BLAUPAUSE

VOM KONTAKT ZUR WIRKUNG

Hilfen im öffentlichen Raum –
Erkenntnisse aus dem Modellprojekt
„EINS & EINS macht DREI“

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

SUCHTHILFE DIREKT

LVR
Qualität für Menschen

LVR-Universitätsklinik Essen

INHALT

01 Warum bestehende Antworten nicht mehr ausreichen 04

02 Wie aus Fragen ein Modellprojekt wurde 05

03 Wie Zusammenarbeit Wirkung entfaltet 06

04 Die Bausteine in der Praxis 08

- 4.1 Tandem aus Streetwork und psychiatrischer Pflege
- 4.2 Fast-Lane-Substitutionstherapie
- 4.3 Fast-Lane Psychiatrie
- 4.4 Case Management auf der Straße
- 4.5 Lagebild
- 4.6 Beschwerde-Hotline
- 4.7 Tagesruhebetten
- 4.8 Gutscheinkarten für Gewerbe und Sicherheitsdienste
- 4.9 Informationskarten „verstehen statt verurteilen“
- 4.10 Brustbeutel mit Notfall- und Kontaktdaten
- 4.11 Streetwork-Bus
- 4.12 PickUp (anforderungsarmes Arbeitsprojekt)
- 4.13 Verzahnung mit der Wohnungslosenhilfe
- 4.14 SpDi-Sprechstunde im Tagesaufenthalt
- 4.15 Spritzencontainer- und Tauschsystem
- 4.16 Schulungen und Wissenstransfer

05 Erkenntnisse und Übertragbarkeit 12

06 Voraussetzungen für nachhaltige Wirkung 13

Abschließender Gedanke 14

Dank 15

1. WARUM BESTEHENDE ANTWORTEN NICHT MEHR AUSREICHEN

In vielen Großstädten haben sich die Herausforderungen im öffentlichen Raum deutlich verändert. Zunehmender Konsum von Crack (rauchbarem Kokain), psychische Erkrankungen und eine wachsende Zahl von Menschen, die sich dauerhaft auf Straßen, Plätzen, in Parkhäusern oder anderen öffentlichen Bereichen aufhalten, stellen Kommunen vor neue Aufgaben.

Die notwendigen Hilfen sind vielerorts bereits vorhanden: Streetwork, Tagesaufenthalte, medizinische Versorgung, ambulante und stationäre psychiatrische Therapie und weitere Unterstützungsangebote. Dennoch gelingt es häufig nicht, Menschen zum richtigen Zeitpunkt zu erreichen oder sie in bestehende Hilfen zu begleiten.

Genau hier setzt das Projekt „EINS & EINS macht DREI“ an.

Die Erfahrungen aus dem Projekt zeigen, dass nicht zwangsläufig neue Angebote erforderlich sind. Häufig entstehen Veränderungen durch eine bessere Verzahnung bestehender Hilfen, schnellere Übergänge sowie einfache, praxisnahe Werkzeuge und Methoden, die Menschen im öffentlichen Raum erreichen und den Zugang zu Unterstützung erleichtern.

Diese Blaupause fasst die wichtigsten Erfahrungen, Ansätze und übertragbaren Elemente zusammen.

2. WIE AUS FRAGEN EIN MODELLPROJEKT WURDE

Vor rund drei Jahren stellte sich in Essen die Frage, wie Menschen im öffentlichen Raum besser erreicht und bestehende Hilfen leichter zugänglich gemacht werden können. Es gab erste Ideen und Überlegungen, wie sich die Angebote der ambulanten Suchthilfe und die Zusammenarbeit unterschiedlicher Akteur:innen weiterentwickeln könnten. Gleichzeitig war klar, dass sich viele dieser Fragen nicht theoretisch beantworten lassen.

Welche Ansätze funktionieren tatsächlich? Welche neuen Arbeitsweisen sind hilfreich? Welche Zugänge werden von den Betroffenen angenommen? Wie können bestehende Hilfen besser miteinander verbunden werden? Und welche Entwicklungen und Zusammenhänge sehen wir bislang noch nicht?

Um Antworten auf diese Fragen zu finden, wurde das Projekt **EINS & EINS macht DREI** konzipiert. Das Projekt wurde 2023 im Rahmen des Aktionsplanes Sucht durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen gefördert. Die Förderung ermöglichte es, neue Ansätze unter Praxisbedingungen zu erproben, Erfahrungen zu sammeln und übertragbare Elemente für die kommunale Praxis weiterzuentwickeln.

Der Titel **EINS & EINS macht DREI** steht für die Erfahrung, dass im Zusammenspiel unterschiedlicher Fachrichtungen mehr entsteht als die Summe einzelner Angebote. Die größten Handlungsmöglichkeiten entstehen häufig dort, wo unterschiedliche Kompetenzen, Perspektiven und soziale Hilfesysteme wirksam miteinander verbunden werden.

Der Rahmen des Modellprojekts bot die Möglichkeit, neue Ideen praktisch zu erproben, Erfahrungen zu sammeln und gemeinsam mit den beteiligten Akteur:innen weiterzuentwickeln.

Die nachfolgenden Kapitel beschreiben die Ansätze, Bausteine und Erkenntnisse, die aus diesem Prozess entstanden sind.

3. WIE ZUSAMMENARBEIT WIRKUNG ENTFALTET

Im Verlauf des Projekts bestätigte sich, dass die Herausforderungen im öffentlichen Raum von unterschiedlichen Systemen beeinflusst werden und deshalb nur durch das Zusammenwirken unterschiedlicher Systeme wirksam bearbeitet werden können. Soziale Hilfen, medizinisch-psychiatrische Versorgung sowie Sicherheit und Ordnung übernehmen jeweils wichtige Aufgaben. Jede dieser Handlungsfelder leistet einen eigenständigen Beitrag und kann für sich bereits Wirkung entfalten. Die im Projekt gewonnenen Erfahrungen bestätigen dabei eine Erkenntnis, die auch aus Zürich bekannt ist: Nachhaltige Lösungen im öffentlichen Raum entstehen insbesondere dort, wo soziale Hilfesysteme, Gesundheitssystem und Akteur:innen aus Sicherheit und Ordnung nicht nebeneinander, sondern abgestimmt miteinander handeln.

Das Bild verdeutlicht diesen Gedanken. Unterschiedliche Faktoren erzeugen Druck im öffentlichen Raum. Gleichzeitig stehen unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten und Instrumente zur Verfügung, um auf diese Entwicklungen zu reagieren. Die größte Wirkung entsteht dort, wo sie miteinander verbunden werden.

Das Modell vereinfacht bewusst komplexe Zusammenhänge und bildet die zentralen Wirkungsbereiche ab. Je nach lokalen Gegebenheiten können weitere Akteur:innen und Strukturen hinzukommen.

4. DIE BAUSTEINE IN DER PRAXIS

Im Verlauf von **EINS & EINS macht DREI** wurden neue Ansätze entwickelt, bestehende Angebote weiterentwickelt und vorhandene Strukturen enger miteinander verzahnt. Die folgende Übersicht zeigt zentrale Bausteine, die sich im Projektverlauf bewährt haben und auch in anderen Kommunen umgesetzt werden können. Ziel ist es, Menschen möglichst früh zu erreichen, Zugänge zu bestehenden Angeboten zu schaffen und sie in weiterführende Hilfen, Behandlung und Versorgung zu vermitteln.

4.1 Tandem aus Streetwork und psychiatrischer Pflege

Eine Schlüsselrolle nimmt das Tandem aus Straßensozialarbeit und psychiatrischer Fachpflege ein. Die psychiatrische Fachkraft erweitert die klassische Straßensozialarbeit um medizinisch-psychiatrische Kompetenz direkt im Lebensumfeld der Betroffenen. Dadurch können psychische Krisen frühzeitig erkannt, erste Hilfen unmittelbar eingeleitet und Zugänge zu medizinischen, psychiatrischen und sozialen Hilfen deutlich beschleunigt werden.

4.2 Fast-Lane-Substitutionstherapie

Das bereits bestehende niederschwellige Substitutionsangebot wurde noch enger mit der aufsuchenden Arbeit verzahnt. Dadurch können Menschen bei vorhandener Behandlungsbereitschaft häufig noch am selben Tag aufgenommen werden.

4.3 Fast-Lane ambulante und stationäre psychiatrische Behandlung

Mit der LVR-Universitätsklinik wurden schriftlich vereinbarte Zugangswege geschaffen. Dadurch können Menschen bei akutem Bedarf, z.B. akuter Psychose, zeitnah in der Klinik vorgestellt, diagnostisch eingeschätzt und behandelt werden.

4.4 Case Management auf der Straße

Im Projekt wurde erprobt, Hilfesysteme konsequent dorthin zu bringen, wo sich die Menschen tatsächlich aufhalten. Dazu gehört beispielsweise das direkte Ausfüllen von Grundsicherungsanträgen auf der Straße, wenn andere Zugangswege nicht mehr funktionieren.

4.5 Lagebild*

Beobachtungen aus Streetwork, Hilfesystemen und Rückmeldungen aus dem Stadtgebiet werden systematisch zusammengeführt. Dadurch können neue Entwicklungen, Konsumorte und Problemlagen frühzeitig erkannt und bewertet werden.

4.6 Beschwerde-Hotline

Die bereits bestehende Hotline wurde enger mit dem Projekt verknüpft. Hinweise zu Themen, die die Arbeit von **EINS & EINS macht DREI** betreffen, werden direkt an das Streetwork-Team weitergegeben und in der Regel innerhalb von 24 Stunden aufgegriffen.

4.7 Tagesruhebetten

Im Projekt wurde deutlich, dass zwischen Straße und stationärer Versorgung eine niedrigschwellige Möglichkeit zur kurzfristigen Stabilisierung fehlt. Aus dieser Erkenntnis heraus wurden erste Tagesruhebetten im Tagesaufenthalt eingerichtet.

4.8 Gutscheinkarten für Gewerbe und Sicherheitsdienste

Gewerbetreibende und Sicherheitsdienste erhalten Gutscheinkarten (inkl. Hinweis auf Angebote), die an Menschen ausgegeben werden können, die um Geld bitten oder Unterstützung suchen. Die Karten können bei der Suchthilfe im Tagesaufenthalt eingelöst werden und schaffen einen niedrigschwelligen Zugang zu Nahrung und Unterstützung. Gleichzeitig bieten sie eine Alternative zur direkten Geldgabe oder Eskalation von Situationen.

4.9 Informationskarten „verstehen statt verurteilen“

Die Karten vermitteln Faktenwissen über die Lebenssituation von Menschen im öffentlichen Raum. Sie greifen Vorurteile bzw. Missverständnisse auf und sollen Unsicherheiten abbauen, Verständnis fördern und konkrete Hinweise geben, wie Unterstützung und Hilfe vermittelt werden können.

4.10 Brustbeutel mit Notfall- und Kontaktdaten

Viele Klient:innen verlieren regelmäßig wichtige Unterlagen. Der Brustbeutel enthält deshalb die wichtigsten medizinischen und sozialen Informationen und kann bei Verlust unkompliziert ersetzt werden.

4.11 Streetwork-Bus

Ein ausrangierter Bus wurde zu einem mobilen Einsatzort umgebaut. Er dient als Gesprächsraum und ermöglicht unter anderem den Spritzentausch außerhalb von Parkhäusern oder anderen ungeeigneten Orten im öffentlichen Raum.

Lagebild* = regelmäßige Zusammenführung und Auswertung von Beobachtungen, Entwicklungen und Rückmeldungen aus dem öffentlichen Raum zur Unterstützung von Planung, Steuerung und schneller Reaktion auf neue Entwicklungen.

4.12 PickUp (anforderungsarmes Arbeitsprojekt)

Im Projekt wurde deutlich, dass Beschwerden über Vermüllung durch u.a. Konsummaterialien schneller aufgegriffen werden müssen. Deshalb wurde die Zusammenarbeit mit dem Arbeitsprojekt PickUp deutlich intensiviert. (PickUp: Bis zu 10 suchtkranke Menschen werden täglich im Arbeitseinsatz in der Umfeldreinigung auf unterschiedlichen Routen durch die Essener Innenstadt, begleitet durch Fachkräfte, sinnstiftend beschäftigt.) Hinweise aus dem Streetwork können so zeitnah bearbeitet und Sozialräume entlastet werden.

4.13 Verzahnung mit der Wohnungslosenhilfe

Die Zusammenarbeit mit der Wohnungslosenhilfe wurde weiter intensiviert. Wenn erforderlich wird beispielsweise Post (z. B. Leistungsbescheide) direkt zu den Klient:innen gebracht, um u.a. wichtige Fristen einzuhalten.

4.14 SpDi-Sprechstunde im Tagesaufenthalt

Aus der engen Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt und dem Sozialpsychiatrischen Dienst entstand die Idee, psychiatrische Beratung direkt in den Tagesaufenthalt zu bringen. Die regelmäßige SpDi-Sprechstunde erleichtert den Zugang zur psychiatrischen Unterstützung erheblich.

4.15 Spritzencontainer- und Tauschsystem

Gewerbetreibende und Einrichtungen erhalten Spritzencontainer, die regelmäßig ausgetauscht werden. Zusätzlich wird der Spritzentausch über bestehende Hilfestrukturen und den Streetwork-Bus organisiert. Dadurch werden herumliegende Konsumutensilien reduziert und Betroffene gleichzeitig an bestehende Hilfsangebote angebunden.

4.16 Schulungen und Wissenstransfer

Aus den Erfahrungen des Projekts entstanden neue Fragestellungen und Unterstützungsbedarfe. Gemeinsam mit der Fachstelle für Suchtprävention wurden daraus Schulungen für Polizei, Ordnungsamt, Gesundheitsamt und Gewerbetreibende entwickelt, beispielsweise zu „Crack“ (rauchbares Kokain), Fentanyl und andere hochpotente Opioide, Gabe von Naloxon bei akuter Opioidintoxikation und dem Umgang mit besonders belasteten Personengruppen.

Das folgende Beispiel veranschaulicht anhand eines realen Unterstützungsverlaufs, wie die Projektbausteine im Arbeitsalltag zusammenwirken.

Ein Praxisfall – und seine Bedeutung für die Versorgung

Ordnungsamt meldet Person

⇩

1&1 reagiert sofort

⇩

Meldeadresse

⇩

Ausweis

⇩

Sozialleistungen

⇩

Krankenversicherung

⇩

Stationäre psychiatrische Behandlung

⇩

Substitutionstherapie

⇩

Ziel: Wohnen

Ohne strukturierte Begleitung:

- Kein Ausweis →
- Keine Sozialleistungen →
- Keine Krankenversicherung →
- Keine Behandlung →
- Eskalation auf der Straße →

Was tun die Kolleg:innen?

- Vor-Kontakt aufbauen
- Sofort reagieren
- Persönlich begleiten
- Anträge sichern

Psychiatrische Fachpflege = Fast-Lane-Türöffner

- Klinik vorbereiten
- Substitutionstherapie koordinieren
- Prozess weiter begleiten

- zeitintensiv
- nicht linear
- Rückschritte gehören dazu

Institutionen · Sozialeistung

Wirkung

- Zugänge ermöglichen
- Entlastung öffentlicher Raum
- Strukturierte Übergänge sichern
- Sozialrechtliche Stabilisierung
- Gesundheitliche Stabilisierung

- Entlastung späterer Eskalation

Es fehlt nicht an Angeboten – es fehlt an Brücken dorthin.

5. ERKENNTNISSE UND ÜBERTRAGBARKEIT

Die Erfahrungen aus **EINS & EINS macht DREI** zeigen Wirkungen auf mehreren Ebenen. Ein wesentlicher Beitrag zu diesen Entwicklungen lag zudem in den im Projekt entwickelten Bausteinen und Zugangswegen. Sie unterstützen dabei, Menschen besser zu erreichen, Übergänge zu erleichtern und bestehende Hilfen sinnvoll miteinander zu verbinden.

Für die betroffenen Menschen konnten Zugänge zu Hilfen verbessert und Unterstützungsangebote schneller erreicht werden. Zahlreiche Personen wurden in medizinische Versorgung, psychiatrische Behandlung, Angebote der Suchthilfe sowie weitere Hilfen vermittelt. Darüber hinaus konnten wichtige Schritte zur sozialen und medizinischen Stabilisierung unterstützt werden.

Auch auf Ebene der Hilfesysteme wurden Veränderungen sichtbar. Bestehende Angebote arbeiteten enger zusammen, Übergänge konnten vereinfacht und vorhandene Ressourcen gezielter genutzt werden. Gleichzeitig wurden neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Suchthilfe, Psychiatrie, Gesundheitsamt, Wohnungslosenhilfe, Ordnungsdiensten und weiteren Akteur:innen erprobt und weiterentwickelt.

Für den öffentlichen Raum konnten Entwicklungen früher erkannt, Beschwerden schneller aufgegriffen und Unterstützungsangebote gezielter eingesetzt werden. Gleichzeitig wurden Wissen, Verständnis und Handlungssicherheit bei unterschiedlichen Akteur:innen gestärkt. Erkenntnisse aus dem Projekt flossen in Schulungen, Informationsangebote und fachliche Austauschrunden ein und wurden dadurch auch über das Projekt hinaus nutzbar gemacht.

Die beobachteten Wirkungen zeigten sich sowohl auf Ebene einzelner Betroffener als auch auf Ebene von Organisationen, Kooperationen und Sozialräumen.

Die dargestellten Erfahrungen verstehen sich nicht als fertiges Modell, das unverändert auf andere Kommunen übertragen werden kann. Jede Kommune verfügt über eigene Strukturen, Problemlagen, Ressourcen und Kooperationspartner:innen. Die dargestellten Ansätze sollen daher vor allem als Denkanstöße dienen und dazu anregen, bestehende Strukturen, Schnittstellen und Entwicklungsmöglichkeiten vor Ort zu prüfen.

Die detaillierten Ergebnisse und Kennzahlen des Projekts sind im Abschlussbericht dargestellt.

6. VORAUSSETZUNGEN FÜR NACHHALTIGE WIRKUNG

Die Erfahrungen aus **EINS & EINS macht DREI** zeigen, dass wirksame Unterstützung in den Stadtgebieten nicht zufällig entsteht.

Die Arbeit mit Menschen im öffentlichen Raum zählt zu den fachlich anspruchsvollsten Arbeitsfeldern Sozialer Arbeit und gesundheitlicher Versorgung. Unterstützungsprozesse verlaufen häufig über längere Zeiträume und sind von Rückschritten, Krisen und neuen Anläufen geprägt. Sie erfordern ein hohes Maß an Kontinuität, Verlässlichkeit und Ausdauer.

Gleichzeitig setzt die Arbeit die Bereitschaft voraus, flexibel auf unterschiedliche Situationen zu reagieren und Unterstützungsangebote konsequent an den Lebensrealitäten der Betroffenen auszurichten.

Die Erfahrungen aus dem Projekt zeigen, dass insbesondere Kontinuität in der Beziehungsarbeit, die Verbindung sozialer und psychiatrischer Fachlichkeit, aktiv gestaltete Übergänge zwischen Hilfesystemen sowie die Orientierung an den Lebensrealitäten der Menschen eine besondere Bedeutung für nachhaltige Wirkung haben.

Die im Projekt entwickelten Ansätze entstanden nicht allein durch Strukturen und Konzepte. Sie wurden möglich, weil Fach- und Führungskräfte sowie Kooperationspartner:innen bereit waren, Verantwortung zu übernehmen, neue Wege zu erproben und Veränderungen gemeinsam zu gestalten.

Viele der entwickelten Lösungen erforderten keine zusätzlichen Angebote und oftmals nur ein sehr kleines Budget. Sie entstanden vor allem durch die konsequente Nutzung vorhandener Möglichkeiten, die Bereitschaft zur Zusammenarbeit und den Mut, neue Wege auszuprobieren.

ABSCHLIESSENDER GEDANKE

Die in dieser Broschüre dargestellten Erfahrungen
verstehen sich nicht als fertige Lösung,
sondern als Einladung zum Weiterdenken,
Ausprobieren und Anpassen an die
jeweiligen Gegebenheiten vor Ort.

DANK

Die in dieser Blaupause beschriebenen Erfahrungen sind das Ergebnis einer Zusammenarbeit vieler Menschen aus unterschiedlichen Fachrichtungen. Ohne ihr Engagement und ihre Mitwirkung wäre das Projekt nicht möglich gewesen.

Unser besonderer Dank gilt dem Land Nordrhein-Westfalen für die finanzielle Förderung des Modellprojekts **EINS & EINS macht DREI**. Die Finanzierung erfolgte im Rahmen der Projektförderung „Aktionsplan gegen Sucht NRW" durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS).

Ebenso danken wir der Stadt Essen, insbesondere dem Amt für Soziales und Wohnen, dem Gesundheitsamt, dem Ordnungsamt, den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, der Polizei sowie allen weiteren Kooperationspartner:innen und Mitarbeitenden, die das Projekt mit Offenheit, Vertrauen und Verantwortungsbewusstsein begleitet haben.

Besonders wertvoll war die Bereitschaft vieler Beteiligter, neue Wege mitzugehen, Verantwortung zu übernehmen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Die Erfahrungen aus **EINS & EINS macht DREI** zeigen, was möglich wird, wenn unterschiedliche Kompetenzen, Perspektiven und Verantwortlichkeiten zusammenkommen und gemeinsam an einem Ziel arbeiten.

Die größte Erkenntnis des Projekts ist
vielleicht, dass nachhaltige Veränderungen dort
entstehen, wo Menschen bereit sind,
Bestehendes weiterzuentwickeln und
unterschiedliche Perspektiven miteinander
zu verbinden.

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

LVR
Qualität für Menschen

LVR-Universitätsklinik Essen

SUCHTHILFE DIREKT

Suchthilfe direkt Essen gGmbH •
Hoffnungstraße 24 • 45127 Essen

suchthilfe-direkt.de