

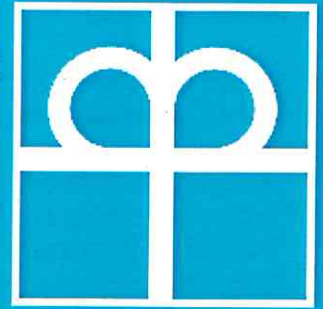
SACHBERICHT

Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt

Leitung Tabea Müller
 Tabea.mueller@diakonie-hhsh.de

Lütjenmoor 17 a, 22850 Norderstedt
 Tel. 0 40 / 523 20 70

2017



Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

Sachbericht Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt 2017

Ziele und Leistungen der TAS

Die Tagesaufenthaltsstätte TAS ist ein Begegnungszentrum und ein Zuhause für den Tag für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten wie Obdachlosigkeit, soziale Isolation und Armut. Sie ist ein Zentrum, in dem sich Menschen begegnen, miteinander austauschen, praktische Hilfe erfahren und professionelle Beratung in Anspruch nehmen. Die TAS bietet Hilfe zur Selbsthilfe, persönliche Unterstützung sowie einen vertraulichen Rahmen, um gemeinsam neue Perspektiven zu entwickeln. Sie ist eng in das nachbarschaftliche Umfeld integriert und dient dem sozialen Frieden in Norderstedt.

Die Angebote umfassen eine Grundversorgung (Frühstück, frisch gekochtes Mittagessen, warme Getränke, Dusche, Waschmaschine, Trockner, Schließfächer), Raum für Kommunikation (Austausch, soziale Kontakte, Internet, Postadresse, Tageszeitungen) sowie Fachberatung zu allen sozialen und persönlichen Fragen und Hilfe bei der Existenzsicherung. Des Weiteren gibt es alle 14 Tage eine kostenlose ärztliche Sprechstunde. Darüber hinaus werden regelmäßig Feste wie das Sommerfest und die Weihnachtsfeier mit kleinen kulturellen Angeboten und andere soziale Aktivitäten durchgeführt, um den Gästen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Alle Angebote können ohne Vorbedingungen und auch anonym genutzt werden. Das gibt den Hilfesuchenden die Möglichkeit, allmählich Vertrauen zu gewinnen, sich zu öffnen und Beratung anzunehmen. Im Zentrum der Hilfe stehen Gespräche und soziale Beziehungen als Voraussetzung für eine nachhaltige individuelle (Weiter-) Entwicklung der Hilfesuchenden.

Die TAS ist montags bis donnerstags von 9:30 Uhr bis 16:00 Uhr, freitags von 9:30 Uhr bis 15:00 Uhr und samstags von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr geöffnet.

Gäste und Ereignisse

Die Gästezahlen sind 2017 erneut angestiegen und brechen mit **11.806 Besucherkontakten** alle bisherigen Rekorde.

Jahr	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Gäste täglich	41	36	29	29	28	27	27	27	24
Besuchskontakte ges.	11.806	10.710	8.345	8.241	8.479	8.025	8.097	7.999	7.009

In der TAS treffen sich Menschen in unterschiedlichen problematischen Lebenssituationen. Sie sind betroffen von Obdach- und Wohnungslosigkeit, Existenznöten, Beziehungsproblemen, finanzieller und sozialer Armut, Arbeitslosigkeit, Flucht, Migration, Sucht, Verschuldung, psychischen und körperlichen Erkrankungen und Einschränkungen, Gewalterfahrungen und Einsamkeit.

Seit Jahren beobachten wir, dass sich die Problemlagen der Ratsuchenden immer komplexer und schwerwiegender gestalten. Daran hat sich auch im Jahr 2017 nichts geändert. Zu den vorrangigen Themen zählen Wohnungsnot, Sucht, psychische Erkrankungen, Verwahrlosung. Oft leiden die Menschen unter massiven Schwierigkeiten in mehreren Lebensbereichen gleichzeitig.

Diese Situation hat zur Folge, dass sich in der TAS eine große Anzahl hochgradig belasteter Menschen auf engem Raum begegnen. Das ist eine besondere Herausforderung für die Gäste selbst, ihre Mitmenschen und das soziale Miteinander. Die Atmosphäre ist überwiegend friedlich und entspannt. Aufgrund der räumlichen Enge kam es im letzten Jahr jedoch mitunter verstärkt zu Konflikten, mit denen wir bisher nicht konfrontiert waren. Auslöser waren zum Beispiel akut psychisch kranke oder psychisch stark belastete Gäste, Betrunkene und Belastungen durch massive hygienische Vernachlässigung. In Einzelfällen mussten Hausverbote ausgesprochen werden. Das ist nicht im Sinne der Einrichtung, wurde jedoch zugunsten des sozialen Friedens notwendig.

Die meisten Gäste stehen persönlich unter hohem psychischen Druck. Durch das Zusammensein mit anderen belasteten Menschen auf relativ kleiner Fläche, kann sich die Anspannung verstärken und schlimmstenfalls eskalieren. Wichtig wären mehrere Rückzugsräume, in denen sich Menschen mit verschiedenen Bedürfnissen zurückziehen können, um soziale Spannungen abzumildern.

Im Berichtsjahr gab es drei Todesfälle unter den Gästen. In einem Fall geschah dies unmittelbar am Grundstück.

Erfreulich ist, von mehreren erfolgreichen kulturellen Aktivitäten zu berichten. Großen Anklang fanden die traditionellen Highlights des Jahres: Sommerfest und Weihnachtsfeier mit Schirmherrn Carlo von Tiedemann. Zusätzlich gab es kostenlose Aktionen zur Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben: einen Ausflug in den Hansapark, einen gemeinsamen Besuch in der Kunsthalle, monatliche Bingonachmittage, Spiele, Lesungen und Tanz. Diese Angebote stärkten Lebenslust und Gemeinschaftsgefühl unter den Gästen.

Der Raucherraum der TAS wurde unter Mithilfe von Gästen zu einem Ruheraum umgestaltet. Das führte zu einem besseren Raumklima und bietet ein wenig mehr Rückzugsfläche.

Im Jahr 2017 wurden 299 Ratsuchende namentlich erfasst (2016: 260; 2015: 190). Sie nutzten die verschiedenen Angebote der TAS in unterschiedlichem Ausmaß, sei es in täglicher Anwesenheit, für wenige Beratungskontakte oder einzelne Angebote, wie die Postadresse oder die Waschmaschine. Für den Großteil von ihnen ist die TAS eine Art familiäres Zuhause, das sie regelmäßig aufsuchen und in dem sie menschliche Zuwendung erfahren. Statistische Daten wurden im letzten Bericht ausführlich dargestellt. Da sich seither keine eklatanten Veränderungen ergeben haben, wird an dieser Stelle zugunsten der Gästebefragung auf weitere Details verzichtet.

An die TAS angebunden war das Winternotprogramm. Nachdem dies erstmals in der Saison 2016/17 angeboten und wenig genutzt worden war, konnte es im November 2017 mit einem neuen Konzept starten. Über dieses Projekt wird gesondert berichtet. Die Verknüpfung des Angebots mit der TAS hat sich als absolut erfolgreich erwiesen.

Beratung

In der Beratungsstelle für Wohnungslose haben sich im Vergleich zum Vorjahr keine wesentlichen Änderungen ergeben. Die Beratungszahl ist leicht zurückgegangen, liegt mit 679 jedoch weiterhin auf hohem Niveau (2016: 726; 2015: 509). Zu den Top-Themen gehörten das Thema Wohnen, Existenzsicherung, persönliche Krisensituationen, Gesundheit und Behörden. Die Beratungsstelle für Wohnungslose wird vom Land Schleswig-Holstein mit einem Stundenanteil von 8 Personalstunden finanziert. Es besteht eine unverändert enge Anbindung an das soziale Hilfesystem im gesamten Umfeld.

Ehrenamtlich Mitarbeitende

Der Tagesbetrieb in der TAS (6 Tage/Woche, montags bis samstags) wird durch Ehrenamtliche unter einer hauptamtlichen Leitung bewältigt. Die Freiwilligen arbeiten an einem oder einem halben Tag pro Woche, abwechselnd an Samstagen oder übernehmen Fahrdienste zur Lebensmittelabholung. Die

Mitarbeitenden sind als Ansprechpersonen präsent, sie sorgen für einen reibungslosen Ablauf aller täglichen operativen Aufgaben und kümmern sich um die Mahlzeiten. Ohne dieses herausragende bürgerschaftliche, unentgeltliche Engagement könnte die Einrichtung nicht funktionieren. Im Jahr 2017 waren 30 Ehrenamtliche für die TAS tätig. Krankheitsfälle sorgten immer wieder für Engpässe bei der Einsatzplanung. Die oben beschriebenen Entwicklungen in der Einrichtung erfordern auch für das ehrenamtliche Team ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen, Stressresistenz, Kommunikations- und Durchsetzungskraft, um dem Ziel gerecht zu werden, ein Zuhause für den Tag für alle Gäste zu sein.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Ehrenamtlichen über keine Ausbildung im psychosozialen Bereich verfügen. Der Umgang mit den zum Teil hochbelasteten Gästen ist demzufolge eine besondere Herausforderung. Im Jahr 2017 haben wir eine intensive Teamfortbildung zum Thema Konflikt- und Krisenmanagement/Deeskalationstraining veranstaltet. Diese stattete die Mitarbeitenden mit gutem Handwerkszeug aus, um angemessen auf kritische Situationen reagieren zu können.

Die werktägliche Präsenz der Leiterin war sehr wichtig, um dem ehrenamtlichen Team Rückenstärkung zu geben. Austausch und intensive persönliche Gespräche zur Entlastung der Mitarbeitenden, monatliche Teambesprechungen und Aktionen zur Würdigung des Ehrenamts haben auch in diesem Jahr stattgefunden. Dennoch reicht es nicht mehr aus, eine qualitativ und quantitativ dermaßen gewachsene Einrichtung mit lediglich ehrenamtlichen Kräften zu betreiben. Das bringt alle Beteiligten an ihre Grenzen. Die Anforderungen sind enorm gewachsen. Perspektivisch gibt es große Schwierigkeiten, geeignete Ehrenamtliche zu akquirieren, die sich auf die Herausforderungen einlassen können und mögen.

Hauptamtliche

Die hauptamtliche Leitung organisiert und koordiniert den Betrieb der Einrichtung. Sie verantwortet sämtliche administrativen Aufgaben, die Betreuung und Beratung der Gäste, Spendenmanagement sowie politische, öffentlichkeitswirksame und gremienbezogene Aktivitäten. Sie ist Gastgeberin des Arbeitskreises „Obdach für alle“ (AKO), betreut PraktikantInnen, vertritt die TAS in der Öffentlichkeit, in der Politik und im sozialen Netzwerk.

Zentral für das Gelingen der Einrichtung ist die fachliche Beratung und intensive, kontinuierliche und vertrauensvolle Betreuung des ehrenamtlichen Teams. Im Jahr 2017 war es dank des erhöhten städtischen Zuschusses erstmals möglich, die Beratungsstelle für Wohnungslose und die TAS insgesamt mit einer vollen Stelle zu besetzen. Obgleich dies eine enorme Qualitätsverbesserung bedeutete, gab es keinerlei Leerlauf. Die täglichen Herausforderungen durch die stark wachsende Nachfrage haben auch an dieser Stelle sämtliche Ressourcen gefordert.

Eine Koordinatorin für hauswirtschaftliche Tätigkeiten kümmerte sich wie gehabt mit fünf Wochenstunden um notwendige Aufgaben im Bereich Lebensmittelhygiene und Hauswirtschaft.

Gästebefragung 2017

2017 wurde eine umfangreiche Gästebefragung in der TAS durchgeführt. In begleiteten Interviews waren insgesamt 97 Fragen zu den Themenfeldern: Angebote, Rahmenbedingungen, Standort und Räume, Bedürfnisse und Wünsche und persönliche Angaben zu beantworten. Ziel der Aktion war es, ein umfassendes Bild zu diesen Fragen zu erhalten: welche Angebote werden genutzt, wie werden diese bewertet, was gibt es an Verbesserungsvorschlägen, Änderungswünschen und Beschwerden, aber auch an Lob und Zuspruch für unsere Arbeit? 54 Personen haben teilgenommen. An dieser Stelle werden die wichtigsten Ergebnisse kurz vorgestellt. Das gesamte Dokument kann bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden.

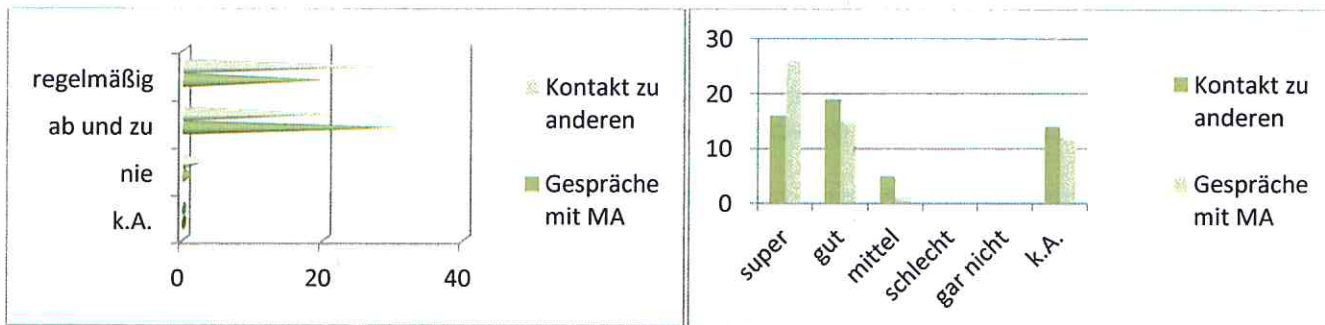
1. Angebote: Nutzung und Zufriedenheit

Kontakte zu anderen, Beratung und Essen sind die häufigsten Gründe, die TAS aufzusuchen. Sehr beliebt sind auch die gemeinsamen Feste, die Möglichkeit, gespendete Kleider, Lebensmittel oder andere Dinge mitzunehmen sowie die Medien (Computer, Internet, Drucker, Telefon) nutzen zu können.

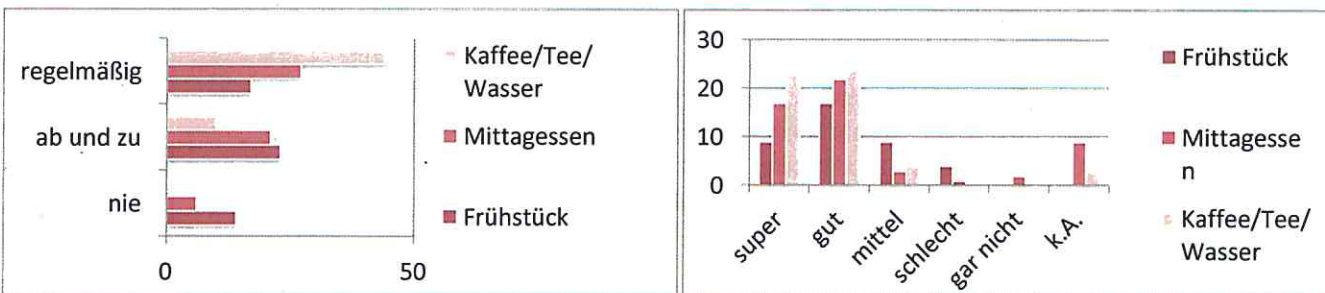
Ich nutze das Angebot...

Kontakt zu anderen, Gespräche mit Mitarbeitenden

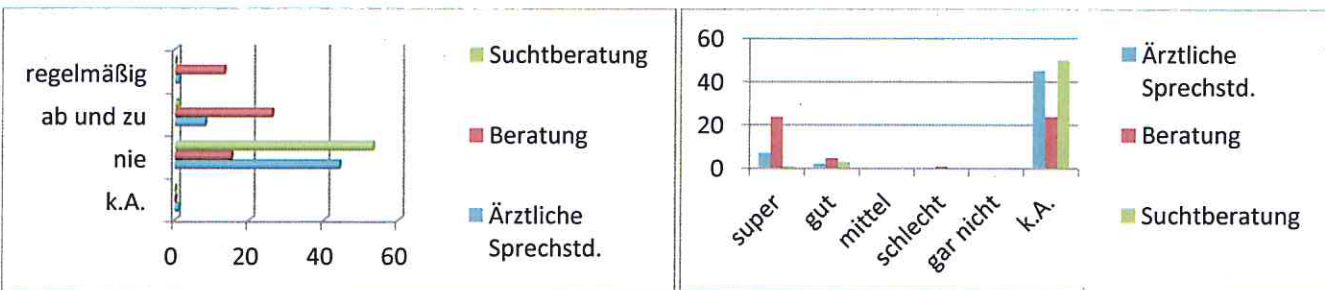
Mir gefällt das Angebot...



Essen und Trinken



Beratung, Suchtberatung, ärztliche Sprechstunde



Auffällig ist das große Desinteresse an der Suchtberatung, obwohl das Thema Alkohol und daraus resultierende unzumutbare Verhaltensweisen einiger Gäste an anderer Stelle große Aufmerksamkeit erfahren. Hier muss überlegt werden, wie wir Probleme und Hilfsangebot besser zusammenbringen.

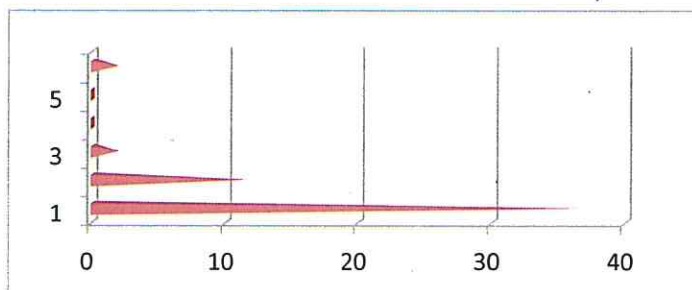
Angebote wie Ausruhen, Körper- und Wäschepflege, Postadresse und Schließfach werden überwiegend von Obdachlosen genutzt, für die diese Möglichkeiten ganz elementar sind. Zudem stehen nur eine Dusche, Waschmaschine und zum Zeitpunkt der Befragung fünf Schließfächer zur Verfügung. Inzwischen wurde ein neuer Schrank mit zwölf zusätzlichen Schließfächern angeschafft.

2. Rahmenbedingungen

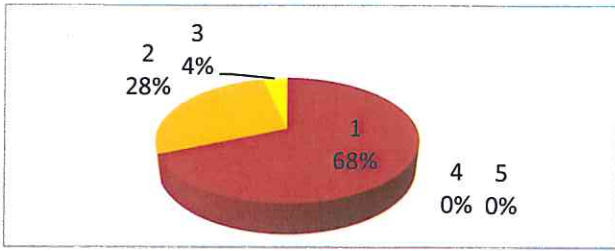
Unsere Gäste fühlen sich gut aufgenommen, wohl und sicher in der TAS! Sie schätzen die angenehme Atmosphäre, den respektvollen Umgang miteinander, den Austausch und das Zuhören in Gesprächen. Die Mitarbeitenden werden als freundlich und hilfsbereit und an den Einzelnen interessiert wahrgenommen. Die Beratung wird als hilfreich erlebt. Der Aufenthalt in der TAS eröffnet Perspektiven, Ideen und neue Kraft.

Mir wird im Gespräch zugehört.

Die Mehrheit der Gäste bescheinigt der TAS sehr gute (70%) und gute (22%) Qualität im Zuhören bei Gesprächen.

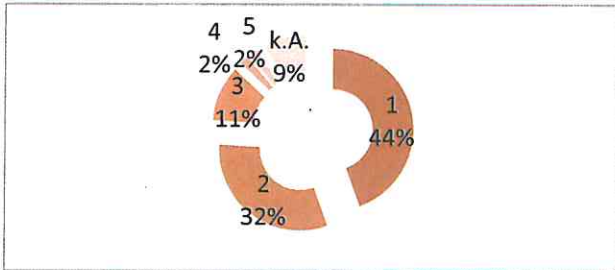


In der TAS fühle ich mich gut aufgenommen
 (1=sehr gut, 2=gut, 3=mittel, 4=schlecht, 5=sehr schlecht)



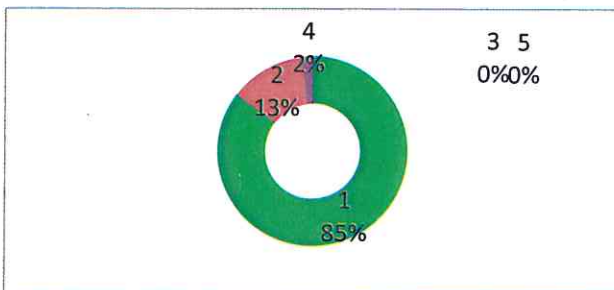
96% der befragten Gäste sagen, sie fühlen sich in der TAS sehr gut oder gut aufgenommen, 4% „mittel“.

Ich bekomme neue Kraft, Perspektive, Ideen.



Sehr starke oder starke Impulse gibt der Aufenthalt in der TAS 76% der befragten Gäste. 11% profitieren mittelmäßig von neuen Perspektiven, 4% nicht.

Alkohol- und Drogenverbot finde ich...



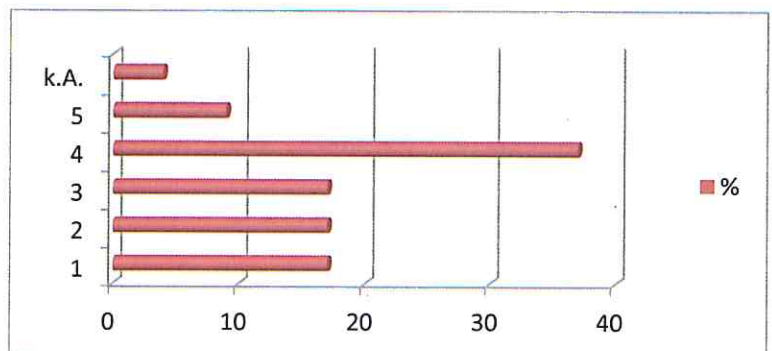
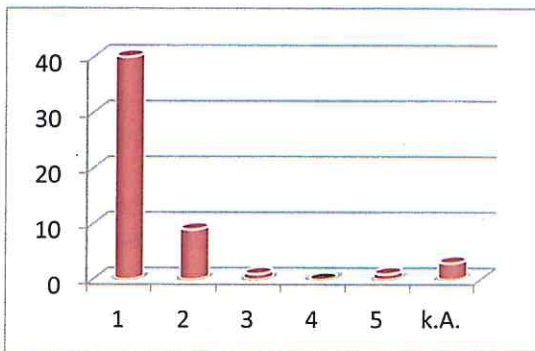
Sehr großen Zuspruch erfährt auch das Alkohol- und Drogenverbot. Zugleich wird an mehreren Stellen bemängelt, dass es nicht immer respektiert wird und Betrunkene als größte Belastung erlebt werden.

Besondere Wünsche werden bei den Öffnungszeiten geäußert: im Idealfall sollte die TAS Mo-So von 8 bis 20 Uhr geöffnet sein.

3. Standort und Räume

Der Standort der TAS ist...
 (1=sehr gut, 2=gut, 3=mittel, 4=schlecht, 5=sehr schlecht)

Es gibt genug Raum für alle.



Die TAS steht definitiv am richtigen Ort. Allerdings ist sie mangels Hinweisschildern nicht immer gut zu finden. Seinerzeit war es uns leider nicht gestattet, Hinweisschilder an den Wegen anzubringen.

Die Räume werden als schön gestaltet empfunden. Die Sauberkeit wird mit einiger Selbstkritik bemängelt.

Kritikpunkte gibt es beim Raumangebot: es gibt nicht genug Raum für alle, die Räume könnten größer sein, mehr Rückzugsraum ist gewünscht.

4. Bedürfnisse, Wünsche

Die Befragten nutzten sehr gern die Möglichkeit, eigene Gedanken zu äußern. Das war oft der interessanteste Teil der Befragung.

Zitate aus den Fragebögen:

„Das ist die beste Anlaufstelle im Umkreis hier. - Ich kann mich darauf verlassen. Immer gibt es etwas zu essen/trinken. - Ich mag die Gastfreundschaft, nette Mitarbeitende, nette Worte. - Man kann immer kommen, die TAS ist für alle zugänglich. - Ohne die TAS würde es mir schlechter gehen. - Einrichtung mit Sinn: sich um die Ärmsten kümmern, eine Stätte, wo sie sich pflegen, aufhalten, treffen können und Beratung bekommen. - Wenn ich zu viel Druck habe, kann ich mich anderen öffnen, Vertrauen aufbauen. - Hilfe, wenn ich sie brauche. - Mir gefällt, dass Probleme angesprochen werden. - Umgang mit meiner Persönlichkeit. - Sozialarbeit und Beratung. Kostenloses Telefonieren, Internet, PC. TAS soll hier bleiben. - Größere Räume, einen für den Rückzug ohne schmutzige Füße. - Mehr Platz. Früher öffnen. Mehr Personal für soziale Beratung. - Ich finde diese Einrichtung einfach großartig. - Die ganzen Mitarbeiter halten alles hier gut zusammen. - Schön, dass es sowas gibt, auch für nicht-Obdachlose. - Dass man hier die Anlaufstelle hat, wenn man Probleme hat und reden kann.- Ich finde Trost bei dir. - Das ganze Paket! Feste, Weihnachtsgeschenk. - Gute soziale Einrichtung, sollte weiter gefördert werden (finanziell). - Man fühlt sich hier geborgen, sehr gut aufgehoben. Ihr seid zuverlässig. - Ich finde die TAS gut, aber Obdachlose haben keine Übernachtung. Sie brauchen Unterbringung. Ich würde bei der Stadt Wohnungen bauen lassen, die Miete sollte günstig sein, zugesichert vom Sozialamt. Arbeitslose fallen raus, ins Loch. Wohnung und Krankenversicherung sind Menschenrechte und müssen gesichert sein.“

Menschlichkeit, Begegnung, Beratung, Essen, Fürsorge, Kontakte, Freundlichkeit, Offenheit, das nette Miteinander und vieles mehr äußern die Gäste als ihre TAS-Highlights, an denen sich möglichst nichts ändern sollte.

Wo viele unterschiedliche Menschen auf engem Raum zusammenkommen, gibt es verständlicherweise auch Reibungspunkte. So stoßen sich einige Gäste am Verhalten oder Erscheinungsbild anderer Gäste. Auch mangelnde Sauberkeit und Enge werden als störend erlebt. Mehr Ruhe, Hygiene und mehr Raum werden gewünscht.

Nahezu alle Befragten können die TAS weiter empfehlen! In der Rubrik „Das Gelbe vom Ei“ äußern sie noch einmal sehr warmherzig, was ihnen die TAS bedeutet. Die TAS bekommt viele gute Noten. Das freut uns sehr und bestätigt, dass die Einrichtung wirklich ein Ort ist, an dem sich arme, wohnungslose und gestrandete Menschen wohl fühlen und grundlegende Bedürfnisse stillen können. Die TAS ist für viele unserer Gäste elementar und damit unverzichtbar geworden.

Ausblick

Einige kleine Änderungswünsche haben wir bereits umgesetzt. Andere Aspekte gehören zu den Herausforderungen, die wir Tag für Tag bewältigen müssen. Dazu gehören das konsequente Alkoholverbot auch für Alkoholiker, gegenseitige Rücksichtnahme und der Umgang mit Konflikten.

Die größte gewünschte Veränderung ist eine besonders anspruchsvolle und kostspielige Baustelle: Die Befragung gibt uns ein klares Votum für einen Ausbau der TAS! Mehr Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen brauchen mehr Platz, mehr Ruhe, mehr Raum, mehr Rückzug. Dann gäbe es auch Raum für einen gewünschten zweiten PC, für mehr Beratungspersonal und eine Kleiderkammer. Dabei hat sich der aktuelle Standort bewährt und wird auch erhalten bleiben!

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Unterstützung und wünschen uns weiterhin gute Zusammenarbeit für die Einrichtung und für unsere Gäste, die hier (fast) jeden Tag ein Stück Zuhause finden.

Norderstedt, den 18.01.2018
Tabea Müller, Einrichtungsleitung