw.) oder in bestimmten Jahresabschnitten (z.B. von Oktober bis April, von September bis Juni, nur im Sommer usw.) geöffnet;
- Tagesstätten: nur tagsüber (und erforderlichenfalls nur in bestimmten Jahresabschnitten) geöffnet;
- Übernachtungsstätten: nur in den Nachtstunden (und erforderlichenfalls nur in bestimmten Jahresabschnitten) geöffnet.

Bei der Benennung der jeweiligen Einrichtungen werden aus Mitleid und zur Wahrung der menschlichen Würde keine Begriffe verwendet, die erniedrigend sind oder einen negativen Beigeschmack haben, sondern das Wort **HAUS**, gefolgt von einem Personennamen wie beispielsweise "**HAUS MARGARETH**".

3) Aufnahmestufen

- a) Aufnahme mit niederschwelligem Angebot (Befriedigung der Grundbedürfnisse)
- b) Aufnahme mit Wiedereingliederungsprojekt.

Merke: Beide Betreuungsformen können bzw. sollten in der selben Einrichtung gewährleistet werden; die zwei Zielgruppen sollten vorzugsweise nicht im selben Stockwerk untergebracht werden oder es sollte zumindest eine räumliche Trennung möglich sein, wobei Gemeinschaftsräume vorzusehen wären.

4) Allgemeine Aufnahmevoraussetzungen

- Volljährigkeit
- Bedürftigkeit
- der Gesundheitszustand – der so bald wie möglich durch eine allgemeinärztliche Untersuchung festzustellen ist – muss so gut sein, dass weder spezielle Maßnahmen seitens von Fachkräften erforderlich sind noch Maßnahmen, welche die Einrichtung nicht bieten kann
- Beachtung der Heimordnung.

5) Voraussetzungen für die Aufnahme mit niederschwelligem Angebot

- Mindestmaß an sozialer Kontaktfähigkeit und Toleranz.

6) Voraussetzungen für die Aufnahme mit Wiedereingliederungsprojekt

Die Aufnahme mit Wiedereingliederungsprojekt erfolgt nachdem das Personal der Einrichtung über einen angemessenen Zeitraum die betreffende Person auf ihre Fähigkeiten und auf ihre Bereitschaft hin, das Projekt tatsächlich durchzuführen, beobachtet hat.

Die Beobachtung kann an verschiedenen Orten stattfinden, wie z.B. in einer Hilfestelle mit niederschwelligem Angebot oder in einer anderen Einrichtung, und kann sich nach den Modalitäten richten, die vom Personal der Einrichtung, welche das Projekt vorschlägt, festgelegt werden.

Soweit möglich ist grundsätzlich zu verhindern, dass Obdachlose ihre Projektbereitschaft nur deshalb beteuern, um sich eine relativ langfristige Unterkunft zu sichern.

Dabei geht es nicht darum, Betroffene auszuschließen, sondern um die Optimierung der verfügbaren Mittel; außerdem ist zu vermeiden, dass einerseits die Passivität der Leistungsempfänger gefördert wird, andererseits Maßnahmen getroffen werden, die nicht dem eigentlichen Ziel dienen, sondern lediglich Fürsorge-Charakter haben.

Da die Menschen sehr unterschiedlich sind, ist es nicht möglich, im Voraus eine Mindest- oder Höchstzeit für die Beobachtung festzusetzen; nur die Sozialarbeiter können aufgrund

ihrer Intuition und Erfahrung beurteilen, wer sich für das Projekt eignet und wann der Beobachtungszeitraum abgeschlossen ist.

Es soll ferner betont werden, dass wir den Rahmen der freien Entscheidung nicht sprengen dürfen, d.h. das Projekt muss vom Betroffenen selber angestrebt werden und nicht aufoktroiert sein.

- Bereitschaft zur aktiven Teilnahme am Projekt zur sozialen und beruflichen Wiedereingliederung, und zwar in Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten
- Unterzeichnung des individuellen Projekts.

7) Aufnahmedauer

Die Aufnahmedauer beträgt bei niederschweligen Angeboten sechs Monate, während sie bei Wiedereingliederungsprojekten im jeweiligen Projekt angegeben ist, jedoch normalerweise nicht mehr als zwei Jahre betragen sollte.

8) Zielsetzung

- ☛ Alternative zum Straßenleben (Befriedigung der Grundbedürfnisse)
- ☛ Bewältigung äußerster Notsituationen
- ☛ Wiedereingliederung
- ☛ Befriedigung verschiedener Bedürfnisse im Rahmen der aktiven Teilnahme an der Neugestaltung der eigenen Zukunft.

9) Methode

Schwerpunkte der Arbeitsmethode sind der ganzheitliche Umgang mit der Person, die Wiederherstellung eines normalen Alltagslebens in räumlicher, zeitlicher und sozialer Hinsicht, die Verarbeitung von leidvollen Erfahrungen und die Entwicklung eines Lebensprojekts.

Begleitung auf dem Weg zur
Gewinnung/Wiedergewinnung

einer Identität,
des Zugehörigkeitsgefühls
der eigenen Würde
des Selbstrespekts
der Selbstachtung
des Selbstvertrauens und des Vertrauens
in die eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten
von Stabilität (Bezugspunkte, Unterkunft, Personen, Orte)
von Menschenvertrauen (soziale Beziehungen)

Festlegung von realistischen und erreichbaren Zielen
 Erschließung eigener Ressourcen
 Rückgriff auf fremde Ressourcen.

10) Einrichtung

Einrichtungen für Obdachlose sollten immer mehr als einladende Orte konzipiert sein, da eine warme und gemütliche Atmosphäre für den Beginn des Befreiungsprozesses förderlich ist.

Nachdem Obdachlose ein prekäres Leben führen, sollten die Einrichtungen und die Aufnahme keinen solchen Eindruck hinterlassen, um nicht von vornherein die Erfolgchancen der Betreuung zu beeinträchtigen.

| Räumlichkeiten | Einrichtungen | |
|--|-------------------------------|-------------|
| | mit niederschwelligem Angebot | mit Projekt |
| Aufnahmeraum | X | X |
| Zweibettzimmer mit Bad (WC + Dusche + Waschbecken) | X | X |
| einige Einzelzimmer | X | X |
| Küche | X | X |
| Essraum | X | X |
| Waschküche | X | X |
| Bügelraum | X | X |
| Trockenraum (falls nicht verfügbar, ist im Zimmer eine Aufhängemöglichkeit vorzusehen); ideal wäre ein Raum je Stockwerk | X | X |
| Fernsehraum (evtl. auch im Essraum) | X | X |
| Lager | X | X |
| Speisekammer | X | X |
| Aufenthaltsraum (Teestube) | X | X |
| Raum der Heimwarte | X | X |
| Büro | X | X |
| keine architektonischen Barrieren | X | X |
| Möglichkeit, persönliche Sachen in Schränken zu verschließen (Kleider, persönliche Gegenstände) | X | X |
| Hobbyraum | | X |
| Sitzungssaal | | X |
| geschützter Abstellplatz im Freien für Fahrräder und Motorräder | | X |

N.B. Dies gilt für neu zu errichtende Einrichtungen; für bereits vorhandene ist eine entsprechende Anpassung vorzusehen.

11) Standort der Einrichtung

Die Einrichtung muss sich in einer Zone befinden, in der sich Obdachlose gewohnheitsmäßig aufhalten; es sollte sich dabei nicht um ein Randgebiet handeln, sondern um eine durch öffentliche Verkehrsmittel problemlos erreichbare Zone.

In dieser Zone müssen Dienststellen und andere Möglichkeiten vorhanden sein, die für den Beginn eines Wiedereingliederungsprozesses förderlich sind.

Ideal sind kleine dezentralisierte Einrichtungen, wo die Wiedereingliederung in die Gesellschaft einfacher ist; von allzu großen Einrichtungen ist in Bozen abzuraten, zumal es gerade hier leichter ist, mit Problem- und Ausgrenzungssituationen in Kontakt zu kommen, was die Wiedereingliederung ziemlich erschwert.

12) Organisation

Es wird hier nicht auf die Projekte der jeweiligen Einrichtungen eingegangen, sondern es werden einige allgemeingültige Punkte festgelegt.

- Beachtung der einschlägigen Rechtsvorschriften betreffend verwaltungs-, versicherungs-, sozial-, steuer- und gesundheitsrechtliche Aspekte (Art. 1655 des Zivilgesetzbuches), auch jene, die im Zeitraum der Führung der Einrichtung erlassen wurden
- Öffnungszeiten
- Heimordnung
- Möglichkeit des Zugangs zu sämtlichen Räumen einschließlich der Zimmer
- Kostenbeteiligung
- Heimbetrieb: Mithilfe falls und wo es möglich ist
- Mahlzeiten: Frühstück – Mittagessen – Abendessen
- Grundausstattung an Wäsche, Kleider und Produkte für die Körperreinigung und -pflege.

13) Personal

Viele einschlägige Erfahrungen, sehr bekannt und beispielhaft ist jene von Michel und Colette Collard-Gambiez (Autoren des Buchs "Un uomo che chiamano CLOCHARD. Quando l'escluso diventa l'eletto"), haben außer in Ausnahmefällen gezeigt, dass mit der Aufnahme von Obdachlosen weder unqualifizierte Personen noch Exbetroffene betraut werden sollten. Letztere sind nämlich nicht stark genug, um diesen Dienst verrichten zu können; wenn sie mit ihrem verpönten Ebenbild konfrontiert werden, kommt es oft zu Gewalt-, Wut- oder sonstigen Ausbrüchen gegenüber jenen, denen sie eigentlich helfen sollten.

Um mit Obdachlosen arbeiten zu können, muss man imstande sein, Festigkeit und Verständnis unter einen Hut zu bringen. Es ist schon öfters vorgekommen, dass ehemalige Leidensgenossen, aus einer Machtposition heraus, Obdachlose verachtungsvoll wie Kleinkinder behandelt haben.

| Personal | Einrichtungen | |
|---|-------------------------------|-------------|
| | mit niederschwelligem Angebot | mit Projekt |
| Verantwortlicher/Verantwortliche | X | X |
| Sozialarbeiter/innen | X | X |
| Sozialassistent/innen | X | X |
| Koch/Köchin | X | X |
| Heimwart/Heimwärterin oder Mitarbeiter/in für den Tag + für die Nacht | X | X |
| Reinigungsunternehmen | X | X |
| Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen | X | X |
| Praktikanten/Praktikantinnen | X | X |
| Zivildienstler | X | X |
| 365 Tage im Jahr ist rund um die Uhr Personal einzusetzen | | |

Der Personalbestand hängt von der Art der Einrichtung bzw. vom entsprechenden Bedarf ab.

Zur Unterstützung der Arbeit des Personals sind Supervisionssitzungen vorzusehen.

14) Voraussetzungen für die Einstellung von Personal

- Gesundheitsausweis
- Bescheinigung über die gesunde körperliche Verfassung
- Ausbildung und Berufslaufbahn
- Motivation und Eignung (für die ehrenamtlichen Mitarbeiter).

Die Beziehung zwischen den Obdachlosen und dem Personal der aufnehmenden Einrichtungen (oder zwischen ihnen und den Straßensozialarbeitern bzw. jenen, die den Erstkontakt zu den Sozialdiensten herstellen) spielt eine entscheidende Rolle für den Beginn und den erfolgreichen Abschluss einer Betreuung.

Der Aufbau einer tragfähigen Beziehung ist unabdingbar, um einen individuell zugeschnittenen und vom Betroffenen gebilligten Wiedereingliederungsprozess einleiten zu können. Diese Billigung setzt eine Vertrauensbeziehung voraus, die das Ablegen der anfänglichen Verschlussheit, die durch verschiedene Gründe, aber hauptsächlich durch Zurückhaltung und Misstrauen bedingt ist, möglich macht.

Das Personal der Einrichtungen muss deshalb nicht nur eine einschlägige Ausbildung genossen haben, sondern auch und vor allem besonders motiviert und geeignet sein, mit den am stärksten ausgegrenzten Personen zusammenzuarbeiten.

15) Ergänzung mit anderen Diensten

Zur Optimierung der Mittel der Einrichtung und zur Inanspruchnahme fremder Dienstleistungen ist es angebracht, Formen der Zusammenarbeit mit anderen Diensten im Hinblick auf eine mögliche Leistungsergänzung vorzusehen. Es sind daher die Sozial- und Gesundheitsdienste, die Einrichtungen für Berufsbildung und für Arbeitseingliederung, die privaten Träger der Sozialdienste (der sog. Dritte Sektor) und die ehrenamtlichen Organisationen einzubinden.

Wenn man außerdem bedenkt, dass Obdachlose bei großen Teilen der Bevölkerung, auch wegen ihrer vermeintlichen Gefährdung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, auf Ablehnung stoßen, erscheint die Zusammenarbeit mit der Stadtpolizei und mit den Ordnungshütern von größter Bedeutung.

16) Zuständigkeit und Finanzierung

Die Errichtung und die Führung von Einrichtungen für die Aufnahme von Obdachlosen ist Zuständigkeit der Gemeinden.

Die Führung kann direkt oder durch Abkommen mit privaten Körperschaften erfolgen. Die Gemeinde kann außerdem die Funktion an die Trägerkörperschaften der Sozialdienste delegieren, welche mit L.G. vom 20. März 1991, Nr. 7 errichtet worden sind.

Die Gemeinden oder die Bezirksgemeinschaften / Betrieb für Sozialdienste Bozen können einen Beitrag für die ordentliche Führung und für Investitionen laut Art. 20/bis des L.G. 13/1991 erhalten.

Schlussbemerkungen

Langfristiges Ziel ist es, in Südtirol Einrichtungen zu schaffen, die beide Betreuungsformen anbieten.

Viel von dem, was in diesen Richtlinien erwähnt ist, ist in Relation zur Einrichtungsgröße zu bringen.

Es ist auf alle Fälle empfehlenswert, Einrichtungen zu errichten, die nicht überdimensional sind sowie die eine einfache Struktur haben und leicht zu reinigen sind. Ferner ist es ratsam, Personal einzusetzen, das sehr motiviert ist, mit Personen zusammenzuarbeiten, die kein Selbstvertrauen, keine Selbstachtung und auch kein Menschenvertrauen haben und die auch jegliche Bindung verloren haben, die ihnen als Antrieb für einen Neuanfang dienen könnte. Die Mitarbeiter müssen imstande sein, das Vertrauen der Betroffenen zu gewinnen und ihre reellen Wünsche und Bedürfnisse zu erkennen. Ihre Fachkompetenz sollte auch die Fähigkeit umfassen, mit den Rhythmen, Widersprüchen, Fortschritten, Verwerfungen und Rückschritten der Obdachlosen gut umzugehen; außerdem dürfen sie nie den Mut verlieren und müssen stets die Kraft und die Entschlossenheit haben, um noch einmal von vorne zu beginnen.

Bozen:

Als Landeshauptstadt und als größte Stadt Südtirols weist Bozen die höchste Anzahl an Obdachlosen auf und muss deshalb eine niederschwellige Betreuung (Befriedigung der Grundbedürfnisse) sowie eine Wiedereingliederungsbetreuung anbieten, um so viele Menschen wie möglich aus ihrem Obdachlosendasein befreien zu können.

Es bedarf außerdem einer beheizten Tagesstätte (einer sog. Teestube) für die Wintermonate.

Es ist möglich, in ein und derselben Einrichtung verschiedene Betreuungsformen anzubieten, sofern das entwickelte Konzept es vorsieht und die verschiedenen Interventionsangebote unter Beibehaltung ihrer jeweiligen Besonderheiten aufeinander abgestimmt werden.

In diesem Zusammenhang wird betont, dass die Schaffung einer Obdachloseneinrichtung im ex Stuffer-Gebäude es möglich macht, ein breites Betreuungsspektrum anzubieten, und zwar eine Tagesstättenbetreuung (sowohl für den Sommer als auch für den Winter), eine niederschwellige Betreuung und eine Wiedereingliederungsbetreuung.

Es ist noch zu bemerken, wie die aktuelle Straßenarbeit mit den Obdachlosen, welche auf dem Territorium der Hauptstadt schon seit einigen Jahren angeboten wird, eine wichtige Kontaktgelegenheit und eine erste Unterstützung darstellt, die es in Zukunft zu verstärken gilt.

Außerdem ist die Notwendigkeit zu überprüfen, ob die Einrichtungen, welche zur Zeit nur während der Wintermonate geöffnet sind, das ganze Jahr über operativ tätig werden sollen, wie die Aufnahmewohnheime in der Trientnerstraße und in der Kapuzinerstraße (Haus Margareth).

Brixen, Meran, Bruneck und andere Wohnzentren, wo Obdachlose präsent sind:

In diesen Zentren mit geringerer Bevölkerungsdichte ist das Problem in einem weniger relevanten Ausmaß vorhanden.

Es werden daher auch für diese Städte die Dienste vorgeschlagen, die in der Landeshauptstadt einzurichten wären. An dieser Stelle sei nochmals betont, dass es an kleineren Orten leichter ist, Wiedereingliederungsprojekte umzusetzen.

Auch in diesen Fällen erscheint es als sinnvoll, eine einzige Einrichtung zu schaffen, in der mehrere Aufnahmestufen angeboten werden.