

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 17:00 - 22:00 Uhr
Notaufnahmen sind auch nachts möglich.

Leitende Idee

Das Passantenheim bietet Unterkunft für max. neun Monate (für Paare/MuKi max. 6 Monate), Vernetzung mit Behörden und Fachstellen, leichte Betreuung und Hilfestellung bei der Neuorientierung.

Standort

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

Adresse, Kontakt

Passantenheim Biel
Jakobstrasse 58, 2504 Biel/Bienne
Tel. 032 322 68 38 / 032 322 60 74
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

Alle die dachten, dass wir die Pandemie bald hinter uns lassen können wurden eines Besseren belehrt. Es gab kaum Erholungsphasen. Die Mitarbeitenden nahmen sich den Sorgen, Nöten und Ängsten der Bewohnerinnen an. Im Austausch mit ihnen wurden Lösungsansätze gesucht, Perspektiven entwickelt und auch mal herhaft gelacht.

Ein Stück Gemeinschaft zu bieten und die geforderte Distanz möglichst erträglich zu gestalten war oft eine Herausforderung. Rückschläge auffangen, ermutigen und Hoffnung stiften, gehörte zum Alltagsgeschäft. So wurde das Passantenheim für viele zu einer kurzfristigen Oase in schwierigen Zeiten und im Gedulden auf eigenen Wohnraum.

Den stets veränderten, Pandemie bedingten Anforderungen haben sich die Mitarbeitenden unermüdlich gestellt. Die Öffnungszeiten der Amtsstellen waren zeitweise reduziert und ihre Mitarbeitenden im Homeoffice. Im Gegensatz dazu blieb das Passantenheim jederzeit verfügbar und hielt den Betrieb wie gewohnt aufrecht. Wirtschaftlich stiessen wir aber an unsere Grenzen.

Wir sehnen uns nach einer Zeit, in der das Virus nicht mehr den Takt angibt und gehen zuversichtlich auf das neue Jahr zu. Mein grösster Dank geht an die Leitung und die Mitarbeitenden des Passantenheims, die sich von nichts abhalten liessen, Menschen in Not zur Seite zu stehen.

Christian Rohrbach, Geschäftsleiter
Institutionen Region Mitte

BETRIEBSBERICHT

Unser Beherbergungsangebot wurde auch im sechszigsten Betriebsjahr uneingeschränkt weitergeführt. Bald werden 10'000 Betriebs-Tage erreicht. Ohne Unterbruch, ohne Betriebsferien. Immer im Einsatz, täglich vor Ort.

Angebot

Für die Dauer von bis zu neun Monaten boten wir Obdachsuchenden 24h/24h benutzbare Einzelzimmer mit Lavabo, Aufenthaltsräume, TV, Fumoir, Teeküche, Kühlfächer, Veranda Internet, Waschen der Leibwäsche, Raumreinigung, Frühstück, Nachtessen (Halbpension) und viel Unterstützung beim Reorganisieren ihrer Lebens- und Wohnsituation.

Neuerungen

Für Bewohnende wurde die maximale Aufenthaltsdauer von sechs auf neun Monate ausgedehnt. Die Zeiten für Neueintritte wurden auf 10:00-11:00 und 20:00-21:00 angepasst.

Die Arbeitszeiten des Reinigungs- und Betreuungspersonal wurden bestmöglich und flexibel der volatilen Bettenauslastung angepasst.

Auslastung

Die Zuweisung von Klienten der Sozialhilfe stagnierte während den angeordneten Homeoffice-Pflicht-Zeiten merklich. In unmöglich gewordenen Verhältnissen verharnten Bedrängte in ihrer Krisensituation. Unsere Bettenauslastung lag bei nur knapp 70%. Gut siebzehn Plätze wurden somit täglich belegt und benutzt. Zwei bis drei zu wenig, um alle unsere Kosten zu decken.

Nachfrage

Wir notierten monatlich bis zu zehn Anfragen, welche oft allesamt annulliert wurden. Das Unterkommen als Untermieter bei einem Kollegen erwies sich als einfacher. Auch die Absicherung, nicht auf der Strasse zu landen, das Benennen und Erörtern der Situation im Gespräch mit uns, verhalf vielen zu autonomen Wegen aus ihrer Wohnungsnot.

Eintritte

Menschen fanden den Weg ins Passantenheim, wenn alle anderen Optionen versagten. Menschen in komplexen Notlagen, vereinsamt, verwahrlost, resigniert, oft frustriert, manchmal psychotisch, andernorts nicht mehr tragbar. Bankrotte Rückwanderer aus der weiten Welt, Entlassene aus Haftanstalten, Kliniken, oder der Spitalpflege, Leute mit ungeklärtem Status, ohne Existenzgrundlage. Zahlreiche Anforderungen und Erwartungen eröffneten sich bei jedem Eintritt.

Betreuung/Beherbergung

Entsprechend anspruchsvoll gestaltete sich der Alltag. Vertrauen gewinnen, Aussagen erörtern, Hausregeln erklären, Konflikte entschärfen, Schutz und Sicherheit gewähren, Hygienemassnahmen durchsetzen. Betriebliche Strukturen wie Essenszeiten, Zimmerreinigung oder Türschliessung stiessen oft auf erheblichen Widerstand. Im Spannungsfeld institutioneller und individueller Bedürfnisse agierte die Betreuungsperson - allzu oft - im Alleindienst.

Hilfestellung

Wir halfen Bewohnern beim Ordnen ihrer verrückten Lebenumstände, verlinkten sie mit zuständigen Behörden oder dienten diesen sozusagen als verlängerter Arm. Wir standen im Austausch mit Fachstellen, Kliniken, Anstalten, mit Anwaltskanzleien und Botschaften, unterstützten fast alle und jeden bei administrativen Angelegenheiten, koordinierten Termine, erteilten Referenzauskünfte und unterstützten Menschen auf dem Weg in eine nachhaltige Wohnsituation.

Wirkung (Impact)

Von neunundneunzig Bewohnenden leiteten wir dreizig in eine betreute Wohnform weiter. Fünfunddreissig zogen in eine eigene Mietwohnung! Für solche Schritte mussten die meisten zuerst fit werden, an psychischer und physischer Stabilität z.B. an

Körpergewicht zulegen, Rückschläge wegstecken, Moral tanken und zur Überzeugung kommen, wieder auf "eigenen Füssen" stehen zu wollen. Unsere Tätigkeit wurde oft auf die Anzahl bewirtschafteter Betten reduziert. Der Fokus lag jedoch stets auf der erzielten Wirkung, dem Fortschritt der Menschen, welche notgedrungen im Passantenheim logierten.

Wertschöpfung

Seit der Zentralisierung des Fundraisings wurden lokale Spendenaufruufe eingestellt. Gemessen an unzähligen positiven Rückmeldungen durch Behörden, Interessierte, Gönner und Direktbetroffene trugen wir während bald drei Jahrzehnten einiges zur guten Reputation der Heilsarmee bei. Ein erzielter Mehrwert durch pragmatische Basisarbeit.

Finanzielle Situation

Die Beiträge von Seiten der Kirchen und der Heilsarmee wurden bedauerlicherweise gesenkt. Eine grössere Spende floss uns von Pro Filia Biel zu. Die Beiträge von Stadt/Kanton entsprachen dem Leistungsvertrag. Die Rechnung schloss mit einem Minus von CHF 63'647.30 ab. Sie bildet lediglich die vergüteten Dienstleistungen ab. Leistungen wie die Sozialberatung wurden nicht verrechnet. Viel Arbeit wurde zu Gotteslohn geleistet.

Personal

Unter Spandruck ortete man Potential beim Personal. Während der Pandemie bauten wir denn auch zwanzig Stellenprozente ab. Per 31.12.2021 verzeichneten wir noch 5,6 Ganzzeitstellen, um den Betrieb 24/365 sicherzustellen. Einzig bei den Nachtpikett-diensten erfolgten einige Mutationen. Langjährige Mitarbeitende sorgten für Kontinuität.

Betreuungspräsenz

Tagsüber blieb unser Haus bis zu sechs Stunden unbetreut, für Bewohnerinnen und Bewohner aber immer offen und benutzbare. Handgreiflichkeiten, Sachbeschädigungen und Feuerwehreinstätze nahmen während diesen Stunden zu. Bewohnende warteten "ewig" unter der Dusche, weil sie sich hierbei aus dem Zimmer geschlossen hatten. Suboptimal, wegen des Spandrucks aber unumgänglich.

Hauswirtschaft

Toiletten, Nasszellen, Verkehrsflächen, Beührungspunkte mussten bei tiefer Auslastung genauso gereinigt werden. Während der Corona-Massnahmen sogar noch intensiver. Die Arbeitszeiten wurden dennoch um bis zu einer Stunde pro Tag reduziert. Ein grosser Dank gilt unserem Reinigungspersonal für das sehr flexible und topmotivierte Arbeitsverhalten.

Corona im Betrieb

COVID bescherte uns vereinzelt Personalengpässe. Hygienemassnahmen verursachten Mehraufwände. Unter den Bewohnenden wurden null Erkrankungen registriert, obgleich die Hygienemassnahmen nur unwilling und eher mässig befolgt wurden.

Ausblick und Dank

Ein Leistungsvertrag wurde bis 2023 abgeschlossen. Wir hoffen, dass zwischen Stadt/Kanton und Heilsarmee ein Konsens gefunden wird, welcher unsere Arbeit bestätigt. Unsere Funktion zwischen Notschlafstelle und dauerhaften Wohnformen scheint unbestritten, lässt sich aber nur bedingt finanzieren. Wir stehen bereit mit intakter Infrastruktur, Knowhow, motivierten Mitarbeitenden, stets bemüht Menschen fit zu machen für eine adäquate Wohnform. Vielen herzlichen Dank allen Instanzen und Privatpersonen, die uns hierin unterstützen. Gott segne euch und uns.

Markus Wäfler, Institutionsleiter

ŒUVRE SOCIALE DE L'ARMÉE DU SALUT

L'Œuvre sociale est un domaine d'activité de la Fondation de l'Armée du Salut Suisse. Dans le cadre de nos prestations nous poursuivons une approche holistique. Elle vise à procurer aux personnes dans le besoin, sécurité et estime de soi et sens à la vie.

FOYER DE PASSAGE, BIENNE

Tous ceux qui s'attendaient à bientôt laisser la pandémie derrière eux ont dû reconnaître leur erreur face au manque flagrant de périodes de détente. Les collaborateurs du Foyer de passage se sont ouverts aux inquiétudes, aux troubles et aux craintes des résidents. Les moments d'échange ont été utilisés pour chercher des pistes de solution, développer de nouvelles perspectives et, parfois, rire de bon cœur.

Offrir un peu de communion et rendre supportables les règles de distance imposées s'est avéré un défi fréquent. Les membres du personnel se sont appliqués chaque jour à amortir les revers, à semer l'espérance et à partager des encouragements. Pour de nombreuses personnes, le Foyer de passage est ainsi devenu une sorte d'oasis provisoire au milieu d'une époque difficile et dans l'attente d'un logement.

Notre équipe a fait preuve d'un zèle infatigable pour remplir les exigences sans cesse adaptées au fil de la pandémie. Alors que les services administratifs réduisaient leurs heures d'ouverture et envoyait leurs collaborateurs en télétravail, le Foyer de passage est resté disponible constamment et a maintenu son exploitation comme d'habitude. Économiquement parlant, il a cependant atteint ses limites.

Nous aspirons à vivre sans que le virus ne donne la cadence et abordons la nouvelle année avec confiance. Ma plus grande gratitude s'adresse à la direction et au personnel du Foyer de passage : rien n'aurait pu les dissuader de rester aux côtés des personnes en détresse !

Christian Rohrbach, responsable des institutions pour la région Centre

RAPPORT DE L'INSTITUTION

Notre offre d'hébergement a continué d'être proposée intégralement au cours de notre 26^e année d'exploitation. Pendant tout ce temps, nous n'avons fait aucune interruption, ni fermeture pour cause de vacances, mais avons poursuivi notre service et répondre présents chaque jour.

Offre

Pendant une durée pouvant atteindre neuf mois, les personnes qui avaient besoin d'un toit ont bénéficié, 24h/24, d'une chambre individuelle avec lavabo et profité des salles de séjour, de la véranda, du fumoir, de la télévision, de notre connexion Internet, de la petite cuisine, d'un compartiment du réfrigérateur, du service de lessive et de nettoyage, savouré le déjeuner et le souper (demi-pension) et apprécié le soutien reçu pour réorganiser leur situation de vie et de logement.

Nouveautés

La durée maximale de séjour a été étendue de six à neuf mois, et les horaires pour les nouvelles arrivées ont été modifiés (10-11 h et 20-21 h). Les heures de travail du personnel de nettoyage et d'encadrement ont également été adaptées, de manière aussi appropriée et flexible que possible, au taux d'occupation instable.

Taux d'occupation des lits

L'attribution des clients par l'aide sociale a stagné de manière significative pendant les périodes où le télétravail était obligatoire. De nombreuses personnes sont restées passives malgré des conditions de crise devenues insupportables. Notre taux d'occupation atteignait à peine 70 %, ce qui dépasse légèrement dix-sept places occupées et utilisées par jour. Or, il aurait fallu deux à trois places de plus pour couvrir tous les frais.

Demande

La demande en chambre n'a pas disparu pour autant. Chaque mois, nous recevions jusqu'à 10 demandes qui étaient ensuite annulées. En effet, pour les personnes concernées, soit une colocation leur semblait plus simple, soit le fait de savoir qu'elles ne finiraient pas à la rue ou de pouvoir nommer et discuter leur situation au cours d'un entretien avec nous, avait suffi pour qu'elles trouvent une solution d'hébergement par elles-mêmes.

Entrées

Notre Foyer a été la solution de dernier recours pour des personnes seules, négligées, résignées, souvent frustrées, parfois psychotiques. Certaines se trouvaient dans des situations de détresse complexes, voire intolérables, d'autres revenaient au pays par manque de ressources financières ou sortaient de prison, de clinique ou d'hôpital. Parfois, leur statut n'était pas clarifié ou leurs moyens de subsistance manquaient. Chaque arrivée apportait son lot d'attentes et d'exigences.

Suivi/hébergement

Le quotidien s'est avéré d'autant plus exigeant. Il fallait établir la confiance, discuter les différentes déclarations, expliquer le règlement de maison, désamorcer les conflits, assurer protection et sécurité, appliquer les mesures d'hygiène. Les structures de l'institution telles que les heures de repas, le nettoyage des chambres ou la fermeture des portes ont rencontré une résistance importante. Tirailleuse entre les besoins de l'institution et ceux de l'individu, la personne responsable de l'encadrement se retrouvait – trop souvent – seule pour relever ces défis.

Aide

Nous avons épaulé les résidents à maints niveaux, par exemple pour mettre en ordre des situations tordues ou se rendre auprès des autorités compétentes. Nous avons également eu des échanges avec des bureaux spécialisés, des cliniques, des établissements, des cabinets d'avocats et des ambassades. Nous avons apporté un soutien administratif, coordonné des rendez-vous, délivré des références et accompagné ces personnes dans leur recherche d'une situation de logement durable.

Impact

Sur 99 résidents, 23 ont pu passer à une forme de logement encadré et 35 emménager dans un appartement en location ! Avant que de telles étapes soient possibles, la plupart d'entre eux a dû retrouver sa forme, gagner en stabilité psychique et physique, apprendre à encaisser les revers de fortune, reprendre courage et recouvrer la volonté de voler de ses propres ailes. Notre activité a parfois tendance, depuis l'extérieur, à être réduite au nombre de lits gérés par notre institution, mais nous avons toujours focalisé notre attention sur l'impact obtenu et sur le progrès des personnes plus ou moins contraintes, par leur détresse, de loger dans nos murs.

Valeur ajoutée

Il y a longtemps que la centralisation du Fundraising a mis un terme à la recherche de fonds au niveau locale. Or, d'innombrables échos provenant de personnes intéressées ou concernées ainsi que de donateurs et des autorités montrent que, depuis bientôt trois décennies, le Foyer de passage contribue grandement à la bonne réputation de l'Armée du Salut. Cette valeur ajoutée est obtenue par un travail pragmatique à la base.

Situation financière

À notre grand regret, les églises et l'Armée du Salut ont réduit leurs contributions. Un don important nous a été accordé par "Pro Filia Bienna". Les contributions forfaitaires de la Ville/du canton correspondaient aux montants prévus par le contrat de prestations. Les comptes annuels présentent un déficit de 63 647.30 francs. Cela ne représente pourtant que les prestations indemnisées. Les conseils que nous offrons pour les questions sociales

ne sont par exemple pas comptés, et une grande quantité de travail fourni l'a été « pour le Seigneur ».

Personnel

Suite à des pressions économiques, du potentiel a été localisé auprès du personnel. Nous avons supprimé 20 pourcents de poste en pleine pandémie. Au 31 décembre 2021, il nous restait 560 pourcents de poste pour garantir l'exploitation permanente tout au long de l'année. Les seules mutations ont eu lieu pour les gardes de nuit, les collaborateurs de longue date continuant d'assurer confiance et continuité.

Présence d'encadrement

La journée, notre Foyer restait parfois pendant six heures sans personnel d'encadrement mais ouvert et utilisable pour les résidents. Les bagarres, les dégâts matériels et les interventions des pompiers ont augmenté. Il est également arrivé que des résidents attendent des heures sous la douche parce qu'ils s'étaient « enfermés dehors ». Des situations déplorables mais exigées par les pressions économiques.

Service de maison

Malgré les taux d'occupation en baisse, les toilettes, les salles d'eau, les zones de circulation et les points de contact devaient continuer à être nettoyés, et ce de manière même plus intensive à cause des mesures liées au coronavirus. Les heures de travail ont malgré tout été réduites, parfois d'une heure entière par jour. Nos remerciements s'adressent particulièrement à notre personnel de nettoyage, qui a fait preuve d'une flexibilité et d'une motivation notables.

Corona au sein de notre institution

Le COVID a provoqué certains manques de personnel, tandis que les mesures d'hygiène ont généré des charges supplémentaires. Aucun résident n'a été infecté en 2021, alors même que les mesures d'hygiène étaient souvent suivies à contrecœur et avec modération.

Perspective et remerciements

Notre contrat de prestation ayant été conclu jusqu'à 2023, nous espérons qu'un consensus sera trouvé entre la Ville/le canton et l'Armée du Salut, afin de confirmer notre travail. Si notre fonction charnière, entre centre d'hébergement d'urgence et forme de logement durable, semble incontestée, son financement reste plus compliqué. Quant à nous, nous sommes prêts : avec notre savoir-faire, notre infrastructure intacte et notre équipe motivée, nous restons désireux d'aider chaque personne à trouver la forme de logement qui lui convient. Nous remercions chaleureusement toutes les instances et personnes qui nous soutiennent. Que Dieu vous/nous accorde sa bénédiction !

Markus Wäfler, Directeur

| Personnaliste per 31.01.2022 | |
|------------------------------|---|
| <u>Leitung</u> | Wäfler M. 100% |
| <u>Betreuung</u> | Meier J. 75% Gerber K. 55% Mühlemann F. 60% Moser I. 50% Balsiger J. 20% Graf R. 20% vakant 10% |
| <u>Reinigung</u> | Krebs F. 50% Ambegai K. 50% Sumitha Y. 50% Valentina E 15% Suthaharan B. 5% |



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



JAHRESBERICHT / RAPPORT 2021

Passantenheim Biel / Foyer de passage Bienne

Unterstützt durch:



brocki.ch

