



Anlage 1:

Entwurf eines Bausteins für das Rahmenkonzept NAV Eisenstraße: Niedrigschwellige Ausweich- und Versorgungsfläche mit psychosozialen, medizinischen und psychiatrischen Angeboten

Stand: Düsseldorf Februar 2026

Bei der Erstellung und Weiterentwicklung des Konzeptes haben mitgewirkt:

für aXept! Herr Tackenberg

für Care24 Frau Tielker

für die Diakonie e.V. Herr Targas

für die Drogenhilfe Düsseldorf e.V. Herr Harbaum, Herr Pincus

für Flingern mobil e.V. Herr Braun

für den SKFM Düsseldorf e.V. Herr Plötzke

Fragen zum Konzept richten Sie bitte an

sucht-psychiatriekoordination@duesseldorf.de



1. Projektüberblick

Projektname:

NAV Eisenstraße

Konzepterarbeitung:

Unterarbeitsgruppe des SiBu-Projektes der Landeshauptstadt Düsseldorf

Träger- und Kooperationsstruktur:

Das Teilprojekt wird in enger Kooperation zwischen der Landeshauptstadt Düsseldorf und freien Trägern der Sucht- und Wohnungslosenhilfe umgesetzt. Ergänzend eingebunden sind medizinische und psychiatrische Dienste, Streetwork-Angebote, der Sozialpsychiatrische Dienst, Ordnungs- und Sicherheitsdienste sowie weitere externe Fachdienste. Ebenso die Einbindung der Bundes- und Landespolizei über die Arbeitsgruppe „AG Sicherheit und Ordnung“.

2. Ausgangslage und Problembeschreibung

Die Situation im Umfeld des Düsseldorfer Hauptbahnhofs ist seit längerer Zeit durch eine erhebliche Verdichtung sozialer Problemlagen gekennzeichnet. Wohnungslosigkeit, hochriskanter Suchtmittelkonsum – insbesondere der in den vergangenen Jahren deutlich zunehmende Crackkonsum – sowie psychische Erkrankungen treten in kumulativer Form auf und führen zu einem hochdynamischen Szenegeschehen mit komplexen Versorgungsanforderungen.

Hieraus ergeben sich unter anderem folgende Auswirkungen:

- eine Zunahme akuter und chronischer gesundheitlicher Notlagen sowie eine fortschreitende soziale und gesundheitliche Destabilisierung der betroffenen Personen,
- ein erhöhtes Konflikt- und Gefährdungspotenzial sowie eine wachsende subjektive und objektive Unsicherheitswahrnehmung für die betroffenen Personen, Fachpersonal, Anwohnende etc.,
- eine strukturelle Überforderung bestehender Hilfe- und Versorgungssysteme, die der Intensität, Dynamik und Mehrfachproblematik der Bedarfe nur eingeschränkt gerecht werden können.

Ein Teil der betroffenen Personen lebt dauerhaft im öffentlichen Raum (z.B. Bahnhofsumfeld) oder orientiert sich vorrangig an der offenen Szene als Lebensmittelpunkt. Diese Zielgruppe ist für bestehende Regelangebote – insbesondere zeitlich begrenzte Notschlafstellen oder abstinenzorientierte Hilfesettings – nur eingeschränkt erreichbar. Abstinenzorientierte Zielsetzungen sind für viele Betroffene zum gegenwärtigen Zeitpunkt weder realistisch noch anschlussfähig und erfordern vorgelagerte, stabilisierende und akzeptanzorientierte Unterstützungsangebote.



3. Projektgrundlagen

Grundlage des Projekts bildet ein gemeinsam mit den Akteuren der Suchthilfe entwickeltes Rahmenkonzept zur Versorgung opioidabhängiger Menschen in der Landeshauptstadt Düsseldorf. Dieses verfolgt den Ansatz, niedrigschwellige Hilfeangebote in räumlicher Nähe zu bestehenden substitutiven Versorgungsstrukturen zu bündeln, um Zugangsbarrieren zu reduzieren, Versorgungskontinuität zu verbessern und bestehende Angebotslücken zu schließen.

Der Standort Eisenstraße ermöglicht es, diesen konzeptionellen Ansatz weiterzuentwickeln und gezielt an die veränderten Bedarfe anzupassen, die sich insbesondere aus dem zunehmenden Crackkonsum sowie aus häufig vorliegenden psychischen Komorbiditäten ergeben. Im Mittelpunkt steht die Umsetzung eines integrierten Versorgungssettings, das medizinische, psychiatrische, psychosoziale und existenzsichernde Unterstützungsangebote an einem Standort zusammenführt und inhaltlich aufeinander abstimmt.

4. Konzeptionelle Grundlagen

Niedrigschwelligkeit ist ein zentrales fachliches Strukturprinzip der Sozialen Arbeit. Sie zielt darauf ab, Zugangshürden bewusst gering zu halten und insbesondere schwer erreichbaren oder mehrfach belasteten Personengruppen einen frühzeitigen und unkomplizierten Zugang zu Unterstützungsleistungen zu ermöglichen.

Die Angebote sind ohne umfangreiche formale Voraussetzungen, ohne komplexe Antragsverfahren und kostenfrei nutzbar. Offene Zugangsformen, flexible Inanspruchnahme sowie – sofern fachlich angezeigt – anonyme oder pseudonyme Beratung reduzieren Hemmschwellen. Grundlage ist eine akzeptierende und wertschätzende Haltung, die die individuellen Lebenslagen der Nutzer*innen berücksichtigt und grundsätzlich auf Vorbedingungen verzichtet.

Niedrigschwellige Strukturen dienen der Stabilisierung in akuten Problemlagen, dem Aufbau tragfähiger Unterstützungsbeziehungen und der Heranführung an weiterführende Hilfen.

Kennzeichnend für den Gesamtansatz sind zudem eine grundsätzlich 24-stündige Zugänglichkeit, ein gesundheitsbezogener und schadensmindernder Umgang mit Suchtmittelkonsum (Harm Reduction) sowie die systematische Verknüpfung von Überlebenshilfen, stabilisierenden Maßnahmen und perspektivisch ausgerichteter Unterstützung.

Die Umsetzung erfolgt innerhalb klar definierter fachlicher, organisatorischer und rechtlicher Rahmenbedingungen unter Beachtung geltender Qualitäts- und Datenschutzstandards.



5. Zielgruppe

Das Angebot richtet sich insbesondere an:

- schwer erreichbare, suchterkrankte Menschen (z.B. Crack-Abhängigkeit) mit Lebensmittelpunkt Straße
- Personen mit multiplen Problemlagen (Sucht, psychische und/oder somatischer Erkrankung, Wohnungslosigkeit)
- Menschen ohne oder mit eingeschränktem Zugang zum regulären Hilfesystem
- hoch vulnerablen Frauen mit Gewalterfahrungen, insbesondere sexualisierter Gewalt, Suchterfahrungen sowie Frauen mit Traumatisierungen und einem erhöhten Schutz- und Unterstützungsbedarf
- Personen, die im Düsseldorfer Hilfesystem bekannt sind

6. Ziele und Wirkungen

Übergeordnete Ziele:

- Entlastung des öffentlichen Raums und des Bahnhofsumfelds
- Reduzierung des öffentlichen Konsums durch einen Drogenkonsumraum
- Schutz, Stabilisierung und gesundheitliche Versorgung der Zielgruppe
- Vermeidung weiterer Verelendung und gesundheitsgefährdender/lebensbedrohlichen Situationen
- Verbesserung der Sicherheit durch gesteuerte Nutzung und klare Strukturen
- Schaffung von Übergängen in weiterführende Hilfen und Wohnangebote
- Gewonnene Flexibilität im Umgang mit neuen Problemlagen durch enge Vernetzung der relevanten Akteure
- Vorbereitete und belastbare Angebots- und Infrastruktur für zukünftige Entwicklungen im Bereich des Substanzkonsums

Fachliche Wirkungen:

- Aufbau tragfähiger Kontakte und Vertrauensbeziehungen
- Stabilisierung akuter Krisenlagen
- Reduzierung vermeidbarer Krankenhausaufenthalte
- Langfristige soziale Integration durch passgenaue Hilfen
- Prävention von Überdosierungen und Verringerung des Erfordernisses notfallmedizinischer Maßnahmen
- Vermeidung oder Behandlung von chronischen Erkrankungen
- Erhöhung der Motivation zur Veränderung der aktuellen Lebenssituation



7. Wissenschaftliche Begleitung und Controlling

Das Angebot wird durch eine kontinuierliche wissenschaftliche Begleitung sowie ein begleitendes Controlling flankiert. Ziel ist es, die Umsetzung des Konzepts, die Zielerreichung sowie die Wirkungen des Angebots systematisch zu erfassen, zu analysieren und für die Qualitätsentwicklung nutzbar zu machen. Die wissenschaftliche Begleitung dient der fachlichen Reflexion des Angebots, der Identifikation von Schlüsselfaktoren und Entwicklungsbedarfen sowie der Ableitung von Handlungsempfehlungen. Das Controlling ermöglicht eine fortlaufende, datengestützte Steuerung des Angebots und stellt die Transparenz sicher.

Hierzu werden quantitative und qualitative Erhebungsinstrumente eingesetzt, u. a. die Erfassung von Nutzungsintensitäten und -zeiten, die Inanspruchnahme einzelner Angebotsbausteine sowie ausgewählte qualitative Rückmeldungen und Verlaufsdocumentationen. Die Datenerhebung erfolgt anonymisiert, datenschutzkonform und ressourcenschonend.

Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung und des Controllings fließen regelmäßig in die Weiterentwicklung des Angebots ein und tragen zur Sicherung und Steigerung der fachlichen Qualität bei.

8. Trägerschaft, Steuerung und Gesamtverantwortung

Die NAV Eisenstraße 49 wird im Auftrag der Landeshauptstadt Düsseldorf eingerichtet, verantwortet und finanziert. Sie ist als zukunftsweisendes Modellprojekt konzipiert und stellt eine innovative fachliche Antwort auf die vielfältigen sowie zunehmend komplexer werdenden Bedarfs- und Problemlagen im bestehenden Hilfesystem dar.

Mit der Implementierung der NAV wird das bereits differenzierte Leistungs- und Unterstützungsangebot zielgerichtet ergänzt und strukturell weiterentwickelt. Neben den damit verbundenen fachlichen Innovationspotenzialen sind zugleich erhöhte Anforderungen an Koordination, Steuerung, Transparenz und verwaltungskonformes Handeln zu berücksichtigen. Darüber hinaus ist die NAV aufgrund ihrer inhaltlichen Ausrichtung und öffentlichen Wahrnehmung mit besonderen kommunikativen und gesellschaftlichen Anforderungen verbunden, die einer kontinuierlichen Begleitung durch die Verwaltung bedürfen.

Zur Sicherstellung einer geordneten Gesamtsteuerung, einer verbindlichen Kommunikations- und Abstimmungsstruktur mit dem zuständigen Dezernat sowie den beteiligten Fachämtern und zur Implementierung eines Controllings übernimmt die Landeshauptstadt Düsseldorf die operative Leitung der NAV. Hierdurch wird gewährleistet, dass fachliche, organisatorische und finanzielle Fragestellungen abgestimmt bearbeitet sowie erforderliche Entscheidungen ordnungsgemäß, rechtskonform und abschließend getroffen werden können.



9. Adressierung und Zugangskonzeption

Im Rahmen des Konzepts werden zwei unterschiedliche Ziel- bzw. Nutzer*innengruppen adressiert, die jeweils spezifische Bedarfe aufweisen. Zum einen richtet sich das Angebot an die Bewohner*innen der Einrichtung, die einen kontinuierlichen, verbindlichen Unterstützungs- und Schutzrahmen benötigen. Zum anderen werden Nutzer*innen des niedrigschwelligen Angebots im Erdgeschoss und im Innenhof angesprochen, für die ein offener, niedrigschwelliger Zugang mit bedarfsorientierten, kurzfristigen Unterstützungsangeboten im Vordergrund steht.

Zur Wahrung der unterschiedlichen Bedarfe sowie zur Sicherstellung von Schutz, Verbindlichkeit und Niedrigschwelligkeit werden die Angebote räumlich und organisatorisch über getrennte Zugänge geregelt. Ergänzend zum fachlichen Gesamtkonzept wird ein Sicherheits- und Steuerungskonzept implementiert. Dieses umfasst eine 24/7-Sicherheitsstruktur im Auftrag der Stadt und dient der Gewährleistung von Schutz, Ordnung und Stabilität. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Präsenz, Deeskalation und Schutz.

Die Aufnahme der Nutzer*innen erfolgt gesteuert und in enger Abstimmung zwischen Streetwork, Ordnungs- und Servicedienst (OSD) sowie der Polizei, um bedarfsgerechte Zugänge und eine situationsangemessene Steuerung zu gewährleisten. Die Begleitung zur Einrichtung erfolgt durch die Streetwork und basiert ausschließlich auf Freiwilligkeit. Eine Zuführung gegen den Willen der betroffenen Person sowie ein zwangsweiser Aufenthalt sind nicht vorgesehen. Das Zusammenwirken der beteiligten Akteurinnen basiert auf klar definierten Nutzungsregeln sowie transparenten, für alle Beteiligten nachvollziehbaren Abläufen, die Orientierung bieten, Konflikten vorbeugen und Handlungssicherheit schaffen.

10. Steuerung der Nutzung im Hilfenetz

Mit der Einrichtung der NAV erweitert die Landeshauptstadt Düsseldorf ihr bestehendes Hilfeangebot für schwer erreichbare, suchterkrankte Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße. Neben der bereits etablierten NUB in der Markenstraße richtet sich auch die NAV in der Eisenstraße 49 an diesen Personenkreis und ergänzt damit das gesamtstädtische Hilfenetz inhaltlich und strukturell.

Vor dem Hintergrund der Angebotsausweitung und der Einbindung in das differenzierte Hilfe- und Unterbringungssystem ist die Implementierung eines abgestimmten, einheitlichen und verbindlichen Verfahrens zur Erfassung der Nutzer*innen erforderlich. Ziel ist es, eine belastbare und transparente Datengrundlage zu schaffen, die der Verwaltung eine zielgerichtete und effiziente Steuerung der Inanspruchnahme der unterschiedlichen Einrichtungen ermöglicht.

Das Erfassungsverfahren dient insbesondere der Koordination der Belegungskapazitäten, der Vermeidung von Fehl- oder Mehrfachbelegungen sowie der Sicherstellung einer gleichmäßigen Auslastung der vorhandenen Ressourcen im gesamten Hilfenetz. Hierdurch wird eine sachgerechte Verteilung der Hilfesuchenden auf die jeweiligen Angebote gewährleistet.



Darüber hinaus ermöglicht die strukturierte Datenerhebung eine frühzeitige Identifikation von Entwicklungen in der Nutzung, insbesondere im Hinblick auf eine verstärkte Inanspruchnahme durch Personen, deren Lebensmittelpunkt nicht im Zuständigkeitsbereich der Landeshauptstadt Düsseldorf liegt. Auf dieser Grundlage können bei Bedarf geeignete Steuerungs- und Abstimmungsmaßnahmen eingeleitet werden.

11. Aufteilung der Etagen

Das Konzept Eisenstraße ist als sozialräumlich ausgerichteter, prozesshafter Entwicklungsansatz konzipiert und sieht einen sukzessiven Aufbau räumlicher, infrastruktureller und inhaltlicher Elemente auf Grundlage einer kontinuierlichen Bedarfsanalyse vor. Die Umsetzung erfolgt schrittweise im Einklang mit den kommunalen Zielsetzungen sowie den Anforderungen der Zielgruppen. Attraktive, niedrighschwellige Räume und bedarfsgerechte Angebote werden etabliert und fortlaufend überprüft.

Der stufenweise Ansatz ermöglicht eine fachlich gesteuerte Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen und gewährleistet Transparenz, Steuerungsfähigkeit und Planungssicherheit im Sinne kommunaler Richtlinien.

Bereich/Etage	Funktion/Schwerpunkt	Zentrale Angebote
Außengelände (Innenhof)	Strukturierte Entlastung und Steuerung	• klar definierte Aufenthalts- und Raucherbereiche • verbindliche Nutzungs- und Verhaltensregeln • kontrollierte Nutzung
Erdgeschoss	Ankunft, Tagesaufenthalt und niedrighschwellige Grundversorgung	• 24/7 geöffnete Aufenthalts- und Ruheräume • Tagesruhebetten • Grundversorgung (Duschen, Getränke, kleine Verpflegung) • Erstsprache, Krisenintervention, Motivationsarbeit • Drogenkonsumraum
1.Etage	Medizinische, pflegerische und psychiatrische Versorgung sowie Koordination	• humanitäre medizinische Sprechstunde • sozialpsy. Beratung und Krisenintervention • medizinische Basisversorgung (z. B. Wunden, Infektionen, Konsumfolgen) • Genesungsbetten • Unterbringung mobilitätseingeschränkter und somatisch erkrankter Menschen • Büroräume für externe Fachdienste
2.Etage	Frauenschutz- und Unterbringungsbereich (ca. 20 Personen)	• geschützter Zugang und Rückzugsräume • frauenspezifische Beratung (Gewalt, Trauma, Gesundheit, Prostitution) • sozialpäd. Gruppen- und Peerangebote • Grundversorgung



3.Etage	Niedrigschwellige Unterbringung zur Stabilisierung (ca. 20 Personen)	• (vorübergehende) Wohn- und Schlafmöglichkeiten • sozialarbeiterische Beratung und Begleitung • Unterstützung bei Behörden, Gesundheit und Alltagsorganisation
4. Etage	Niedrigschwellige Unterbringung zur Stabilisierung (ca. 20 Plätze)	• (vorübergehende) Wohn- und Schlafmöglichkeiten • sozialarbeiterische Beratung und Begleitung • Unterstützung bei Behörden, Gesundheit und Alltagsorganisation

12. Unterstützende Hilfen/Module für die Bewohner*innen

Der modulare Aufbau des Konzepts ermöglicht eine bedarfsgerechte, flexible und steuerbare Umsetzung unter sich verändernden Rahmenbedingungen. Durch Module können einzelne Maßnahmen schrittweise eingeführt, angepasst oder erweitert werden, ohne die Gesamtstruktur des Konzepts zu beeinträchtigen.

Modul Verwalter

Das Amt für Migration und Integration übernimmt die Funktion des Verwalters für die Unterkunft NAV. Belange die die Bewohner*innen betreffen, fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Verwalter*Innen. Die Einsatzplanung der Verwalter*innen werden regelmäßig evaluiert und gegebenenfalls angepasst.

Die Verwalter*innen führen regelmäßige Kontrollen durch, erfassen Schäden und geben ggf. Reparaturen in Auftrag. Die Kontrollen umfassen ausschließlich die frei zugänglichen Bereiche der Unterkunft.

Die Zimmer, welche nach Auszug der Bewohner*Innen leer sind, werden von den Verwalter*innen wieder belegbar gemacht. Sofern die Reinigung der Allgemeinflächen durch das Amt 54/42 beauftragt ist, werden die Verwalter*innen auch erster Ansprechpartner für die Qualität dieser Reinigung sein.

Modul Sicherheitsdienst

Der Sicherheitsdienst spielt eine umfassende Rolle in der Unterkunft, indem er neben den Standardaufgaben der Überwachung der Einrichtung, Brandwache, Überprüfung von Fluchtwegen und Notausgängen sowie Schlichtung von Auseinandersetzungen durch deeskalierende Maßnahmen auch die organisatorische Aufgabe des "Ankommens" und des Auszuges übernimmt. Dies beinhaltet die Herausgabe des Schlüssels, die Begehung des Zimmers sowie die Aushändigung von Bettwäsche und Handtüchern, Abziehen und Waschen der Bettwäsche nach Auszug.

Auch Versorgungsaspekte müssen im Blick gehalten werden. Die erfolgreiche Umsetzung dieser Aufgaben erfordert einen regelmäßigen Austausch und eine enge Anbindung des Sicherheitsdienstes an die Mitarbeitenden des Sozialdienstes und des Verwalters. Die Koordination und Kommunikation innerhalb dieses Teams sind entscheidend, um einen reibungslosen Ablauf bei der Aufnahme neuer Bewohner*innen sicherzustellen. Das Team des Sicherheitsdienstes, bestehend aus mehreren Mitarbeitern ist rund um die Uhr (24/7) im Einsatz, um eine kontinuierliche Erfüllung dieser Aufgaben zu gewährleisten. Die klare Definition der Zuständigkeiten und die Kooperation zwischen dem Sicherheitsdienst, dem



Sozialdienst und dem Verwalter sind essenziell, um einen effizienten und sicheren Betrieb der Unterkunft zu gewährleisten.

Modul Koordination

Eine kontinuierliche Abstimmung sowie die regelmäßige Evaluierung der Zusammenarbeit sind unerlässlich, um die Wirksamkeit der angebotenen Dienstleistungen sicherzustellen und bei Bedarf weiterzuentwickeln. Die Umsetzung dieses Ansatzes erfordert ausreichende personelle Ressourcen im Bereich der Sozialarbeit sowie eine gesicherte Finanzierung. Der Koordination kommt dabei die zentrale Aufgabe zu, die Abläufe sowie die Nutzung der Büroräumlichkeiten in Abstimmung mit der zuständigen Verwaltung zu organisieren. Zudem gestaltet sie die Schnittstellen zu den im Haus vorgehaltenen Angeboten sowie zum weiterführenden Hilfesystem. Die Organisation und Durchführung regelmäßiger Abstimmungstreffen gehören ebenfalls zu ihren Aufgaben.

Modul Sozialarbeit

Das Aufgabenspektrum der Mitarbeiter*innen des Sozialdienstes orientiert sich maßgeblich an dem niedrigschwelligen Angebot, welches als Kontakt- und Unterstützungsangebot konzipiert ist. Zu den zentralen Aufgaben zählen die motivationale Arbeit, die Bewältigung von Krisensituationen, der Umgang mit psychiatrischen Komorbiditäten, Case Management, die soziale Stabilisierung sowie die Vermittlung in andere mögliche Hilfeformen.

Die kontinuierliche Präsenz des Sozialdienstes ermöglicht als direkte Kontaktperson und Ansprechpartner für suchterkrankten Menschen zur Verfügung zu stehen. Die persönliche Betreuung ist entscheidend, um eine Vertrauensbasis aufzubauen und individuelle Bedürfnisse adäquat zu adressieren. Insbesondere die enge Zusammenarbeit und der regelmäßige Austausch mit flankierenden Diensten, darunter Träger der Wohnungslosenhilfe, medizinische Hilfsdienste und der Sozialpsychiatrische Dienst sind von essentieller Bedeutung für einen störungsfreien Ablauf.

Die Interaktion mit diesen flankierenden Diensten gewährleistet eine umfassende Unterstützung und Versorgung der suchterkrankten Menschen, indem verschiedene Fachkompetenzen gebündelt werden. Diese kooperative Vernetzung trägt dazu bei, den individuellen Bedürfnissen gerecht zu werden und eine nachhaltige soziale Integration zu fördern. Eine kontinuierliche Abstimmung und Evaluierung dieser Zusammenarbeit sind unerlässlich, um die Wirksamkeit der angebotenen Dienstleistungen zu gewährleisten und gegebenenfalls zu optimieren.

Ziele, in Zusammenarbeit mit Streetworker*innen:

- Kontakte legen/aufrechterhalten
- Hilfe u. Unterstützung bei Problemen, psychosoziale Begleitung
- Beratung u. kurze Information (Botschaften, Hinweise auf Angebote)
- Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven zur Überwindung bestimmter Problemlagen/Ausstieg aus Sucht
- Informieren über/Vermitteln in Hilfeangebote, Überlebenshilfe
- Informationen sammeln (Trends, Problemlagen, Bedarf)
- Klärung: Bürgergeld, Grundsicherung; Aufenthaltsstatus (ggf. weiter Vermittlung / Kooperation mit anderen Trägern), Passbeantragung, Finanzierung und Vermittlung zu Konsulaten / Botschaften, Check Gesundheitszustand, Vermittlung in das Hilfesystem
- Kooperation mit dem Jobcenter / Mitarbeitende des Jobcenters / Grundsicherung



Im Rahmen des Aufnahmeprozesses erfolgt eine verbindliche Klärung und Rücksprache mit der Beratung für Obdachlose hinsichtlich einer bestehenden Nutzung von Plätzen in Notschlafstellen oder Gemeinschaftsunterkünften durch den Sozialdienst. Ziel ist es, Mehrfachbelegungen zu vermeiden und sicherzustellen, dass für eine Person nicht parallel mehrere Unterbringungsplätze vorgehalten werden. Die Entscheidung über die weitere Unterbringung obliegt der Beratung für Obdachlose.

Modul Streetwork

Das Angebot richtet sich an wohnungslose Menschen, die aus eigenem Antrieb Beratungsstellen nicht aufsuchen. Es bietet die Möglichkeit eines Tagesaufenthalts zu den im Zeitplan festgelegten Zeiträumen. Zusätzlich besteht die Gelegenheit Gespräche mit dem zuständigen Sozialarbeiter*innen, Streetworker*innen sowie dem sozialpsychiatrischen Dienst zu führen. Darüber hinaus wird die Möglichkeit geboten, z.B. sich zu duschen und die Wäsche zu waschen. Im Rahmen der Hilfe zum alltäglichen Leben werden verschiedene Unterstützungsleistungen angeboten. Dazu gehören Beratungsgespräche, die darauf abzielen, individuelle Herausforderungen zu bewältigen und langfristige Lösungen zu entwickeln. Des Weiteren können die wohnungslosen Menschen auf eine Zubereitung von Essen zurückgreifen, um ihre grundlegenden Bedürfnisse in diesem Bereich zu decken. Das Modul der Streetwork ergänzt die anwesende Sozialarbeit.

Modul Tages-/Nachtaufenthalt

Das NAV – Café ist ein niedrigschwelliges, Begegnungs- und Aufenthaltsangebot für Menschen mit substanzbezogenen Abhängigkeitserkrankungen. Sie richtet sich insbesondere an Menschen aus der offenen Drogenszene sowie an konsumierende Personen mit multiplen sozialen, gesundheitlichen und psychosozialen Problemlagen. Das Angebot steht an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung und ergänzt die aufsuchende Arbeit durch Streetworker*innen im Sozialraum.

Ziel der Tagesstätte ist die Sicherstellung der Grundversorgung und Überlebenshilfe sowie die Stabilisierung der Lebenssituation der Besucher*innen. Die Einrichtung bietet einen geschützten Rahmen zur Deckung elementarer Bedürfnisse und zur Kontaktaufnahme mit dem Hilfesystem. Im Mittelpunkt stehen der Beziehungsaufbau, die Förderung von Gesundheit und Schadensminimierung sowie die Unterstützung bei der Entwicklung weiterführender Perspektiven.

Zum Leistungsangebot der Tagesstätte gehören medizinische und psychosoziale Hilfen in niedrigschwelliger Form, darunter Beratungs- und Informationsangebote, Unterstützung bei Körperhygiene, die Bereitstellung von Mahlzeiten und Getränken sowie Angebote zur Gesundheitsförderung. Ergänzend werden Maßnahmen der Schadensminimierung umgesetzt, wie die Ausgabe und Rücknahme von Spritzen, die Bereitstellung von Konsum- und Safer-Use-Artikeln sowie Materialien zu Safer Sex.

Darüber hinaus stellt die Tagesstätte partizipative und aktivierende Angebote bereit, die soziale Teilhabe fördern und Ressourcen stärken. Hierzu zählen unter anderem freie Internetnutzung, niedrigschwellige Gruppenangebote, Erste-Hilfe-Schulungen sowie kreative und freizeitpädagogische Aktivitäten. Die Tagesstätte fungiert zudem als zentrale Schnittstelle zur Vermittlung in weiterführende Hilfen des Suchthilfe-, Gesundheits- und Sozialsystems.



Modul Sozialpsychiatrischer Dienst (SpDi)

Im Rahmen der Unterstützungsstruktur für wohnungslose Menschen konzentriert sich das Angebot darauf, psychosoziale Betreuung und Hilfe für Personen anzubieten, die mit psychischen Gesundheitsproblemen in Verbindung mit Wohnungslosigkeit konfrontiert sind.

Die bereitgestellten Dienstleistungen des Sozialpsychiatrischen Dienstes umfassen Information, Beratung und Hilfe bei psychischen und seelischen Problemen und Erkrankungen, Unterstützung und Hilfe in Krisensituationen, Beratung und Vermittlung zu weitergehenden Hilfen und Beratung in sozialrechtlichen Fragestellungen im Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen, Sozialpsychiatrische Betreuung. Die Sprechzeiten des SpDi sind im Wochenplan der flankierenden Dienste integriert und können mit vorhanden personellen Ressourcen bedient werden. Bei akuten Krisensituationen soll nach Möglichkeit auch außerhalb von Sprechzeiten eine Unterstützung bestehen.

Modul medizinische Basisversorgung und "Humanitäre Sprechstunde"

Die Anlaufstelle konzentriert sich auf die Bereitstellung medizinischer Basis-Versorgung und trägt dazu bei, den Zugang zu notwendiger medizinischer Hilfe zu erleichtern. Dazu zählt eine rudimentäre medizinisch-ärztliche Erst-Versorgung, Bereitstellung von Erstversorgung mit medizinischen Basis-Dienstleistungen, z. B. eine einfache klinische Untersuchung und Diagnostik sowie eine fachliche Anamnese zur Erfassung weiterer gesundheitlicher Bedürfnisse und ggf. eine erste Wundversorgung oder ein Impfangebot. Eine Weitervermittlung ins bestehende Hilfesystem und nach Möglichkeit in eine Krankenversicherung soll unterstützt und erleichtert werden.

Durch die Etablierung eines speziellen medizinischen Versorgungssystems soll eine bestehende Versorgungslücke geschlossen werden, ohne dabei einem Substandard-System der medizinischen Versorgung Vorschub zu leisten. Die Behandlung in diesen niederschweligen Versorgungsangeboten erfolgt daher nach medizinisch anerkannten Methoden und Leitlinien. Dies erfordert eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung und -sicherung, zu der unter anderem der interdisziplinäre Austausch und die Dokumentation der Behandlungsverläufe und -kontakte gehören.

Das Hauptziel besteht darin, eine existenzielle medizinische Grundversorgung für Menschen anzubieten, die im herkömmlichen Gesundheitssystem nicht erreicht werden, sei es aufgrund fehlender Krankenversicherung oder aus anderen Gründen, die ihnen den Zugang zum Regelsystem verwehren. Es ist daher ebenfalls ein Ziel des Angebots, diesen Zugang wiederherzustellen. Eine gute Vernetzung mit anderen wichtigen Akteuren im Gesundheitswesen ist daher unerlässlich.

Modul Pflege und Regenerationsbetten

Das Modul „Pflege- und Regenerationsbetten“ bietet wohnungslosen Menschen mit subakuten gesundheitlichen Beeinträchtigungen einen zeitlich begrenzten, geschützten Versorgungsrahmen zur pflegerischen Stabilisierung und Regeneration, sofern keine akute oder stationäre Krankenhausbehandlung erforderlich ist. Die pflegerische Versorgung wird von examinierten Pflegefachkräften geleistet und umfasst Maßnahmen der Grund- und unterstützenden Pflege im zulässigen Rahmen, einschließlich Gesundheitsbeobachtung, Unterstützung bei der Körperpflege, Anleitung zur Selbstversorgung sowie Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen. Hierzu zählen z.B. die fachgerechte Ungezieferbehandlung, sowie die begleitende Unterstützung der betroffenen Personen.



Die pflegerische Versorgung umfasst Maßnahmen der Grund- und unterstützenden Pflege:

- pflegerische und medizinische Unterstützung
- Hilfestellung/Übernahme beim Duschen/Waschen
- Verteilung und Kontrolle von Medikamenten
- tägliche „Lebend“-Kontrolle
- Bewohner*innen-Beobachtung und Informationsweiterleitung an die behandelnden Ärzte, Krankenhaus, Sozialarbeit
- Dokumentation und- und Informationsweitergabe
- Gespräche mit psychisch erkrankten Bewohner*innen
- Wundversorgung
- Ungezieferbeseitigung
- Entlassungen/Neuaufnahmen Management
- Überleitung an Pflegedienste
- Rezepte und Medikamentenbestellungen
- Bereitstellung und Organisation von Pflegehilfsmitteln
- Koordination von Terminen für den Arzt-(Facharzt) und Krankenhaus
- Begleitung der Termine organisieren
- Einfordern und weiterleiten von Krankenhausentlassungsberichten
- Verwaltung des vorhandenen Medikamentenbestandes für Patient*innen ohne Krankenversicherung
- Bestellung von Pflege-, Verbands-, Desinfektionsmaterial sowie Schutzkleidung für den vorhandenen Verbandsraum
- Verteilung der vorhanden Pflegehilfsmittel
- Koordination mit allen Mitarbeitenden (Sozialarbeiter*in, Ärzt*in) vor Ort

Ergänzend erfolgen gesundheitsfördernde Maßnahmen und eine medizinische Begleitung in enger Abstimmung mit dem Gesundheitssystem. Integriert sind zudem Mahlzeitenversorgung sowie sozialarbeiterische und psychosoziale Unterstützung. Das Modul fungiert als Übergangsangebot zwischen gesundheitlicher Beeinträchtigung und stabiler Lebensführung und trägt zur Vermeidung bzw. Verkürzung stationärer Aufenthalte bei.

Modul Hauswirtschaftliche Versorgung

Das Modul stellt die hygienische und ordnungsgemäße Bewirtschaftung der Wohnungslosenunterkunft sicher. Die Leistungen werden durch geschultes hauswirtschaftliches Personal erbracht und orientieren sich an geltenden Hygiene- und Infektionsschutzstandards.

Neben der Reinigung der Bewohner*innen-Zimmer und der Wäschepflege verfolgt das Modul einen aktivierenden Ansatz. Bewohner*innen, die gesundheitlich dazu in der Lage sind, werden angeleitet und gefördert, sich an hauswirtschaftlichen Tätigkeiten zu beteiligen, um Selbstständigkeit, Eigenverantwortung und alltagspraktische Kompetenzen zu stärken.

Für die Umsetzung sind geeignete Räumlichkeiten sowie die Ausstattung mit Industriewaschmaschinen und Reinigungs- und Desinfektionsmaterialien erforderlich.



Leistungsinhalte

- Reinigung der Bewohner*innen-Zimmer (Anleitung, Förderung, Übernahme bei Bedarf)
- Waschen und Pflege von Wäsche (insb. Bettwäsche und Handtücher)
- Anleitung der Bewohner*innen zur eigenständigen Wäschepflege
- Reinigung des medizinischen Behandlungsraums
- Organisation des Bekleidungslagers
- Umsetzung von Maßnahmen des Infektionsschutzes
- Abstimmung mit sozialarbeiterischem und medizinischem Fachpersonal

Modul Tagesstruktur und Beschäftigung

Das Modul „Tagesstruktur und Beschäftigung“ richtet sich an besonders arbeitsmarktfremde Personen, insbesondere an Menschen im Leistungsbezug nach SGB XII, an mittellose Personen sowie an Teilnehmende mit geringer Verbindlichkeit. Ziel ist die niedragschwellige Heranführung an regelmäßige Betätigung, Tagesstruktur und mittelfristig an verbindlichere Beschäftigungsformen.

Da ein Großteil der Zielgruppe nicht dem Rechtskreis des SGB II zuzuordnen ist, ist eine ergänzende Finanzierung durch kommunale Mittel erforderlich. Das Modul ist sozialintegrativ ausgerichtet und nicht auf wirtschaftliche Tragfähigkeit ausgelegt.

Tätigkeitsfelder

Zur Vermeidung von Überschneidungen mit bestehenden Angeboten werden folgende Tätigkeitsfelder vorgesehen:

Hausmeisterähnliche Tätigkeiten:

Einfache praktische Arbeiten innerhalb der Immobilie und auf dem Gelände, z. B. Möbelrücken, kleinere Ausbesserungsarbeiten, einfache Reparaturen, Pflege der Innen- und Außenbereiche sowie in begrenztem Umfang Müllbeseitigung auf den Hofflächen.

Hauswirtschaftlicher Bereich:

Einkauf, Vorbereitung und Zubereitung einfacher Speisen durch Teilnehmende für Teilnehmende (z. B. Suppen, Eintöpfe, belegte Brote) sowie Ausgabe im niedragschwelligen Setting.

Organisation

Die Teilnahme ist bewusst niedragschwellig und kann auch kurzfristig erfolgen. Eine tageweise, unbürokratische Entlohnung nach einem Tagelöhner-ähnlichen Modell ist vorgesehen und dient als Einstieg in mittelfristig geregelte Strukturen.

Die Maßnahme wird in zwei Arbeitsslots angeboten (9:00–13:00 Uhr und 14:00–17:00 Uhr), um kleine Arbeitsgruppen zu ermöglichen und eine höhere Teilnehmendenzahl zu erreichen.

Räumliche Verortung

Die Durchführung erfolgt im hinteren Bereich der Immobilie, um ein kontrolliertes Setting sicherzustellen und das Umfeld, insbesondere die benachbarte Schule, angemessen zu berücksichtigen.



Modul frauenspezifisches Angebot

Die Frauenetage ist als geschützter, ausschließlich Frauen vorbehaltener Bereich konzipiert. Sie richtet sich an suchtmittelgebrauchende sowie von Gewalt, Ausbeutung und Traumatisierung betroffene Frauen und gewährleistet einen sicheren, niedrighschwelligen und traumasensiblen Zugang zu Unterstützung.

Vor dem Hintergrund der besonderen Betroffenheit dieser Zielgruppe von sexualisierter, körperlicher und psychischer Gewalt werden geschlechtsspezifische Bedarfe berücksichtigt und ein Schutz- und Rückzugsraum mit Tagesbetten, reizreduzierter Gestaltung und begleitenden Sicherheitsmaßnahmen vorgehalten.

Die Grundversorgung umfasst sanitäre Anlagen mit Hygieneartikeln (einschließlich Periodenprodukten), Wechselkleidung, Waschmöglichkeiten, Schließfächer, kleine Mahlzeiten und Getränke sowie einen telefonischen Zugang.

Zentraler Bestandteil ist eine traumasensible psychosoziale Beratung, insbesondere zu Safer Use und Safer Sex, gesundheitlichen Fragestellungen sowie sozialen Problemlagen. Nach Gewalterfahrungen erfolgt eine geschützte Erstberatung ohne Verpflichtung zur Anzeige. In Kooperation mit Fachstellen wird eine anonyme Spurensicherung ermöglicht. Ergänzend sind gynäkologische Erstinformationen sowie Schwangerschafts- und STI-Schnelltests vorgesehen.

Die Arbeit erfolgt auf Grundlage der Prinzipien der Freiwilligkeit, Niedrighschwelligkeit, Parteilichkeit und Traumasensibilität mit dem Ziel der Stabilisierung, Stärkung der Selbstwirksamkeit und Vermittlung in weiterführende Hilfen.

Modul "Drogennotfall"-Schulung für das Personal

Zu Steigerung der Sicherheit wird das in der Einrichtung tätige Personal im Rahmen von Vor-Ort Veranstaltungen einmal jährlich im Drogennotfallmanagement geschult. Die Schulungen werden von fachlich qualifiziertem Rettungspersonal durchgeführt und umfassen sechs Unterrichtsstunden. Die Teilnahme ist verpflichtend.

Inhalte der Schulung sind:

- kleine Substanzkunde
- HLW (Herz-Lungen-Wiederbelebung)
- Atemdepressionen/Atemstillstände
- Vitalzeichen und Vitalparameter
- Drogennotfälle und symptomorientierte Maßnahmen
- (lebens-)bedrohliche Symptome
- Fallbeispiele (Praxis)
- Notfallablauf
- Einweisung nasale Naloxonapplikation und Unterweisung Physio, Control LIFEPAK CR2 AED (oder anderes vorhandenes Gerät)



Modul Nahbereich, Umfeldmanagement

Es wird anerkannt, dass die Aufgaben, die mit dem Betrieb der NAV einhergehen, nicht an der Grundstücksgrenze enden. Es wird Verantwortung für den Nahbereich bzw. das Umfeld übernommen, insbesondere in den Bereichen Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit.

Durch eine regelmäßige fußläufige Präsenz von Kräften des Ordnungsamtes und Streetworker*innen im Umfeld der Einrichtung (insbesondere zwischen Hbf., Oberbilkler Markt, WGZ-Park) werden Entwicklungen frühzeitig erkannt und aufgegriffen. Ziel ist es, den öffentlichen Raum im Nahbereich weitgehend störungsfrei zu halten und eine uneingeschränkte Nutzung (u. a. von Hauseingängen, Parkanlagen und Spielplätzen) durch Berechtigte zu gewährleisten. Personen, die zur Zielgruppe der Einrichtung gehören, werden aktiv auf die Angebote der Eisenstraße 49 hingewiesen und bei Bedarf dorthin begleitet. Der Zustand des öffentlichen Raums wird zudem in Hinblick auf die Sauberkeit fortlaufend bewertet. Bei Bedarf werden Reinigungsleistungen und Abfallinfrastruktur angepasst, um eine zusätzliche Belastung des Umfeldes zu vermeiden.

Modul Hausordnung

Zur Sicherstellung eines geordneten, sicheren und respektvollen Miteinanders ist eine übergeordnete Hausordnung erforderlich, die grundlegende Verhaltensregeln – insbesondere den Ausschluss von Gewalt, Bedrohungen und diskriminierendem Verhalten – verbindlich festlegt.

Ergänzend besteht für einzelne Bereiche und Angebote die Möglichkeit, bereichsspezifische Hausordnungen zu formulieren. Diese konkretisieren die allgemeinen Regelungen in inhaltlicher und organisatorischer Hinsicht und tragen den jeweiligen Angebotsstrukturen sowie den spezifischen Anforderungen der Nutzung Rechnung. Die ergänzenden Regelungen wirken unterstützend und sind mit der übergeordneten Hausordnung abgestimmt.

Modul Gewaltschutzkonzept

Perspektivisch ist vorgesehen, die gemeinsame Erfassung von Gewaltvorfällen der Arbeitsgemeinschaft gemäß § 4 i. V. m. §§ 67 ff. SGB XII auch innerhalb der NAV umzusetzen. Grundlage für die Entwicklung und Umsetzung des Gewaltschutzkonzepts bilden die bereits vorhandenen Gewaltschutzkonzepte der beteiligten Träger und Ämter, das Landesgewaltschutzkonzept (LGSK) NRW sowie die Gewaltschutzkonzepte bereits etablierter, themenverwandter Projekte, die als fachliche Orientierung herangezogen werden.

Ziel des Gewaltschutzkonzepts ist es, die gemeinsame Haltung und Positionierung der am Modellprojekt beteiligten Akteur*innen im Umgang mit Gewalt in all ihren Erscheinungsformen zu formulieren, eine Sensibilisierung für das Thema Gewalt zu fördern, präventive Maßnahmen zu entwickeln sowie ein verbindliches, transparentes Vorgehen bei Gewaltvorfällen für alle Beteiligten festzulegen.



14. Zusammenfassung

Mit der NAV Eisenstraße wird ein integriertes, rund um die Uhr zugängliches Hilfe- und Versorgungszentrum etabliert, das medizinische, psychiatrische, psychosoziale sowie existenzsichernde Unterstützungsangebote in einem kohärenten Gesamtkonzept an einem Standort bündelt. Das Projekt trägt den veränderten Dynamiken des Szenegeschehens im Umfeld des Hauptbahnhofs Rechnung und adressiert gezielt die daraus resultierenden komplexen Versorgungsbedarfe.

Durch die Schaffung strukturierter Aufenthalts- und Unterstützungsangebote wird der öffentliche Raum nachhaltig entlastet, während gleichzeitig Schutz, Stabilisierung und bedarfsorientierte Unterstützung für eine hochbelastete Zielgruppe gewährleistet werden. Die enge fachliche Kooperation der beteiligten Akteure sowie die klare inhaltliche und organisatorische Strukturierung der Angebote ermöglichen eine abgestimmte, kontinuierliche Versorgung und leisten einen nachhaltigen Beitrag zur gesundheitlichen Versorgung, zur sozialen Stabilisierung der Betroffenen sowie zur Verbesserung der Gesamtsituation im Bahnhofsumfeld.