

PASSANTENHEIM BIEL

Angebot

- 25 Plätze für Männer, Frauen, MuKi
- 23 Einzel-, 1 Doppelzimmer inkl. Lavabo
- Moderne Infrastruktur, Dachterrasse
- Frühstück, Nachtessen, Lunchküche

Zielgruppen

- Personen ab dem 18. Lebensjahr
- Menschen in Wohnungsnot
- Durchreisende, Passanten

Empfangszeiten

Das Empfangsbüro ist bedient von:
07:00 - 12:00 und 16:00 - 22:00 Uhr
Notaufnahmen sind auch nachts möglich.

Leitende Idee

Das Passantenheim bietet Unterkunft für max. sechs Monate (für Paare/Muki max. 3 Monate), Vernetzung mit Behörden und Fachstellen, leichte Betreuung und Hilfestellung bei der Neuorientierung.

Standort

Die Lokalitäten befinden sich an der Jakobstrasse 58 in Biel/Bienne, unmittelbar hinter der Heilsarmee Brocki.

Adresse, Kontakt

Passantenheim Biel
Jakobstrasse 58, 2504 Biel/Bienne
Tel. 032 322 68 38 Fax 032 322 60 64
passantenheim_biel@heilsarmee.ch
passantenheim.ch
PC: 25-12854-6

HEILSARMEE SOZIALWERK

Das Sozialwerk ist ein Arbeitsbereich der Stiftung Heilsarmee Schweiz. Mit unseren Angeboten verfolgen wir einen ganzheitlichen Ansatz. Sie sollen hilfesuchenden Menschen Sicherheit, Selbstwert und Sinn vermitteln.

PASSANTENHEIM BIEL

Es ist für uns selbstverständlich den Menschen vorübergehend ein Daheim zu bieten. Das ist nur möglich dank allen Mitarbeitenden des Passantenheims.

Wenn ich erfahre mit welchen Herausforderungen sie täglich konfrontiert sind, dann habe ich grossen Respekt vor ihrer Leistung. Sie lassen sich immer wieder auf neue Menschen ein, die von Obdachlosigkeit betroffen sind und sind bereit eine Vertrauensbeziehung aufzubauen, dies oft trotz Ablehnung, Verweigerung, Drohung und Beleidigung durch die Hilfesuchenden.

Für diese Arbeit braucht es mehr als eine Portion Idealismus. Es braucht ein grosses Herz für die Menschen und die unerschütterliche Überzeugung, dass christliche Grundwerte eine positive Veränderung bewirken können. Im Namen der Trägerschaft tausend Dank allen Mitarbeitenden für ihr tägliches Engagement zugunsten von Menschen ohne Obdach.

*Christian Rohrbach, Geschäftsleiter
Institutionen Region Mitte*

Einrichtung

Unsere Einrichtung wurde von Benutzern vorwiegend positiv bewertet. Die uneingeschränkt benutzbaren Einzelzimmer, die reichlich vorhandenen Sanitäträume, die hellen Aufenthaltsräume, die Sonnenterasse, die Lunchküche, der Zugang ins Internet und die Überwachung (Video) des Velounterstandes, wurden dabei hervorgehoben.

Personal

Zwei Mitarbeiterinnen stiessen 2019 neu zu uns. Carmela S. im Hausdienst und Caroline G. im Nachtpikettdienst. Der Stellenplan wuchs um 20% auf total 600% an. Dieser Stellenplan, welcher massgeblich von den Betriebszeiten (7/7/365) bestimmt wird, generierte vorübergehend hohe Überzeitguthaben, die jedoch kompensiert werden konnten.

Weiterbildung

Diverse Mitarbeitende besuchten Fortbildungskurse zu Motivation, Aggression und Deeskalation. An regelmässigen Teamsitzungen erfolgte ein Wissenstransfer und die Reflektion unseres Agierens/Reagierens in Stresssituationen. Der Bezug einer externen Fachperson half Direktbetroffenen beim Verarbeiten einer schockierenden Erfahrung.

Benevol

Freiwilligenarbeit wurde von verschiedenen Personengruppen, für die Gestaltung von Spielabenden und Festanlässen, für Material und Personentransporte oder auch für die Gestaltung der Homepage geleistet.

Hausdienst

Nebst der allgemeinen Unterhaltsreinigung erfolgten auch Renovationsanstriche und Reparaturen an Türen, Storen und Abflusssystemen. Unsere besondere Anerkennung verdiente sich das Reinigungssteam für die sehr motivierte und dennoch diskrete Arbeitsweise. Besucher zeigten sich oft beeindruckt von der nicht zu überschreitenden Sauberkeit und der intakten Einrichtung.

Betreuung

Junge Erwachsene, welche sich erstmals in einer Wohngemeinschaft ausserhalb ihrer Familie oder ihres Bekanntenkreises vorfanden, erforderten viel Zeit und Aufmerksamkeit. Ältere Menschen mit zeitlicher oder örtlicher Desorientierung benötigten Unterstützung in einfachsten, alltäglichen oder auch behördlichen

Belangen. Unsere Hilfe ging oft weit über den eigentlichen Betreuungsrahmen und unseren Leistungskatalog hinaus.

Zuweiser

Nicht nur Bewohner übten sich in Zurückhaltung betreffend Angaben zu ihrer persönlichen Situation. Auch Zuweiser beriefen sich gerne auf den Datenschutz. Manchmal erfuhren wir im Nachhinein, dass mit einem Scheitern der Beherbergung gerechnet wurde. Solches Vorgehen brachte uns in heikle Situationen. Dennoch boten wir Hand für spontane Notaufnahmen bei Krisensituationen.

Zusammenarbeit

Unsere Tätigkeit verstanden wir stets in Kooperation mit Behörden und weiteren gemeinnützigen Organisationen und Fachstellen. Gerade bei besonders schutzbedürftigen Personen war die Zusammenarbeit effizient und zielführend. Mit sämtlichen Heilsarmeestellen vor Ort pflegten wir den Austausch. Der erhaltene Support durch die Sozialberatung Biel oder durch fachspezifische Dienste an unserer Zentrale, begünstigte unsere Wirksamkeit.

Finanzielle Unterstützung

Die staatliche Unterstützung wurde vom Leistungsauftrag der Stadt Biel geregelt. Der Zuschuss 2019 betrug 36% der benötigten Mittel. Weitere wichtige Zuwendungen erhielten wir durch den Heilsarmee Brocki-Erlös, durch freiwillige Beiträge der katholischen und der reformierten Kirchengemeinden und durch private Spender.

Bettenauslastung

Die Bettenauslastung sackte im Juni vorübergehend ab. Mit gut 83% oder 760 Beherbergungstage, erreichte sie dennoch eine ansprechende Quote. Diese ist wichtig, denn auch 2019 finanzierte sich unser Angebot grössten Teils aus den erbrachten Leistungen. Städtische und kantonale Sozialdienste bezahlten dabei 87% aller Aufenthalte. Knapp 7% gingen zu Lasten ausserkantonalen Kostenträger. Immerhin 5.5% der Aufenthaltstage wurden von Selbstzähler beglichen und 0.5 % von kirchlichen Stellen.

Nachhaltigkeit, Erfolge

Viel Zeit verwendeten wir, um verworrene Lebenssituationen zu erörtern und behördliche Zuständigkeiten zu ermitteln. In der akuten Obdachssicherung erarbeiteten wir uns eine Kernkompetenz. Darüber hinaus konnten wir aber

auch manch glücklichen Bewohner miterleben, wenn er das Passantenheim verliess oder uns hinterher einen freundschaftlichen Besuch abstattete.

Wohnfähige Bewohner fanden mit unserer Referenz rascher eine Mietwohnung und weniger kompetente Personen einfacher einen Platz im betreuten oder begleiteten Wohnen. Unsere Einschätzungen und Bestätigungen dienten Mandatsträgern und Mandanten häufig als Entscheidungshilfe. In Erinnerung bleiben erkenntliche Worte, wenn beispielsweise ein Betreuter seine Lebenskrise überwand, ohne seine Erwerbsarbeit zu verlieren.

Dank und Ausblick

Für das Zusammenwirken, das Vertrauen und die breite Unterstützung danken wir allen Involvierten herzlich. Wir wollen Hand bieten, wo Menschen Unterkunft, Schutz oder Hilfe beim Ordnen gescheiterter Lebensumstände suchen. Gute Dienste für Menschen und für unserer Gesellschaft zu leisten entspricht dem Credo der Heilsarmee und ihrer christlichen Glaubenssätze.

Markus Wäfler, Institutionsleiter

peuvent rester maximum 6 mois. Le sens et l'objectif de notre activité reste de réagir au manque de logement, de servir de lien entre les personnes accompagnées et les organes compétents et d'encourager le développement des aptitudes sociales et personnelles.

Équipement

Notre équipement a plutôt été apprécié par ses utilisateurs: les chambres individuelles peuvent être utilisées sans grande restriction, les installations sanitaires sont disponibles en nombre plus que suffisant. Les salles de séjour sont lumineuses, la terrasse permet de profiter des rayons du soleil, la petite cuisine est fonctionnelle, l'accès à internet et la surveillance par vidéo de l'abri à vélos ont également été soulignés.

Personnel

Deux collaboratrices ont rejoint notre équipe en 2019: Carmela S. (service de maison) et Caroline G. (équipe de nuit). Le tableau des effectifs a augmenté de 20 % pour passer à un total de 600 %, répartis entre 12 personnes. Comme les horaires du personnel dépendent directement de nos heures d'ouverture (7/7/365) les collaborateurs ont parfois cumulé de nombreuses heures supplémentaires. Celles-ci ont heureusement pu être compensées.

Formation continue

Plusieurs collaborateurs ont suivi des cours de perfectionnement sur des thèmes tels que la motivation, l'agression et le désamorçage. Des séances d'équipe régulières ont permis de transférer ces connaissances et de refléter nos manières d'agir et de réagir face aux situations de stress. La consultation d'un professionnel externe a également aidé les personnes directement concernées à digérer une expérience particulièrement délicate.

Bénévolat

Des équipes hétéroclites de bénévoles ont organisé des soirées de jeux et autres festivités, donné un coup de main au niveau du matériel, fait office de chauffeur et entretenu notre site internet.

Intendance

Outre le nettoyage de maintenance, nous avons également fait des travaux de rénovation, rafraîchi la peinture et réparé des portes, des stores et des systèmes d'écoulement. Une reconnaissance

FOYER DE PASSAGE BIENNE

Offre/Equipment

- 25 pl. pour hommes, femmes, mère & enfant
- 23 ch. individu. 1 ch. double avec lavabos
- Infrastructure moderne, grand terrasse
- Petit-déjeuner, souper, kitchenette

Public cible

- Adultes âgés d'au moins 18 ans
- Difficultés à trouver un domicile
- De passage transitoire

Accueil

07:00 - 12:00 et 16:00 - 22:00 heures
Service de permanence de nuit pour les urgences

Objectifs

Le Foyer de passage offre un hébergement temporaire de six mois au maximum et de trois mois pour couples/mère et enfants, mise en relation avec autorités, organes spécialisés, un encadrement léger et aide dans la réorganisation.

Emplacement

Les locaux se trouvent à la rue Jacob 58 à Biel/Mâche, juste derrière la Brocante de l'Armée du Salut.

Contact

Foyer de passage Bienne
Rue Jakob 58, 2504 Bienne
Tél. 032 322 68 38 – Fax 032 322 60 64
foyerdepassage_bienne@armeedusalut.ch
foyerdepassage.ch
CP: 25-12854-6

spéciale s'adresse à l'équipe de nettoyage pour son travail discret mais toujours motivé. Les visiteurs étaient souvent impressionnés par la propreté impeccable ainsi que l'état irréprochable de nos installations.

Suivi

Des jeunes adultes, qui se trouvaient pour la première fois dans une situation de cohabitation à l'extérieur de leur famille ou leur cercle d'amis, ont nécessité une attention particulière. Des personnes âgées, désorientées au niveau temporel et/ou spatial, ont eu besoin d'un soutien accru pour effectuer des actes simples du quotidien, ainsi que pour régler des questions administratives. L'aide apportée a ainsi bien souvent outrepassé les limites d'un encadrement habituel et de notre catalogue de prestations.

Attributions

Si certains résidents étaient réticents à fournir les informations nécessaires concernant leur situation personnelle, les services qui nous les envoyait se sont parfois eux-mêmes complus à évoquer la protection des données. Il nous est arrivé d'apprendre rétrospectivement que l'échec d'une situation était carrément escompté. Cette manière de procéder nous a entraîné dans des situations épineuses. Cela ne nous a pas empêché de répondre spontanément présents pour des accueils d'urgence et des interventions de crise.

Collaboration

Notre offre d'hébergement s'est appuyée sur la coopération avec les autorités et autres organisations et services d'utilité publique compétents. Cette collaboration a été spécialement efficace et ciblée pour les personnes nécessitant une protection particulière. Nous avons également soigné des échanges avec tous les sites de l'Armée du Salut sur place. Notre efficacité a été favorisée par le soutien accordé par le bureau social de Bienne ou reçu à notre centrale de la part d'autres services professionnels.

Soutien financier

Le contrat de prestations passé avec la ville de Bienne a réglé le soutien étatique, et les subventions 2019 ont couvert 36 % des montants requis. Des aides financières importantes ont également été apportées par le fond des Brocantes de l'Armée du Salut, un

soutien volontaire des églises catholique et réformée ainsi que la contribution de donateurs privés.

Taux d'occupation des lits

Le taux d'occupation des lits a temporairement baissé au moins de juin mais néanmoins atteint un niveau convenable: 83 %, ce qui correspond à 7600 journées de séjour. Ce taux est important, vu que le financement de notre offre s'est en grande partie fait, en 2019 encore, grâce aux prestations fournies. Les services sociaux de la ville et du canton ont couvert 87 % des séjours. Un petit 7 % a été facturé à l'extérieur du canton, alors que 5,5 % des usagers ont payé eux-mêmes leur séjour et que les services des églises en ont assumé 0,5 %.

Durabilité et succès

Nous avons passé beaucoup de temps à clarifier des situations de vie embrouillées et à déterminer les autorités compétentes. En parallèle, nous avons développé une compétence clé dans la garantie d'un hébergement urgent. Par ailleurs, plusieurs résidents ont partagé leur bonheur avec nous en quittant notre institution ou nous ont fait une visite amicale par la suite.

Grâce à nos références, les résidents aptes au logement autonome ont pu louer un appartement plus rapidement et les personnes moins compétentes dans ce domaine ont trouvé plus facilement une place d'habitat accompagné ou protégé. Nos évaluations et confirmations ont souvent été très utiles à ceux qui devaient prendre les décisions à ce niveau. Nous gardons le souvenir de personnes reconnaissantes, tel le résident qui a réussi à surmonter une crise sans perdre son activité rémunérée.

Remerciements et perspective

Nous adressons nos chaleureux remerciements à toutes les personnes impliquées, pour leur collaboration, leur confiance et leur soutien précieux. Nous voulons continuer de tendre la main aux personnes qui cherchent un hébergement, une protection particulière ou un appui pour mettre de l'ordre dans une situation d'échec. Être au service des êtres humains et de la société correspond aux convictions liées à la foi chrétienne ainsi qu'aux principes de base de l'Armée du Salut.

Markus Wäfler, Directeur



Passantenheim/Foyer de Passage
Rue Jakob-Strasse 58,
2504 Biel/Bienne
Tel./tél. 032 322 68 38
passantenheim.biel@heilsamee.ch
www.passantenheim.ch
www.foyerdepassage.ch

Personnaliste per 31.01.2019 Liste du personnel au 31.01.2019

Leitung/Direction	
Markus Wäfler	100%
Betreuung/Accompagnement	
Jürg Meier	75%
Marlies Gerber	70%
Frederic Mühlemann	60%
Ingrid Moser	50%
Fritz Wyssen	20%
Heidi Jenni	20%
Caro Gafner	20%
Reinigung/Nettoyage	
Carmela S.	60%
Ambegai K.	50%
Sumitha Y.	50%
Eromosele V.	20%



JAHRESBERICHT / RAPPORT 2019

Passantenheim Biel / Foyer de passage Bienne

Unterstützt durch:



brocki.ch

