

## Rahmenkonzept Neubau Notzimmer Göbli



Version	Datum	Änderung	Autor*in	Genehmigung
1.0	20.04.2020	05.11.2020	Luzia Gisler	SRB Nr.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. AUSGANGSLAGE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. GRUNDLAGEN</b> .....	<b>5</b>
<b>3. GESETZESGRUNDLAGEN</b> .....	<b>6</b>
<b>4. DIFFERENZIERUNG NACH ANSPRUCHSGRUPPEN</b> .....	<b>6</b>
<b>5. AUFTRAG UND ZIELSETZUNG</b> .....	<b>6</b>
<b>6. ADRESSATINNEN UND ADRESSATEN</b> .....	<b>7</b>
<b>7. ZUSTÄNDIGKEITSBEREICH DER STADT ZUG</b> .....	<b>7</b>
7.1. LEISTUNGSANGEBOT .....	8
7.2. AUSSTATTUNG.....	8
7.3. AUFNAHMEVERFAHREN .....	8
7.4. AUFENTHALTSDAUER UND BEHERBERGUNGSKOSTEN .....	8
7.5. AUSTRITTSVERFAHREN .....	9
7.6. FINANZEN .....	9
<b>8. VERANTWORTUNG DES EXTERNEN BETREIBERS</b> .....	<b>10</b>
8.1. ORGANISATION.....	10
8.2. BETRIEBSFÜHRUNG.....	11
8.3. QUALITÄTSMANAGEMENT.....	11
8.4. SICHERHEIT .....	11
8.5. ÜBERWACHUNG.....	11
8.6. AUSSENRÄUME.....	11
8.7. HYGIENE UND RAUMPFLERGE.....	11
8.8. BETREUUNG.....	12
8.9. KOOPERATION UND VERNETZUNG .....	12
8.10. PERSONAL .....	12
8.11. MERKBLÄTTER.....	12

Im Sinne der städtischen Vorgaben stellt dieses Rahmenkonzept die Konzeption des Neubaus Notzimmer Göbli dar. Es beschreibt und regelt den Auftrag und die Tätigkeit im Bereich einer temporären Wohnmöglichkeit für Personen ohne Obdach in der Stadt Zug.

## 1. Ausgangslage

Die Sozialen Dienste der Stadt Zug stellen sicher, dass in der Stadt Zug niemand unfreiwillig ohne Obdach ist. Sie stellen betreute Notzimmer und Notwohnungen für wohnungslose und obdachlose Einzelpersonen und Familien zur Verfügung.

Zurzeit hat die Stadt Zug temporäre Notzimmer im alten Kantonsspital gemietet, welche nur befristet zur Verfügung stehen. Trotz intensiver Suche konnten keine längerfristigen Alternativen gefunden werden und in naher Zukunft werden bis zu 25 Notzimmer fehlen. Die Sozialen Dienste haben in der Folge die Bestellung von 30 Notzimmer an das Baudepartement ausgearbeitet. Im Rahmen eines Landabtausches mit der Korporation Zug konnte das Grundstück 4972 im Göbli erworben werden, mit dem expliziten Zweck der Erstellung von Notzimmern und Asylbauten.

Im Jahr 2018 beauftragte das Baudepartement vier Architekturbüros mit einer Machbarkeitsstudie. Am 18. Dezember 2018 wurde der Projektierungskredit von CHF 440'000.00 im GGR gesprochen. Anhand der eingegangenen Projekte hat sich der Stadtrat mit den zuständigen Projektgruppen für das Gebäude als Solitär am südlichen Rand des Grundstücks entschieden. Dieses Gebäude benötigt wenig Platz und belässt das übrige Grundstück unbebaut, was zukünftigen Nutzungen entgegenkommt. Dieses Solitär Gebäude entspricht der zukünftigen Nutzung für Notzimmer und lässt durch die sechs Stockwerke verschiedene Optionen zu. Eine möglichst flexible Nutzung ist unbedingt anzustreben.

Somit werden im Neubau Göbli 30 neue Notzimmer entstehen. Das Wohnangebot ist für Personen gedacht, die nicht in der Lage sind ihre Wohnungslosigkeit abzuwenden. Erfahrungsgemäss werden die Notzimmer mehrheitlich von männlichen Einzelpersonen genutzt, die ihre Wohnung / Unterkunft verloren haben, eventuell zusätzlich mit einer psychischen / sozialen Beeinträchtigung oder einer Suchterkrankung belastet sind. Im Notfall richtet sich das Angebot auch an obdachlose Familien mit unterhaltspflichtigen Kindern. Die Notunterkunft Göbli bietet Notzimmer an, welche bei Bedarf auch zu Zimmergruppen für Familien umgestaltet werden können. Neben der Notunterkunft Göbli stehen noch acht Familienwohnungen und eine Wohngemeinschaft für Frauen zur Verfügung. Der Aufenthalt dient primär der Notlinderung und stellt eine Überbrückung dar. Wenn immer möglich sollen Familien aber in den separaten Notwohnungen untergebracht werden.

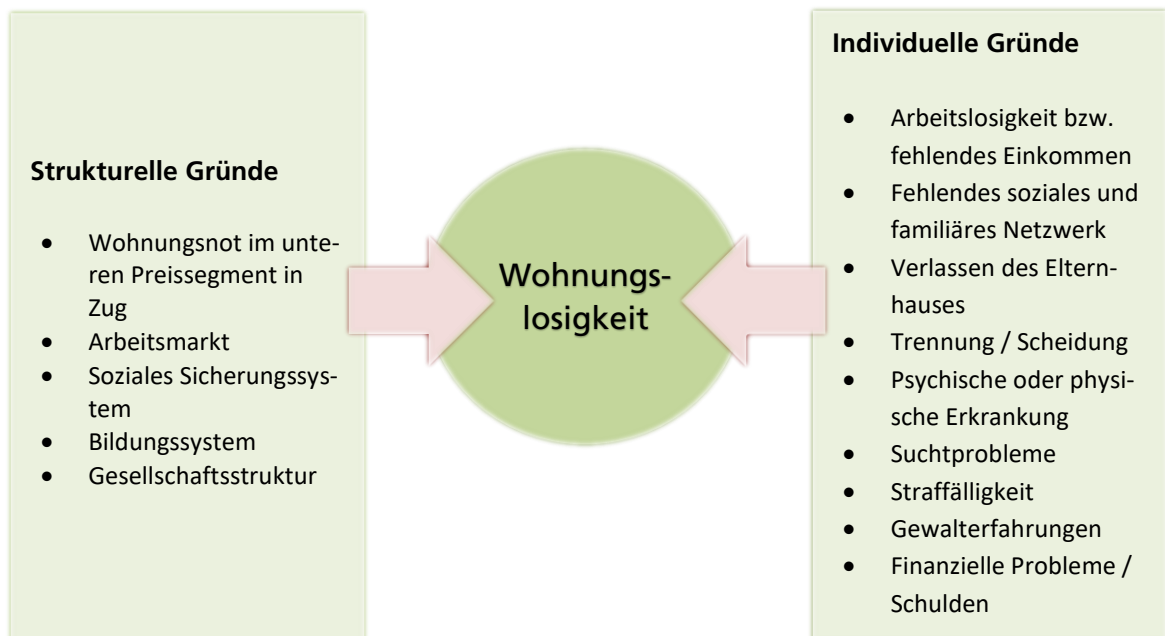
Die heutige Betreuung der momentanen dezentralen Notzimmer und Notwohnungen gestaltet sich mit einem Mitarbeiter vor Ort (40% Stellenprozente) und einer externen Reinigung (20-30% Stellenprozente). Die Führung liegt bei der Fachbereichsleitung Sekretariat der Sozialen Dienste in der Koordination und Anweisung. Dabei decken sie zusammen die Ein- und Ausquartierung ab, ersetzen oder entsorgen defektes oder fehlendes Material und Mobilien, organisieren oder melden Bedürfnisse am Gebäudeunterhalt. Im heutigen Umfang ist es nicht möglich eine psychosoziale Betreuung zu gewährleisten, eine Kontrolle und Aufsicht kann nicht sichergestellt werden. Die Folgen davon sind, dass Mobiliar kaputtgeht, nicht angemessen Ordnung gehalten wird und es teilweise zu Eskalationen kommt, welches ein Eingreifen der Polizei notwendig macht.

Aufgrund der Werterhaltung des neuen Betriebes und der zunehmenden komplexen Problemstellungen der Bewohnerinnen und Bewohner kann der Neubau Göbli nicht in der bisherigen Form betrieben werden. Die Führung des Hauses und die Betreuung sollen, wie im folgenden Konzept beschrieben, in einem anderen Rahmen stattfinden.

In der Aussprache des Stadtrates vom 18. Februar 2020 wurde ein Grundsatzentscheid getroffen, indem beschlossen wurde die Notunterkunft Göbli von einer externen Organisation betreiben zu lassen, statt den Betrieb durch die Stadtverwaltung zu führen. Der Stadtrat sieht einhellig Vorteile in der Entflechtung zur Stadtverwaltung. Diese Entflechtung benötigt eine klare Trennung der Verantwortlichkeiten. Zu beachten ist, dass anders als in einem herkömmlichen Betrieb nicht eine möglichst hohe Auslastung anzustreben ist. Eine solche würde höhere Sozialhilfekosten für die Stadt nach sich ziehen, da Personen, die ihr Obdach verlieren, häufig Sozialhilfe beziehen. Die Auswahl der betroffenen Personen in ihrer Notsituation bedarf einer genauen Abklärung durch den Sozialdienst hinsichtlich der Notsituation beziehungsweise den fehlenden Ressourcen sowie dem Aufenthaltsort. Nur Personen mit Aufenthalt in der Stadt Zug haben Anspruch auf Sozialhilfe. Diese wird im Rahmen der Gesetzgebung gewährleistet und bedingt weitgehende Vorgaben durch die Sozialen Dienste der Stadt Zug und bedarf einer engen Zusammenarbeit mit der externen Organisation. In Folge dessen sieht das Konzept eine klare Entflechtung der Aufgaben seitens der Stadt Zug vor und eine Verantwortung des Betreibers, die unter Kapitel sieben und acht genauer umschrieben wird. Die neuen Notzimmer sollen zusammen mit den bestehenden, an verschiedenen Standorten liegenden Notwohnungen betrieben werden.

## 2. Grundlagen

Zwischen den Begriffen "Wohnungslosigkeit" und "Obdachlosigkeit" gibt es Unterschiede. Wenn wir in der Schweiz von Wohnungslosigkeit sprechen, so bezeichnen wir damit die Lebenslage ohne festen Wohnsitz. Möglicherweise sind die Personen in Einrichtungen untergebracht, welche keine dauerhafte Bleibe darstellen oder sie kommen bei Familie oder Freunden unter. Diese Personen sind nicht in der Lage, sich Zugang zu einem gesicherteren Wohnraum zu verschaffen. Demgegenüber ist der Begriff Obdachlosigkeit abzugrenzen. Hier sind nur Personen gemeint, die ohne jegliche Unterkunft leben. Sie halten sich auf der Strasse, in Abrisshäusern, öffentlichen Plätzen und allenfalls kurzfristig in Notschlafstellen auf. Als Gründe für beide Situationen können einerseits strukturelle Bedingungen verantwortlich sein. Andererseits gibt es verschiedene individuelle Gründe, wie in der nächsten Abbildung aufgeführt wird, z. B. können dies eine Dauerarbeitslosigkeit, Alkoholabhängigkeit und / oder eine Überschuldung sein. Menschen welche nicht über ein gesichertes soziales Umfeld verfügen, verlieren aufgrund von Lebenskrisen schneller den Halt. Dazu können Überforderung und sonstige Konflikte kommen, die schlussendlich zu einem Verlust der Wohnung führen.



Ein Wohnungsverlust bzw. Wohnungslosigkeit bringt für die Betroffenen grundlegende soziale Benachteiligung und Ausgrenzung mit sich. Für die Vermieterinnen und Vermieter gibt es Mietausfälle, Mahn- und Rechtskosten. Und für die zuständige Behörde und damit auch für die Gemeinschaft zieht es hohe Folgekosten mit sich. Somit ist die Vermeidung von Wohnungslosigkeit die sozialste, nachhaltigste und preiswerteste Hilfe für das Gemeinwohl und die Betroffenen selber. Bei den präventiven Massnahmen sind vom Sozialdienst her spezifische Instrumente anwendbar, wie z. B. Mietschuldenübernahme, Mietdirektzahlungen, Intervention bei Kündigungen und Räumungsandrohungen. Ebenfalls dazu gehört aber auch das frühzeitige Erreichen von potenziell gefährdeten Personen.

### **3. Gesetzesgrundlagen**

Die Unterstützung von notleidenden Personen ist bereits in der Bundesverfassung mit Art. 12 "Recht auf Hilfe in Notlagen" geregelt. Darin ist erwähnt: "Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenunwürdiges Dasein unerlässlich sind". Weiter regelt das Gesetz über die Organisation und die Verwaltung der Gemeinden (GG) vom 4. September 1980 des Kantons Zug unter § 59 die Unterstützung indem es beschreibt, dass den Einwohnergemeinden die Sicherstellung der elementaren Lebensbedürfnisse obliegt. Im BGE 121/367 vom 4. März 2003 ist dieses Recht auf Hilfe in Notlagen genauer umschrieben, indem es im Sinne einer Überbrückungshilfe in einer Notlage argumentiert, die unerlässliche Mittel in Form von Nahrung, Kleidung, Obdach und medizinischer Grundversorgung umschreibt.

Massgeblich für die örtliche Zuständigkeit ist hierbei nicht die Herkunft, sondern nur der aktuelle Aufenthaltsort der betreffenden Personen. Als Unterbringungsbehörde ist die Stadt Zug verpflichtet, der betroffenen Person vorübergehend eine Unterkunft zur Verfügung zu stellen, sofern diese nicht in der Lage ist, sich selber zu helfen.

### **4. Differenzierung nach Anspruchsgruppen**

Bei den betroffenen Personen ist es notwendig zuerst eine Situationsanalyse zu erstellen und abzuklären, ob die Person von Obdachlosigkeit betroffen ist. Liegt ein Hilfebedarf vor, so wird die Mitwirkungsbereitschaft der Betroffenen durch Mitarbeitende des Sozialdienstes geprüft. Zudem sind die Problemlagen der Personen zu erfassen, damit ein Hilfeplan erstellt werden kann. Wenn immer möglich sind die verschiedenen Gruppen insbesondere nach Geschlecht und familiärer Situation zu trennen. Männliche Einzelpersonen werden im Göbli untergebracht, Familien in den Notwohnungen der Stadt und weibliche Einzelpersonen in der Wohnung für Frauen.

### **5. Auftrag und Zielsetzung**

Die Stadt Zug hat als oberstes Ziel den gesetzlichen Auftrag zu erfüllen, indem sie Personen in Not eine Unterkunft anbietet um zu vermeiden, dass Menschen auf der Strasse leben müssen. Dies dient dem sozialen Frieden des Gemeinwesens. Die Zielsetzung der Stadt Zug in Bezug auf das Göbli ist ebenfalls im Legislaturziel 1 der Periode 2019 bis 2022 zu finden. Dort wird beschrieben, dass Zug eine hohe Lebensqualität für alle Generationen bietet und den Bedürfnissen der einzelnen Bevölkerungsgruppen der Stadt Rechnung trägt. Einzelne Bevölkerungsgruppen meint auch Personen, die von Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit betroffen sind. Die Notunterkunft Göbli ist ein niederschwelliges Wohnangebot für Personen, die von einer Wohnungslosigkeit betroffen sind. Hauptziel des Göblis bildet die Stabilisierung der Lebenssituation, minimale Hilfe zur individuellen Lebensbewältigung und der Reintegration. Der Aufenthalt in der Notunterkunft Göbli ist als vorübergehende Lösung gedacht.

Da es sich bei den Bewohnerinnen und Bewohner um eine Schicksalsgemeinschaft handelt, welche sich aus Menschen verschiedenster Herkunft, mit unterschiedlichem Bildungshintergrund zusammensetzt, die oft und lange psychischem Druck ausgesetzt waren, braucht die Notunterkunft Göbli in der Betreuung Personal mit einer Ausbildung im psychosozialen Bereich. Die Mitarbeitenden zeichnen sich durch ein interdisziplinäres Team aus und sind aus

den Berufsfeldern der Sozialen Arbeit, der Psychiatrie, der Administration und der Hauswirtschaft.

Die Mitarbeitenden begegnen den Bewohnerinnen und Bewohnern mit Wertschätzung und Respekt, die Arbeit wird nach fachlich anerkannten, sozialarbeiterischen ethischen Grundsätzen ausgerichtet. Diese orientieren sich am Berufskodex des Schweizerischen Berufsverband der Sozialen Arbeit.

Ins Zentrum wird die Eigenverantwortlichkeit der betroffenen Personen gestellt. Der Umfang der Eigenverantwortlichkeit passt sich der Leistungsfähigkeit und Ressourcen der Personen an und wird individuell gehandhabt. Die Mitarbeitenden versuchen sie zu befähigen, sich selbst zu helfen. Kurz zusammengefasst werden die Ziele wie folgt definiert:

- Verhinderung von Obdachlosigkeit oder Wohnungslosigkeit von Einzelpersonen und Familien
- Stabilisierung der sozialen Situation
- Integration in den ersten Wohnungsmarkt

Durch das Wohnangebot, die Gemeinschaftsküche und die Präsenz des Personals inklusive Reinigung ergeben sich für die betroffenen Personen eine minime Tagesstruktur. Mit einfachen Hilfestellungen in ihren Bemühungen den Tagesablauf zu organisieren, sollen die Personen unterstützt werden. Bei Bedarf steht in der Regel während den Tageszeiten eine Ansprechperson zur Verfügung. Die personellen und finanziellen Ressourcen werden so eingesetzt, dass eine bestmögliche Wirkung erzielt wird.

## **6. Adressatinnen und Adressaten**

Die Notunterkunft richtet sich an Einzelpersonen oder Familien mit unterhaltspflichtigen Kindern, welche in Zug Wohnsitz haben und ihre Wohnung verloren haben, sich nicht aus eigener Kraft helfen können und damit in eine Notsituation geraten. Als Familien gelten auch Alleinerziehende und Konkubinatspaare mit Kindern.

Unter diese Zielgruppe fallen beispielsweise:

- Von Arbeitslosigkeit betroffene Personen, Leute mit niedrigem Einkommen
- Suchmittelabhängige Personen
- Personen mit ungenügender Wohnkompetenz
- Sozial verwaehrte und randständige Menschen
- Jüngere, dissoziale Erwachsene, häufig mit sogenannter Mehrfachproblematik

Die Auflistung ist nicht abschliessend und wird individuell beurteilt. In Einzelfällen sind wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen nicht für die Unterbringung ins Göbli geeignet. Z. B., weil diese Personen die Einrichtung einer psychiatrischen Klinik oder einer Institution mit mehr Betreuung benötigen und aufgrund ihres Verhaltens untragbar sind. Für diese ausserordentlichen Situationen ist der Sozialdienst bestrebt, eine anderweitige Lösung zu finden.

## **7. Zuständigkeitsbereich der Stadt Zug**

Die Stadt Zug stellt die Infrastruktur des Hauses zur Verfügung, sie ist verantwortlich für die Immobilien und die Mobilien. Für die Betreibung des Göblis ist eine externe Trägerschaft

zuständig. Die Gesamtverantwortung für die fachgerechte und wirtschaftliche Führung sowie die Zukunftssicherung des Göblis liegen beim Stadtrat der Stadt Zug als oberstes Leitungsorgan.

### **7.1. Leistungsangebot**

Im Zentrum steht ein Wohnangebot für eine Übergangszeit mit minimaler Hilfe zur individuellen Lebensbewältigung und dem Ziel der Reintegration in den privaten Wohnungsmarkt. Als Basis dient ein Beherbergungsvertrag mit den betroffenen Personen mit folgenden Leistungen:

- Möbliertes Zimmer inkl. Nasszelle (Lavabo, Toilette und Dusche), Kühlschrank und Fernseher
- Zimmerreinigung
- Reinigung Bettwäsche
- Waschgelegenheit für die eigene Wäsche
- Kochmöglichkeit in der allgemeinen Küche
- Kurzberatung
- Triage zu anderen Beratungsstellen

### **7.2. Ausstattung**

Bei Familien handelt es sich um zwei bis drei Zimmer, abhängig von der Familiengrösse. Ausserdem steht etagenweise eine Gemeinschaftsküche und eine Waschküche im Erdgeschoss zur Verfügung. Diverse elektrische Geräte stehen in den allgemein zugänglichen Räumen zur Verfügung. Die Bewohnerinnen und Bewohner dürfen diese benützen, sind aber zum sorgfältigen Gebrauch angehalten. Bei mutwilliger Beschädigung von Geräten wird der Ersatz den Personen in Rechnung gestellt.

### **7.3. Aufnahmeverfahren**

Zu Beginn des Prozesses wird die Notlage entweder durch die betroffene Person oder durch eine Dritte bekannt gegeben. Wenn eine akute Krise vorliegt, werden entsprechende Sofortmassnahmen eingeleitet. Für die Aufnahme müssen die Personen 18-jährig sein und die Kriterien erfüllen welche unter der Zielgruppe beschrieben sind. Die Anfragen erfolgen über persönliches Vorsprechen der Personen beim Sozialdienst. Bevor eine Aufnahme bewilligt werden kann, klärt der Sozialdienst die persönliche und finanzielle Situation ab. Über die Aufnahme entscheidet der Sozialdienst der Stadt Zug. Die nötigen Informationen haben die Bewerbenden zu erteilen, zudem müssen sie sich bereit erklären aktiv an der Veränderung der Wohnsituation mitzuarbeiten, eine unbefristete Wohnlösung zu suchen und ihre Bemühungen gegenüber dem Sozialdienst oder der Leitung des Göblis nachzuweisen.

### **7.4. Aufenthaltsdauer und Beherbergungskosten**

Sind die Voraussetzungen für eine Aufnahme erfüllt, kann der Beherbergungsvertrag durch die Sozialen Dienste abgeschlossen werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner zahlen der Stadt Zug die Beherbergungsgebühr gemäss Beherbergungsvertrag. Im Beherbergungsvertrag ist die Dauer mit dem Beginn und dem Ende des Aufenthaltes festzulegen. Die Dauer des Aufenthaltes ist auf maximal ein Jahr beschränkt. Wenn ein Beherbergungsvertrag im Einzelfall abläuft und dieser aus nachvollziehbaren Gründen verlängert werden soll, dann ist ein neuer Beherbergungsvertrag mit einer Anwendung im Einzelfall auszufertigen. Eine Verlängerung kann nur in begründeten Ausnahmefällen vom Sozialdienst gewährt werden.



## 7.5. Austrittsverfahren

Beim freiwilligen Austritt wird den Bewohnerinnen und Bewohnern mit einem Informationsschreiben mitgeteilt, welche Bedingungen eingehalten werden müssen beziehungsweise wie das Zimmer und die dazugehörigen Utensilien abzugeben sind. Beim Austrittsgespräch und der anschliessenden Zimmerkontrolle wird das Zimmer der Leitung des Göblis zurückgegeben. Die Abnahme erfolgt mit einem Abnahmeprotokoll. Bei mutwilligen Schäden haften die Bewohnerinnen und Bewohner des Zimmers bzw. der Wohnung.

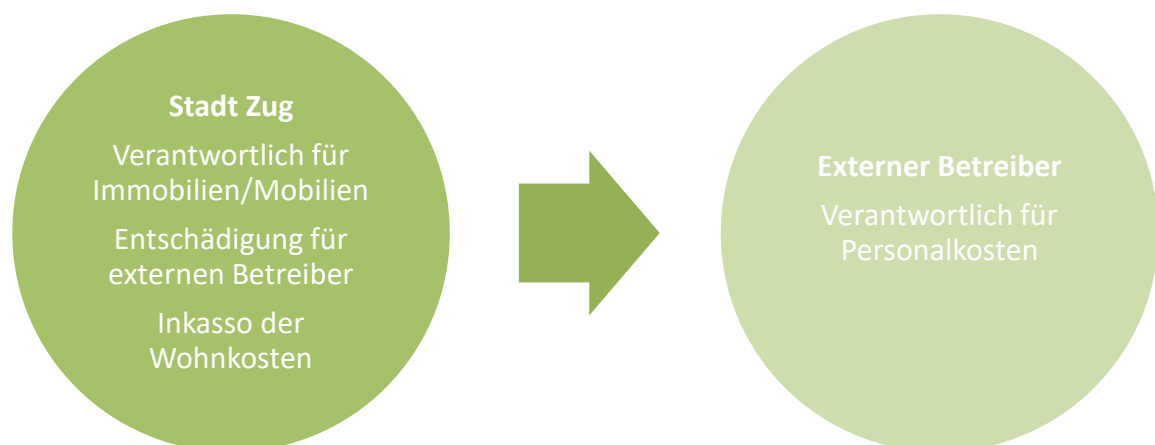
Über einen ausserordentlichen Austritt entscheidet der Sozialdienst in Absprache mit den Mitarbeitenden des Göblis. Dabei werden das Verhalten sowie die Motivation der Bewohnerinnen und Bewohner, an ihrer Situation nachhaltig etwas zu verändern, beurteilt. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben sich in der Zeit des Aufenthaltes strikt an die Hausordnung zu halten. Das Missachten der Hausregeln wie wiederholte Sachbeschädigung, Waffenbesitz, Gewalt gegen Mitarbeitende und Mitbewohnenden sowie der Drogenhandel oder Prostitution in der Liegenschaft hat die fristlose Vertragsauflösung zur Folge.

## 7.6. Finanzen

Die Beherbergungskosten (Mietzins und Anteil Service) der Bewohnerinnen und Bewohner sind zur Kostendeckung so festzulegen, dass ein geordneter Betrieb möglich ist und der Mietzins einer vergleichbaren günstigen Wohnmöglichkeit ähnlich ist. Bewohnerinnen und Bewohner haben in der Regel Anspruch auf Sozialhilfe. Damit für sie das Zimmer bezahlbar ist, dürfen die Richtlinien der Sozialhilfe bei den Mietzinsobergrenzen nicht überschritten werden. Die Mietzinseinnahmen der Bewohnerinnen und Bewohner fliessen über ein Konto der Sozialen Dienste. Sie sind verantwortlich für das Inkasso der Mietzinse.

Die Leistungsvereinbarung regelt die finanzielle Abgeltung der externen Trägerschaft und wird alle vier Jahre neu abgeschlossen. Die finanzielle Abgeltung ist für die Bereitstellung des Personals. Der wiederkehrende Beitrag der Stadt Zug wird in zwei Tranchen ausbezahlt. Die Infrastruktur wird durch die Abteilung Immobilien der Stadt Zug gewährleistet. Das heisst für den Bau Göbli und die Mobilen bzw. deren Beschaffung, deren Unterhalt und den Ersatz kommt die Stadt Zug auf.

Aufteilung der finanziellen Verantwortlichkeiten:

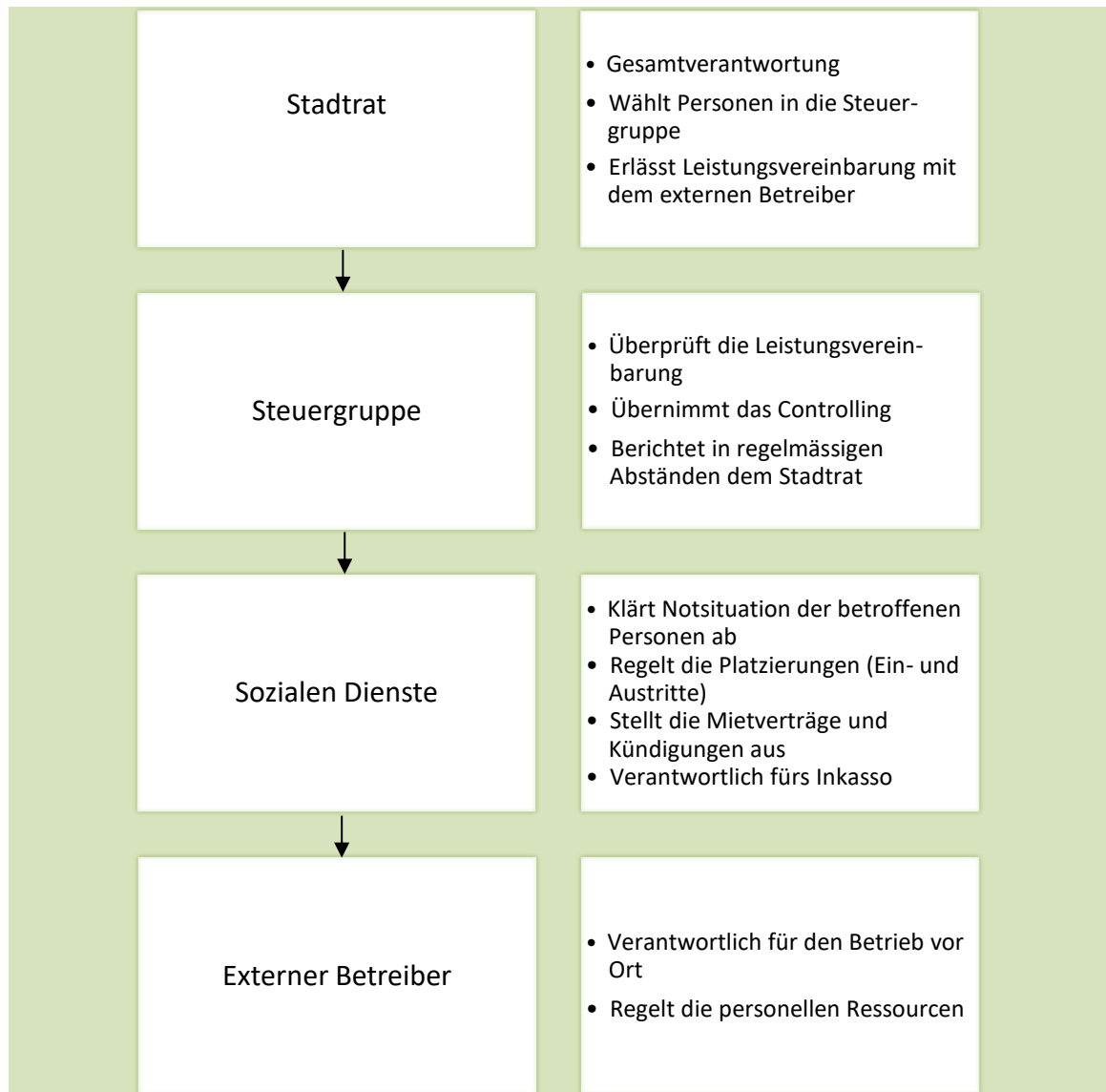


## 8. Verantwortung des externen Betreibers

Im Folgenden werden die Aufgaben für den externen Betreiber beschrieben und welche Rahmenbedingungen die Stadt Zug dafür vorsieht.

### 8.1. Organisation

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Organigramm mit den beschriebenen Aufgaben.



Der Stadtrat bildet das oberste Entscheidungsgremium. Das Bindeglied zwischen dem Stadtrat und des externen Betreibers ist die Steuergruppe. Der Stadtrat wählt die Steuergruppe, in dieser Gruppe sind Personen der Politik, der Stadt Zug und des externen Betreibers vertreten. Die Steuergruppe übernimmt im Auftrag des Stadtrates die Überprüfung der Leistungsvereinbarung und die damit verbundenen Controllingaufgaben. Die Aufgaben und Kompetenzen der Steuergruppe regelt ein Pflichtenheft.

Die Stadt Zug regelt die Zusammenarbeit mit der externen Trägerschaft mit einer Leistungsvereinbarung. Diese Leistungsvereinbarung zeigt die konkreten Rahmenbedingungen und

die Entschädigung für den Betrieb des Göblis auf. Die externe Trägerschaft ist verantwortlich, für den Betrieb die nötigen personellen Ressourcen zur Verfügung zu stellen und diese zu regeln. Sie hat die Leistungserbringung nach professionellen und betriebswirtschaftlichen Grundsätzen umzusetzen, sowie die sozialen Zielsetzungen zu erfüllen. Für die Aufgabenerfüllung sind das Rahmen- und das Finanzierungskonzept massgebend und bilden einen Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

### **8.2. Betriebsführung**

Die Betriebsführung wird vom Stadtrat an den externen Betreiber übertragen. Die operative Führung liegt in der Verantwortung der externen Trägerschaft. Sie hält sich an das Rahmenkonzept und an die Vorgaben der Stadt Zug. Das Rahmenkonzept bildet das Instrument für die Betriebsentwicklung und die Qualitätssicherung. Die darin beschriebenen Abläufe dienen der betrieblichen und personellen Führung des Göblis.

### **8.3. Qualitätsmanagement**

Das Qualitätsmanagement zu organisieren und die Qualität zu gewährleisten ist Aufgabe des externen Betreibers.

### **8.4. Sicherheit**

Im Göbli leben Menschen mit verschiedenen kulturellen Hintergründen und diversen Symptomen im Bereich der Suchtmittelabhängigkeit oder mit psychischen Erkrankungen. Das Potenzial für Notfälle in medizinischer oder psychiatrischer Art ist gross. Der externe Betreiber hat dabei die Sicherheit im Haus zu gewährleisten. Dafür wird ein Sicherheitshandbuch erstellt, darin sind allfällige Gefahren benannt und Reaktionsmöglichkeiten aufgezeichnet. Es umfasst sämtliche Vorkehrungen im Bereich Sicherheit. Dabei handelt es sich konkret um die technischen Einrichtungen, die Brandmeldeanlage, das Schliesssystem, das Verhalten in einem medizinischen Notfall und das Vorgehen bei Gewalt oder Sachbeschädigung.

Eine Hausordnung, welche durch den externen Betreiber erstellt wird, dient zur Orientierung für die Bewohnerinnen und Bewohner insbesondere zu sicherheitsrelevanten Themen.

### **8.5. Überwachung**

Eine zweckmässige Überwachung ist vom externen Betreiber zu gewährleisten. Kameras im Eingangsbereich dienen der Zutrittskontrolle. Dabei wird der Umgang mit vertraulichen Daten nach dem Datenschutzgesetz gewährleistet.

### **8.6. Aussenräume**

Die Umgebung welche zum Göbli gehört, darf von allen Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden. Gäste sind im Rahmen der Hausordnung gestattet. In Bezug auf die nächtliche Ruhe ist die Hausordnung zu beachten und auf die Nachbarn Rücksicht zu nehmen. Velos und sonstige Zweiräder sind im vorgesehenen Abstellplatz abzustellen. Kinderwagen oder kindergerechte Fahrzeuge sind im dafür vorgesehenen Raum neben dem Eingang zu platzieren. Es gibt keine Autoabstellplätze für die Bewohnerinnen und Bewohner.

### **8.7. Hygiene und Raumpflege**

Damit sich Bewohnerinnen und Bewohner im Haus wohl fühlen, wird auf Sauberkeit, Ordnung und Hygiene in den allgemeinen wie auch in den persönlichen Räumen geachtet. Bett- und Frotteewäsche werden zur Verfügung gestellt und in regelmässigen Abständen gewechselt. Das Zimmer inklusive Bad sowie die Gemeinschaftsräume werden regelmässig gereinigt. Die Mitarbeitenden führen Kontrollen in den Zimmern durch und beaufsichtigen die ordnungsgemässe Nutzung der Liegenschaft.

### **8.8. Betreuung**

Die Betreuung ist vom Betreiber niederschwellig zu organisieren. Die betroffenen Personen werden von Fachpersonen betreut und unterstützt. Dazu gehört eine individuelle Hilfestellung, welche bei der Ursache der Obdachlosigkeit ansetzt. Bei Bedarf können weitere Dienste hinzugezogen werden, sei dies mit der Spitex oder einer psychiatrischen-, psychologischen Beratung.

Die Betreuung wird vom externen Betreiber sichergestellt und umfasst die Unterstützung in folgenden Bereichen und Themen:

- Sauberkeit und Ordnung: die ordnungsgemässe Nutzung des Zimmers und der Gemeinschaftsräume
- Selbst- und Sozialkompetenz: sozialverträgliches Verhalten in der Notunterkunft Göbli
- Administration: Einhalten von Terminen, Erledigung der Post, Haushaltsbudget, Umgang mit Ämtern
- Wohnungssuche: Erstellen eines Dossiers, adäquates Auftreten, Internetrecherche, Ausfüllen von Mietanfragen, Nachweise der Wohnungssuche etc.

Dabei werden die Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner individuell berücksichtigt und gefördert. Während des Tages sind Mitarbeitende vor Ort anwesend und stehen den Bewohnerinnen und Bewohner für Fragen zur Verfügung. Während des Abend- und Nachtdienstes und an den Wochenenden sorgt ein Pikettdienst für die Sicherheit des Göblis.

### **8.9. Kooperation und Vernetzung**

Die Vernetzung und Vermittlung zu anderen Dienststellen wie z. B. zu Institutionen der Drogenberatungsstellen und ambulanten medizinischen Einrichtungen ist wichtig und eine aktive Zusammenarbeit ist vom externen Betreiber zu fördern. Dabei werden der Datenschutz und die Persönlichkeitsrechte der betroffenen Personen eingehalten.

### **8.10. Personal**

Die Mitarbeitenden welche durch den externen Betreiber angestellt werden, sind vornehmlich aus den Bereichen Soziale Arbeit, Psychiatrie, Administration und Hauswirtschaft rekrutiert. Die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden des Göblis und dem Sozialdienst ist von einem regelmässigen Austausch und gemeinsamen Absprachen geprägt.

Die Leitung Göbli stellt sowohl die betriebliche wie auch die personelle Führung sicher. Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der Leitung sind im Organigramm und im Stellenbeschrieb festgehalten. Die Leitung wird von Fachpersonen, der oben erwähnten Berufe, im Betrieb des Göblis unterstützt.

### **8.11. Merkblätter**

Konkrete Arbeitsabläufe oder spezifische Regeln finden sich in den Merkblättern wieder. Die Merkblätter werden vom Betreiber erstellt und in einem Arbeitshandbuch festgehalten.