



**MW Malteser Werke gGmbH**  
**Malteser Nordlicht**

*Jahresbericht 2017*

---

[www.malteser-nordlicht.de](http://www.malteser-nordlicht.de)



# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Die Malteser in Deutschland                   | 4  |
| Unsere Trägerin – die MW Malteser Werke gGmbH | 5  |
| Das Malteser Nordlicht                        | 6  |
| Interessenpartner – die Auftraggeberin        | 7  |
| Interessenpartner – die Klienten              | 8  |
| Interessenpartner – die Mitarbeiter           | 20 |
| Interessenpartner – die Gesellschaft          | 24 |
| Interessenpartner – die Kooperationspartner   | 28 |
| Interessenpartner – die Trägerin              | 30 |
| Unser Qualitätsmanagement                     | 34 |
| Das Malteser Nordlicht in Zahlen              | 36 |
| Fallbeispiel                                  | 51 |
| Das Jahr 2018 – Perspektiven                  | 53 |

Ein Hinweis vorab: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht, ausgenommen der Begriff Klienten im Zusammenhang mit dem Malteser Nordlicht. Hier handelt es sich nur um männliche Personen.



## Die Malteser in Deutschland

### *Der Malteserorden*

Seit über 900 Jahren sind die Malteser zur Stelle, wenn Menschen in Not Hilfe brauchen. Damals kümmerten sie sich in Jerusalem um Pilger, die auf dem Weg ins Heilige Land erkrankten. So entstand eine Spitalsbruderschaft, aus der sich der Malteserorden entwickelte, der die Einrichtungen der Malteser heute weltweit trägt.

### *Deutsche Assoziation des Malteserordens*

Die deutsche Assoziation entstand 1993 durch den Zusammenschluss zweier deutscher Gliederungen des Ordens, der 1859 gegründeten Genossenschaft der Rheinisch-Westfälischen Malteser Devotionsritter und des 1866 gegründeten Vereins Schlesischer Malteserritter. Die Deutsche Assoziation hat heute mehr als 600 Mitglieder. Die Assoziation ist Initiatorin und Trägerin ver-

schiedener Ordenswerke in Deutschland, vor allem der Malteser Deutschland gGmbH mit ihren Tochtergesellschaften und des Malteser Hilfsdienstes. In den Führungsgremien beider Institutionen arbeiten Mitglieder der Assoziation ehren- und hauptamtlich mit.

### *Einrichtungen / Organisationen*

In Deutschland sind die Malteser über 700-mal vertreten: mit Einrichtungen der Altenhilfe, mit Krankenhäusern und Hospizarbeit, in Erste-Hilfe-Ausbildung, im Zivil- / Katastrophenschutz, im Rettungsdienst, in ambulanter Pflege und Betreuung, im Migrationsbereich, in verbandlicher Jugendarbeit, in Jugend-, Familien- und Suchthilfe, in Schulen und in der Gesundheitsförderung.

### *Malteser Deutschland gemeinnützige GmbH*

Die Malteser Deutschland gGmbH bündelt die Trägerschaft der Malteser Einrichtungen für Medizin & Pflege (Krankenhäuser, Altenhilfe- und Pflegeeinrichtungen, stationäre Hospize) und

der Malteser Werke gGmbH, die die Betreuungseinrichtungen für Migranten und Projekte im Bereich Jugend und Soziales sowie Trägerschaft von Schulen und Schulsozialarbeit umfasst. Auch das Geistliche Zentrum der Malteser mit seinen spirituellen und seelsorgerlichen Angeboten wird in der Malteser Deutschland gGmbH geführt.

## Unsere Trägerin – die MW Malteser Werke gGmbH

### *Auftrag und Profil*

Jeder Mensch ist einzigartig und steckt voller Möglichkeiten. Stimmt alles, kann er sich entwickeln; stimmt das Drumherum nicht, ist Begleitung gefragt. Viele Menschen verfügen oft über ein ungeahntes Kraftreservoir, ihr Leben zu gestalten. Sie fit zu machen für das Leben ist die wichtigste Aufgabe, der sich die Malteser Werke widmen.

---

### Malteser Leitsatz:

"Tuitio fidei et obsequium pauperum"  
(Bezeugung des Glaubens und Hilfe den Bedürftigen)

---

Dezentrale Strukturen, Teamarbeit, ganzheitliches Denken und nachhaltiges Wirken sowie Vereinbarkeit von Familie und Beruf zeichnen die Malteser Werke aus.

Neue Zeiten erfordern neue Lösungen. Als moderner sozialkaritativer Dienstleister sind die MW Malteser Werke gGmbH Denkfabrik und Zukunftsforum. Unsere Welt sind die Nischen-Themen. Wir sind offen für alle Anforderungen und Aufgaben im sozialen Bereich.

Als Tochter der Malteser Deutschland gGmbH und Werk des Malteser Ordens haben wir seit 1989 Kernkompetenzen in den Bereichen Migration, Schule, Jugend und Soziales entwickelt, die sich heute in drei Fachabteilungen widerspiegeln. Das Malteser Nordlicht ist in der Fachabteilung Jugend und Soziales, hier im Schwerpunkt Malteser Suchthilfe integriert.

### *Fachabteilung Jugend u. Soziales*

Als anerkannter freier Träger der Jugendhilfe engagieren sich die MW Malteser Werke gGmbH für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, die Begleitung, Unterstützung und Orientierungshilfe benötigen.

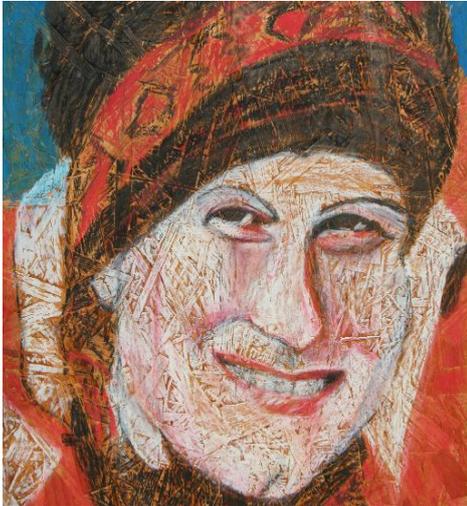
Unser Anliegen ist, Menschen zu motivieren und zu unterstützen, ihre Fähigkeiten und Ressourcen zu erkennen sowie Verantwortung für sich selbst zu übernehmen.

Wir wollen ihnen helfen Perspektiven zu entwickeln und ihr Leben aktiv zu gestalten. Wir orientieren uns dabei an dem Prinzip Hilfe zur Selbsthilfe, weil

wir Menschen zu Eigenverantwortung und Selbstbestimmung ermutigen und befähigen wollen.

## Das Malteser Nordlicht

Im Jahr 1995 entstand das Malteser Nordlicht auf Initiative von Gabriele Scheel.



*Gemeindereferentin Gabriele Scheel († 20. Dezember 2001), auf Spanplatte gemaltes Porträt von Despina Ganoti*

Frau Scheel war Gemeindereferentin der Kirchengemeinde St. Ansgar Hamburg-Niendorf und baute im Rahmen des Winternotprogrammes eine Übernachtungseinrichtung für drogenabhängige obdachlose Menschen auf. Da die Kirchengemeinde als Trägerin von einem vorübergehenden Hilfeangebot ausging, wurde die teilstationäre Einrichtung in Containerbauweise erstellt. Frau Scheel wählte den Namen Friedenspfeife, in der Hoffnung, dass man

irgendwann mit den Nachbarn, die gegen die Drogenhilfeeinrichtung waren, eine Friedenspfeife rauchen könne. Aufgrund des in den zurückliegenden Jahren kontinuierlich vorhandenen Bedarfes entstand aus dem Provisorium unter dem späteren Namen Malteser Nordlicht ein kontinuierliches Hilfeangebot im Rahmen des Suchthilfesystems Hamburg.

Das Malteser Nordlicht ist eine teilstationäre Einrichtung der Eingliederungshilfe für Suchtkranke, die unter ständiger Verantwortung geeigneter, ausgebildeter Fachkräfte Hilfe- und Betreuungsleistungen sowie sozialpädagogische Unterstützung und Förderung für in erster Linie von illegalen Suchtmitteln abhängige obdachlose Männer, die Anspruch auf Leistungen der Sozialhilfe gemäß §§ 53 / 54 SGB XII haben, erbringt.

In der Übergangseinrichtung Malteser Nordlicht können 26 drogenabhängige obdachlose Männer für mehrere Monate aufgenommen werden.

Eine gemeinsame Belegung von Frauen und Männern hatte sich in der Vergangenheit, einerseits wegen der begrenzten räumlichen Möglichkeiten, andererseits wegen der Erfordernis unterschiedlicher Konzeptionen, als sehr problematisch erwiesen. In der Einrichtung haben die Klienten eine erste Mög-

lichkeit, Abstand zur Hamburger Drogenszene zu gewinnen, eine Perspektive zu entwickeln und erste Schritte zu gehen.

### *Unsere Zielsetzung*

Das grundsätzliche Ziel dieser Hilfe- und Betreuungsleistungen sowie der sozialpädagogischen Unterstützung und Förderung ist die Gesundung des suchtkranken Menschen (der Ausstieg des suchtkranken Menschen aus dem Suchtmittelkonsum). Zwischenziele auf diesem Weg sind, den durch Suchtmittelkonsum bedingten Risiken und gesundheitlichen Beeinträchtigungen entgegen zu wirken, die Verbesserung der Lebensqualität, die Ermöglichung der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und die (Re-)Integration in die Gesellschaft.

## Interessenpartner – die Auftraggeberin

Unser Auftrag ergibt sich aus den vertraglich festgehaltenen Vereinbarungen mit der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz der Freien und Hansestadt Hamburg. Grundlage des Vertrages ist das Konzept des Malteser Nordlichtes.

Der Auftrag umfasst folgende Aufgaben:

- Versorgung mit einem Schlafplatz, Mahlzeiten und Möglichkeiten zur

Körperhygiene sowie Wäschepflege

- Anleitung / Einübung bzw. Wiedererlangung lebenspraktischer Fertigkeiten, Förderung individueller Fähigkeiten sowie sozialer Kompetenzen
- Beratung, sozialpädagogische Begleitung, psychosoziale Unterstützung
- Motivierung zur Annahme weitergehender Hilfen
- Unterstützung bei der Verbesserung des gesundheitlichen Zustandes
- Vermittlung in ärztliche Behandlung und Suchttherapie
- Anbahnung des Überganges in weiterführende Hilfen
- Anbahnung der Teilnahme am individuell gestalteten Umfeld
- Anbahnung des Überganges in betreute Wohnformen und gegebenenfalls selbständige Wohnverhältnisse
- Unterstützung bei der (Wieder-)Erlangung der Fähigkeit zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und Teilhabe an der Gesellschaft / (Wieder-) Eingliederung in die Gesellschaft

Jährlich wird der Hamburger Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Fachabteilung Drogen und Sucht, in einem Sachbericht über die er-

folgten Leistungen und Qualitätssicherungsmaßnahmen des zurückliegenden Kalenderjahres berichtet sowie die einrichtungsbezogene Basis-Dokumentation (BADO)-Auswertung dargestellt und interpretiert.



## Interessenpartner – die Klienten

### *Unsere Leistungen*

Im Malteser Nordlicht werden den Klienten folgende weitere Leistungen / Hilfen angeboten:

- Versorgung mit einer Schlaf- bzw. Wohnmöglichkeit, mit 3 Mahlzeiten pro Tag sowie Möglichkeiten der Körperpflege und Wäscheversorgung
- Möglichkeit sich körperlich / seelisch zu erholen und neue Energien zu sammeln
- Unterbringung persönlicher Habe und auf Wunsch Verwahrung von Geld und Wertgegenständen

- In Absprache mit behandelndem Arzt: Verwahrung der Substitutionsmedikation und anderer Medizin

---

### Tagesstrukturierung:

- Geregelt Essenszeiten
- Motivierung zur Körperpflege und Förderung der Eigenverantwortung dafür
- Anleiten / Einüben lebenspraktischer Fähigkeiten, z.B. Kochen, Wäschepflege, Ordnung und Hygiene
- Verteilung von Aufgaben für die Gemeinschaft

- 
- Nutzung von Aufenthaltsräumen mit Freizeitmöglichkeiten: Zeitung / Bücher lesen, Tischtennis, Brettspiele, Fernsehen, Radio, Computer nutzen
  - Möglichkeit, Telefonate mit Behörden / Ärzten / sozialen Einrichtungen zu führen, Mails und Briefe zu senden sowie diese zu erhalten
  - Sozialpädagogische Begleitung: Beratung, Hilfeplanung, Motivierung zur Auseinandersetzung mit der Sucht und zu Behandlungen, Fördern sozialer Kompetenz, Klärung sozialrechtlicher Fragen, Feedbackgespräche, psychosoziale Unterstützung, Kriseninterventionen, Vermittlung in weitergehende Hilfen

- Klientenversammlung: Klärung von Fragen, Anregungen, Wünschen, Beschwerden, Informationsaustausch und Vorstellung sozialer / therapeutischer Angebote
- Gesprächsgruppe: Austausch über Themen, die in Zusammenhang mit der Suchterkrankung stehen und Auseinandersetzung mit Fragen, die von Relevanz für die Lebenswelt der Klienten sind
- Wöchentliche Kochgruppen
- Wöchentliche Freizeitangebote in Gruppen zu den Themen Computer, Kreatives Gestalten, Musik, Bewegung / Entspannung und Spiele sowie Ausflüge
- Bei Bedarf Angebot einer ärztlichen Sprechstunde und einer krankenschwägerischen Behandlung

### *Klientenversammlung und Gesprächsgruppe*

Bei der Klientenversammlung handelt es sich um eine 14tägig stattfindende Gruppensitzung, an der alle Klienten verpflichtend teilnehmen müssen. Sie stellte ein wichtiges Instrument dar, um ein Gemeinschaftsgefühl unter den Klienten entstehen zu lassen. Wir beabsichtigten damit, dass die Klienten sich in der Gruppe und mit uns in der Gruppe austauschten. Sie bekamen von uns wichtige Informationen z.B. die Einrichtung betreffend oder zu gesundheitlichen Themen. Außerdem konnten Klienten von den Erfahrungen anderer,

z.B. mit Behandlungsmöglichkeiten, lernen. Wir legten sehr großen Wert auf die regelmäßige Teilnahme, da diese Gruppe u.a. für uns eine Möglichkeit bot, die Stimmung in der Klientengruppe zu erfassen und andererseits darauf Einfluss zu nehmen. Es wurden auf Wunsch der Klienten klare Strukturen geschaffen und verbindliche Regeln vereinbart; z.B. beeinträchtigt durch massiven Suchtmittelkonsum ist eine Teilnahme an der Gruppe nicht möglich. Auch die Regel, dass man sich gegenseitig ausreden lässt, war ein Wunsch der Klienten. Hintergrund dessen war, dass viele Klienten Probleme hatten, ihre Aufmerksamkeit zu fokussieren. Sie waren es nicht gewohnt, sich so lange auf ein Gespräch zu konzentrieren und ruhig zu sitzen. Andere fühlten sich generell sehr unwohl, in einer Gruppe zu sprechen und mussten dies erst einmal lernen. Was die Einhaltung der Gruppenregeln anging, forderten die Teilnehmer von uns eine konsequente Haltung ein. Die Klienten wurden auch in 2017 gebeten, ihre Themen mit einzubringen. Oft appellierten sie gegenseitig an ihre Vernunft, z.B. in Bezug auf Hygiene umsichtiger zu sein. Das Thema Ordnung und Hygiene in den Sanitärräumen wurde ebenfalls oft von ihnen benannt. Weitere regelmäßige Themen waren: Handhabung der Aufgaben für die Gemeinschaft, die

Stimmung und Atmosphäre in der Einrichtung sowie der Umgang mit Konflikten.

Die Klientenversammlung war ein Ort, an dem die Klienten ihre Fragen und Wünsche einbringen sowie Beschwerden und Verbesserungsvorschläge vorbringen konnten, welche wir in den Dienstbesprechungen dann thematisierten. Auch Vorschläge für die Freizeitgestaltung wurden von ihnen in diesem Rahmen angesprochen.



Malteser Werke / C. Schlotmann

Folgende Themen wurden von den Mitarbeitern, welche die Gruppe leiteten, eingebracht:

- Hygiene und Körperpflege
- Medizinische Vorsorge und Infektionsrisiko senken
- Gesunde Ernährung und Umgang mit Lebensmitteln
- Wohn- und Alltagstraining
- Finanzplanung für den Monat und Schuldsituation
- Tages- und Freizeitgestaltung

- Gestaltung der Kochgruppen
- Suchtmittelverbot im Nordlicht
- Auffinden von offenen Spritzen
- Umgangsregeln und akzeptabler Umgangston
- Verhalten gegenüber Nachbarschaft und Besuchern
- Vorfälle wie z.B. Gewalt, Diebstahl in der Einrichtung, Betrug
- Haftstrafen regulieren durch Abzahlen oder Abarbeiten
- Brandschutz- und Sicherheitsmaßnahmen

Ein wichtiger Bestandteil der Klientenversammlung war, die vergangene Woche zu reflektieren und die kommende Woche zu planen. Jeder einzelne Klient sollte sich regelmäßig dazu äußern, wie die vergangene Woche gelaufen war, was gut und was schlecht gelaufen war und was er für die folgende Woche plante. In diesem Zusammenhang bekamen sie Informationen und Ratschläge aus der Klientengruppe und von der Gruppenleitung.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Klientenversammlung war das Vorstellen des Hilfesystems. Die Klienten sollten die verschiedenen Angebote und Einrichtungen des sozialen und therapeutischen Hilfesystems kennen lernen. Aus diesem Anlass wurden verschiedene Kooperationspartner aus dem Hilfesystem eingeladen, damit diese ihre Hilfeangebote und Konzepte vorstellen

konnten. Die Klienten bekamen die Möglichkeit, sich persönlich mit den Mitarbeitern der Angebote auszutauschen und Kontakte zu knüpfen. Es waren in 2017 im Malteser Nordlicht zu Gast: mehrfach Drogenberatungsstelle KODROBS Altona, Straffälligen- und Gerichtshilfe, Psychosoziale Wohngemeinschaft FLOTT, Haus Ulsnis, Wohnhaus Lüttau. Mit diesen persönlichen Kontakten sollte den Klienten der Zugang zum Hamburger Hilfesystem und weiteren Angeboten erleichtert werden. So kam es auch öfter dazu, dass im Rahmen solch einer Vorstellung Klienten konkrete Termine für Vorgespräche bei Einrichtungen vereinbaren konnten.

2017 fand, wie bereits in den Jahren zuvor, alle 14 Tage die Gesprächsgruppe statt. Es handelt sich ebenfalls um eine Pflichtveranstaltung für die Klienten. Die Gesprächsgruppe hatte zum Inhalt, sich intensiver mit einzelnen Fragestellungen auseinanderzusetzen, die von Relevanz für die Lebenswelt der Klienten waren. Konzentriert länger über eine Thematik zu sprechen, fiel den Gruppenteilnehmern oft schwer und forderte sie, weswegen es auch hier wichtig war, einen möglichst störungsfreien und ruhigen Rahmen für die Gruppe zu schaffen. Trotz der Fluktuation durch Ein- und Auszüge und den dadurch entstandenen Wechsel der Gruppenteilnehmer, gelang es uns

meistens, eine geeignete Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Wir hatten den Eindruck, dass die Klienten mit dem Verlauf der Gesprächsgruppen zufrieden waren. Bestätigt wurde uns dies durch das Ergebnis der Klientenbefragungen (siehe S. 45). Um ihnen möglichst Hemmnisse und Barrieren zu nehmen, frei in der Gruppe zu sprechen, wurde mit ihnen zu Anfang vereinbart, dass sie nicht außerhalb der Gruppe über Namen und Gesprächsinhalte sprechen sollten. Auch 2017 wurden die Teilnehmer wieder in die thematische Gestaltung der Gruppe mit einbezogen. Sie wurden gebeten, Themen vorzuschlagen, die für sie von Bedeutung waren. Reflektiert wurden im vergangenen Jahr folgende Themen, z.T. von Klienten eingebracht:

- Wege aus der Sucht, ambulante und stationäre Maßnahmen
- Suchtmittelkonsum, Kontrollierter Konsum, Reduzierung, Rückfall und Abstinenz
- Substitution und Beikonsum
- Verhalten unter Suchtmiteleinfluss und Gewaltprävention
- Gesundheitliche Verfassung, Prävention und Behandlungsangebote
- Hepatitis- / HIV-Prävention
- Persönlichkeitsentwicklung: Stärken und Ressourcen nutzen
- Umgang mit Konflikten und Gewaltprävention

- Selbsthilfegruppen und andere hilfreiche Kontakte
- Sinnvolle Lebens- und Wohnformen entsprechend dem Hilfebedarf
- Eigenständigkeit entwickeln und Eigenverantwortung übernehmen

Defizite, Schwierigkeiten, etc., die auf diese Weise bei einzelnen Klienten zu Tage kamen, wurden in den wöchentlichen Einzelgesprächen erneut angesprochen und individuell bearbeitet (siehe auch *Vermitteln von Kompetenzen* S. 13).

### *Kochgruppen*

Regelmäßig fanden an zwei Abenden die Woche Kochgruppen statt, an der jeder Klient mindestens einmal wöchentlich teilnehmen musste. Die Kochgruppen wurden von sozialpädagogischen Kräften angeleitet.

In den Kochgruppen sollten die Klienten Kompetenzen entwickeln oder wieder aktivieren, die sie für ein selbständiges Wohnen benötigen. Die Klienten sollten in die Lage versetzt werden, sich eigenständig eine Mahlzeit vorzubereiten. Neben der Förderung der Selbstständigkeit sollten die Klienten aber auch Erfolgserlebnisse haben. Sie erfuhren und erlebten, wie sich ein leckeres und gesundes Essen auch mit geringen finanziellen Mitteln zubereiten lässt.

Die Teilnahmebereitschaft der Klienten war verschieden hoch. Einige kochten

gerne zusammen in der Gruppe, anderen war diese Situation fremd und sie mussten erst zur Teilnahme motiviert werden. Oft waren es auch kochbegeisterte Klienten, die zum gemeinsamen Kochen motivieren konnten.

Die Kochgrundkenntnisse der Klienten waren sehr unterschiedlich. Einige Klienten hatten keine Vorstellung, wie man Lebensmittel zu einem Gericht kombinieren und verarbeiten kann, während andere sehr gut kochen konnten und sogar in der Vergangenheit eine Lehre zum Koch absolviert hatten. Dieses unterschiedliche Können führte in gruppenspezifischen Prozessen dazu, dass sich Klienten oft gegenseitig anleiteten, was sich positiv auf das Selbstwertgefühl der Klienten und das Gemeinschaftserleben auswirkte.

Die Klienten wurden in der Gruppe zur gemeinsamen Planung, Vorbereitung und Durchführung des Kochens motiviert. Manchmal fanden sich bereits im Vorfeld Klienten, die Kochrezepte aus dem Internet raussuchten oder kleinere Einkäufe für die Kochgruppe erledigten, nachdem eine Einkaufsliste erstellt worden war und sie einen entsprechenden Geldbetrag erhalten hatten. Klienten konnten auf diese Weise üben, Verantwortung zu übernehmen und verlässlich zu sein. Dabei war es uns auch wichtig, dass die Klienten ein Bewusstsein für regionale sowie jahreszeitliche

Produkte und für Lebensmittelpreise bekamen. Wenn sich die Klienten zur Kochgruppe zusammenfanden, wurden als erstes einzelne Aufgabenbereiche wie Verarbeiten der Lebensmittel, Tisch eindecken, Tisch abräumen etc. verteilt. Jeder Teilnehmer hatte verlässlich eine Aufgabe zu übernehmen.

Das fertige Essen wurde gemeinsam eingenommen. So sollten die Klienten bei der Herstellung der Mahlzeiten erfahren, dass sich Genuss auch ohne Drogen empfinden lässt und dass das gemeinsame Kochen sowie das gemeinsame Essen auch der Entwicklung eines Gemeinschaftsgefühls dienen. Auch die Tischkultur wurde thematisiert, zu der z.B. ein einladend gestalteter Esstisch gehört und die gerechte Verteilung des Essens.

Nicht selten rief das gemeinsame Koch- und Esserlebnis bei Klienten Erinnerungen an ihre Kindheit und Jugend wach. Diese wurden bei Tischgesprächen eingebracht und manchmal konnten auf diese Weise positive Bezugspunkte wiedererweckt werden.

### *Vermitteln von Kompetenzen*

Viele von unseren Klienten hatten, wenn sie bei uns aufgenommen wurden, kaum Überblick über ihre behördlichen und finanziellen Angelegenheiten; einige konnten nur schlecht lesen sowie schreiben und andere konnten

kaum die deutsche Sprache sprechen oder verstehen. Außerdem hatten viele unserer Klienten wenige Kenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf selbständiges Wohnen und Haushaltsführung. Auf diese, wie auch auf andere vielfältige Defizite, die unsere Klienten in ihrem Alltag einschränkten, wollten wir mit dem Erlernen von Alltagskompetenzen eingehen. Zum einen wurde mit den Klienten inhaltlich Folgendes bearbeitet: Sortierung der behördlichen u.a. Unterlagen sowie eine Übersichtsgewinnung, sprachliche sowie schriftliche Kompetenzen vermitteln und Alltagssituationen meistern (Arztbesuch o.a. Termine wahrnehmen, Beantragung von Hilfen, etc.). Zum anderen wurde versucht weitere Defizite zur Bewältigung des Alltags nach Möglichkeit zu beheben, z.B. durch Vermittlung von hauswirtschaftlichen Fähigkeiten, durch Trainieren von Zuverlässigkeit, Konzentration, Leistungsfähigkeit und selbständigem Wohnen. Welche Themen und Aufgaben angegangen wurden, richtete sich nach dem Bedarf des jeweiligen Klienten, wobei es vorrangig um die Behebung von Defiziten ging, die entweder der Klient bei sich selbst festgestellt hatte oder die wir bei ihm feststellten, und das Erlernen von Kompetenzen. Waren bereits Fähigkeiten vorhanden, wurde der Klient motiviert seine Kompetenzen bzw. Ressourcen zu nutzen und weiter auszubauen. Das Unterstützungsangebot wurde von den

Klienten gut angenommen. Es zeigte sich, dass für unsere Klienten eine intensive Einzelunterstützung, angepasst an den individuellen Bedarf und unter Berücksichtigung der Ressourcen der einzelnen Klienten, Sinn macht, weil die Klienten so mehr Kompetenzen erlangten.



### *Freizeitangebote für die Klienten*

Für die Freizeitgestaltung unserer Klienten boten wir ihnen Gruppen und andere Freizeitaktivitäten an.

Die meisten unserer Klienten haben im Laufe ihrer Suchtgeschichte jegliche Beziehung zu einer sinnvollen und positiv erlebten Freizeitgestaltung verloren. Einige von ihnen konnten zwar in ihrer Kindheit und Jugend Hobbies entwickeln, hatten den Zugang dazu aber, bedingt durch ihre Suchterkrankung, wieder verloren. Andere Klienten hatten bisher noch nie in ihrem Leben Freizeitinteressen entwickeln können und wussten auch nicht, wie das geht. Bei einer (Wieder-)Erlangung von Hobbies und einem Bewusstsein für ein selbst-

entwickeltes und positiv besetztes Freizeiterleben wollten wir sie unterstützen und ihnen dafür Anreize bieten. Freizeitgestaltung hat bei unserer Arbeit mit den Klienten einen wichtigen Stellenwert, weil wir möchten, dass sie Freude und Zufriedenheit durch bewusste Freizeitgestaltung erleben und damit Alternativen zu ihrem Drogenrausch kennen lernen. Wir hoffen, dass sie auf diese Erfahrungen zu einem späteren Zeitpunkt ihres Lebens zurückgreifen können. Eine Entwicklung von Gemeinschaftsgefühl sahen wir als Teil des Erlernens dieses Umgangs mit Freizeit an und wir versuchten positive Gruppenprozesse wie Erlernen von Kompromissfähigkeit, Rücksichtnahme und soziales Miteinander zu fördern und zu unterstützen.

Im Freizeitraum gibt es in Bezug auf Platz und Ausstattung gute Möglichkeiten unterschiedliche Freizeitgestaltung anzubieten. Daher konnten wir regelmäßig wöchentliche Freizeitgruppen zu folgenden Themen anbieten:

- PC-Angebote für Anfänger / Fortgeschrittene
- Entspannung (bis Sommer 2017)
- Gartenarbeit
- Kreativität (Kunst, Handwerk)
- Musikprojekt

Zum Thema PC bestanden bei unseren Klienten sehr unterschiedliche Vorkenntnisse. Einige hatten zum Beispiel

durch Aufenthalte in anderen Hilfeinrichtungen oder aus früheren Bezügen mehr oder weniger Grundkenntnisse am PC. Einige hatten mittlerweile eine E-Mail-Adresse und waren fähig, entsprechend zu kommunizieren. Andere hatten in ihrem Leben noch keinen oder nur kaum Zugang zu „Computerwelten“ bekommen und waren bisher weder in der Lage im Internet zu recherchieren noch per Mail zu kommunizieren. In der PC-Gruppe wurde den Klienten entsprechend ihren Voraussetzungen und Vorkenntnissen angeboten, Erfahrungen im Umgang mit dem PC und mit dem Internet zu sammeln. Für das Computerprojekt standen im Freizeithaus fünf Computerarbeitsplätze mit Drucker und Internetzugang zur Verfügung. Den Anfängern unter den Klienten wurde der Zugang zu einem PC leicht gemacht und ihnen wurde neben den Grundkenntnissen am PC auch vermittelt, wie der PC oder auch das Internet ihnen nützlich sein können, z.B. bei der Wohnungssuche oder anderen Recherchen (Behandlungsmöglichkeiten, Klinikkonzepte etc.). Den Klienten mit Vorkenntnissen wurden mit Schreiben von Briefen, Bewerbungen etc. weitergehende Kenntnisse vermittelt.



Um den Klienten eine suchtmittelfreie Entspannung nahezubringen, wurde noch in 2016 ein neues Gruppenangebot mit finanzieller Unterstützung der HAG (Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.) aufgebaut. Es konnte ein Physiotherapeut mit Kenntnissen in Entspannungstechniken und Erfahrungen im Umgang mit suchtkranken Menschen gewonnen werden, der regelmäßig Entspannungstechniken und -übungen für unsere Klienten anbot. Es gab jedoch von unseren Klienten nur wenig Resonanz auf dieses Angebot so dass es im Sommer eingestellt wurde.

Zum Thema Gartengestaltung wurden in 2017 die Arbeiten aus dem Vorjahr weiter fortgesetzt. Es ließen sich Interessenten dafür gewinnen, an der Planung und Gestaltung des Einrichtungsgeländes weiter mitzuwirken. Unter Anleitung eines Mitarbeiters wurden z.B. in den Hochbeeten wieder Pflanzen angebaut, deren Erträge später für die Kochgruppen genutzt werden sollten. Außerdem konnten die Klienten Blu-

menbeete oder auch Balkonkästen bepflanzen und so zur Verschönerung ihrer Sitzplätze auf dem Gelände beitragen. Des Weiteren wurden im Herbst erneut „Igelschutzplätze“ angelegt. Die Klienten „trainierten nebenbei“ im Rahmen der Gartenarbeit handwerkliches Geschick, Zusammenarbeit, Ausdauer und Leistungsfähigkeit. Zum Ende der Gartensaison wurden wieder Überlegungen / Pläne für das kommende Frühjahr gemacht.



Im Rahmen der Kreativgruppe konnte eine Mitarbeiterin Klienten motivieren bei der Herstellung des jahreszeitlichen Dekorationsmaterials für die Gestaltung des Aufenthaltsraumes und weiterer Räume mitzuwirken und beim Dekorieren mitzuhelfen. Ansonsten wurde in der Kreativgruppe vor allem künstlerisches Arbeiten angeboten. Es wurden mit den Klienten verschiedene Techniken der Malerei ausprobiert, wie z.B. Aquarellmalerei, Pastellmalerei, Acrylmalerei und Mischtechniken. Des

Weiteren wurden auch einfache gestalterische Techniken erprobt, um z.B. Grußkarten zu erstellen, die die Klienten für ihre Post nutzen konnten. Zum Teil erstellten sie diese Grußkarten auch für das Malteser Nordlicht, z.B. für die Weihnachtspost und für Dankeschreiben an Spender. Im Sommer wurde auch draußen mit Materialien wie Holz und Gips gearbeitet. Einige Klienten nutzten ihre Werke wie Bilder und Gegenstände zur persönlichen Gestaltung ihres Zimmerbereiches. Es gab oft Klienten, die sehr regelmäßig an der Gruppe teilnahmen, nachdem sie entdeckt hatten, welch kreatives Potential in ihnen steckte. Der Gruppenleiterin in diesem Freizeitangebot ging es jedoch nicht nur um die Förderung der Kreativität. Sie leitete die Klienten mit sehr viel Aufmerksamkeit und Wertschätzung an, gab positive Rückmeldungen und vermittelte so den Klienten Gefühle von Freude, Stolz und Erfolg, die wiederum zur Stärkung des Selbstwertgefühles und des Selbstbewusstseins beitrugen. Beim kreativen Handeln entstand meistens eine entspannte Atmosphäre, die sich auf die Klienten übertrug, so dass sich Gespräche ergaben, in denen Klienten von Erinnerungen an frühere Interessen und Hobbys erzählten oder auch von emotionalen Erlebnissen aus ihrer Vergangenheit.



Einmal wöchentlich traf sich die „Malteser Nordlicht Musikgruppe“ zum gemeinsamen Musizieren. Hier gab es für die interessierten Teilnehmer die Möglichkeit, sich häufig erstmals (wieder) mit Musikinstrumenten vertraut zu machen. Zur Verfügung standen Gitarren (E- und Akustikgitarren), ein E-Bass, Keyboards, das Schlagzeug und verschiedene Percussion-Instrumente sowie eine Gesangsanlage (Mikrofon und Verstärker). Die Teilnehmer kamen mit unterschiedlichsten Voraussetzungen in die Gruppe. Die Vorkenntnisse reichten von absolutem Anfängertum bis zu Personen mit sehr weit reichenden musikalischen Erfahrungen. Die meisten praktischen Erfahrungen mit Musik lagen aber oftmals lange zurück. Bekannte Lieder aus Rock und Pop waren da eine erste Grundlage für musikalische Improvisationen. Die Teilnehmer wurden auch animiert eigene Texte mitzubringen, die dann gemeinsam vertont wurden, z.B. als Rap. Musik scheint eine befreiende Wirkung haben zu können, was bei eigenen Songs sehr deutlich wurde.

Ralf Kleinemas, freischaffender Künstler und Musiker, dokumentierte seit Beginn seiner Tätigkeit als ehrenamtlicher Musikgruppenleiter die musikalischen Sessions und Improvisationen mit einem Audioaufnahmegerät. Viele der Besetzungen darauf waren einmalig und sind nur durch die gesammelten Aufnahmen dokumentiert. Oftmals entstanden sehr berührende musikalische Aufnahmen mit sehr persönlichen Texten. Ein Teil der früheren Aufnahmen wurde bereits auf einer CD veröffentlicht, welche unserer Jubiläumsbrochure, die wir im Rahmen unseres 20jährigen Jubiläums in 2015 erstellten, beigelegt wurde. Die Broschüre und die Aufnahmen wurden bei unserer Jubiläumsveranstaltung am 26.06.2015 im Malteser Nordlicht vorgestellt.



Neben unseren regelmäßig einmal wöchentlich stattfindenden Freizeitgruppen boten wir offene Freizeitangebote an. Wir machten u.a. Spielenachmittage, bei denen es Kaffee und Kuchen

gab. Es konnte Tischtennis gespielt werden und es wurde das gemeinsame Schauen ausgewählter Filme in unserem Freizeitraum angeboten. Wir machten auch 2017 unseren Klienten öfter das Angebot, eine Veranstaltung außerhalb der Einrichtung zu besuchen, z.B. Theateraufführung, Sportveranstaltung, Kinobesuch, oder eine andere Freizeitaktivität zu machen wie z.B. Bowling in einem Center. Wir wollten ihnen auf diese Weise eine Begegnung mit gesellschaftlich positiv besetzten Begegnungsräumen verschaffen, die außerhalb ihres Suchtmittelmilieus liegen. Damit wollten wir ihnen Denkanstöße bieten, wie angenehme Gefühle außerhalb des Suchtmittelrausches erlebt werden können.

Insgesamt war es allerdings nach wie vor sehr schwierig, Klienten für eine sinnvolle Freizeitgestaltung zu motivieren. Sie taten sich oft mit der Teilnahme an unseren Freizeitgruppen schwer und hatten Probleme, sich aus ihrer derzeitigen Lebenssituation heraus darauf einzulassen. Umso mehr hat es uns gefreut, wenn einzelne Klienten mit viel Freude und Engagement unsere Angebote wahrnahmen. Freizeitaktivitäten außerhalb waren ein besonders schwieriges Unterfangen. Unsere Klienten trugen immer wieder den Wunsch z.B. nach einem gemeinsamen Besuch eines Fußballspieles oder Kinobesuch an uns heran und viele freuten sich, wenn wir

ihnen ein konkretes Angebot machten. Letztendlich schafften es viele Klienten dann aber nicht, einen entsprechenden Termin einzuhalten und daran teilzunehmen.

### *Gewalt als Problem für die soziale Arbeit*

In 2017 gab es erneut Bedrohungssituationen und Gewaltanwendungen sowie Gewaltandrohungen zwischen den Klienten sowie gegenüber den Mitarbeitern. Bei diesen Klienten musste die Maßnahme sofort beendet und Hausverbot erteilt werden wegen Gewaltanwendung und Gewaltandrohung.

Die Mitarbeiter versuchten im Rahmen von Dienstbesprechungen, Supervisionssitzungen und Fallcoaching die Gewalterlebnisse aufzuarbeiten. Insbesondere in den Fallcoaching-Veranstaltungen wurden gewaltpräventive und deeskalierende Strategien für die Arbeit im Malteser Nordlicht weiterentwickelt.

Unser Eindruck ist, dass Aggressionen und Gewaltbereitschaft zum einen mit dem Konsummuster der Klienten und zum anderen mit der Zunahme von psychischen Störungen als Begleit- oder Folgeerkrankung zusammenhängen. Ein großer Teil der Klienten betrieb Mischkonsum / Mehrfachkonsum von verschiedenen Suchtmitteln und war

mehrfachabhängig. Viele Klienten waren in Substitutionsbehandlung und hatten Beikonsum verschiedener Substanzen. Dieser Mischkonsum / Mehrfachkonsum und dessen Einfluss auf den menschlichen Stoffwechsel trugen vielleicht dazu bei, dass Aggressionen vermehrt auftraten. So war ein nicht unerheblicher Teil der Klienten oft sehr angespannt, erregt, unruhig, ungeduldig, hatte eine geringe Frustrationstoleranz und war zeitweise unterschwellig oder offen aggressiv. Auch der Konsum von Suchtmitteln mit enthemmender Wirkung hatte negative Auswirkungen auf das Sozialverhalten der Klienten.

Daher war es uns wichtig, die Klienten über Risiken und Konsequenzen ihres Suchtmittelkonsums aufzuklären. Bei einigen Klienten entwickelten sich nach langjähriger Drogenabhängigkeit oder nach dem Konsum bestimmter Drogen psychische Störungen als Begleit- oder Folgeerkrankung. Bei diesen Klienten fiel ein verändertes Sozialverhalten auf, wenn sie z.B. eine neue Krankheitsphase hatten. Sie wirkten oft zunehmend angespannt, „überdreht“ oder introvertiert, wenig zugänglich oder beeinflussbar, ohne ersichtliche Gründe aggressiv und manchmal fast wie fremdbestimmt. Diese Klienten waren schwer in adäquate Behandlung zu vermitteln, da bei ihnen krankheitsbedingt oft keine Krankheits- und Behandlungseinsicht bestand.





## Interessenpartner – die Mitarbeiter

Die Intensivierung und Verdichtung der sozialpädagogischen Arbeit erfordert in der Umsetzung qualifizierte sozialpädagogische Mitarbeiter, die bereit sind, sich weiter zu entwickeln. Qualifizierungsmaßnahmen wie interne und externe Fortbildungen, Personalgespräche und Supervision begleiteten diese wichtigen Prozesse.

### *Personalausstattung*

Die Einrichtung ist durchgehend mit qualifizierten Mitarbeitern besetzt, die überwiegend im Schichtdienst (Früh- / Spät- / Nachtdienst) tätig sind. Die Mitarbeiter sind mit folgenden Qualifikationen bzw. in folgenden Funktionen tätig: sozialpädagogische / sozialarbeiterische Kräfte, Haustechnik, Hauswirtschaft, aktiver Nachtdienst und Bereitschaftsdienst,

Eine rund um die Uhr vorhandene Präsenz von mindestens zwei qualifizierten Mitarbeitern ist notwendig, um

Konfliktfälle mit Klienten oder Konflikte zwischen den Klienten, psychosoziale Krisen der Klienten und Notfallsituationen adäquat bearbeiten und bewältigen zu können. Die Mitarbeiter wurden im letzten Jahr erneut mit Aggressionsausbrüchen, Gewaltandrohungen und –anwendungen der oftmals durch Suchtmittelkonsum beeinflussten Klienten konfrontiert, was vermutlich auch mit zunehmenden komorbiden Störungen, einem vermehrtem dissozialem Verhalten der Klienten und ihrer erhöhten Gewaltbereitschaft zusammenhing.

Das Personal im Malteser Nordlicht besteht aus überwiegend langjährigen Mitarbeitern, die sehr qualifiziert und erfahren sind. An das Personal der Einrichtung werden wegen des oft schwierigen Klientels hohe Anforderungen in den Bereichen fachliche Kompetenz, Belastbarkeit und Flexibilität gestellt. Besonderen Wert wird auf die Qualifikation aller Mitarbeiter in den Bereichen Gesprächsführung, psychosoziale Krisenintervention, Konfliktmanagement, Deeskalationstraining, Umgang

mit Drogenotfällen und Erste Hilfe gelegt.

Die sozialpädagogischen / sozialarbeiterischen Mitarbeiter haben zusätzlich differenzierte und umfassende Kenntnisse über Suchterkrankungen, über Begleit- und Folgeerkrankungen, über das Netz an sozialen, medizinischen und therapeutischen Angeboten, über Sozialrecht und Strafrecht sowie Qualifikationen in Beratung, Gesprächstechniken, in Hilfeplanung, Casemanagement und Motivationsarbeit.

Allen Mitarbeitern wurden Fortbildungsmaßnahmen angeboten, da die fachliche Kompetenz neben der Haltung der Mitarbeiter (christliches Menschenbild) die wichtigste Qualifikation der Fachkräfte ist. Fachlicher Austausch und Reflexion der Arbeit im Rahmen von Dienstbesprechungen und Supervisionssitzungen wurden intensiv genutzt.

Außerdem fanden in 2017 zur Förderung der Zusammenarbeit und des Teamgefühls sowie zur Gesundheitsförderung an 2 Tagen gemeinsame Aktivitäten (Wanderung etc.) statt. Zum Thema Gesundheitsförderung wurden im Laufe des Jahres den Mitarbeitern weitere Aktivitäten, Maßnahmen und Informationen angeboten.

### *Konzeptweiterentwicklung und Qualifizierungsmaßnahmen*

In 2017 hatten wir die Möglichkeit 2 Konzepttage in der Malteser Kommande (Tagungszentrum der Malteser Akademie) in Engelskirchen durchzuführen. Wir wollten uns, intensiver als es im Rahmen von Dienstbesprechungen möglich ist, u.a. mit Alternativen zu dem Ermahnungs- und Abmahnungssystem, mit der gesundheitlichen Verfassung der Klienten und ihrer problemhaften Situation sowie mit der Gestaltung der 3. Phase des Aufenthaltes im Malteser Nordlicht auseinandersetzen. Die dort erarbeiteten Ergebnisse wollten wir im Malteser Nordlicht umsetzen und später im Rahmen der Dienstbesprechungen die Umsetzung wieder überprüfen.

In den späteren Dienstbesprechungen wurden Schwierigkeiten in der Umsetzung analysiert und zielorientierte Lösungsmöglichkeiten erarbeitet. Weitere Inhalte der Dienstbesprechungen waren vor allem Fallbesprechungen, Verbesserung der Hilfeprozesse, etc.. Unsere Dienstbesprechungen dienten der Umsetzung von Konzeptentwicklungen sowie der besseren Koordination der Arbeit und somit einer qualitativen Verbesserung der Hilfeangebote. Der intensive Austausch im Team verdeutlichte uns erneut, wie wichtig gemeinsame Ziele, Kommunikation über die Wege der Umsetzung, Flexibilität im

alltäglichen Handeln und Reflexion unserer Arbeitsweise sind. Als weitere Themen wurden in der Dienstbesprechung die Vorschläge, Anregungen, Wünsche und Beschwerden der Klienten erörtert und nach Möglichkeit wurden die Vorschläge etc. berücksichtigt sowie die Ursachen für die Beschwerden abgestellt.

Bei den Dienstbesprechungen wurden auch Fragen und Schwierigkeiten „abgearbeitet“, die in Bezug auf die Basisdokumentation Hamburg (BADO) auftraten. Die BADO ist ein Monitoring-system bezogen auf Hamburg zur Erfassung des Drogenkonsumverhaltens der Klienten und ihre Nutzung des Hilfesystems. Als Einrichtung der Eingliederungshilfe waren wir gefordert ab Januar 2011 an der BADO teilzunehmen. In diesem Zusammenhang war es erforderlich die gesamte Falldokumentation zu den Klienten auf ein computergestütztes Dokumentationssystem umzustellen. In diesem neuen Dokumentationssystem ist die BADO „hinterlegt“, so dass wir, wie die anderen Träger des Hilfesystems auch, die erforderlichen Daten für den jeweiligen Statusbericht eines Jahres ermitteln können.

Das Berichtswesen (Verlängerungs- / Abschlussbericht) war ein Thema, welches uns weiterhin durch das Jahr begleitete. Der Austausch über die Berichte zu den Klienten oder auch über

einzelne Aspekte dieser Berichte fand vor allem in den Gesprächen zwischen den Mitarbeitern sowie zwischen Mitarbeitern und Leitung statt aber auch im Rahmen der Dienstbesprechungen.

Eine unterstützende Begleitung unserer Tätigkeiten erfuhren wir durch die regelmäßige Supervision, die bei der Reflexion unseres Handelns, bei der Verarbeitung belastender Ereignisse in der Fallarbeit und bei der qualitativen Verbesserung unserer Arbeitsweisen und Handlungen half. Zu den am häufigsten zu bearbeitenden Themen gehörten das Auftreten von Aggressionen und Gewalt bei Klienten, ihre psychischen Auffälligkeiten / psychiatrischen Störungen und die daraus entstehenden Anforderungen an die Mitarbeiter sowie damit verbundenen Belastungen.

Als sehr hilfreich erlebten die Mitarbeiter das Fallcoaching unter Deeskalations-Aspekten. In der Vergangenheit hatten die Mitarbeiter an einem zweitägigem Deeskalationstraining mit einem externen Trainer im Malteser Nordlicht teilgenommen. Mit diesen Vorkenntnissen und bereits bestehenden Erfahrungen aus der Umsetzung im Malteser Nordlicht wurden mit einer externen Trainerin aktuelle Fälle „nachgespielt“, analysiert, das eigene Handeln reflektiert und neue Strategien entwickelt.

Außerdem wurden präventive Maßnahmen für die Arbeit im Malteser Nordlicht erarbeitet.

Für die oft schwierigen und belastenden Aufgaben der Mitarbeiter ist es notwendig, dass sich jeder einzelne der Mitarbeiter kontinuierlich qualifiziert und sein Handlungsrepertoire (sein „Handwerkszeug“) sowie seinen Arbeitsstil reflektiert. Im Jahr 2017 nahmen einzelne Mitarbeiter an Fortbildungsmaßnahmen zu folgenden Themen teil (z.T. im Rahmen der Hamburger Suchttherapietage):

- Biografiearbeit in der Beratung suchtmittelabhängiger Menschen
- Identitätsprozesse bei drogenabhängigen Menschen
- Psychotherapie mit suchtkranken Menschen
- Suizidprävention in der Suchttherapie
- Sucht und Sexualität
- Psychose und Sucht
- Akutpsychiatrie und Psychosen
- Bedeutung von Arbeit für psychisch kranke Menschen
- Teamentwicklung und Gruppendynamik
- Weiterqualifizierung der internen QM-Auditoren
- Schulung zum Brandschutzhelfer
- Qualifizierung zum Sicherheitsbeauftragten

Es wurden folgende Veranstaltungen besucht:

- Hamburger Suchttherapietage
- Suchtkongress des Verbandes fdr
- Qualitätszirkel der MW Malteser Werke gGmbH
- Leitertagung der MW Malteser Werke gGmbH
- Abteilungstagung Jugend und Soziales der MW Malteser Werke gGmbH

Teamintern fanden folgende Fortbildungen statt:

- Konzepttage zur Überprüfung und Weiterentwicklung des Konzeptes
- Suchtmedizinische Themen: Drogennotfälle, psychiatrische Krisen, Hepatitis-Erkrankungen, weitere Begleit- und Folgeerkrankungen
- Erste-Hilfe-Training
- Sicherheit (Arbeitsschutz und Unfallverhütung)
- Brandschutz
- Schulung über Hygiene / Umgang mit Lebensmitteln
- Qualitätsentwicklung

In Ergänzung zu fortbildenden Maßnahmen hospitierte eine Mitarbeiterin in einer Eingliederungshilfeeinrichtung für suchtkranke Menschen, um ein anderes Hilfeangebot und dessen Konzept in der alltäglichen Umsetzung kennen zu lernen sowie um den Klienten

das Hilfeangebot näher bringen zu können.

### *Notfälle u. seelische Belastungen*

In 2017 wurde die Arbeit im Malteser Nordlicht erneut durch einige Notfälle erschwert, z.B. infolge von Überdosen an Drogenkonsum, durch risikoreiche Kombinationen verschiedener Suchtmittel oder Suchtmittelkonsum in Verbindung mit Substitut-Einnahme. Diese Notfälle konnten glücklicherweise rechtzeitig und kompetent bewältigt werden. Notfallsituationen können trotz aller Professionalität, langjährigen Erfahrungen und ausgeglichenem Nähe- / Distanzverhältnis nur schwer verarbeitet werden, wobei der gemeinsame Austausch, z.B. in Dienstbesprechungen und Supervision wichtige und wirksame Hilfen bei der Bewältigung sind. Als oftmals belastend wurden auch psychosoziale Kriseninterventionen bei den häufig seelisch instabilen Klienten erlebt, die u.a. Symptome wie depressive Verstimmungen, Suizidgedanken oder psychotisches Erleben z.B. als Begleit- oder Folgeerkrankung langjähriger Drogenabhängigkeit hatten.



## Interessenpartner – die Gesellschaft

Neben der sehr zeitintensiven Arbeit mit den Klienten unserer Einrichtung blieben uns nur sehr begrenzte zeitliche und personelle Ressourcen für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit. Daher suchten wir auch nach Möglichkeiten, mit Kooperationspartnern gemeinsame Aktionen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zu gestalten. Dies fanden wir nicht nur unter dem Aspekt der Synergieeffekte interessant. Angesichts der Informationsflut in unserer Gesellschaft über kulturelle und soziale Aktionen, sahen wir für gebündelte und fokussierte Aktionen größere Chancen, von der breiten Öffentlichkeit wahrgenommen zu werden, was für unseren Einsatz von Ressourcen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit effektiver ist.

Bei unserer Öffentlichkeitsarbeit war es uns ein besonderes Anliegen, auf die Bedürfnisse der von uns begleiteten Menschen aufmerksam zu machen und zu verdeutlichen, welche Hilfen für sie

erforderlich sind. Dies geht von medizinischen, sozialen und finanziellen Hilfen bis zu dem notwendigen Interesse der Gesellschaft, diese Menschen als Teil der Gesellschaft zu sehen und ihnen die Teilhabe an der Gemeinschaft zu ermöglichen.

Im Rahmen unserer Öffentlichkeitsarbeit wollten wir mit unseren Aktivitäten unterschiedliche Zielgruppen „ansprechen“. Zum einen ging es uns darum potentielle Spender und Sponsoren zu gewinnen, um Sachspenden und finanzielle Zuwendungen zu erhalten. Zum anderen wollten wir mögliche Unterstützer und Ehrenamtliche für uns interessieren und sie zur „Mitarbeit“ bewegen. Des Weiteren wollten wir Studierende vor allem aus dem Fachbereich Soziale Arbeit für Praktika in unserer Einrichtung ansprechen, um sie für diesen Arbeitsbereich zu interessieren und bei ihrer Erlangung von Qualifikation zu begleiten. Schließlich ging es uns auch darum „Fachleute“ anderer Arbeitsbereiche für den Umgang mit unseren Klienten zu sensibilisieren und sie zum Engagement für die Hilfebedarfe und Anliegen unserer Klienten zu motivieren.

Im Hinblick auf Verbesserung der Personalakquise führten wir zusammen mit der Fresenius Hochschule in Hamburg ein Praxisprojekt für das Malteser Nordlicht durch, an dem von März bis

Juli 2017 vier Studierende der Betriebswirtschaft und der Psychologie beteiligt waren. Nach einem ersten Kennenlernen machten sich die Studierenden auf den Weg, um interessante Informationen zum Thema Rekrutierung im sozialen Bereich zusammenzutragen, die Mitarbeitenden in der Einrichtung zu befragen und Jobmessen sowie Online-Plattformen zu recherchieren. Die Studierenden gaben uns verschiedene Handlungsempfehlungen, woraus sich Maßnahmen für die MW Malteser Werke gGmbH herauskristallisierten.

Das Malteser Nordlicht entschied sich in 2017 erneut für die Teilnahme am Projekt SeitenWechsel der Patriotischen Gesellschaft von 1759 zu bewerben. Beim SeitenWechsel handelt es sich um ein spezielles Programm für Führungskräfte der Wirtschaft und Verwaltung, welches vor allem der Persönlichkeitsentwicklung dienen soll und somit auch ihre Führungskompetenz beeinflusst. Die Führungskräfte aus den Unternehmen sind für eine Woche Praktikant in einer sozialen Einrichtung, lernen andere Lebenswelten kennen und werden konfrontiert mit Menschen in sozialer Not, mit Kranken und Sterbenden. Diese nachhaltige Erfahrung, die empathische und kommunikative Fähigkeiten ausbildet, soll den Führungskräften helfen einen sensiblen und souveränen Umgang mit Krisensituationen

zu lernen. In den sozialen Einrichtungen lernen sie alternative Führungsstile kennen, beginnen jenseits gewohnter Führungsmechanismen zu denken und zu handeln. Im Kennenlernen neuer Formen des Zugangs zu Menschen können sie ihre empathischen und kommunikativen Fähigkeiten erweitern. Sie setzen sich dabei mit eigenen Verhaltensmustern, Wertvorstellungen und Vorurteilen auseinander. Im Februar 2017 nahmen wir an der "Marktbörse" dieses Projektes teil, wo sich soziale Einrichtungen vorstellten und die Teilnehmer des Projektes, Führungskräfte aus verschiedenen Unternehmen in Hamburg, sich für Einsatzorte aus den Bereichen Hospizarbeit, Suchthilfe, Wohnungslosenhilfe und Jugendhilfe entscheiden konnten. Bei dieser Börse konnte ein Teilnehmer des Seitenwechsels gewonnen werden. Der interessierte Seitenwechsler, Betriebsleiter bei EUROGATE GmbH & Co. KGaA, KG kam für eine Woche im April 2017 in das Malteser Nordlicht. Er lernte die Klienten in alltäglichen Begegnungen auf dem Gelände kennen und nahm mit dem Einverständnis der Klienten an verschiedenen Gesprächen teil (Beratung, Krisenintervention, disziplinarisches Gespräch etc.). Er erhielt Einblick in die Struktur, in die Konzeption und in die Abläufe des Malteser Nordlichtes. Der Seitenwechsler nahm am „Leben im Malteser Nordlicht“ teil, an der

Tagesstruktur und am Wochenablauf. Er gestaltete gemeinsam mit den Mitarbeitenden die Kochgruppen, die Kreativgruppe und PC-Gruppe. Er hatte vor allem die Gespräche mit den Klienten in den Beratungssituationen aber auch beim Ablauf der Gruppenangebote als interessante Erfahrung erlebt. Für einen Nachmittag wurde ihm eine Hospitation in einer Beratungs- und Kontaktstelle eines Kooperationspartners im Suchthilfesystem (Drob Inn) ermöglicht. Beim Abschluss im Malteser Nordlicht teilte der Seitenwechsler mit, dass ihn die Eindrücke und die Schilderungen der Klienten über ihre Lebenssituation und ihre komplexen Probleme sehr bewegt und nachdenklich gestimmt hätten.

Einer weiteren Seitenwechslerin des Jesus Center e.V. ermöglichten wir für einen Tag im Malteser Nordlicht zu hospitieren. Um unsere konzeptionelle Arbeit kennen zu lernen, hospitierte außerdem eine Mitarbeiterin der gemeinnützigen Wohnheimgesellschaft des Hamburger Fürsorgevereins v. 1948 mbH.

Für das Gewinnen interessierter Freiwilliger / Ehrenamtlicher für ergänzende Aufgaben im Malteser Nordlicht, wurde der Kontakt zu Ehrenamtsbörsen / Freiwilligen-Agenturen gepflegt. Außerdem besuchte uns eine Gruppe Ehrenamtlicher, die sich bereits für die

Aufgaben des Malteser Hilfsdienstes engagierten, um mögliche weitere Aufgaben kennenzulernen. Die Gewinnung von Ehrenamtlichen gestaltet sich für uns allerdings schwierig, da es für die Arbeit mit unseren Klienten einer gewissen Vorerfahrung und Standhaftigkeit bedarf.



Ein für uns immer wieder besonderes Erlebnis sind die Social Days, die wir schon seit einigen Jahren durchführen. Wir führten in 2017, in Kooperation mit dem Malteser Hilfsdienst e.V., 2 Social Days durch. An den Aktionen nahmen Mitarbeiter der Unternehmen Commerzbank AG und Thomson Reuters teil. Den interessierten Mitarbeitern der Unternehmen wurde zunächst mit einem Einführungsvortrag ein Einblick in die Lebenswelt drogenabhängiger obdachloser Menschen und ihrer vielfältigen Problemen vermittelt. Wir hofften auf diese Weise ein Verständnis für die Entstehungsbedingungen von Abhängigkeit und Obdachlosigkeit zu erreichen.

Wir wollten außerdem die Teilnehmer der Social Days auf sich ergebende mögliche Begegnungen mit Klienten unserer Einrichtung vorbereiten sowie ihnen Berührungspunkte nehmen und eine vorurteilsfreie Begegnung mit diesen Menschen und ihrer anderen Lebenswelt ermöglichen. Außerdem stellten wir in der Einführung die konzeptionelle Arbeit des Malteser Nordlichtes dar. Der praktische Teil der Tage war dann geprägt von Renovierungs- und Streifarbeiten im Aufenthaltsraum sowie in Klientenzimmern und weiteren handwerklichen Aufgaben wie Bauen eines Holzschrankes für draußen, eines Regales für einen Lagerraum und Erneuern von Teilen der Holzstege. Neben den engagierten Mitarbeitern der Unternehmen halfen auch ein paar Klienten bei den Arbeiten mit. So kam es an den jeweiligen Social Days zu Begegnungen zwischen den Teilnehmern der Unternehmen und unseren Klienten. Es fand ein interessierter Austausch bezüglich der unterschiedlichen Lebenswelten statt und die Begegnung wurde beidseitig als sehr positiv erlebt.

In einer Abschlussrunde bei Kaffee, Tee und Kuchen äußerten sich alle zufrieden mit dem jeweiligen Social Day. Im Malteser Nordlicht sind wir sehr dankbar für die tatkräftige Unterstützung durch die Mitarbeiter aus den Unternehmen Commerzbank AG und Thomson Reuters.



Für uns sind die oben beschriebenen Besuche und das Engagement Außenstehender Anlässe, unseren Aufgabenbereich aus anderen Blickwinkeln kritisch zu betrachten und unsere Handlungsweisen zu reflektieren.

## Interessenpartner – die Kooperationspartner

Wir pflegen einen guten Kontakt zu den in der Suchtkrankenhilfe tätigen Ärzten, Ambulanzen, Kliniken, Beratungsstellen, Kontaktstellen, niedergelassenen Therapeuten, etc., um unseren Klienten möglichst barrierefrei den Zugang zu deren Angeboten zu ermöglichen. Mit Einverständnis des Klienten findet mit den behandelnden Institutionen, Personen etc. ein Austausch statt, um z. B. Behandlungen zu unterstützen. Wir stellen Kontakte auch zu den anderen medizinischen Behandlungsangeboten her, um den Klienten Hemmschwellen zu nehmen, sich in Behandlung zu begeben, falls sie z.B. Beschwerden / Symptome von Begleiterkrankungen haben.

Eine gute Kooperation gibt es seit 2008 mit dem niedergelassenen Facharzt für Allgemeinmedizin Peter Zamory. Diese Kooperation, für die wir sehr dankbar sind, ermöglicht den Klienten einen niedrigschwelligen Zugang zur medizinischen Behandlung. Unsere Klienten sind in seiner Praxis willkommen und er führt bei Bedarf eine ärztliche Sprechstunde im Malteser Nordlicht durch. Mit Einverständnis des Klienten finden gemeinsame Gespräche und ein Austausch über den Hilfebedarf des Klienten statt. Im Herbst konnte im Malteser Nordlicht mit Hilfe von Herrn Zamory erneut eine Impfaktion für Klienten und Mitarbeiter organisiert werden. Herr Zamory bot Impfberatung und verschiedene Schutzimpfungen gegen Hepatitis, Tetanus, Grippe etc. an. Einige Klienten ließen sich impfen.

In Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle KODROBS Altona wurde Klienten, die intravenös konsumierten, ein Spritzentausch angeboten, um die weitere Verbreitung von Infektionskrankheiten wie Hepatitis und HIV zu ver-

hindern. Außerdem wurden diese Klienten, die noch konsumierten oder Beikonsum hatten, motiviert, die entsprechenden Konsumräume der Kooperationspartner z.B. im Drob Inn oder bei KODROBS zu nutzen, um unter hygienischen Bedingungen und unter einer gewissen Kontrolle zu konsumieren, statt im öffentlichen Raum und verbunden mit gesundheitlichen Risiken.

Ein wichtiger Kooperationspartner war für uns erneut die Suchtambulanz Altona der Asklepios Klinik Nord. Ein sehr großer Teil unserer Klienten wurde in dieser Ambulanz substituiert, so dass ein regelmäßiger Austausch vor allem mit ihren Ärzten im Alltag sinnvoll war. Außerdem trafen sich die sozialpädagogischen Kräfte des Malteser Nordlichtes mit dem Team der Ambulanz Altona zu einem Austauschgespräch, um die Kooperation zu fördern.

Im Rahmen einer Sozialpädagogenbesprechung des Malteser Nordlichtes fand ein Austauschtreffen mit Mitarbeitenden des Assessment- und Behandlungszentrum von Jugendhilfe e.V. statt.

Der Austausch mit den bisherigen Kooperationspartnern und Kontakte zu neuen Gesprächspartnern bzw. möglichen Kooperationspartnern war uns in 2017 und ist uns auch in Zukunft sehr wichtig. Wir sind Mitglied bei der Hamburgischen Landesstelle für Suchtfragen e.V. und nahmen regelmäßig an

deren Gremien Mitgliederversammlung, Fachausschuss (FA) Drogen, am FA Alkohol, am Fachforum Sucht und am Arbeitskreis (AK) Vielfalt teil. Hinzu kommt unsere regelmäßige Teilnahme am „Fachgremium Eingliederungshilfe“, im AK „Berichtswesen / ICF“ und im AK „Wohnungslosigkeit und Gesundheit“ der „Koordinierungsstelle Gesundheitliche Chancengleichheit Hamburg“ der Hamburgischen Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e.V. (HAG). Außerdem sind wir im BADO e.V. und im Landesverband Hamburger Straffälligenhilfe e. V. jeweils Mitglied und nehmen an den entsprechenden Sitzungen teil.

Des Weiteren waren wir zu verschiedenen Eröffnungs- und Jubiläumsveranstaltungen sowie zu Veranstaltungen von Kooperationspartnern eingeladen, die von unserer Einrichtung zum größten Teil auch wahrgenommen wurden.

Ein enger und gelebter Austausch mit dem Malteser Hilfsdienst (MHD) ist uns ein wichtiges Anliegen. So kooperierten wir auch in 2017 im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und bei der Durchführung von Social Days. Außerdem führte der Malteser Hilfsdienst einen Erste-Hilfe-Kurs für das Personal unserer Einrichtung durch, was ein regelmäßiger Bestandteil unseres internen Fortbildungsangebotes ist.

## Interessenpartner – die Trägerin

Der Malteser Ordensleitsatz „Tuitio fidei et obsequium pauperum“ (Bezeugung des Glaubens und Hilfe den Bedürftigen) ist die Grundlage für folgende Leitsätze, die die fundamentalen Prinzipien der MW Malteser Werke gGmbH beschreiben und die wir im Malteser Nordlicht leben:

1. Wir stellen den Menschen in den Mittelpunkt unserer Arbeit.
2. Wir gehören zur Gemeinschaft der Malteser.
3. Wir stellen uns neuen Aufgaben.
4. Wir gehen verantwortlich mit den uns anvertrauten Mitteln um.

### *Grundlage der Arbeit: Menschenbild*

Unsere Arbeit ist geprägt von einem christlichen Menschenbild. Unser Leitbild „Tuitio fidei et obsequium pauperum“ beinhaltet die Aussage „Hilfe den Bedürftigen“. Dies bedeutet für uns jedem „Gestrandeten“, jedem auf der Straße lebenden Menschen, dessen Leben von Drogen bestimmt wird, soll wieder eine Chance gegeben werden, sich zu erholen, sich zu stabilisieren und neue Perspektiven zu entwickeln.

Dabei stellen wir den Menschen und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt

unserer Arbeit. Jeder Mensch ist einzigartig und steckt voller Möglichkeiten. Diese Ressourcen zu erkennen und zu fördern ist uns wichtig, um dem suchtkranken Menschen erste Schritte auf dem Weg „Raus aus dem zerstörerischen Suchtmittelkonsum“ hin zu einem suchtmittelfreien und selbstbestimmten Leben zu ermöglichen. Daher werden in der ersten Zeit nach der Aufnahme mit Hilfe des „Erfassungsbogens Ressourcen“ u. a. die Fähigkeiten und Stärken des Klienten ermittelt und analysiert. Unter Berücksichtigung dieser Ressourcen wird gemeinsam mit dem Klienten ein Hilfeplan erstellt. Anhand der darin gewünschten Zielvorstellungen der Klienten werden die entsprechenden Maßnahmen ausgerichtet.

### *Grundlage der Arbeit: Verständnis von Suchtmittelabhängigkeit*

Wir verstehen Suchtmittelabhängigkeit als körperliche und seelische Erkrankung, die die betroffene Person körperlich, seelisch und geistig beeinträchtigt bis hin zu schwerwiegenden Begleit- oder Folgeerkrankungen. Sucht kann das Wesen und die Persönlichkeit verändern, die betroffene Person selbst und ihr soziales Umfeld finanziell und sozial schädigen oder sogar zerstören. Suchtmittelabhängigkeit belastet zwischenmenschliche Beziehungen und kann zu Trennungen führen, so dass der abhängige Mensch vereinsamen

kann und sich am Rande der Gesellschaft oder außerhalb aufhält.

Die Suchtproblematik lässt sich nicht auf eine Ursache reduzieren. Vielmehr hat Abhängigkeit oft eine Vielzahl von unterschiedlichen Ursachen und entsteht im Kontext Mensch, Suchtmittel und Gesellschaft. Genetische Faktoren, entwicklungs-, lebens- und umweltbedingte Einflüsse auf das Individuum, gesellschaftliche und soziale Aspekte sowie das Abhängigkeitspotential psychoaktiver Substanzen zählen zu den Entstehungsbedingungen einer Abhängigkeitserkrankung.

### *Unterstützung durch die Trägerorganisation*

Der Kontakt mit den anderen Angeboten und Einrichtungen der MW Malteser Werke gGmbH, die bundesweit tätig sind, ist für unsere Arbeit sehr wichtig. Wir erlebten auch 2017 den Austausch mit unseren Kollegen sowohl auf Mitarbeiter- als auch auf Leitungsebene als sehr hilfreich, bereichernd und stärkend. Qualitätszirkel, Leitertagungen, Abteilungstreffen, Fortbildungen, persönliche Begegnungen und Besprechungen boten, neben dem Austausch per Telefon oder Email, Möglichkeiten, neue Ideen zu entwickeln und sich gegenseitig zu unterstützen. Insbesondere die Kontakte und Treffen innerhalb der Malteser Suchthilfe wur-

den dafür genutzt, sich über „Suchtthemen“ auszutauschen. In Bezug auf das Thema Personalentwicklung wurden erneut Hospitationen vereinbart und den Mitarbeitern angeboten.

Die fachliche Unterstützung durch die Leitung der Fachabteilung Jugend und Soziales sowie die Unterstützung durch die Geschäftsführung der MW Malteser Werke gGmbH waren auch im zurückliegenden Jahr erneut sehr wichtig bei der Organisationsentwicklung des Malteser Nordlichtes.



### *Finanzierung*

Es handelt sich beim Malteser Nordlicht um ein teilstationäres Angebot. Das Malteser Nordlicht erhält von der Freien und Hansestadt Hamburg pro Klient der Einrichtung einen Tagessatz,

mit dem die Unterbringung und die Betreuung der Klienten (inklusive notwendiger Verwaltungsarbeiten und Investitionskosten) finanziert werden müssen.

Im Aufnahmeverfahren wird ein Kostenantrag bei der zuständigen Behörde gestellt; für die Klienten wird der Aufenthalt als Eingliederungshilfe finanziert. In der Regel erfolgt von der zuständigen Behörde für drei Monate die Kostenübernahme; ein Verlängerungsantrag ist laut Hilfeplanung möglich.

### *„Drittmittel“/ Spenden*

Das Malteser Nordlicht ist sowohl auf Sachspenden als auch auf finanzielle Zuwendungen angewiesen.

---

### **Spendenkonto:**

MW Malteser Werke gGmbH  
Bank für Sozialwirtschaft Köln  
IBAN: DE17 3702 0500 0002 8363 00  
BIC: BFSWDE33XXX  
Stichwort: **"Spende Malteser Nordlicht"**

---

Dankbar waren wir für die Sachspenden (Bekleidung, Haushaltswäsche, Geschirr, etc.), die von verschiedenen Menschen, die auf unsere Arbeit aufmerksam geworden waren, im Malteser Nordlicht abgegeben wurden bzw. die wir bei ihnen abholen konnten. Eine neue Möglichkeit Sachspenden zu erhalten, war die Aufnahme unseres „Hilfesuchs“ auf der Website des Vereins

DER HAFEN HILFT! So wurden die Helfer des Vereins aber auch andere Personen, die unsere Einrichtung noch nicht kannten, auf uns aufmerksam und boten vor allem Sachspenden an (Geschirr, Haushaltsartikel, Möbel etc.). Sehr hilfreich waren auch die regelmäßigen Lebensmittelspenden der Hamburger Tafel (Gemüse, Obst, etc.), die wir u.a. für die Kochgruppen nutzen konnten.

Sehr erfreut waren wir auch über das erneute „Adventspaket“ mit einem Buch, Adventsschmuck, Hygieneartikel und Süßem für unsere Klienten, welches wir alljährlich von der Mutter eines ehemaligen Praktikanten erhalten.

Als besonderen Unterstützer unseres Projektes erleben wir Herrn Hufschmidt, dem ehemaligen Leiter der Hamburger Malteser Hospizarbeit. Er organisierte Sach- und Geldspenden für das Malteser Nordlicht, für die wir sehr dankbar sind.

Über die erneute finanzielle Zuwendung vom Inner Wheel Club Hamburg-Süd waren wir sehr erfreut und dankbar. Damit konnten wir Hygieneartikel und Unterwäsche sowie Socken für die Erstausrüstung der neu aufgenommenen Klienten kaufen.

Sehr hilfreich war auch eine Troncmittel-Zuwendung des Bezirkes Altona, die wir nach einer Beantragung erhalten hatten und für die Anschaffung eines gewerblichen Trockners einsetzten.

Für die finanziellen Zuwendungen einzelner Personen, die so die Arbeit mit den Klienten unterstützten, sind wir sehr dankbar. Beispielsweise erhielten wir von einer älteren Dame zum wiederholten Male eine Geldspende. Es freut uns sehr, dass sie erneut an unsere Klienten gedacht hatte. Mit der Geldspende wurden für unsere Klienten kleine Geschenke zu Ostern und zum Geburtstag sowie die Anschaffung von Materialien für Freizeitgestaltung ermöglicht. Unsere Klienten freuten sich sehr, als sie zu Ostern und zum Geburtstag eine Aufmerksamkeit erhielten, weil sie oft, fern von ihrer Familie, seit Jahren keine Geschenke erhalten und lange Zeit diese Anlässe nicht mehr gefeiert hatten. Die Geschenke sollten vor allem einen symbolischen Charakter haben. Erfreut und sehr dankbar waren wir über eine erneute sehr großzügige Geldspende von der Familie eines Teilnehmers am Social Day 2013, mit der wir, auf Wunsch der Familie, die Gestaltung der Weihnachtsfeier, inklusive der Geschenke für die Klienten, organisieren konnten. Die Klienten waren bewegt und freuten sich, dass es einer „fremden“ Person und deren Familie wichtig war, ihnen im Malteser

Nordlicht ein schönes Weihnachtsfest zu ermöglichen. Im Nachgang zu den Social Days der letzten Jahre erhielten wir zum Jahreswechsel 2017 / 2018 von einem Teilnehmer der Commerzbank AG eine großzügige Geldspende, für die wir sehr dankbar sind und die wir in die Arbeit mit unseren Klienten hilfreich einsetzen können.

---

### Spender in 2017:

**gmPlan**



**HAMBURGER TAFEL**<sup>gGmbH</sup>



**DER HAFEN HILFT!**

## Unser Qualitätsmanagement

Die Malteser betreuen, behandeln, pflegen und begleiten hilfebedürftige Menschen. Der damit verbundenen hohen Verantwortung stellen sich die Malteser, indem sie alles daransetzen, den ihnen Anvertrauten die bestmögliche Hilfe zu bieten. Daher wird Qualität bei den Maltesern großgeschrieben. Sie haben in den verschiedenen Bereichen differenzierte Formen des Qualitätsmanagements (QM) entwickelt.

### *Qualitätsentwicklung bei der MW Malteser Werke gGmbH*

Dezentrale Strukturen, soviel Entscheidungsspielraum wie möglich vor Ort, wirtschaftliches Handeln und die Gewissheit, dass die Qualität der Arbeit sichergestellt ist, sind einige Gründe, warum die MW Malteser Werke gGmbH ab 1997 in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach DIN EN ISO 9001 eingeführt und extern zertifiziert lassen haben.

Unternehmenskonzept und Qualitätsmanagement-Handbuch bilden den Rahmen. Den Besonderheiten vor Ort wird durch ein einrichtungsspezifisches Qualitäts-ABC Rechnung getragen. Qualitätsbeauftragte sichern vor Ort in Abstimmung mit ihrer Leitung die Umsetzung. Der jährliche Qualitäts-

zirkel und die QMS-Bewertung vernetzen die Arbeit und unterstützen die Verbesserungsbemühungen ohne dass jeder „das Rad neu erfindet“.

### *Qualitätsentwicklung im Malteser Nordlicht*

Das Malteser Nordlicht hat seit 2004 ein QMS und einen Qualitätsmanagementbeauftragten, der regelmäßig an den Qualitätszirkeln teilnimmt. Die einzelnen Prozesse in der Einrichtung werden analysiert, dokumentiert und ständig verbessert. Außerdem wurde ein einrichtungsspezifisches Qualitäts-ABC erstellt, welches aus den Ablaufbeschreibungen und spezifischen Formularen der Einrichtung besteht. Zusammen mit dem Qualitätsmanagement-Handbuch dient das Qualitäts-ABC den Mitarbeitern zur Orientierung, damit sie trotz individueller Arbeitsstile die Prozesse in gleichbleibender Qualität gestalten können. Diese Veränderungen dienen der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und sind Schritte auf dem Weg zur Rezertifizierung. Ziel der gesamten Maßnahmen ist die Qualität unserer Arbeit zu verbessern, um unseren Klienten die bestmögliche Unterstützung in optimaler Qualität anbieten zu können und um den Anforderungen der Auftraggeberin gerecht zu werden.

Unser Qualitätsbeauftragter kümmert sich in Abstimmung mit der Leitung um die Umsetzung des QMS vor Ort. Er nimmt u.a. am jährlichen Qualitätszirkel der MW Malteser Werke gGmbH teil, was auch der Vernetzung der Arbeit innerhalb der Malteser Werke dient. Außerdem ist er ausgebildeter Interner Auditor, macht regelmäßig dazu weitere Fortbildungen und sammelte seitdem bei internen Audits anderer Einrichtungen der MW Malteser Werke gGmbH wichtige Erfahrungen.

Die Mitarbeiter der Einrichtung wurden regelmäßig in internen Fortbildungen zum Thema QMS geschult. Außerdem wurden in einem internen Audit die umgesetzten QM-Maßnahmen auf Wirksamkeit überprüft.

Bei der Trägerin MW Malteser Werke gGmbH und in einigen ihrer Einrichtungen / Angebote wurden in 2016 externe Audits zur Überprüfung der Zertifizierung durchgeführt. Das Malteser Nordlicht gehörte zu den extern erfolgreich auditierten Einrichtungen.

Die Trägerin MW Malteser Werke gGmbH und ihre Einrichtungen / Angebote, auch das Malteser Nordlicht, behielten das Zertifikat. In 2017 wurde dann erneut ein internes Audit durchgeführt zur Vorbereitung auf ein externes Audit in 2018.



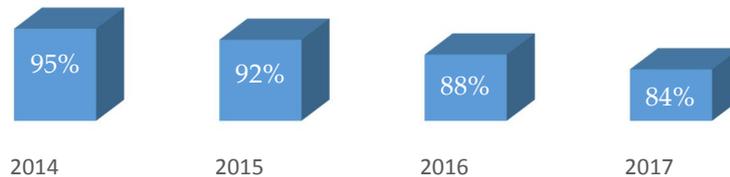
## Das Malteser Nordlicht in Zahlen

Zum besseren Verständnis der folgenden Diagramme sei angemerkt, dass die Summe der Prozentzahlen immer 100% ergibt, wobei es rundungsbedingt zu marginalen Abweichungen kommen kann. Davon ausgenommen sind lediglich die Diagramme zur „Auslastungsquote“ sowie „Infektionserkrankungen“.

### *Betreuungen*

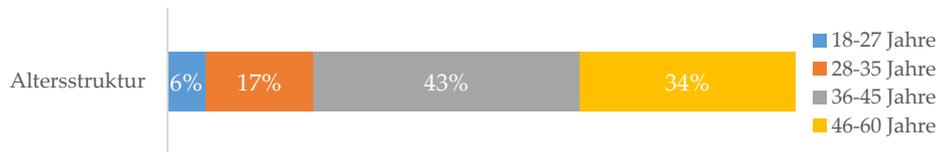
Im Jahr 2017 gab es 155 Betreuungen. Es handelte sich um 134 Männer, die in der Einrichtung betreut wurden. 22 Männer waren aus 2016 übernommen worden. Im Jahr 2017 wurden 129 Betreuungen beendet. In den 129 beendeten Betreuungen gab es 100 Klienten, die 1 x betreut wurden, 13 Klienten wurden 2 x betreut und 1 Klient wurde 3 x betreut. 26 Klienten wurden ins Jahr 2018 übernommen. Die Auslastung der 26 Betten lag im Jahr 2017 bei 84% und ist somit geringer im Vergleich zum Vorjahr (88%).

### Auslastungsquote



### *Altersstruktur*

Das Malteser Nordlicht nimmt ausschließlich erwachsene Klienten auf. Im Jahr 2017 hat sich die Anzahl der Betreuungen mit Klienten in der Altersgruppe 18 – 27 Jahre (2017: 6%) etwas verringert im Vergleich zu den Vorjahren (2016: 7%; 2015: 10%; 2014 13%). Zudem sank die Anzahl der Betreuungen von Klienten in der Altersgruppe 28 - 35 Jahre deutlich von 27% im Jahr 2016 auf 17% im Jahr 2017 (2015: 29%). Eine deutliche Zunahme gab es dagegen sowohl in der Altersgruppe 36 - 45 Jahre mit 43% der Betreuungen (2016: 35%; 2015: 35%), als auch in der Altersgruppe 46 – 60 Jahre mit 34% der Betreuungen (2016: 31%; 2015: 26%). Außerdem gab es einen Klienten, der älter als 60 Jahre alt war. Es hat eine leichte Verschiebung zu den älteren Jahrgängen gegeben.



### *Nationalität*

2017 waren in der überwiegenden Anzahl der Betreuungen die Klienten deutscher Nationalität (92%), ähnlich wie im Vorjahr (2016: 91%). Nur in einem geringen Teil der Betreuungen (1%) waren die Klienten aus anderen Mitgliedsstaaten der EU oder hatten eine andere Staatsbürgerschaft (6%).

### *Aktueller Familienstand*

Die im Jahr 2017 entlassenen Klienten gaben zum Familienstand Folgendes an:

- 84% waren ledig
- 13% waren geschieden
- 2% waren verheiratet
- 1% war verwitwet

Die meisten unserer Klienten hatten wenig soziale Kontakte und litten unter Einsamkeit. Oftmals hatten ihre Suchterkrankung und die damit verbundenen sozialen und finanziellen Folgen in der Vergangenheit die zuvor geführten Partnerschaften / Ehen stark belastet und zum Scheitern der Beziehungen beigetragen. Insbesondere die Klienten, die schon länger suchtkrank waren, hatten Schwierigkeiten neue soziale Kontakte aufzubauen und diese zu pflegen. Somit hatten die meisten der Klienten keine partnerschaftlichen Bezüge und damit verbunden auch keine Unterstützung durch eine Partnerschaft.

#### **Leibliche Kinder**

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| 62% | hatten keine Kinder                 |
| 23% | hatten 1 leibliches Kind            |
| 8%  | hatten 2 leibliche Kinder           |
| 7%  | hatten 3 leibliche Kinder oder mehr |

#### **Aufenthaltort der minderjährigen Kinder**

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| 45% | beim anderen Elternteil           |
| 2%  | in öffentl. Erziehungseinrichtung |
| 13% | im eigenen Haushalt               |
| 40% | an sonstigen Aufenthaltsorten     |

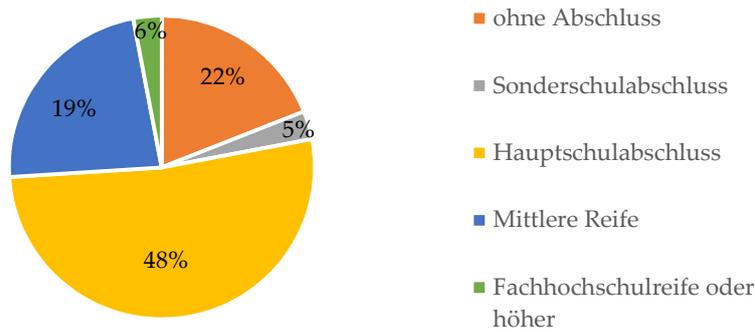
In Bezug auf Kinder teilten in 62% der Betreuungen die Klienten mit, keine Kinder zu haben. Von einem Kind berichteten 23%, 8% gaben zwei Kinder an und 7% teilten mit drei oder vier Kinder zu haben. Von den Klienten, die Kinder hatten, gab es nur wenige, die während des Aufenthaltes im Malteser Nordlicht noch Kontakt zur (ehemaligen) Partnerin / Kindesmutter und dem Kind / den Kindern hatten. In 45% der Betreuungen berichteten die Klienten, die eigene Kinder angegeben hatten, dass die minderjährigen Kinder beim anderen Elternteil lebten. Bei 2% lebten die Kinder in öffentlichen Erziehungseinrichtungen und bei 40% an sonstigen Aufenthaltsorten. Keines der Kinder lebte in einer Pflegefamilie. In BADO-Abfrage wird der Aufenthaltsort der nicht im Haushalt des Klienten lebenden Kinder erfasst, so dass man auch verstehen könnte, es handelt sich um erwachsene Kinder, die in ihrem eigenen Haushalt leben. Daher wurden entsprechende Daten eingegeben. In der von einem Institut erstellten Auswertung ist dann hingegen von der Anzahl der minderjährigen Kinder im eigenen Haushalt die Rede, so dass es wie Fehler in der Dateneingabe aussieht, aber stattdessen eine Differenz zwischen der Begrifflichkeit in der Abfrage und der Auswertung ist.

Viele Klienten hatten keinen Kontakt zu den Kindern, weil die Kindesmutter sich getrennt hatte und sie selbst und / oder das Jugendamt den Kontakt zum Kind unterbunden hatte wegen Unzuverlässigkeit des Klienten, wegen aktuellem Suchtmittelkonsum und damit verbundenem Risiko für das Kind, wegen Aggressionen gegen die Kindesmutter, usw. Andere Klienten hatten keinen Kontakt zur Partnerin und dem Kind, weil sie sich schämten, weil sie keine Verantwortung übernehmen konnten, weil sie schon mit dem „Kümmern um sich selbst“ überfordert waren, etc. In den Fällen, wo es noch Kontakt zur Partnerin und dem Kind gab, gestaltete sich dieser Kontakt schwierig und es war daher besonders wichtig sensibel mit den Klienten diesen Kontakt zu reflektieren, mögliche Risiken für das Kindeswohl zu erkennen und daraus resultierende Handlungsschritte zu gehen.

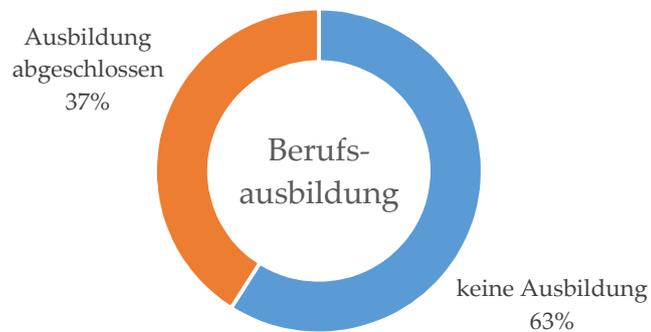
### *Höchster Schulabschluss und Berufsausbildung*

In der Hälfte der Betreuungen aus 2017 hatten die Klienten einen Hauptschulabschluss (48%). 22% hatten keinerlei Schulabschluss, 5% machten einen Sonderschulabschluss, 19% hatten die Mittlere Reife und 6% einen höheren Abschluss erreicht. Da viele Klienten bereits in der Jugend Suchtmittel konsumierten, waren ihre Möglichkeiten schulische Qualifikationen zu erlangen von Schwierigkeiten / Folgen durch den Suchtmittelkonsum begleitet. Trotz der Schwierigkeiten hatten fast 3/4 der Klienten einen Schulabschluss erreicht, wenn auch die meisten Klienten nur eine geringe schulische Qualifikation hatten.

## Schulabschluss



Bei der Berufsausbildung ergibt sich ein geteiltes Bild. 37% der betreuten Klienten haben eine abgeschlossene Ausbildung, 63% nicht. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl der Klienten, die ohne Berufsabschluss ist, geringfügig erhöht (2016: 59%).

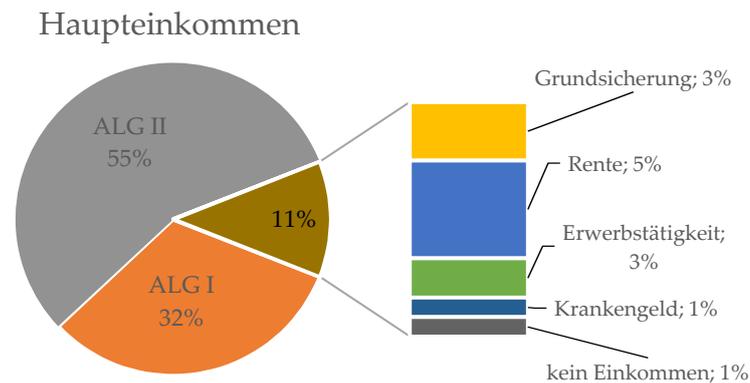


Ein fehlender Schulabschluss oder Sonderschulabschluss waren schwierige Voraussetzungen eine berufliche Qualifikation zu erhalten. Auch der vorhandene Hauptschulabschluss, der oft trotz schlechter Noten noch erreicht werden konnte, erhöhte die Chancen einen Ausbildungsplatz zu finden und den Anforderungen der Berufsausbildung nachzukommen nur wenig. Der fortgesetzte Suchtmittelkonsum hatte ebenfalls negative Auswirkungen auf die Berufsausbildung und den erforderlichen Abschluss. Diese fehlende wichtige berufliche Qualifikation war später regelmäßig eins der Hindernisse bei der Vermittlung in den Arbeitsmarkt.

Die unzureichende berufliche Qualifizierung ist neben der aktuellen Suchtproblematik auch aktuell eine Barriere für eine mögliche berufliche Teilhabe. Um den Klienten berufliche Teilhabe zu ermöglichen, ist unserer Ansicht nach, neben einer „vorgeschalteten“ und „langfristig begleitenden“ Suchtbehandlung, auch die Qualifizierung der suchtkranken Menschen erforderlich.

### *Haupteinkommen*

Etwas mehr als die Hälfte (55%) der Klienten bezogen ALG II und fast ein Drittel (32%) ALG I. 3% bezogen Grundsicherung und 5% bezogen Rente. 3% hatten ein Einkommen aus einer Erwerbstätigkeit und 1% Krankengeld. 1% war völlig mittellos.

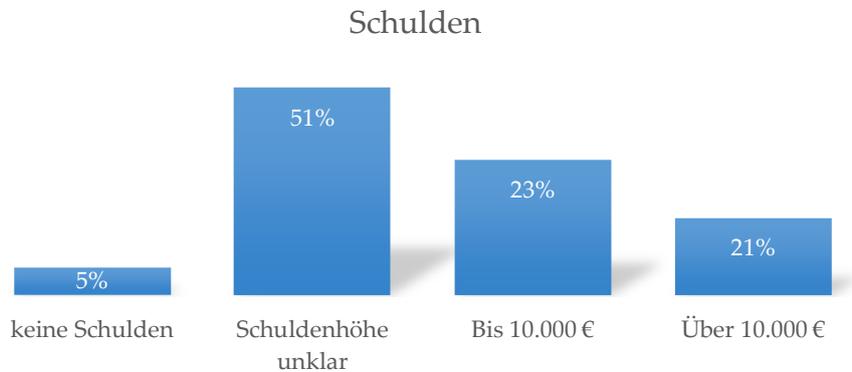


Somit erhielten die meisten Klienten Transferleistungen und hatten u.a. dadurch auch keine Tagesstruktur durch berufliche Teilhabe. Im Vergleich zum Vorjahr (2016: 65%) hatte sich die Anzahl der Klienten mit ALG II-Bezug etwas verringert. Es waren aber nach wie vor sehr viele Klienten schon länger arbeitslos, was zum einen mit ihrer schlechten gesundheitlichen Situation wegen der Suchterkrankung und der damit verbundenen Einschränkung der Arbeitsfähigkeit zusammenhängen kann.

Zum anderen kann aber auch ein Mangel an Qualifikation und Lücken im Lebenslauf, z.B. wegen Haftstrafen, mit zu ihrer langen Arbeitslosigkeit beigetragen haben. Um ihnen die Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen, müssten sowohl medizinische und suchttherapeutische Behandlungen erfolgen als auch Schritte zur Förderung der Arbeitsfähigkeit, zur Verbesserung der Qualifikation und zur Integration in individuell „angepasste“ Arbeitsprozesse.

## Schulden

In 95% der Betreuungen waren sich die Klienten der Tatsache bewusst, dass sie Schulden haben. Jedoch konnten in 51% der Betreuungen die Klienten nicht näher präzisieren, wie hoch diese sind. Die Drogenabhängigkeit hatte bei einem erheblichen Teil der Klienten zu einer Verschuldung geführt. So teilten 23% mit bis zu 10.000€ Schulden zu haben und 21% hatten mehr als 10.000€ Schulden.



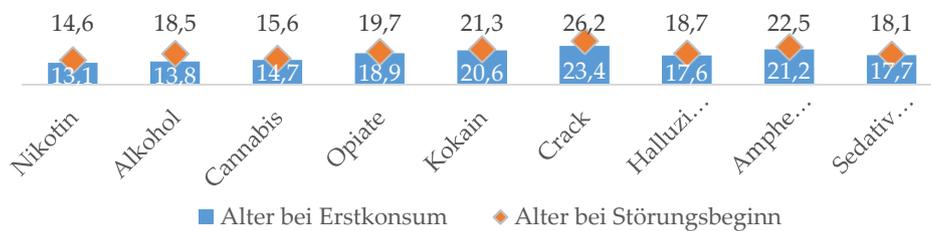
Drogenabhängigkeit ist u.a. durch das Beschaffen illegaler Drogen oft eine kostenintensive Sucht. Hinzu kommen häufig Mietschulden und offene Geldstrafen wegen Delikte, z.B. in Zusammenhang mit der Drogenabhängigkeit. Durch die langjährige Suchterkrankung einiger Klienten und den damit verbundenen sozialen Folgen wie Haftaufenthalte, Verlust von Wohnungen, Phasen von Obdachlosigkeit etc., hatten diese Klienten zeitweise keine Post mehr bezogen, hatten Unterlagen zu den Schulden verloren und zum Teil auch keinen Überblick mehr über ihre Schulden und die finanzielle Situation. Wir versuchten mit diesen Klienten „Ordnung zu schaffen“ bei den noch vorhandenen Unterlagen und versuchten sie beim Besorgen von Unterlagen sowie Schufa-Auskünften zu unterstützen.

Gelegentlich konnten wir auch bei der Regelung von Ratenzahlungen „vermitteln“, z.B. bei offenen Geldstrafen. Es war selten möglich Klienten auf eine bevorstehende Schuldnerberatung vorzubereiten, z. B. beim Erarbeiten einer „Übersicht“. Dies war nur möglich, wenn bei Klienten der Wunsch bestand das Schuldenproblem anzugehen und wenn sie versuchten mitzuwirken. Bei vielen der Klienten ist aber die Schulden-Bearbeitung erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich wegen z.B. akuter psychischer Belastungen, dringender vorrangiger Problematik.

ken oder noch vorhandenem Suchtmittelkonsum. Die erhebliche finanzielle Belastung bei vielen der Klienten ist als langfristiges Problem anzusehen, was bei dem Erarbeiten einer Perspektive mitberücksichtigt werden muss. Insbesondere Mietschulden waren in Bezug auf die Wohnungssuche ein ganz erhebliches Hindernis.

### *Beginn des Suchtmittelkonsums*

Bei den Angaben zu Fragen des Erstkonsums von Suchtmitteln fällt auf, dass bei vielen der Klienten der Konsum von Nikotin bereits im Alter von 13 Jahren (Pubertät) begann. Als weitere Suchtmittel im Jugendalter wurden oft Alkohol und Cannabis angegeben. Halluzinogene und der missbräuchliche Konsum illegal erworbener Sedativa / Hypnotika wurden von vielen Klienten dann erst zum Ende des Jugendalters ausprobiert. Mit dem Konsum von Opiaten wurde erst zu Beginn der Volljährigkeit angefangen. Bei den Drogen Kokain, Amphetamine und Crack war das „Einstiegsalter“ das Jung-Erwachsenenalter. Angesichts dieser Daten kann man vermuten, dass bei den Klienten des Malteser Nordlichtes die „legalen Drogen“ wie Nikotin und Alkohol in der Jugend „Einstiegsdrogen“ waren für den Konsumbeginn illegaler Drogen, zunächst von Cannabis und später weiterer Drogen.



Der frühe Erstkonsum unterschiedlicher Suchtmittel führte bei vielen Klienten dann bereits im Jugendalter zu einem Störungsbeginn.

So gab es bei diesen Klienten bereits während der Jugendzeit gesundheitliche Störungen und / oder Abhängigkeitssymptome in Verbindung mit dem Konsum von legalen Drogen wie Nikotin und der illegalen Substanz Cannabis. Gesundheitliche Belastungen durch den missbräuchlichen Konsum illegal erworbener Sedativa / Hypnotika, durch Konsum von Alkohol, Halluzinogenen, Opiaten, Kokain, Amphetaminen und Crack, traten entsprechend dem Alter des Erstkonsums erst im Jung-Erwachsenenalter auf. Der frühe Störungsbeginn durch unterschiedliche Substanzen, noch in der Pubertät und während üblicher Schul- und Ausbildungszeiten, war für die Persönlichkeitsentwicklung der Klienten, für ihre Gesundheit,

für den Aufbau eines „sozialen Netzes“ sowie für ihre schulische und berufliche Qualifikation eine gravierende Belastung, deren Folgen sich durch ihre Biografien ziehen.

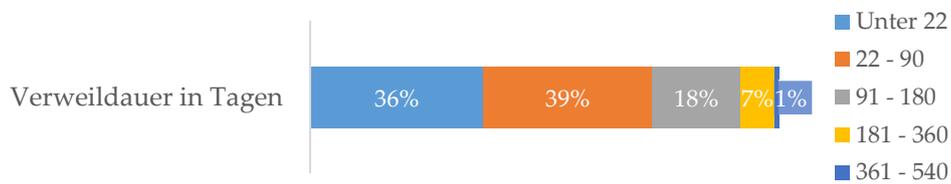
### *Infektionserkrankungen (Mehrfachnennungen waren möglich)*

- 7% gaben eine HIV-Infektion bekannt
- 46% gaben eine Hepatitis-C-Infektion bekannt

Insbesondere intravenös drogenkonsumierende Menschen haben ein hohes Risiko die o.a. Infektionen zu bekommen, z.B. durch gemeinsames Nutzen einer Spritze. Befragt zum Vorhandensein einer HIV-Infektion teilten nur 6% der Klienten mit, dass sie eine Infektion haben. Auf die Frage nach einer vorhandenen Hepatitis-C-Infektion teilten 45% mit infiziert zu sein. Wir gehen jedoch davon aus, dass ein Teil der Klienten sich nicht im Klaren war über eine vorhandene Infektion oder sie verschweigen wollte, z.B. aus Scham. Wir gehen auch davon aus, dass viele Klienten zusätzlich eine Hepatitis-B-Infektion haben, was jedoch nicht in der Statistik erfasst wird. Wir erfuhren oft erst später, z.B. durch angeforderte Arztberichte, von den Infektionen. Manchmal hatten wir anhand von Krankheitssymptomen eine Infektionskrankheit vermutet. Das Verhalten der Klienten ist in Zusammenhang mit der immer noch in unserer Gesellschaft vorkommenden Diskriminierung von Menschen mit HIV-Infektionen oder Aids-Erkrankungen zu sehen. Vermutlich wurden aus Angst vor Ausgrenzung keine korrekten Angaben gemacht. Wenn Infektionen mit HIV, Hepatitis C oder B bekannt waren, machten wir spätestens dann dies auch zum Inhalt der Beratungsgespräche. Wir wollten sie zum einen für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Infektion sensibilisieren, z.B. Infektionsrisiko und Schutz für andere Personen beachten. Zum anderen wollten wir sie für Behandlungen motivieren und in adäquate Behandlungsmöglichkeiten vermitteln. Ansonsten fand das Thema sowohl im Rahmen von Einzelgesprächen als auch im Rahmen der Gesprächsgruppe statt.

### *Verweildauer in Tagen*

In mehr als einem Drittel der beendeten Betreuungen blieben die Klienten bis zu 3 Wochen im Malteser Nordlicht. In mehr als einem weiteren Drittel der beendeten Betreuungen verbrachten sie mehr als 3 Wochen und bis zu 3 Monate in der Einrichtung. In 18% der beendeten Betreuungen hatten die Klienten ihren Platz länger als 3 Monate und bis zu einem halben Jahr. In 7% der beendeten Betreuungen blieben die Klienten länger als ein halbes Jahr und bis zu 1 Jahr. Lediglich ein Klient blieb länger als 1 Jahr.

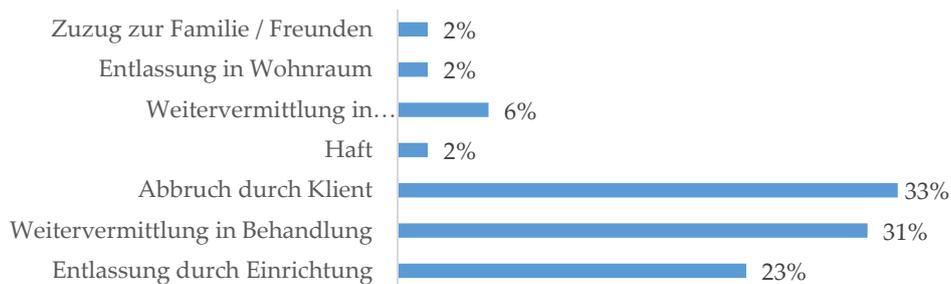


Die Maßnahme der Eingliederungshilfe im Malteser Nordlicht ist zeitlich befristet. Die Verweildauer ist u.a. vom Verlauf des Hilfeprozesses abhängig und von Wartezeiten bei der Vermittlung in weitergehende Hilfen / Maßnahmen. Bei manchen Klienten war es schwierig eine adäquate Maßnahme bzw. Einrichtung zu finden, wenn sie z.B. sehr individuelle und spezielle Unterstützung benötigten. Dies war insbesondere bei Menschen mit Komorbidität, aber auch zum Teil bei älteren drogenabhängigen Menschen der Fall.

### *Beendigung des Aufenthaltes*

In 31% der Betreuungen wurden die Klienten in andere Einrichtungen weitervermittelt. So wurde in Entgiftungskliniken, z.T. mit anschließender Sucht-Rehabilitationsbehandlung oder weiterführender Eingliederungshilfemaßnahme / -einrichtung, in Krankenhäuser wegen körperlichem oder psychiatrischem Behandlungsbedarf oder direkt in Eingliederungshilfeeinrichtungen für weitergehende Maßnahmen vermittelt. In 6% der Betreuungen wurde in Einrichtungen der Wohnungslosen- und Straffälligenhilfe vermittelt. In 2% der Betreuungen fanden die Klienten eine Mietwohnung. Die Weitervermittlung in eigenen Wohnraum gestaltete sich erneut schwierig. Zum einen gab es im Jahr 2017 einige Klienten, die nicht in der Lage waren, trotz „Alltagstraining“ und möglicher ambulanter Maßnahmen, selbständig zu wohnen, weil sie z.B. mit der eigenen Versorgung und der einer Wohnung überfordert waren. Zum anderen war es für die Klienten trotz unserer Unterstützung besonders schwierig an finanzierbaren Wohnraum zu kommen, da im Jahr 2017 der „Wohnungsmarkt“ in Hamburg, wie schon seit Jahren, wenig Möglichkeiten bot, trotz des zunehmenden Wohnungsbaus. Hinzu kam, dass die vorhandene Schuldensituation ein Vermittlungshindernis darstellte. Die Möglichkeit zur Familie oder zu Freunden / Bekannten zu ziehen wurde in 2% der Betreuungen von den Klienten genutzt. Bei 2% der Betreuungen endete der Aufenthalt im Malteser Nordlicht durch Verhaftung im Stadtgebiet. In 23% der Betreuungen endete die Maßnahme vorzeitig aus disziplinarischen Gründen, z.B. wegen Gewaltanwendung / -androhung, und bei 33% wegen Abbruch durch den Klienten.

## Art der Beendigung



### *Klientenbefragungen*

Im Jahr 2017 führten wir im Rahmen unseres Qualitätsmanagements an zwei Stichtagen im Kalenderjahr (Ende Juni und Ende Dezember) eine Klientenbefragung durch.

Bei den Fragen ging es zum einen um Angaben zu den Räumlichkeiten, zu den Mahlzeiten und zu Leistungsangeboten. Hier ging es vor allem um den Aufnahmeablauf, die Beratung, die Bezugsbetreuung, die Hilfeplanung und die erlebte Unterstützung. Schließlich wurden die Klienten auch um eine Beurteilung des Gesamtaufenthaltes gebeten. Zusammengefasst möchten wir einige Ergebnisse der Befragungen vorstellen.

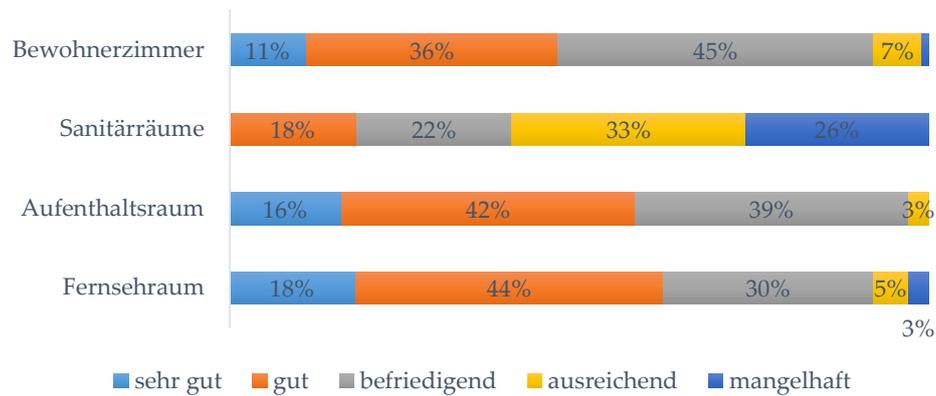
### *Bewertung der Räumlichkeiten*

So fand fast die Hälfte der auskunftgebenden Klienten ihr Zimmer vom Zustand und der Ausstattung her zufriedenstellend und fast die Hälfte bewertete es mit gut bis sehr gut. Fast ein Fünftel der auskunftgebenden Klienten fand vor allem den Aufenthaltsraum vom Zustand und der Ausstattung her sehr gut und fast ein Viertel fand ihn zumindest gut. Ein Drittel bewertete ihn mit zufriedenstellend. Der Fernseh-/Freizeitraum wurde von fast einem Drittel der auskunftgebenden Klienten als zufriedenstellend bewertet, von etwas weniger als der Hälfte mit gut und von fast einem Fünftel sogar mit sehr gut bewertet. Die Sanitärräumlichkeiten wurden deutlich schlechter bewertet. Fast ein Drittel der auskunftgebenden Klienten bewertete den Zustand und die Ausstattung mit gut bis sehr gut, fast ein Viertel mit befriedigend, ein Drittel fand es ausreichend und ein Viertel bewertete die Räume mit mangelhaft. Daher wurde für 2018 geplant, diese Räume nochmal grundlegend zu sanieren.

Bei der Gestaltung der Räumlichkeiten nahmen wir auch Anregungen der Klienten auf und versuchten sie u.a. beim jahreszeitlichen Dekorieren miteinzubeziehen, indem z.B. Sachen in der Kreativgruppe hergestellt werden. Alle Räumlichkeiten in der Einrichtung müssen sehr häufig renoviert werden und Teile der Ausstattung regelmäßig repariert oder ausgetauscht werden, da die Abnutzung sehr groß ist.

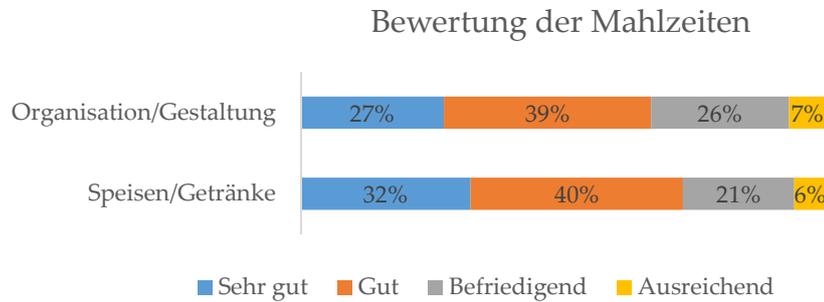
Es ist schwierig, den Klienten ein Verantwortungsgefühl zu vermitteln für die Nutzung der Räume und der Sachen, da sie durch das Leben auf der Straße den Bezug zu einem „geordneten Leben mit Strukturen etc.“ verloren haben. Wir trainieren mit ihnen „Ordnung zu halten“ und Aufgaben der Haushaltsführung, um sie auf selbständiges Wohnen oder auf den Aufenthalt in einer weitergehenden Maßnahme vorzubereiten.

### Bewertung der Räumlichkeiten



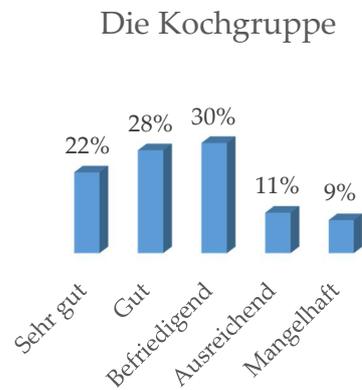
### Bewertung der Mahlzeiten

Bei der Frage nach den Mahlzeiten bewerteten mehr als ein Viertel der auskunftgebenden Klienten das Angebot der Speisen und Getränke mit sehr gut, mehr als ein Drittel mit gut und ein weiteres Viertel fand es zufriedenstellend. Die Organisation und Gestaltung der Essenszeiten / des Mahlzeitenangebotes wurde von fast zweidrittel der auskunftgebenden Klienten mit gut bis sehr gut bewertet.



### Die Kochgruppe

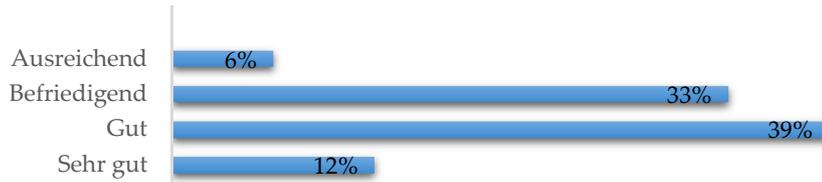
Die Kochgruppe wurde überwiegend positiv bewertet. Die Hälfte der auskunftgebenden Klienten bewertete sie mit gut bis sehr gut. Fast ein Drittel war mit den Kochgruppen zufrieden. Die überwiegend gute Bewertung führen wir darauf zurück, dass so weit wie möglich die Anregungen und Wünsche der Klienten berücksichtigt wurden, dass für Abwechslung gesorgt wurde und dass die Mitarbeiter Einfluss auf das Sozialverhalten in den Gruppen nahmen. Die Kochgruppe diente der Vorbereitung auf selbständiges Wohnen.



## Tagesablauf

Befragt zum Tagesablauf äußerte sich ein Drittel der auskunftgebenden Klienten damit zufrieden und mehr als die Hälfte bewertete ihn zumindest mit gut.

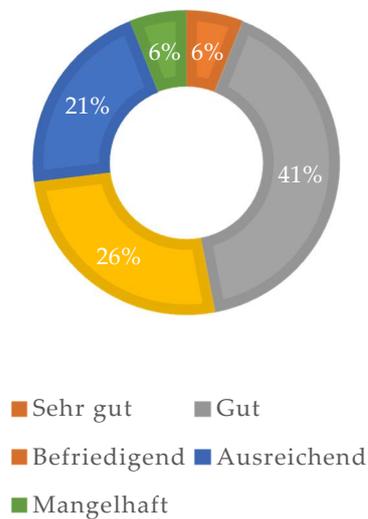
### Tagesablauf



## Freizeitangebot

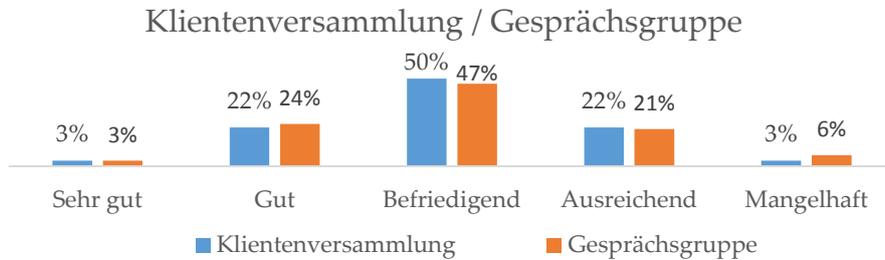
Das Freizeitangebot im Malteser Nordlicht wurde von fast der Hälfte der auskunftgebenden Klienten mit gut bis sehr gut bewertet. Mehr als ein Viertel der auskunftgebenden Klienten fand es zufriedenstellend. Ein Fünftel der auskunftgebenden Klienten fand das Freizeitangebot zumindest ausreichend, Bei der Gestaltung der regelmäßigen Freizeitgruppen und den zusätzlichen Freizeitangeboten berücksichtigten wir Anregungen und Wünsche der Klienten. Gleichzeitig war es uns ein Anliegen ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen, wie sie sinnvoll ihre Freizeit gestalten können und sie für Neues zu interessieren, womit sie z.B. gesellschaftlich teilhaben können (Besuch kultureller und sportlicher Angebote).

### Freizeitangebot



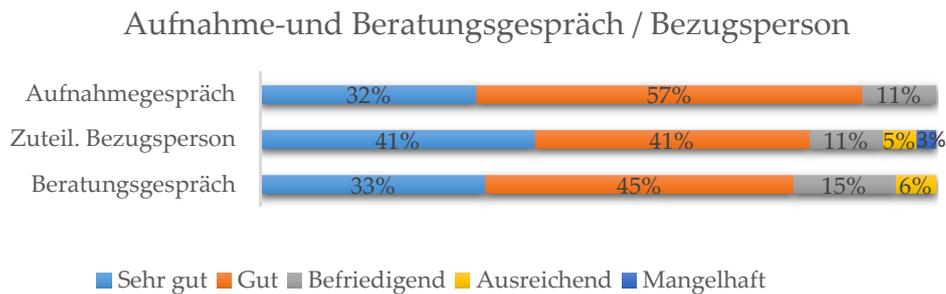
### *Klientenversammlung / Gesprächsgruppe*

Bei der Durchführung der Klientenversammlung konnten sich Klienten ebenfalls mit einbringen. Ein Viertel der auskunftgebenden Klienten bewerteten die Klientenversammlung zumindest mit gut und die Hälfte bewerteten diese mit befriedigend. Die Gesprächsgruppe, die sich an den für die Klienten wichtigen Themen, die mit der Suchterkrankung in Beziehung standen, orientierte, berücksichtigte ebenfalls Anregungen und Wünsche der Klienten. So war fast die Hälfte der auskunftgebenden Klienten mit der Gestaltung und den Inhalten zufrieden und mehr als ein Viertel fanden das Angebot zumindest gut.



### *Aufnahme- und Beratungsgespräch / Bezugsperson*

Die Gestaltung des Aufnahmegespräches wurde von fast einem Drittel der auskunftgebenden Klienten mit sehr gut und von etwas mehr als der Hälfte mit gut bewertet.



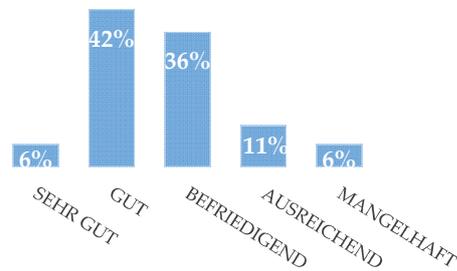
Trotz des Verwaltungsaufwandes und der vielen Fragen im Aufnahmegespräch, gelang es den Mitarbeitern, den Klienten zu vermitteln, dass sie willkommen sind und man ihnen Unterstützung anbietet. Die Zuteilung einer Bezugsperson, an die sich der Klient vorrangig wenden konnte, wurde von je 41% der auskunftgebenden Klienten mit gut und mit sehr gut bewertet. Dies bestätigt unseren Eindruck, dass

sich so mit einem Klienten eine bessere Vertrauensbasis für eine tragfähige Beziehung erarbeiten lässt, die sich u.a. positiv auf die Hilfeplanung und die Beratungsgespräche auswirkt. So wurden die Beratungsgespräche von 45% der auskunftgebenden Klienten mit gut und von einem Drittel als sehr gut bewertet. In den Beratungsgesprächen war es uns wichtig, diese sehr am Individuum, seinen Ressourcen und seinem Hilfebedarf orientiert zu gestalten.

### *Atmosphäre und Umgang*

Die Atmosphäre und der Umgang miteinander in der Einrichtung wurden von den Klienten insgesamt überwiegend positiv bewertet. Mehr als ein Drittel der auskunftgebenden Klienten fanden die Atmosphäre und den Umgang befriedigend. Fast die Hälfte der auskunftgebenden Klienten bewerteten es zumindest mit gut

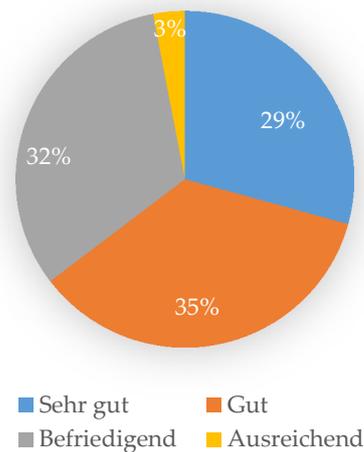
Atmosphäre und Umgang



### *Gesamtbewertung*

Abschließend wurden die befragten Klienten gebeten ihren Aufenthalt im Malteser Nordlicht insgesamt zu bewerten: Fast zwei Drittel der auskunftgebenden Klienten bewerteten den Aufenthalt mit gut bis sehr gut und ein Drittel fand es zufriedenstellend. Die gute Bewertung des Malteser Nordlichtes ist für uns ein Ansporn weiterhin qualitativ gute Arbeit zu leisten, dabei vor allem die Klienten und ihre Hilfebedarfe im Blick zu behalten sowie ihnen individuelle Hilfen und adäquate Unterstützung anzubieten. Wir möchten weiterhin den Anforderungen der Auftraggeberin (Freie und Hansestadt Hamburg) gerecht werden und im Hilfesystem vernetzt kooperieren.

Gesamtbewertung



## Fallbeispiel

Herr U. wurde über einen Aushang in der Bahnhofsmision auf das Malteser Nordlicht aufmerksam. Im Dezember 2016 war er vorzeitig mit der Option "Therapie statt Strafe" aus der Haft entlassen worden. Daher ging er von Februar 2017 bis März 2017 in die Einrichtung *Soziale Orientierung* (jhj hamburg e.V.), mit dem Ziel sich dort weiter zu stabilisieren. Er musste die Einrichtung jedoch schon nach 2 Wochen wieder verlassen, da er rückfällig geworden war. Herr U. beschrieb den Vorfall, der zum Auszug geführt hatte, lediglich als Ausrutscher und war sich sicher, weiterhin ein abstinentes Leben führen zu können. Er zog vorübergehend zu seiner langjährigen Lebensgefährtin. Es zeigte sich jedoch, dass Herr U. immer wieder rückfällig wurde mit dem Konsum von Benzodiazepinen, Alkohol und gelegentlich auch Heroin, so dass es zwischen den beiden zunehmend zu Konflikten kam. Herr U. versprach mehrfach seinen Suchtmittelkonsum beenden zu wollen. Nachdem ihm dies nicht gelang, erklärte ihm seine Partnerin, dass er nicht länger bei ihr wohnen könne. Im Juni wurde Herr U. im Malteser Nordlicht aufgenommen. Er formulierte im Aufnahmegespräch

das Ziel schnellstmöglich drogenfrei leben zu wollen und zeigte sich optimistisch, dies zeitnah umsetzen zu können. Bereits vor der Maßnahme im Malteser Nordlicht hatte er Kontakt zu der Einrichtung *Clean WG* des Projektverbundes Wohngruppen (Jugendhilfe e.V.) aufgenommen und wollte sich dort für einen Wohnplatz bewerben.

Seine Kindheit bezeichnete Herr U. als unproblematisch. Mit 13 Jahren kam er durch seine Peergroup in Kontakt mit Cannabis und Alkohol, was einen gelegentlichen Konsum zur Folge hatte, aber nicht zu einer schwerwiegenden Abhängigkeit geführt hatte. Nach dem Abschluss der Mittleren Reife machte er eine Ausbildung zum Kraftfahrzeugmechaniker. Herr U. gab an, dass sein Leben bis dahin normal und relativ ereignislos verlief. Dies führte dazu, dass er sich oft einsam und zunehmend antriebslos fühlte, so dass sich bei ihm immer häufiger depressive Verstimmungen zeigten. Über einen Bekannten kam er in seinem 32. Lebensjahr in Kontakt mit Heroin und Kokain. Beide Substanzen probierte er zunächst nasal, stellte dann aber fest, dass sie in seinen depressiven Momenten eine positive Wirkung auf ihn ausübten. Er fing daher an, diese Substanzen regelmäßiger zu konsumieren. Als sich kurze Zeit später

körperliche Entzugserscheinungen einstellten, begann er mit dem intravenösen Konsum, versuchte aber weiterhin ein „normales“ Leben zu führen. Als ihm dies nicht mehr gelang, machte er 2006 und 2008 zwei Kurzzeittherapien, die er regulär beendete. Wegen seiner psychischen Probleme folgte 2009 eine Psychotherapie. Anschließend wurde er jedoch wieder rückfällig, so dass er sich 2014 dazu entschloss, in der Fachklinik Do It (Therapiehilfe e.V.) in Lübeck eine Sucht-Rehabilitationsmaßnahme zu machen. Er schaffte es anschließend nicht drogenfrei zu leben, so dass er wieder rückfällig wurde und aufgrund verschiedener Delikte im Bereich Beschaffungskriminalität zu einer Haftstrafe verurteilt wurde.

In den Beratungsgesprächen zeigte sich, dass Herr U. sich seiner Suchterkrankung zwar bewußt war, diese jedoch stetig bagatellierte und seine Möglichkeiten und Ressourcen wiederholt falsch einschätzte. Eine Substitutionsbehandlung lehnte er zunächst ab, weil er sich sicher war, seinen Suchtmittelkonsum kontrollieren zu können. Des Weiteren äußerte er optimistisch zu sein, seine Ziele mit dem Einzug in die *Clean WG* schnell erreichen zu können. Es zeigte sich jedoch, dass ihm dies nicht gelang, was zunächst dazu führte, dass er den Beratungsgesprächen aus dem Weg

ging und auch das Bewerbungsverfahren für die *Clean WG* nicht weiter aktiv verfolgte. Vermehrt zog er sich in sein Zimmer zurück, dass er, wenn überhaupt, nur kurz verließ. Erst in einem längeren Krisengespräch zeigte sich, dass Herr U. unter erheblichen depressiven Stimmungen litt und daher wieder stärker Heroin und Benzodiazepine konsumierte. Er war sehr verzweifelt, da er auch seiner Partnerin vorgemacht hatte, dass er sich längst in der *Clean WG* befinden würde. Im Gespräch stellte sich heraus, dass sich diese Umgehensweise mit Problemen bei ihm in seinem Leben stetig wiederholte, weil er sich selbst nicht eingestehen konnte, dass er seine Ziele wegen des Suchtmittelkonsums immer wieder aus dem Auge verliert. Diese für ihn unerträgliche Situation spitzte sich in einer Spirale aus Suchtmittelkonsum und Selbstverleugnung immer stärker zu. Letztendlich konnte seine Situation im Betreuungsgespräch erfolgreich aufgefangen werden, so dass Herr U. zunächst entschloss, sich substituieren zu lassen und zeitnah eine Entgiftungsbehandlung anzustreben. Kurz nach dem Beginn der Substitutionsbehandlung erhielt Herr U. eine Platzzusage für eine Entgiftung im Heinrich-Sengelmann-Krankenhaus. Er ging im September 2017 zur stationären Entgiftung und anschließend Übergangslos in die *Clean WG*.



## Das Jahr 2018 – Perspektiven

Die bereits langjährig bewährte Kooperation mit KODROBS Altona im Bereich Spritzentausch im Malteser Nordlicht möchten wir gern weiter fortsetzen. Wir sind sehr daran interessiert, auch die Kooperation mit dem Facharzt für Allgemeinmedizin Peter Zamory fortzuführen und wenn möglich bei Bedarf eine ärztliche Sprechstunde in unseren Räumlichkeiten zu ermöglichen. Dies möchten wir vor allem, um den Klienten sehr niedrigschwellig ärztliche Untersuchung, Beratung und Behandlung anzubieten.

Mit Malteser Hilfsdienst e.V. / Malteser Hilfsdienst gGmbH sind im Bereich Öffentlichkeitsarbeit wieder gemeinsame Aktionen wie z.B. Social Days geplant.

Wir planen für das Jahr 2018 eine Fortsetzung des seit 2014 stattfindenden Fallcoachings unter Deeskalationsaspekten zu realisieren, um die Mitarbeiter weiter zu qualifizieren. Aufgrund

der zunehmend auftretenden psychischen Störungen bzw. Erkrankungen der Klienten ist angedacht, erneut eine Fortbildung zu psychiatrischen Krankheitsbildern, Krisensituationen und möglichen Hilfen durchzuführen. Außerdem werden wieder Konzepttage und Teamaktivitäten geplant.

Um Freiwillige / Ehrenamtliche zu gewinnen, werden wir den Kontakt zu Anlaufstellen für die Vermittlung Freiwilliger pflegen. Wir hoffen mit deren Hilfe geeignete Personen zu finden.

Wir werden uns erneut für das Projekt „SeitenWechsel“ der Patriotischen Gesellschaft von 1765 (Hamburg) bewerben und hoffen bei einer neuen „SeitenWechsel-Marktbörse“ einen SeitenWechsler aus einem Unternehmen für das Malteser Nordlicht zu interessieren.

Auf der hoffentlich wieder stattfindenden Messe für Studierende des Fachbereiches Soziale Arbeit HAW und der Fachhochschule Rauhes Haus möchten wir uns erneut als interessanten Arbeitgeber für Arbeitsverhältnisse oder Praktika vorstellen.

Für die notwendige Finanzierung der konzeptionellen Arbeit werden wir nach weiteren Möglichkeiten der Spendenakquise suchen.

Neben dem regelmäßigen Streichen der Klientenzimmer sind vor allem die Erneuerung der Heizungsanlage, die Sanierung der Sanitärräume und ein neuer Anstrich des Stahlgerüsts geplant.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements ist erneut ein internes Audit geplant, auf das wir gut vorbereitet sein werden. Außerdem ist wieder ein externes Audit vorgesehen, für das wir „gut aufgestellt“ sein wollen.

Die MW Malteser Werke gGmbH, der Malteser Hilfsdienst e. V. / die Malteser Hilfsdienst gGmbH und die Malteser Organisation Medizin und Pflege (hier Malteser Norddeutschland gGmbH) sind für ein gemeinsames Hamburger Projektvorhaben eine Kooperation eingegangen. Planungen und Umsetzung des gemeinsamen Projektes werden einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen und daher in 2018 fortgesetzt werden. Bei dem Projekt handelt es sich um den Umbau und die Erweiterung eines Seniorenheimes sowie den Aufbau von kultursensiblen und generationsübergreifenden sozialen Angeboten in einem noch umzubauenden Kirchengebäude auf dem gleichen Gelände in Hamburg-Wilhelmsburg.



## Kontaktdaten

*Adresse:*

MW Malteser Werke gGmbH  
Malteser Nordlicht  
Waltraut Campen  
Hogenfeldweg 2  
22525 Hamburg

Telefon: 040 / 89 97 54 1  
Fax: 040 / 89 97 00 18

E-Mail: [nordlicht@malteser.org](mailto:nordlicht@malteser.org)  
Website: [www.malteser-nordlicht.de](http://www.malteser-nordlicht.de)  
[www.malteser-werke.de](http://www.malteser-werke.de)

*Spendenkonto:*

Institut: Bank für Sozialwirtschaft Köln  
BIC: BFSWDE33XXX  
IBAN: DE17 3702 0500 0002 8363 00  
Verwendungszweck: „Spende Malteser Nordlicht“