

**Konzept Kontaktladenarbeit der Suchthilfe  
im Diakonischen Werk des Evangelischen Kirchenkreises  
An Sieg und Rhein**

**Kontaktladen mit Drogenkonsumraum**

**1. Die Kontaktladenarbeit**

Der Kontaktladen der Suchthilfe im Diakonischen Werk des Ev. Kirchenkreises An Sieg und Rhein, das „Café KoKo“ ist eine niedrighschwellige Anlaufstelle für Konsument\*innen und Abhängige illegaler und legaler Suchtmitteln, sowie für Substituierte, die im Zuständigkeitsbereich der Suchthilfe leben oder sich dort aufhalten. Die Kontaktladenarbeit orientiert sich an einem akzeptierenden Suchthilfekzept, welches die Annahme der Hilfen nicht an Vorbedingungen, wie z.B. den Verzicht auf Drogenkonsum knüpft. Die offenen Kontaktangebote sind konzipiert als niedrighschwelliger und offener Zugang zum Suchthilfesystem.

Besonders fühlen wir uns für Menschen in extremen Notlagen (Abhängigkeit, soziale- und gesundheitliche Verelendung) zuständig, die sonst keine Hilfen und Unterstützungen finden. Im Kontaktladen finden sie die Möglichkeit, in einem respektvollen und geschützten Rahmen ihre Anliegen, Nöte und Problemlagen zu äußern.

**2. Ziele der Kontaktladenarbeit**

Die Kontaktladenarbeit des „Café KoKo“ setzt sich zum Ziel, mit einer Ruhezone vor alltäglichem Szenestress, als zentrale Anlaufstelle zu fungieren. Mit lebenspraktischen, eher suchtbegleitenden Hilfestellungen sowie einer akzeptanzorientierten, empathischen und respektvollen Haltung des Fachpersonals streben wir an, eine möglichst hohe Zahl von Substanzkonsument\*innen und Substituierten des Rhein-Sieg-Kreises zu erreichen sowie mit unserer professionellen und intensiven Arbeit über einen längeren Zeitraum begleiten und beraten zu dürfen.

Ziele, wie z.B. individuelle bedarfsgerechte Hilfestellungen und das Abwenden von weiteren Krisen- und Notsituationen, profitieren von einem Aufbau tragfähiger

Betreuungsbeziehungen. Das Angebot des Kontaktladens soll einer Abwanderung in nahegelegene Großstädte, und der damit meist verbundenen weiteren Verelendung und Desintegration, entgegenwirken.

Vorrangige Ziele der Kontaktladenarbeit sind:

- Angebot einer Ruhezone
- Aufbau von tragfähigen Betreuungsbeziehungen
- Schadenbegrenzung
- Verbesserung der allgemeinen Lebenssituation
- Stabilisierung der gesundheitlichen Situation
- Stabilisierung der sozialen Situation

Neben den vorrangigen Zielen von Schadensbegrenzung und Verbesserung der allgemeinen Lebenssituation der Konsument\*innen und Substituierten, wird mit der Kontaktladenarbeit auch eine kleinschrittige Stabilisierung der gesundheitlichen und sozialen Situation fokussiert, mit einer einhergehenden Distanzierung von der Drogenszene.

Vermittlung in weiterführende Angebote, Begleitung bei Behördengängen, Unterstützungen in der Wohnungssuche, Hilfen bei der Bearbeitung von Behördenpost, Unterstützung bei Anträgen (z.B. Jobcenterleistungen, Schwerbehindertenausweis, Pflegegradanträge, Befreiungsanträge bei Krankenkassen, Beantragungen von Ausweisen) gehören unter anderem zu wichtigen Schritten zum „Einstieg in den Ausstieg“ und werden in der Kontaktladenarbeit mit den Klient\*innen er- und bearbeitet.

Über die Ziele einer Kontaktstelle hinaus, bietet der Kontaktladen eine Clearing- und Vermittlungsstelle zu weiteren internen und externen Angeboten an, wie

- Substitutsbehandlungen und –begleitungen
- Stationären Entgiftungen
- Ambulanten und stationären Therapien
- Ärztliche Versorgungen
- Stationäres und ambulant Betreutes Wohnen
- Angehörigenberatung
- KisE Beratung (Kinder suchtkranker Eltern)
- Suchtberatungsstelle
- Nachsorgegruppe
- Andere (Sozial-) Beratungsstellen
- Selbsthilfegruppen

### **3. Zielgruppe des Kontaktladens**

Zur Zielgruppe gehören

- Konsument\*innen legaler und illegaler Suchtmittel, die aus dem rechtsrheinischen Rhein-Sieg-Kreis kommen, welche klassische Beratungsangebote und weiterführende Angebote mit Abstinenzorientierung (noch) nicht annehmen können oder wollen.
- Substituierte aus dem Zuständigkeitsbereich der Suchthilfe die das Angebot an lebenspraktischen Hilfen und die Angebote der psychosozialen Begleitbetreuung im Kontaktladen nutzen.
- Konsument\*innen und Abhängige, die neben weiterführenden Angeboten (z.B. Betreutes Wohnen und Vermittlung in stationäre Therapien) auch lebenspraktische Unterstützungsangebote des Kontaktladens zur Stabilisierung nutzen (z.B. Duschkmöglichkeiten/ Wäsche waschen/ Mittagessen).

Im Schwerpunkt werden mit dem Kontaktladenangebot Konsument\*innen mit polytoxikomanem Substanzgebrauch und Substituierte mit längeren „Drogenkarrieren“ angesprochen, die sozial desintegriert und /oder physisch und/oder psychisch in einem schlechten Zustand sind.

Eine Ausweitung der Zielgruppe (hier: Konsument\*innen von legalen Substanzen) entstand aus der Arbeit des Streetworkprojekts und dem dort aufgebauten Kontakt zu neuem Klientel. Seit Januar 2019 wird der Kontaktladen nun auch von Klient\*innen mit einer Abhängigkeit im Bereich von Alkohol aufgesucht und die Hilfsangebote wurden auf die „neuen“ Klient\*innen und deren Bedarfe erweitert.

#### **4. Drogenkonsumraum mit angrenzendem Gesundheitsraum**

Das erweiterte Angebot des Kontaktladens beinhaltet einen Drogenkonsumraum mit angrenzendem Gesundheitsraum (Untersuchungsraum). Für den Drogenkonsumraum existiert ein eigenes ausführliches Konzept welches im Folgenden nur kurz auszugsweise vorgestellt wird.

##### **4.1 Drogenkonsumraum**

Durch den Drogenkonsumraum verfolgen wir das Ziel, den Konsument\*innen von illegalen Drogen einen sicheren Raum für ihren Konsum vorzuhalten, an dem ein möglichst risikoarmer Gebrauch von Heroin und Kokain stattfinden kann (Notfallhilfe bei Überdosierungen durch Fachpersonal, Bereitstellung von sterilen Konsummaterialien, Unterstützung im Safer-Use Verfahren).

Ziel dieses Angebotes ist es, das Überleben der betroffenen Menschen und die Stabilisierung der Gesundheit zu erreichen. Zudem werden Drogenkonsumierende, die von ausstiegsorientierten Hilfen bislang nicht erreichbar wurden, so erstmals an das Hilfesystem angebunden.

##### **Vorrangige Ziele des Konsumraums:**

- Bereitstellung eines geschützten Raumes für den Konsumvorgang („Schutz“ und Intimsphäre in einem)
- Vermeidung von Überdosierungen und gezielte Hilfe bei Notfällen
- HIV- und Hepatitis Prophylaxe durch Vergabe und Bereitstellung von sterilen Konsummaterialien und Vermittlung von „Safer-use“- Praktiken
- Vermeidung weiterer Krankheiten und Verletzungen in Folge des Konsums in Stresssituationen und unter unhygienischen Bedingungen
- Vermeidung von Übertragungen ansteckender Krankheiten durch herumliegende Konsummaterialien in der Öffentlichkeit.

##### **4.2 Gesundheitsraum**

Im Rahmen der gesundheitlichen Versorgung von Klient\*innen steht angrenzend zum Drogenkonsumraum unser Untersuchungsraum zur Verfügung. Durch die meist fehlende ärztliche Versorgung unserer Klientel, steht hier unser Fachpersonal zur Verfügung, um u.a. die Behandlung und Versorgung von kleineren Wunden und

Verletzungen zu übernehmen. Wichtiges Ziel in dieser Versorgung ist eine Sensibilisierung der Drogengebraucher\*innen für einen gesundheitsbewussten Umgang mit dem eigenen Körper. Auch hier profitieren wir vor allem von einer respektvollen und empathischen Beziehungsarbeit, um die hohe Scham der Klient\*innen nicht als Hinderungsgrund unseres Angebots zu erleben.

Vorrangige Ziele für den Gesundheitsraum:

- Behandlung und Versorgung kleinerer Wunden und Verletzungen
- Vermittlung in medizinische Angebote bei behandlungsbedürftigen Krankheiten und Verletzungen
- Sensibilisierung der Konsument\*innen für einen gesundheitsbewussten Umgang mit dem eigenen Körper
- Rückzugsmöglichkeit für ein individuelles, intimes gesundheitliches Anliegen der Klient\*innen (Frage nach Testungen zu HIV/ Hepatitis/ Schwangerschaft etc./ Aufklärungsgespräche über Geschlechtskrankheiten, Krätze etc.)
- Behandlungsmöglichkeit nach Drogenotfall/ Überdosis

## **5. Angebotsstruktur des Kontaktladens**

Die Angebote im Kontaktladenbereich sind an die Bedürfnisse der Zielgruppe und an ihren individuellen Hilfebedarfen ausgerichtet. Die Sozialarbeit in der niedrigschwelligen Kontaktladenarbeit schafft eine effektive Möglichkeit der professionellen Beziehungsarbeit, die es ermöglicht Klient\*innen nachhaltig anzubinden, indem in einem zwanglosen Kontext eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Sozialarbeiter\*in und Klient\*in aufgebaut wird.

Langjährige Erfahrungen in der Suchtarbeit zeigen, dass keine inhaltliche Arbeit mit den Klient\*innen möglich ist, wenn im Vorfeld keine tragfähige Beziehung zwischen Sozialarbeiter\*in und Klient\*in besteht.

Neben dem hürdenfreien Zugang zu Hilfsangeboten, ermöglicht unsere niederschwellige Sozialarbeit im Kontaktladen den Sozialarbeiter\*innen einen intensiven Einblick in die Lebenswelt der Klient\*innen.

Hier ist es wichtig, diese immer wieder neu zu definieren und sich den Veränderungen der Lebenssituationen der Klient\*innen anzupassen und sich auf diese individuell einzulassen. Ein ständiger Balanceakt besteht darin, den Fokus auf ihre Ziele, Handlungen und vor allem auf ihr „Tempo“ zu legen.

Klient\*innen aus dem niedrighschwelligem Suchtbereich sind oft von Wohnungslosigkeit betroffen oder bedroht, leiden unter desolaten körperlichen Zuständen und Mangelernährung, sowie meist unter funktionalem Analphabetismus. Um hier sozialarbeiterisch schadensminimierend agieren zu können, benötigt es vor allem in diesen schambesetzten Thematiken eine konstante vertrauensvolle Beziehung.

Gespräche über Wohnungslosigkeit, häusliche Gewalt, (chronische) Krankheiten, Ängste, Beziehungsprobleme, Wunsch nach Entgiftung oder „einfach“ Veränderung müssen sehr sensibel geführt werden, da die Entstehung von Druck seitens der Sozialarbeiter\*innen zur Folge haben könnte, dass sich die Klient\*innen dem niedrighschwelligem Bereich entziehen.

Neben lebenspraktischen Hilfestellungen und Angeboten zum Gesundheitsschutz werden intensive weitere qualifizierte Beratungen zu verschiedenen Themen angeboten und durchgeführt.

So verschieden die Klient\*innen und ihre „Probleme“ sind, ist auch der Weg der Beziehungsarbeit.

„Man kann das Pferd zum Wasser führen, man kann es nicht zum Trinken zwingen. Das Trinken ist seine Sache. Aber selbst wenn das Pferd durstig ist, kann es nicht trinken, solange Sie es nicht zum Wasser führen. Das Hinführen ist Ihre Sache.“ (Bateson 1981)

Zu den Aufgaben eines/r Kontaktladenmitarbeiter\*in gehört auch die besondere Betrachtung der Klient\*innen mit Kindern. Generell vertreten wir die Meinung, dass der Kontaktladen kein Aufenthaltsort für Kinder sein sollte, praktisch gibt es jedoch hin und wieder Situationen, in denen die Klient\*innen keine andere Möglichkeit haben, als mit ihren Kindern den Kontaktladen aufzusuchen. In diesen Momenten gewährleisten wir einen „besonderen“ Blick auf das Kind und bemühen uns um einen kindgerechten Aufenthalt.

Grundsätzlich erfassen wir im Laufe der Klient\*innenbetreuung alle Kinder von suchtkranken Eltern und besprechen mit den Eltern die familiäre Ist-Situation. Zugleich stellen wir unsere institutionelle Unterstützung für betroffene Eltern durch das KisE-Angebot vor. Monatlich führen wir in der Teamsitzung eine Fallbesprechung durch, um die Situationen der Klient\*innenkinder im Blick zu haben. Sollte es in diesem Kontext zu einer Unsicherheit im Bereich des Kindeswohls kommen, wird in Bedarfssituationen das zuständige Jugendamt involviert.

Die Klient\*innendokumentation, sowie das Führen von verschiedenen täglichen Statistiken, gehören zu den täglichen Aufgaben der Mitarbeiter\*innen. Von Überprüfung bzgl. der Wichtigkeit der Statistikkategorien bis hin zur Auswertung sind die Mitarbeiter\*innen alle involviert, um evtl. gemeinsam neue Handlungswege und Zielsetzungen in der Kontaktladenarbeit herauszuarbeiten.

### **5.1 Öffnungszeiten der Anlaufstelle:**

Der Kontaktladen ist inklusive dem Drogenkonsumraum und Gesundheitsraum von Montag bis Freitag von 10:30 Uhr – 14:30 Uhr geöffnet.

### **5.2 Lebenspraktische Hilfen im Kontaktladen:**

#### **Angebote im Bereich Ernährung:**

Frühstückssnacks: Von 10:30 Uhr - 12:30 Uhr haben die Klient\*innen die Möglichkeit einen Frühstückssnack kostengünstig zu erwerben. Sie können zwischen verschiedenen Sandwichtoasts und Cornflakes auswählen und zahlen lediglich einen Selbstkostenpreis.

Mittagessen: Ab 12:30 Uhr erhalten die Klient\*innen von montags bis freitags, sowie sonntags täglich frische warme Mittagesszeiten, auch hier zum Selbstkostenpreis.

Frühstücksangebot: Samstags gibt es für alle Klient\* ein kostenloses Frühstück. Dieses wird über die ganze Öffnungszeit hinweg ausgegeben.

Getränke: Eine Auswahl an verschiedenen Getränken schenken wir an der Theke aus. Eine Preisübersicht ist für jeden ersichtlich und wird höchstens in Form eines Selbstkostenpreises erhoben. Eistee, gekühltes Wasser über einen Spender, sowie heiße Tees werden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Wechselnde Snacks auf der Theke: Je nach Verfügbarkeit bieten wir verschiedene Angebote über eine kostenfreie Verteilung auf der Theke an. Hier wird der Fokus auf vitaminreiches Obst und Gemüse gelegt.

#### **Angebote im Bereich Körperpflege und Hygiene:**

Nutzung der Waschmaschine/ Trockner: Im Kontaktladen haben die Klient\*innen die Möglichkeit eine Waschmaschine und einen Trockner zu nutzen. Mit Voranmeldung können sie die Waschmöglichkeit in Anspruch nehmen und erhalten hierfür kostenfrei auch Waschmittel. Diese Nutzung findet in Eigenregie statt, jedoch auch gerne mit Unterstützung der Mitarbeitenden.

Duschen und Waschräume: Duschen und Waschmöglichkeiten stehen für Männer sowie für Frauen getrennt zur Verfügung. Duschutensilien bekommen die Klient\*innen in einem individuell zusammengestellten „Duschkorbchen“ von uns auf Anfragen ausgehändigt. Hier gibt es von Einmalzahnbürste bis zur Haarspülung und Bodylotion alles, was man zur Körperpflege benötigt. Dieses Angebot ist kostenfrei. Bei der Rückgabe werden die Utensilien desinfiziert, um sie bedenkenlos weitergeben zu können.

Je nach Verfügbarkeit und Bedarf bieten wir den Klient\*innen auch Unterwäsche und Socken an. Gespräche über eventuelle Missstände in der Hygiene werden respektvoll und vertraulich angesprochen, um die Klient\*innen hierfür zu sensibilisieren.

Kleiderspenden: Vor allem für obdachlose Klient\*innen geben wir zur Öffnungszeit passende und saubere Kleidung aus. Um hier eine gerechte Verteilung zu ermöglichen, wird die Entnahme von Kleidungsstücken aus dem extra dafür vorhandenen Kleiderschrank pro Klient\*in auf eine bestimmte Anzahl begrenzt. Ausnahmen bestätigen die Regel.

### **Angebote in der Hilfestellung bei existenziellen Alltagsaufgaben:**

#### Erreichbarkeit:

Im Kontaktladen erhalten Klient\*innen die Möglichkeit, falls es in anderen dafür zuständigen Einrichtungen nicht möglich ist, eine postalische Erreichbarkeitsadresse einzurichten. Diese Postadresse ist keine Meldeadresse, ermöglicht den obdachlosen Klient\*innen jedoch wieder eine Erreichbarkeit für Ämter, Einrichtungen und weiteren Kontaktpersonen zu erlangen.

#### Beratung über Leistungsansprüche/ Beantragungen von Leistungen:

Oft ist das Einrichten einer Postadresse für Klient\*innen mit der Beratung über etwaige existenzielle Leistungsansprüche verknüpft. Die Erreichbarkeit/ postalische Adresse ermöglicht den Klient\*innen einen Zugang zu Sozialleistungen, wobei insbesondere die damit einhergehende Krankenversicherung hierbei von großer Bedeutung ist.

#### Beantragung von existenziellen Sozialleistungen/ Unterstützung in der Bearbeitung von Post/ Ämterangelegenheiten:

Die Klient\*innen bekommen auf Wunsch Unterstützung in der Bearbeitung von Anträgen und sonstiger Postangelegenheiten (Ämter, Gerichte, Sonstiges). Nicht selten bemerken wir, dass Klient\*innen im Bereich der Lese- und Schreibkompetenz stark eingeschränkt sind und meist unter funktionalem Analphabetismus leiden. Einige Klient\*innen fordern hier gezielt Hilfe bei den Sozialarbeiter\*innen an, andere versuchen aus Scham und Angst vor Stigmatisierung diese Schwäche zu verbergen. Hier liegt die Aufgabe des Fachpersonals darin, behutsam, emphatisch und anerkennend die Klient\*innen anzusprechen und im Gespräch individuelle, auf die Bedürfnisse angepasste Hilfsangebote zu konstruieren.

#### Rückzugsort:

Der Kontaktladen bietet verschiedene Varianten des Rückzuges, des Ausruhens oder die Möglichkeit in kleineren Gruppen Gespräche zu führen oder Gesellschaftsspiele zu spielen. Hier stehen Sitzcken mit Sofas zur Verfügung, sowie die Bar oder die Bistrotische. Auf Wunsch der Gäste ist es auch möglich, das TV anzuschalten.

### Schließfächer:

Im Kontaktladen haben obdachlose Klient\*innen die Möglichkeit einen Spind anzumieten. Für die Anmietung muss ein Vertrag mit den dazugehörigen Nutzungsbedingungen unterschrieben werden. Dieser wird mit den Klient\*innen durchgegangen und mit der Unterschrift werden die Vereinbarungen akzeptiert. Vor allem für das Aufbewahren wichtiger Unterlagen und die Möglichkeit Wechselwäsche zu deponieren, ist die Spindvermietung für Obdachlose eine große Unterstützung.

### **5.3 Gesundheits- und Hygieneangebote:**

Ausgabe von sterilen Konsumutensilien: Drogenkonsument\*innen erhalten täglich eine bestimmte Menge an Konsumutensilien kostenfrei an der Thekenausgabe. Dieses Angebot kann sich in der Menge verändern, und setzt sich derzeit wie folgt zusammen:

- Bis zu 6 Alkoholtupfer (zur Desinfektion von Einstichstellen)
- 2 mal Wasser/ 2 mal Ascorbinsäure (zum Aufkochen des Heroins)
- Bis zu vier Einwegspritzen (1ml/ 2ml Kolben)
- Bis zu vier sterile Filter (zum Filtern des aufgekochten Heroins)
- Bis zu 8 Kanülen (in verschiedenen Größen erhältlich)

Weitere Konsumutensilien über diese genannte Menge hinaus, können von den Klient\*innen zum Selbstkostenpreis erworben werden. Hier gibt es derzeit keine Begrenzung in der Menge.

Rückgabe von gebrauchten Konsummaterialien: Im Bereich der Spritzenausgabe befindet sich ein Abwurfbehälter für die Klient\*innen, in dem sie ihre gesammelten Utensilien verantwortungsbewusst entsorgen können. Dieser ist so angebracht, dass keine Verletzungen oder Infektionen möglich sind und allen eine sichere Entledigung der Utensilien garantiert. Die Suchthilfe sorgt für eine fachgerechte Entsorgung und Abholung.

### **5.4 Nutzung des Drogenkonsumraumes**

Für Konsument\*innen illegaler Drogen ist in einem speziell für den Konsum eingerichteten Raum die Möglichkeit gegeben, mitgebrachtes Heroin und/oder Kokain zu konsumieren. Es können bis zu sechs Personen zeitgleich und in Ruhe ihre Drogen intravenös, nasal oder inhalativ konsumieren.

Sterile Konsumutensilien werden hier je nach Bedarf kostenfrei ausgehändigt.

Auch über die Safer-Use Praktiken, sowie über die Risiken des Drogengebrauchs werden die Konsument\*innen vor Ort bei Bedarf individuell beraten.

**Der Tausch und der Verkauf von Drogen ist in diesem Kontext verboten!**

Um einen möglichst hohen Schutz vor Überdosierungen zu gewährleisten, stehen ausgebildete Krankenpfleger\*innen bereit, um im Bedarfsfall Erste - Hilfe - Maßnahmen einzuleiten und weitere notwendige Hilfen (Rettungsdienst) anzufordern.

**5.5 Beratung- und Betreuungshilfen:**

• **Psychosoziale Begleitbetreuung von Drogenkonsument\*innen :**

Im Rahmen der Einzelfallhilfe wird den Drogenkonsument\*innen psychosoziale Betreuung im Sinne einer suchtbegleitenden Unterstützung angeboten. Individuell werden diese Hilfen am Bedarf und der Situation der Klient\*innen eingerichtet. Psychosoziale Begleitbetreuung kann hier eine kurzfristige themen- und problembezogene Beratung sein, ist aber im Kontext einer langjährigen intensiven Betreuungsbeziehung zu betrachten, da die Erfolge im Suchtbereich kleinschrittig und langwierig sein können. Zudem benötigt diese Hilfestellung vor allem eine empathische, vertrauensvolle Beziehungsarbeit, die erfahrungsgemäß im Suchtbereich schwierig herzustellen ist. Ein in der Besetzung stabiles Team ist hier für eine gute Beziehungsarbeit dringend nötig, da unsere Zielgruppe in der Vergangenheit oft mit Beziehungsabbrüchen konfrontiert war. Um eine Basis des Vertrauens zu erarbeiten vergehen oft Monate. Die Klient\*innen erfahren vor allem durch die Ambiguitätstoleranz, die Empathie und den Respekt der Kontaktladenmitarbeiter\*innen, dass sie mit ihrer Lebenswelt bzw. in ihrer Lebenswelt „angenommen“ werden. Es bedarf oft langer Prozesse bevor eine problembezogene Beratung möglich ist. Um die Prozesse im individuellen Kontaktaufbau/ in der Beratung mit Klient\*innen für alle Kontaktladenmitarbeitenden transparent zu machen, wird nach Abgabe einer Datenschutzerklärung eine Klient\*innenakte mit Hilfe der Software PATFAK angelegt, in der alle wesentlichen Geschehnisse dokumentiert werden. Zudem sind in den regelmäßigen wöchentlich durchgeführten Teambesprechungen Räume für Fallbesprechungen, um die Mitarbeiter\*innen des festen Kontaktladenteams immer auf den gleichen Stand zu bringen.

• **Psychosoziale Beratung von Substituierten:**

Bezogen auf die Psychosoziale Betreuung Substituierter wird oft der erste Kontakt im Kontaktladen geknüpft, wo das Angebot den Klient\*innen vorgestellt und besprochen wird. In Kooperation mit verschiedenen substituierenden Ärzt\*innen und dem PSB-Team der Suchthilfe wird ein differenziertes Angebot an Betreuungs- und Beratungshilfen vorgehalten. Termine zu Infogesprächen des PSB-Teams werden u.a. im Kontaktladen vereinbart/ vergeben und auch die erste Kontaktaufnahme zu den kooperierenden substituierten Ärzt\*innen kann unter Hilfestellung mit den Mitarbeiter\*innen des Kontaktladens stattfinden.

- **Beratung und Begleitung bei der ambulanten Entgiftung:**

Drogenkonsument\*innen mit Entgiftungswunsch erhalten im Kontaktladen Informationen über ambulante und stationäre Entgiftungsformen, Entgiftungskliniken und die Wege, eine solche Behandlung in die Wege zu leiten. Verschiedene Wege der Anmeldung werden besprochen und bei entsprechender Notwendigkeit werden Klient\*innen auch zur Entgiftung begleitet. Um die Wartezeit bis zur Aufnahme - in der Regel bis zu 8 Wochen - zu überbrücken, bieten wir in dieser Zeit individuelle Unterstützungen, Beratungen und Motivierungshilfen an.

- **Sozialberatung und Hilfe bei Ämterangelegenheiten:**

Informationsvermittlungen bezüglich sozialrechtlichen Ansprüchen, Leistungen und Verpflichtungen sind weitere große Aufgabengebiete des Kontaktladens. Die Klient\*innen werden bei Ämterangelegenheiten und der Durchsetzung ihrer Ansprüche beraten, unterstützt und bei Bedarf auch persönlich begleitet. Eine enge Zusammenarbeit gibt es hier zwischen der Sozialberatungsstelle des Diakonischen Werkes und der Stadt Troisdorf. Im Bedarfsfall werden Hilfesuchende zu entsprechend spezialisierten Hilfeeinrichtungen weitervermittelt (Schuldnerberatung, Insolvenzverwalter, Verbraucherzentralen, etc.). Dies ist jedoch in vielen Fällen nicht ohne die Begleitung eines\*r Kontaktladenmitarbeiters\*in möglich.

- **Hilfe in Krisensituationen:**

Die ständige Präsenz und Ansprechbarkeit der Kontaktladenmitarbeitenden sowie der unbürokratische Weg zu den angebotenen Unterstützungen im Kontaktladen bedeutet für die Klient\*innen eine schnelle und spontane Hilfe in Krisenmomenten. Auch hier profitieren wir von unserer empathischen, vertrauensvollen Beziehungsarbeit und dem akzeptierenden Arbeitsansatz, der dafür sorgt, dass wir immer häufiger sofort in Krisen mit einbezogen werden, um schnell und lösungsorientiert intervenieren zu können und zu dürfen.

- **„Safer-use“ und „Safer-sex“- Beratungen:**

Zur Gesundheitsprophylaxe erhalten die Klient\*innen des Kontaktladenangebotes Informationen über „Safer-use“ und „Safer-sex“- Praktiken. Ziel der Beratungen ist die Vermittlung risikoarmer Konsumformen und Sexualpraktiken. Aber auch hier steht die intensive Beziehungsarbeit im Vordergrund, die durch intensive und intime Gespräche ausgebaut wird.

- **Freizeitangebote zur Förderung der kulturellen und gesellschaftlichen Teilhabe:**

Zur Förderung der Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben bietet der Kontaktladen, neben den regulären Öffnungszeiten, regelmäßig Freizeitaktivitäten für

die Besucher\*innen an. Im Idealfall sollen die Klient\*innen bereits in die Planung miteinbezogen werden, um hier die Partizipation und Eigenmotivation zu fördern.

Die Klient\*innen profitieren von Angeboten wie Backveranstaltungen zur Weihnachtszeit, Grillnachmittagen im Sommer und der zweimal jährlich stattfindenden Fahrt ins Phantasialand. Hier können sie ihrem meist strukturlosen Alltag für einige Stunden entfliehen.

Wichtig ist es, die sich ständig veränderten Lebenswelten der Klient\*innen im Auge zu haben, um passende Angebote zu schaffen. Längst „vergessene“ Hobbies kommen hier manchmal wieder ans Licht, die u.a. als Handlungsalternativen zum Konsum fungieren können und Struktur geben. Ziel ist es folglich das Interesse der Klient\*innen daran wieder zu beleben und diese dauerhaft in den Alltag zu integrieren.

Weitere Ziele dieser Aktivitäten sind unter anderem die Intensivierung unserer Beziehungsarbeit und die Förderung aktiver, alternativer und kreativer Freizeitgestaltung, die vor allem die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und eine Unterstützung zur Selbsthilfe bieten können.

## **6. Kontaktladenteam**

### **6.1 Qualifikation der Kontaktladenmitarbeiter\*innen**

Die Mitarbeiter\*innen des Kontaktladenangebots verfügen entweder über ein Studium der Sozialen Arbeit/ Sozialpädagogik, eine krankenpflegerische und/ oder hauswirtschaftliche Ausbildung. Die Berufsgruppen sind in die Arbeitsweisen akzeptierender und niedrighschwelliger Suchthilfearbeit eingewiesen. Regelmäßige Supervision sowie engmaschige Teambesprechungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen in der niedrighschwelliger Suchthilfe unverzichtbar und werden zuverlässig umgesetzt. Unsere Arbeit wird damit durch eine fachlich kontrollierte, reflektierende und überprüfende Begleitung im alltäglichen beruflichen Handeln unterstützt. Flexibilität ist ein großes „Muss“ in diesem Arbeitsfeld, da Problemsituationen und Krisen oft unvorhergesehen und nicht planbar in den Alltag integriert werden müssen.

Zur Qualifikation gehören insbesondere:

- Kenntnisse über Formen und Möglichkeiten persönlicher Einzelfallhilfe bei akuten Drogengebraucher\*innen
- Wissen über Lebenswelten und Erfahrungen im Umgang mit akuten Drogengebraucher\*innen
- Wissen über das Drogenhilfe- Verbundsystem und weiterführende Angebote
- Drogenkunde (Wirkungen, Nebenwirkungen und Risiken, Vermeidung von Risiken)
- Kenntnisse über Erste- Hilfe- Maßnahmen bei Drogennotfällen (Überdosierungen) und Verletzungen
- Sozialrechtliche Kenntnisse
- Kenntnis über das BtMG und StGB
- Bereitschaft, innovative Suchthilfekonzepte zu gestalten und umzusetzen
- Bereitschaft zu Fortbildungen und Supervision

## 6.2 Netzwerkarbeit

Netzwerkarbeit ist im Hinblick auf die Vielseitigkeit der Problematiken unserer Zielgruppe ein stetiger Arbeitsauftrag.

Ein quartalsmäßiges, regelmäßig stattfindendes Treffen im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Ordnungspartnerschaft Drogenkonsumraum sorgt für einen stetigen informativen Austausch zwischen Kreisgesundheitsamt, Staatsanwaltschaft, ortsansässiger Polizei sowie dem Ordnungsamt.

Auch gibt es zweimal im Jahr einen „Runden Tisch“, dem das Sozial- und Wohnungsamt, das Kreisgesundheitsamt, die Polizei und Nachbarn der Einrichtung und weitere örtliche Kooperationspartner, wie z.B. die Troisdorfer Kirchengemeinden beiwohnen. Hier geht es vor allem um das Ansprechen von Missständen in der Umgebung oder um weitere Auffälligkeiten im Zusammenhang mit unserer Zielgruppe.

Der Runde Tisch „ Soziales Troisdorf“ gehört ebenso zu unserer Netzwerkarbeit, sowie die Treffen der Kontaktläden in NRW und die fachlichen Tagungen im Zusammenhang mit dem Drogenkonsumraum.

Im Fokus liegt der Aufbau und die Erweiterung von Netzwerken zu verschiedenen Institutionen, um im beruflichen Alltag von „kurzen Wegen“ profitieren zu können. Ob es um Fragen zur Bewährung, um individuelle Leistungsansprüche, um verschiedene Ämterangelegenheiten oder um eine Vermittlung in ein Arbeitsprojekt geht, in all diesen Dingen bedeutet gute und ausgebaute Netzwerkarbeit ein effektiveres und effizienteres Arbeiten.

Im Bereich der Spendenakquise (Kleidung/ Möbel etc. für Klient\*innen) ist ein wichtiger Baustein der Netzwerkarbeit die Öffentlichkeit in unsere Arbeit zu involvieren.

## Anhang: Hausordnung Kontaktladen

### HAUSORDNUNG

#### **GRUNDREGELN IM KONTAKTLADEN (alle Bereiche):**

„Ruhe und Schutz“

Kein Konsum!

Kein Handel!

Keine Gewalt!

- **Gewalt:** Jegliche Form körperlicher und verbaler Gewalt ist im Kontaktladen untersagt.
- **Waffen:** Das Mitführen jeglicher Waffen ist im Kontaktladen untersagt.
- **Drogenkonsum:** Jedweder Konsum von Drogen ist im Kontaktladen untersagt (Ausnahme Konsumraum).
- **Drogenhandel:** Drogenhandel ist im Kontaktladen untersagt.
- **Warenhandel:** Warenhandel ist im Kontaktladen untersagt.
- **Tabletteneinnahme:** Die Einnahme jeglicher Art von Tabletten ist im Kontaktladen untersagt
- **Beschimpfungen/Beleidigungen:** Beschimpfungen und/oder Beleidigungen gegenüber anderer Klient\*innen/ Mitarbeiter\*innen oder Beschimpfungen, die sich gegen den Kontaktladen richten werden nicht geduldet.
- **Laute Gespräche:** Gespräche von Klient\*innen sind aus Rücksicht auf die Café-Besucher\*innen in Zimmerlautstärke zu führen.
- **Rettungswege** (Eingangsbereich, Treppenhaus, Flur): Rettungswege sind freizuhalten, um bei einem Notfalleinsatz die Rettung nicht zu behindern.
- **Fahrräder:** Bitte keine Fahrräder im Hausflur abstellen.
- **Benutzung des Treppenhauses:** Das Verweilen im Treppenhaus ist zu unterlassen.
- **Kinder:** Kinder müssen im Kontaktladen durch ihre Eltern beaufsichtigt werden.
- **Hunde:** Ob und wie ein Hund in den Kontaktladen mitgebracht werden kann, entscheidet unter Betrachtung von Sicherheitsgründen das Koko-Team.
- **Foto, Video und Audioaufnahmen:** Fotos, Videos und Audioaufnahmen sind aus Datenschutzgründen zu unterlassen.
- **Spritzenausgabe:** Ausschließlich während der Öffnungszeiten, welche montags bis sonntags in der Zeit 10:30 Uhr - 14:30 Uhr sind, können wir Spritzen herausgeben/verkaufen.
- **Essen/ Frühstück:** Aus hygienischen Gründen kann kein Essen zum Aufwärmen in die Küche zurückgenommen werden.
- **Einräumen von Rabatten/ Krediten:** Das Koko-Team kann keine Rabatte und Kredite gewähren.

**Der EINDRUCK eines Regelverstoßes kann bereits zu einem HAUSVERBOT führen. Deshalb verhaltet Euch bitte EINDEUTIG!**