

# Herzlich Willkommen zur Ergebnispräsentation!

„Qualitative Evaluierung der Chancenhäuser in  
der Wiener Wohnungslosenhilfe“

## Agenda

- > Begrüßung
- > Ergebnispräsentation
- > Stimmen aus den Chancenhäusern
- > Q & A und Diskussion



- I. Die Entstehung des Projekts
- II. Forschungsprozess & Methoden
- III. Zugang
- IV. Unterbringungsqualität
- V. Fachliches Arbeiten – Betreuung
- VI. Fachliches Arbeiten – Begleitung
- VII. Fachliches Arbeiten – Soziale Arbeit & Beratung
- VIII. Gesundheit & Pflegerische Betreuung
- IX. Schnittstellen
- X. Empfehlungen

# I. Die Entstehung des Projekts

- > Sommer 2018 - schrittweise Einführung von Chancenhäusern
- > Fachliche Diskurse in Bezug auf die Veränderungen
- > Projektidee und Teamgründung
- > Anschubfinanzierung durch FH Campus Wien
- > 2019 - Kooperationsvereinbarung mit dem FSW

## II. Qualitativer Forschungsprozess und Methoden

- > Explorativer Forschungszugang und trägerübergreifende Forschungsperspektive
- > Methoden
  - Research-Review zur niederschweligen Wohnungslosenhilfe
  - Teilnehmende Beobachtungen & Fokusgruppen in Chancenhäusern
  - Fokusgruppen mit institutionellen Akteur\*innen
  - Qualitative Interviews mit Nutzer\*innen

## III. Zugang

„Und dann habe ich das Glück gehabt, dass ich hier ein Zimmer bekommen habe.“ (NU 11: 5)

„Wünschen würde ich mir für die Chancenhäuser und für unsere Klient\*innen, dass die Kapazitäten ausgebaut werden.“ (FG7: 22)

## Zugang

- > Häufig durch institutionelle Vermittlung von Einrichtungen der WWH
- > Wertschätzender Umgang mit Nutzer\*innen im Aufnahmeprozess
- > Diversifizierte Aufnahmebedingungen als Herausforderung für Nutzer\*innen und deren Hilfssysteme
- > Kapazitätsgrenzen und hohe Auslastung machen fehlende sozialrechtliche Ansprüche zur unsichtbaren Schwelle

## IV. Unterbringungsqualität

„...es war angenehm, mal allein zu sein. Und mal ein Quartier zu haben, wo man weiterschauen kann. Wie das Haus schon sagt: Chancen, wie man weitermachen kann.“ (NU 4: 3)



## Unterbringungsqualität

- > Ankommen im Chancenhaus als Entlastung und die Deckung von elementaren Grundbedürfnissen
- > Ein normierter institutioneller Kontext erfordert (auch im Chancenhaus) hohe Anpassungsleistungen von Nutzer\*innen
- > Einschränkungen durch fehlende Privatheit in Doppelzimmern und Gemeinschaftsbädern/-küchen
- > Ausbau tagesstrukturierender Angebote als motivierende, stabilisierende und präventive Maßnahme

## V. Fachliches Arbeiten - Betreuung

„Ich sehe die Betreuung als extrem wichtige Säule in diesem Haus. Wenn man das metaphorisch sehen will, dann wären das die Beine, die Füße, die alles tragen – auch tragen müssen. Die Betreuung bekommt ganz viel von Stimmungen, von der Atmosphäre im Haus mit und trägt diese auch mit. Sie sind ganz wesentlich im Ablauf, bekommen den Alltag mit; sind mitbetroffen und involviert.“ (FG 2: 15–16)

## Betreuung

- > Betreuung als bedeutende und anspruchsvolle Tätigkeit für die Organisation und Funktionalität des Angebots
- > Unterstützung im Alltag und Umsetzung einer konfliktfreien Ordnung im Haus als Arbeiten im zugespitzten doppelten Mandat
- > Unterschiedliche Vorerfahrungen & heterogene Qualifikationsprofile indizieren einen Fort- und Weiterbildungsbedarf

## VI. Fachliches Arbeiten - Begleitungen

„Es geht bei der Begleitung nicht darum, einer Person Sachen aus der Hand zu nehmen und sie zu führen, sondern darum Rückendeckung zu geben und sie nicht so alleine zu lassen. Also wenn ich mich eh schon schwach fühle und in Abhängigkeit, also dann trete ich nicht so gut auf, als wenn ich mich gestärkt fühle. Ich glaube, wenn dann ein Zweiter dabei ist, dann ist schon eine Stärkung da [...]. Und eigentlich, wenn wir da ein Stück weit mehr Ressourcen hätten, könnte man dann auch einmal anders in die Beziehungsarbeit eintauchen [...].“ (FG2: 12)

## Begleitung zu externen Terminen

- > Begleitungen als essentielles und freiwilliges Angebot in allen Chancenhäuser etabliert
- > Ziele sind die ressourcenorientierte Stärkung von Nutzer\*innen, die Verhinderung institutioneller Diskriminierung und die Gestaltung der fachlichen Beziehungsarbeit
- > Professionelle Begleitung erfordert Reflexionsvermögen, kommunikative Kompetenzen und psychosoziale Kenntnisse

## **VII. Fachliches Arbeiten – Soziale Arbeit & Beratung**

„In Chancenhäusern sind die Leute, die hier wohnen, besser erreichbar für uns. Auch wenn die Person heute in meiner Arbeitszeit nicht da ist, ich kann einen Zettel ins Zimmer legen, dass der sich bei mir melden soll, ich kann ihn auch telefonisch erreichen. Zum Vergleich im Tageszentrum: dort muss ich warten, dass die Person kommt und wenn sie nicht kommt, dann geht eben nichts weiter. Also von dem her finde ich es schon angenehmer. Aber man kann auch eine bessere Beziehung entwickeln, weil die Leute im Haus sind und erreichbar sind.“ (FG 2: 10)

## Fachliches Arbeiten – Soziale Arbeit & Beratung

- > Umgehende und professionelle sozialarbeiterische Beratung als wichtiges Unterstützungsangebot
- > Compliance in der Beratung als zentrale Anforderung
- > Abklärung und Entwicklung von Wohnperspektiven als herausfordernder Prozess

## VIII. Gesundheit und pflegerische Versorgung

„Auch neue Zielgruppen tauchen auf, also Personen, die vorher die Notquartiere nicht genutzt haben, und das sind vor allem die Personen mit Pflegebedarf, mit schweren Erkrankungen, für die einfach die Nutzung eines Notquartiers nicht praktikabel war. Täglich die Einrichtung verlassen zu müssen um acht Uhr morgens und dem Ganzen, die einfach mehr gebraucht haben. Und die sind dann erstmals in diesen Häusern aufgetaucht, weil jetzt ein Angebot existiert, das sie nutzen können, das besser passt.“ (FG5: 6)



## Gesundheit und pflegerische Versorgung

- > Angebote niederschwelliger Gesundheitsversorgung in den Chancenhäusern als wichtige Unterstützungsleistung
- > Institutionelle Ressourcen der medizinischen und pflegerischen Versorgung für vulnerable Nutzer\*innen nicht ausreichend
- > Druck auf Chancenhäuser die Versorgungslücke zwischen stationärer Behandlung im Krankenhaus und mobiler medizinischer Nachbetreuung zu kompensieren

## IX. Operative Schnittstellen

„Meine Perspektive basiert jetzt in Zukunft auch weiterhin auf Angeboten vom Fonds Soziales Wien [...]. Also was Unterkunft betrifft, habe ich vor, eine [...] Wohnung anzunehmen von der Volkshilfe. Das war ein Angebot, das mir meine Beraterin gegeben hat. Sie meint, dass sie das Vertrauen in mich hat, dass ich diese Wohnung auch übernehmen kann.“ (NU12: 8)

## Operative Schnittstellen

- > Fachlich versierte Vernetzung und Schnittstellenarbeit
- > Chancenhaus oft Zwischenstation innerhalb zyklischer Prozesse unterschiedlicher WWH Angebote
- > Chancenhäuser als Auffangbecken des zweiten sozialen Netzes zwischen den Systemen Wohnen – Gesundheit – Pflege
- > Arbeit im Spannungsfeld zwischen Mangel an leistbarem Wohnraum in Wien und dem programmatischen Ziel der Rückkehrberatung

## X. Empfehlungen

- > Ausbau von Kapazitäten der Chancenhäuser bei Ausweitung der Privatsphäre
- > Zentrales und übersichtliches Zugangssystem ohne Wartezeiten
- > Bedarfsorientierte, fachlich begründete Aufenthaltsdauer
- > Ausbau der gesundheitlichen Versorgung: u.a. durch Verankerung von DGKP im Stammpersonal, psychiatrische und medizinische Angebote

## Empfehlungen

- > Ausbau der Co-Bezugsbetreuung als fallbezogene Zusammenarbeit von Betreuer\*innen und Sozialarbeiter\*innen
- > Hausverbote als fachlich sensible Entscheidungen: Absehen von kumulativen Hausverboten
- > Sozialarbeiterische Beratung in Übergangssituationen: Implementierung einer temporären und fachlichen Nachbetreuung
- > Entwicklung sektorübergreifender Strategien zwischen Wohnpolitik, Wohnungslosenhilfe und Gesundheitsversorgung

## **DANKE!**

Wir bedanken uns für vielfältige Unterstützung bei Nutzer\*innen und Mitarbeiter\*innen der Chancenhäuser, Teilnehmer\*innen der Fokusgruppen und unseren Kooperationspartner\*innen beim FSW sowie bei Kolleg\*innen der FH Campus Wien, ohne die dieses Forschungsvorhabens nicht möglich gewesen wäre.

# Hier finden Sie den gesamten Forschungsbericht:



> <https://www.fh-campuswien.ac.at/fileadmin/redakteure/Forschung/Projekte/Dolumente/fh-campus-wien-forschungsbericht-qualitative-evaluierung-chancenhaeuser.pdf>

> ISBN: 978-3-902614-68-1

## Murmelgruppen + Diskussion

- > 2-3 Personen (5 Minuten)
- > Inhaltliche Fragen besprechen
- > Gemeinsame Diskussion der Themen

Pause 17h15 – 17h30

- > Kleingruppenarbeit



## Arbeit in Kleingruppen / Vision 2030 in 5 Gruppen

- > ZUGANG (Voraussetzungen, Anspruchsberechtigungen, ...)
- > STANDARDS in der Unterbringungsqualität (Zimmer, Sanitäre Einrichtungen, Ausstattung...)
- > FACHLICHE Standards in Betreuung und Beratung (Wohnbetreuung, Soziale Arbeit, Begleitung,...)
- > BEDINGUNGEN für Aufenthalt (Hausordnungen, Ausschlüsse, Hausverbote, ...)
- > PERSPEKTIVEN – ALTERNATIVEN qualitätsvollen Wohnens (Zugang zu kommunalem Wohnbau, Regulierungen,