

der  
hospiz  
verlag

# Schwer erreichbar?

Soziale Teilhabe für  
besonders verletzte  
Menschen

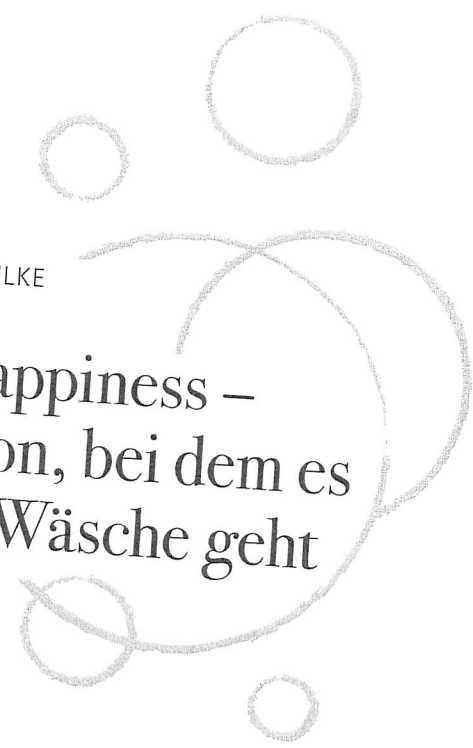
Elisabeth Reitingner  
Katharina Heimerl  
Gert Dressel  
Ilona Wenger  
(Hrsg.)

Bubbles of Happiness – ein Waschsalon, bei dem es nicht nur um Wäsche geht

SABINE MILLIUS, MICHAEL WILKE

# Bubbles of Happiness – ein Waschsalon, bei dem es nicht nur um Wäsche geht

Ein Praxisbericht  
.....



Auch in der Schweiz existieren Obdachlosigkeit und prekäre Wohnverhältnisse. Als subjektive Gründe, die zu dieser Situation führen können, werden in einer Studie vor allem finanzielle und migrationsspezifische Faktoren genannt (Dittmann et al 2022). Armut, Schulden und fehlende Integration können sich zu einem Teufelskreis entwickeln, der nur schwer zu durchbrechen ist. Laut der Studie von Dittmann et al sind 83 Prozent der befragten Obdachlosen in der Schweiz männlich und 61 Prozent verfügen über keinen offiziellen Aufenthaltsstatus. Obdachlose Menschen sind in der Schweiz im Schnitt 40 Jahre alt. Der Gesundheitszustand dieser Menschen ist im Durchschnitt schlechter als derjeni-

ge der Gesamtbevölkerung. 32,8 Prozent der befragten Menschen gaben an, unter chronischen Krankheiten zu leiden (psychisch und/oder körperlich). Es wird angenommen, dass ein Teil dieser Krankheiten bereits vor dem Wohnungsverlust bestanden hat, und der andere Teil der Gesundheitsprobleme im Rahmen der Obdachlosigkeit entstanden ist. Die Bedeutung gesellschaftlicher Ursachen für Armut und Obdachlosigkeit wird auch in der Schweiz zu wenig beleuchtet und strukturelle Ursachen und soziale Folgen von Obdachlosigkeit werden zu wenig ins Zentrum gestellt (Dittmann et al 2022). Viele dieser Menschen ohne Obdach leben ohne soziale Netzwerke und in prekären Lebenslagen (DHPV 2017).

## Ein etwas anderer Waschsalon

Menschen ohne festen Wohnsitz oder in schwierigen Wohn- oder Lebensverhältnissen sind durch Hilfsangebote häufig schwer zu erreichen. Zudem gibt es für diese Menschen in Zürich kaum Möglichkeiten, ihre Wäsche günstig zu waschen. Sich in verschmutzten Kleidern in der Gesellschaft zu bewegen, verstärkt die bereits an anderer Stelle erlebte Ausgrenzung. Die eigenen Kleider waschen zu können ist ein Grundbedürfnis und eine gesellschaftlich anerkannte Notwendigkeit.

Ein Projektteam der Evangelischen Gesellschaft Zürich<sup>52</sup> hat sich dieser Problematik angenommen, woraus der Waschsalon „Bubbles of Happiness“ entstanden ist. Dieser ist ein neues Angebot, um günstig Wäsche waschen zu können. Working Poor, alleinerziehende Frauen oder obdachlose Menschen haben dort außerdem die Möglichkeit, einen Computer zu benutzen, um beispielsweise eine Wohnung zu suchen oder Bewerbungen zu schreiben, sie können im Waschsalon auch duschen und erhalten frische Handtücher und Duschmittel gestellt, oder sie können einfach nur da sein und ein bisschen schwatzen. Der Waschsalon erlaubt es, dass diese Menschen wieder Sauberkeit, Zugehörigkeit und Rückhalt erleben können. Im Gegensatz zu den meisten anderen Ländern gibt es in der Schweiz kaum Angebote kostengünstig Wäsche zu waschen. Daher kommen

52 Evangelische Gesellschaft Zürich: [www.stiftung-eg.ch](http://www.stiftung-eg.ch)

nicht nur sozial marginalisierte Menschen, um ihre Wäsche waschen, sondern auch Tourist\*innen, Quartierbewohner\*innen und Studierende. Im Waschsalon ist jede und jeder willkommen, es gelten für alle die gleichen Regeln und alle werden als Kundin oder Kunde behandelt. Aus diesem Miteinander entstehen Begegnungen, die es in klassischen „Sozialprojekten“ nicht gibt. Im Fokus der Tätigkeit steht die nachgefragte Dienstleistung und nicht eine angenommene soziale Bedürftigkeit. Die Mitarbeiterinnen des Waschsalons sind in Sozialarbeit oder Pflege ausgebildet und bieten, fast nebenbei, eine niederschwellige Sozialberatung.

Dieses Pilotprojekt wurde im Frühjahr 2021 ins Leben gerufen. Im Zürcher Niederdorf in einem belebten und sehr diversen Quartier wurden die Räume von einer ehemaligen Schneiderei übernommen. Im Erdgeschoß gelegen, mit großer Fensterfront versehen, freundlich gestrichen und eingerichtet und gut beleuchtet, strahlt der Waschsalon nach außen und erleichtert den Eintritt. Ausgestattet ist der Waschsalon mit zwei professionellen Waschmaschinen mit automatischer Dosiereinrichtung und zwei Trocknern. Eine gemütliche Sitzecke lädt zum Aufenthalt ein, ein Computer kann kostenlos genutzt werden und auch Kaffee und Kaltgetränke gibt es auf Spendenbasis. Eine Wäsche mit Trocknen kostet 5 Schweizer Franken.

Nach einem vorsichtigen Start mit einem Pensum von 60 Stellenprozent Anstellung, später aufgestockt auf 100 Stellenprozent, zeigte sich schnell, dass die Nachfrage bei Weitem das Angebot übertraf. Bemerkenswert ist, wie schnell sich die Information zu diesem Angebot bei den sogenannten „schwer erreichbaren Gruppen“ verbreitet hat. Durch die relativ kurzen Öffnungszeiten gab es regelmäßig bereits am Mittwoch keine Waschtermine mehr für die laufende Woche. Der Stiftungsrat der Evangelischen Gesellschaft hat daher Ende 2022 beschlossen, das Angebot zu erweitern, die Öffnungszeiten zu verlängern und das Personalbudget zu verdoppeln. Der Waschsalon erhält keine Zuschüsse und Beiträge von öffentlichen Stellen, die Einnahmen aus den verkauften Dienstleistungen decken nur etwa 10 Prozent des Budgets. Eine Spendenkampagne versucht zusätzliche Gelder einzuwerben und Waschpatenschaften zu vermitteln.

## Begegnung unterschiedlicher Lebenswelten

Neben der Bereitstellung einer notwendigen Dienstleistung besteht das Ziel des Waschsalo ns darin, eine Begegnungsmöglichkeit für Menschen zur Verfügung zu stellen, die im Alltag wenig Berührungspunkte miteinander haben. Durch Begegnung können Verständnis entstehen und Missverständnisse überwunden werden. Dittmann et al (2022) beschreiben das Vorhandensein von sozialen Ressourcen und die Verhinderung von Exklusion aus der Gesellschaft als bedeutsam, um Obdachlosigkeit vorzubeugen und zu bewältigen.

Nutzer\*innen des Waschsalo ns sind zum einen Menschen ohne festen Wohnsitz, aber auch Tourist\*innen, denen der Wäscheservice des Hotels zu teuer ist. Es sind Student\*innen, die günstig waschen möchten, oder Menschen, die im Quartier wohnen. Diese unterschiedlichen Menschen treffen im Waschsalon aufeinander und machen Gebrauch von der gleichen Dienstleistung. Im Waschsalon gelten für alle die gleichen Regeln. Zum Beispiel darf nur waschen, wer einen Termin hat. Menschen ohne festen Wohnsitz sind häufig fast unsichtbar für andere oder werden nur am Rande wahrgenommen, beispielsweise durch Betteln auf der Straße. Menschen, die nicht in diesen Situationen leben, sehen keinerlei Gemeinsamkeit mit Personen, die auf der Straße leben. Im Waschsalon zeigt sich jedoch ganz deutlich, dass es eine große Gemeinsamkeit zwischen allen diesen unterschiedlichen Personen gibt: das Bedürfnis nach Sauberkeit! Diese Erkenntnis baut Brücken.

Wir haben mit Daniela Brunner gesprochen, einer Mitarbeiterin des Waschsalo ns. Sie hat uns dazu folgendes erzählt:

*„Viele haben gar nicht im Blick, wie viele obdachlose Menschen es eigentlich gibt oder haben keinen Bezug zu ihnen. Es sind Menschen, die aus dem System gefallen sind, aus verschiedenen Gründen, zum Beispiel wegen ihrer schlechten psychischen Verfassung, Rückschlägen oder Resignation.“*

*Eine Frau über 80 Jahre kam in den Waschsalon zum Wäsche waschen. Diese Frau lebte seit 10 Jahren im Wald. Man sah ihr nicht an, dass sie*

*obdachlos ist. Sie hatte die Haare schön, trug Trekking-Hosen, schien psychisch stark und als gestandene Frau. Auch nahm sie keine Drogen und keinen Alkohol. Diese ältere Dame schien sehr frustriert über das System, über Verschiedenes, das nicht geklappt hatte. Nun hat sie sich jedoch selbständig eine Alterswohnung organisiert und lebt dort. Sie sagte, weil sie die Feuchtigkeit im Wald nicht mehr so gut vertrage, je älter sie werde, deswegen suche sie wieder eine Wohnung. Auch das gibt es. Dann gibt es aber auch aus anderen Ländern geflüchtete Menschen oder Menschen, die sonst schwere Schicksale erlitten haben und nun auf der Straße leben.“*

*Die Kund\*innen kommen in erster Linie zum Wäsche waschen und zum Duschen. Das Duschen ist sehr wichtig. Wenn man saubere Kleider hat, will man diese auch frisch geduscht anziehen. Das Duschangebot zieht ungemain. Manchmal möchten sich die Menschen aber auch nur aufwärmen oder einfach reden.“*

*Dann gibt es Tourist\*innen, die im Internet vom Waschsalon erfahren haben, oder die vom Hotel auf die Dienstleistung hingewiesen wurden.“*

Im Waschsalon treffen diese Menschen aufeinander. Es sind alle Personen mit eigener Geschichte und persönlichen Erfahrungen. Sie warten sitzend nebeneinander, bis ihre Wäsche gewaschen ist und kommen so manchmal ins Gespräch. Es ist dieser Kontakt, der einen großen Mehrwert für beide Seiten schafft.

Über solche Begegnungen weiß Daniela Brunner auch viel zu erzählen:

*„Oftmals wissen Nutzer\*innen, dass in den Waschsalon auch Menschen ohne festen Wohnsitz kommen. Sie geben dann häufig eine Spende, zum Beispiel für eine Gratis-Wäsche. Tourist\*innen haben aber oft keine Ahnung, wer hier noch Wäsche wäscht. Da gilt es Aufklärungsarbeit zu leisten, weshalb es vielleicht einmal schlecht riecht oder gerade viel Gepäck herumsteht. Und auch zu sagen, dass es viele obdachlose Menschen in der Stadt gibt. Die Reaktionen darauf waren bis jetzt immer positiv. Es kam eine Frau aus dem Quartier, bei der die Waschmaschine zu*

*Hause nicht mehr funktioniert hat. Sie rief jedoch erst an, da sie starke Bedenken hatte wegen der Hygiene im Waschsalon, da sie gelesen hat, die Maschinen werde auch von obdachlosen Menschen genutzt. Nach ihrem Besuch im Waschsalon war sie begeistert!*

*Beim Warten kommen die Menschen miteinander ins Gespräch. Da wird zum Beispiel gefragt, woher die Tourist\*innen denn kommen und es entsteht ein Austausch. Oder es werden Sprachkenntnisse zum Übersetzen vom Englischen ins Deutsche genutzt. Da ist schon mancher Kunde/Kundin eingesprungen mit guten Englisch-Kenntnissen zum Übersetzen. Das ist eine Win-Win-Situation: die Menschen ohne festen Wohnsitz fühlen sich gebraucht und die Tourist\*innen fühlen sich verstanden. Ein Coiffeur vom Quartier, der ebenfalls den Waschsalon nutzt, hat auch schon einem obdachlosen Menschen, den er dort getroffen hat, gratis die Haare geschnitten. Dann gibt es aber auch die, die nicht reden möchten und eher auf Abstand sind.“*

Diese Begegnung von unterschiedlichen Lebenswelten ist eine der Besonderheiten des Waschsalons „Bubbles of Happiness“. Sie ist einerseits eine Stärke, birgt aber andererseits auch ein Spannungsfeld in sich. Die Mitarbeitenden sind stark gefordert, da sie auf äußerst unterschiedliche Menschen treffen und auf verschiedene Bedürfnisse eingehen müssen. Ihr Tätigkeitsfeld ist umfassend und reicht von der Terminvergabe, über die Klienten\*innen-Begrüßung, zu Kaffee kochen, Unterstützung beim Bedienen der Waschmaschine, Hilfe bei der Wohnungssuche, Schreiben eines Lebenslaufs für eine Job-Bewerbung, bis hin zur Reinigung der Dusche, um nur einige Tätigkeiten zu nennen. Gleichzeitig sind sie auch immer wieder schwierigen Situationen ausgesetzt und mit schweren Schicksalen konfrontiert. Trotz allem ist das Bemühen groß, ein Angebot für alle Kund\*innen bereitzustellen.

Über ihre Tätigkeiten und Erfahrungen erzählt Daniela Brunner:

*„Wir machen alles und bedienen alle gleichzeitig. Manchmal ist der Laden voll. Da muss auch mal ‚Stop‘ gesagt werden. Es ist eine Herausforderung, allen Klient\*innen gerecht zu werden. Manchmal wird es laut, da dürfen andere Kund\*innen auch nicht vergrault werden.“*

*Wir sind zwar eine Anlaufstelle, haben aber keine explizite Zielsetzung zu erfüllen, da es so ein niederschwelliges Angebot ist. Es geht nicht darum, Förderziele oder ähnliches zu erreichen. Die Kund\*innen und ihr Lebensweg werden akzeptiert. Aber wenn sie Hilfe benötigen und wünschen, wird versucht, zu helfen. Die Kund\*innen fragen von selbst, wenn sie etwas brauchen. Die Menschen werden nicht verurteilt, sondern so angenommen, wie sie sind. Es geht oftmals darum, Vertrauen aufzubauen. Das Leben dieser Menschen ist ihr Leben, und das ist okay so. Alle sollen sich im Waschsalon willkommen fühlen.*

*Eine Frau kam einmal zum Wäsche waschen und erzählte, dass sie sich unsterblich in jemanden im Ausland verliebt hatte. Sie hatten lange miteinander geschrieben, zwei Jahre, sie sei auch schon bei ihm gewesen. Sie hat nun alles gekündigt, ihre Wohnung, ihren Job, um zu ihm zu gehen. Nun melde er sich nicht mehr und sie habe nichts mehr. So Sachen kennt man ja, aus dem Fernsehen, und ich habe immer gedacht, auf so etwas fällt man doch nicht rein! Aber ich habe dann lange mit dieser Frau geredet und habe gemerkt, dass das nichts mit Dummheit zu tun hatte. Solche Sachen passieren Menschen halt einfach.“*

Laut Dittmann et al (2022) geben 42 Prozent der befragten Obdachlosen an, dass sie oft diskriminiert und abschätzig behandelt werden. 58 Prozent gaben aber auch an, dass sie das anders erleben. Ziel der Betreiber\*innen des Waschsalons ist es, dass alle Kund\*innen gleichbehandelt werden, unabhängig von ihrem Hintergrund und ihrer Lebenswelt. Das wird unter anderem so umgesetzt, dass nur waschen darf, wer einen Termin hat und für das Waschen bezahlt. Diese Haltung der Wertschätzung und Gleichberechtigung spüren obdachlose Menschen wohl nur selten in ihrem Alltag; im klassischen Sozialsystem sind sie immer in der Rolle des Bittstellers. Menschen mit und ohne Wohnsitz haben aber das gleiche menschliche Bedürfnis, das befriedigt wird, nämlich dasjenige nach Sauberkeit und frischer Wäsche zu gleichen Konditionen. Eine Begegnung auf Augenhöhe wird so wieder möglich, was vielleicht oft lange nicht mehr erfahren wurde.

## Wer ist denn nun schwer erreichbar?

Obdachlose Menschen sind eine Randgruppe in unserer Gesellschaft und werden meist als schwer erreichbar betrachtet. Hört man den Mitarbeitenden des Projektes zu, fällt aber auf, dass die Nachfrage nach dem Angebot sehr hoch ist, dass das Angebot genutzt wird und die Menschen sichtbar sind. Änderungen sprechen sich schnell herum. Sind diese Menschen denn nun schwer erreichbar?

Daniela Brunner meint dazu:

*„Darüber habe ich viel im Vorfeld dieses Gesprächs nachgedacht. Für mich ist diese Klientel nicht schwer erreichbar. Ich habe viel Kontakt mit diesen Menschen, sehe sie auch überall in der Stadt. Trotzdem werden sie von vielen anderen nicht gesehen, oder viele befassen sich nicht vertieft damit. Ich versuche, diesen Menschen auf Augenhöhe zu begegnen, aber ich versuche nicht krampfhaft, sie zu ändern oder ihnen zu helfen. Da sind Schicksale dahinter, ich frage auch nach, was passiert ist und nehme die Menschen so, wie sie halt sind.“*

*Für den Anfang war eine gute Vernetzung mit den Sozialpartner\*innen der Stadt am wichtigsten. Wir haben über das Angebot informiert und Flyer verteilt. Die Bahnhofshilfe<sup>53</sup> und die Bahnhofskirche<sup>54</sup> waren hier zentrale Partnerinnen. Beim Hauptbahnhof stranden viele Menschen ohne Obdach, dort werden Informationen abgegeben. Sich im Quartier mit Flyern vorzustellen war auch sehr hilfreich. Nicht nur in Sozialinstitutionen, sondern auch in Kleiderläden, bei Imbissständen, diversen anderen Läden, die es im Quartier hat, aber eben auch in den Hotels. Oft bin ich am Anfang einfach vor dem Waschsalon gesessen. In unserem Nachbarhaus befindet sich ein Café für Menschen in schwierigen Lebenslagen<sup>55</sup>. Diese Klientel war dann häufig schon neugierig, was denn da Neues entsteht. Sobald es die ersten wussten, wurde die Infor-*

53 [www.bahnhofhilfe.ch/hauptbahnhof-zuerich](http://www.bahnhofhilfe.ch/hauptbahnhof-zuerich). Ein Projekt der Schweizer Bundesbahnen

54 [www.bahnhofkirche.ch](http://www.bahnhofkirche.ch). Ein ökumenisches Projekt der großen Kirchen.

55 [www.solidara.ch/cafe-yucca](http://www.solidara.ch/cafe-yucca). Ein ehemaliges Projekt der Evangelischen Gesellschaft, mittlerweile selbstständig.

*mation untereinander weitergegeben: dort kann man günstig Wäsche waschen und günstig duschen. Und die Leute kamen dann. Auch Mitarbeitende von Hotels haben angerufen und Wasch-Termine auf Wunsch der Gäste gemacht. Es muss ein Angebot sein, das die Leute wirklich brauchen. Und es sollte an einem zentralen Standort und finanziell erschwinglich für die Zielgruppe sein, das ist wichtig.“*

Auch die Mitarbeitenden hat es erstaunt, wie schnell sich die Information, dass hier günstig gewaschen und geduscht werden kann, verbreitet hat. Der Waschsalon hat ein echtes Bedürfnis getroffen. Die Erfahrung im Waschsalon „Bubbles of Happiness“ weist darauf hin, dass Menschen ohne Obdach untereinander ein Netzwerk bilden und sich gegenseitig informieren. Wenn das Angebot einen echten Mehrwert für die Nutzer\*innen darstellt, scheint die Erreichbarkeit kein großes Hindernis mehr darzustellen.

Daniela Brunner erzählt:

*„Wichtig ist, dass die Leute hier nicht an irgendwelchen Zielen arbeiten müssen. Es gibt keinen Druck. Es geht darum, Vertrauen aufzubauen. Wenn sie jedoch möchten, erhalten sie Hilfe. Ein Beispiel: ausländische Menschen ohne Obdach, die gerne einen Job hätten, wissen oft gar nicht, wie sie einen Lebenslauf schreiben und was sie genau machen müssen. Sie kommen dann manchmal mit allen Papieren und bitten um Hilfe. Auch kam einmal im Winter jemand und sagte, man habe ihm seine Iso-Matte gestohlen. Er war ganz verzweifelt, denn es war kalt. Ich habe ihm gesagt: wir werden eine Lösung finden. Nach einigen Telefonaten konnte ich eine Iso-Matte für ihn zum Schlafen organisieren.“*

Die Sozialberatung steht bei diesem Projekt nicht im Vordergrund. Es muss nichts notiert und abgerechnet werden. Da es nicht die Sorge gibt, durch das Gespräch Nachteile beispielsweise bei den Sozial- und Migrationsbehörden zu erleiden, entsteht ein ehrlicheres Miteinander. Genau diese Niederschwelligkeit scheint ein weiterer Erfolgsfaktor des Waschsalons „Bubbles of Happiness“ zu sein.

Andere Kund\*innen finden den Waschsalon über die Webseite, Google oder über Instagram. Was beim Webauftritt, aber auch in den Räumlichkeiten des Waschsalons besonders auffällt: sie sind äußerst einladend und ansprechend gestaltet, mit sanften Farben versehen, es wirkt hell, freundlich und lässt eine Leichtigkeit spüren. Sie vermitteln weder Elend, noch lässt sich ein niederschwelliges Sozialprojekt dahinter vermuten.

### Von Herausforderungen und Erfolgserlebnissen

Menschen, die auf der Straße leben, werden von den Mitarbeitenden des Waschsalons „Bubbles of Happiness“ nicht als schwer erreichbar wahrgenommen. Sie beanspruchen eine Dienstleistung, die ihnen ein Bedürfnis erfüllt und sie bezahlen dafür. Es kommt jedoch vor, dass Kund\*innen, die auf der Straße leben, plötzlich nicht mehr kommen oder Anzeichen einer schweren Krankheit aufweisen. Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind, haben eine geringere Lebenserwartung als der Rest der Bevölkerung (Dittmann et al 2022).

Daniela Brunner erzählt von solchen Menschen:

*„Es gehört dazu, dass jemand nicht mehr kommt. Damit lernt man umzugehen, das ist so, das muss man akzeptieren. Es gibt Leute, die kommen immer, dann gibt es die, die nur sporadisch kommen, und die, die nicht mehr kommen. Es sterben immer wieder Leute, das ist so. Wenn man sieht, dass jemand krank ist, versucht man ihn oder sie in die Sune-Egge<sup>56</sup> oder ins Ambulatorium Kanonengasse<sup>57</sup> zu schicken. Ob sie gehen oder nicht, liegt schlussendlich bei ihnen. Wenn ein Obdachloser stirbt, wird das immer erfasst, da kann man auch nachfragen. Es gibt aber auch Obdachlose, die nirgends erfasst sind und einfach an*

56 Sune-Egge, Fachspital für Sozialmedizin und Abhängigkeitserkrankungen: [www.swsieber.ch/was-wir-tun/betreuen/fachspital/](http://www.swsieber.ch/was-wir-tun/betreuen/fachspital/)

57 Ambulatorium Kanonengasse, Kompetenzzentrum für Sozialmedizin der Stadt Zürich: [www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/gesundheitsversorgung/medizin/sozialmedizin/kompetenzzentrum-sozialmedizin/innere-medinin.html](http://www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/gesundheitsversorgung/medizin/sozialmedizin/kompetenzzentrum-sozialmedizin/innere-medinin.html)

*ihrem Ort leben möchten. Die lässt man in Ruhe, auch die SIP<sup>58</sup> mischt sich da nicht ein. Die Obdachlosen sind ganz individuell, auch wenn sie schwer krank sind: manche wollen halt einfach sterben, andere nicht. Die Sune-Egge ist wichtig für die schwerkranken Obdachlosen. Aber auch da, die einen wollen nichts und sind froh, wenn sie sterben können, die anderen haben Mühe damit.“*

Obdachlose Menschen gelten als vulnerable Patient\*innengruppen (Amstad 2020: 12, nach Hurst: 2008; Leu et al 2015). Amstad (2020) setzt sich unter anderem mit der Bedeutung von Vulnerabilität im Kontext von Palliative Care auseinander. Er beschreibt, dass die Palliative Care-Versorgung in der Schweiz insgesamt Lücken aufweist und der Zugang zu Palliative Care für vulnerable Patient\*innen dadurch besonders schwierig ist. Sein Konzept formuliert einerseits Handlungsempfehlungen, die darauf abzielen, die gesamte Palliative Care-Versorgung in der Schweiz zu verbessern. Dies stellt folglich eine Grundvoraussetzung dar, um die Palliative Care auch für vulnerable Patient\*innengruppen zugänglicher zu machen. Andererseits werden auch spezifische Empfehlungen für ausgewählte Patient\*innengruppen formuliert, wie etwa die Fortbildung der Betreuenden in der allgemeinen Palliative Care (Amstad 2020). Es ist also stark davon auszugehen, dass obdachlose Menschen einen erschwerten Zugang zu Palliative Care haben und hier Handlungsbedarf besteht. Seit Frühjahr 2023 gibt es nun ein Pilotprojekt der Stadt Zürich für Menschen ohne Krankenversicherung. Hier konnten bereits Kund\*innen des Waschsalons „Bubbles of Happiness“ vermittelt werden.

Eine große Herausforderung bei der Umsetzung des Projektes besteht darin, dass es in keine Schublade passt. Kern des Projektes ist das Angebot einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung (Wäsche waschen). Diese Dienstleistung soll explizit allen Personengruppen zur Verfügung stehen, darunter eben auch Menschen, die sich in schwierigen Lebenssituationen befinden, auf der Straße leben oder auch unter Suchterkrankungen und psychischen Erkrankungen leiden. Es braucht daher Mitarbeitende, die den notwendigen „Werkzeugkasten“ besitzen mit herausfordernden Situationen umzugehen und gleichzeitig die Qualität der Dienstleistung für alle Kund\*innen aufrechterhalten können. Denn gerade die

58 SIP Züri, aufsuchende Sozialarbeit auf Zürichs StrassenStraßen: [www.stadt-zuerich.ch/sip](http://www.stadt-zuerich.ch/sip)

einfache und unverkrampfte Begegnung unterschiedlicher Lebenswelten wird als der große Mehrwert des Projektes betrachtet. Geeignete Mitarbeitende für diese Aufgabe zu finden hat sich als schwierig herausgestellt.

In der direkten Arbeit im Waschsalon gibt es für Daniela Brunner jedoch deutlich mehr Erfolgserlebnisse als Misserfolge:

*„Also man muss flexibel sein und den Tag so nehmen können, wie er kommt. Das Projekt ist sehr niederschwellig, einfach und klar geplant worden. Es konnte einfach ausprobiert und angepackt werden. Aus meiner Sicht ist nichts gescheitert dabei. Erfolgserlebnisse gibt es ganz viele. Die Leute haben selbst ja fast nichts, und ich bekomme doch immer wieder kleine Geschenke, sei das Schokolade, ein Blümchen oder sogar ein warmes Essen, obwohl diese Leute das selber brauchen.“*

*Einmal war beispielsweise viel los im Waschsalon. Ich musste jemanden wegschicken, da es zu voll war. Da kam plötzlich ein Kunde und fragte mich, ob ich mein Velo draußen schon gesehen hätte. Als ich nachschauen ging sah ich, dass jemand meinen Reifen zerstoehen hatte. Das hat mich sehr aufgewühlt. Die Klienten merkten das und sagten zu mir: ‚Wir schauen und helfen dir.‘ Ich habe ihnen 50 Franken gegeben für einen neuen Reifen und sie haben dieses Geld nicht für sich behalten, obwohl sie es gebraucht hätten, sie sind einen neuen Reifen kaufen gegangen. Sie haben alles repariert. Als ich Dienstende hatte, konnte ich mit meinem Velo nach Hause fahren. Das ist etwas, was mich sehr berührt hat.“*

## Wie geht es mit dem Waschsalon weiter?

Durch den Waschsalon „Bubbles of Happiness“ wird Raum geschaffen, in dem Begegnungen auf Augenhöhe zwischen Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind und Menschen, die nicht davon betroffen sind, möglich wird. Dies macht wohl die Einzigartigkeit dieses niederschwellig angelegten Projekts aus. Das ist

einerseits eine Stärke, stellt andererseits jedoch auch hohe Anforderungen an die Mitarbeitenden. Unter den Nutzer\*innen des Waschsavons entstehen manchmal Gespräche oder gegenseitige Hilfsangebote, die so im öffentlichen Raum wohl eher selten entstehen. Das Gefühl gebraucht zu werden, Wertschätzung zu erfahren und Missverständnisse abzubauen, sind einige wichtige „Nebeneffekte“ des Waschsavons. Alle Kund\*innen haben das gleiche Ziel: saubere Kleider. Es scheint, dass sich durch diesen Mehrwert für die Nutzer\*innen sowie die niederschwellige Zielsetzung die Frage nach der Erreichbarkeit erübrigt: eine Dienstleistung die nötig ist, wird genutzt. Dabei wird Vertrauen aufgebaut, das auch bei weiteren Problemen, wie zum Beispiel bei Auftreten von schwerer Krankheit bei Menschen ohne Obdach, genutzt werden kann. Auch kann an weitere Hilfsangebote unkompliziert vermittelt werden. Die Erreichbarkeit von Palliative Care ist für diese vulnerable Gruppe jedoch allgemein noch schwieriger als für die Allgemeinbevölkerung. Da besteht Handlungsbedarf.

Auch bei diesen Menschen gilt der gleiche partizipative Zugang in der Palliative Care wie überall sonst auch: offen und ehrlich zu kommunizieren, Bedürfnisse zu erfragen und nicht davon auszugehen, dass wir als Fachpersonen immer wissen, was für den anderen gut oder besser ist (DHPV 2017). Eine Problematik kann hier im Rahmen von psychischen Erkrankungen und Sucht auftreten, bezogen auf eine mögliche Urteilsunfähigkeit. Diese Problematik treffen wir aber auch in anderen Settings der Palliative Care an. Da sind wir als Fachpersonen gefordert, an Lösungswegen dran zu bleiben.

Die Stiftung der Evangelischen Gesellschaft ist fest davon überzeugt, dass Angebote, die von einer Zielgruppe wirklich gebraucht werden und einfach verstanden werden können, auch genutzt werden. Es geht nicht darum, zu wissen, was diese Menschen in diesen spezifischen Situationen brauchen, sondern darum, Vertrauen aufzubauen und zu fragen, was sie wirklich brauchen. Der Waschsalon „Bubbles of Happiness“ ist hierfür ein gutes Experimentierfeld. Nach der Pilotphase und der aktuellen Ausbauphase ist es vorgesehen, die Erfolgs- und Misserfolgskriterien gut zu analysieren und den Aufbau von Filialen zu unterstützen.



Es stellt sich zum Schluss eigentlich nicht mehr die Frage, wer denn eigentlich bestimmt, wer schwer erreichbar ist und nach welchen Kriterien so befunden wird. Wichtig ist, offen zu bleiben und im ehrlichen Dialog mit den Zielgruppen Raum für Begegnung und Austausch zu schaffen, Bedürfnisse zu erfragen und eine niederschwellige, partizipative Herangehensweise zu wählen, damit ein selbstbestimmtes Leben in Würde gelebt werden kann. Schicksalsschläge und Abwärtsspiralen können jeden treffen. Wie Daniela Brunner gesagt hat: „Solche Sachen passieren Menschen halt einfach.“

### LITERATUR

Amstad Hermann (2020). Palliative Care für vulnerable Patientengruppen. Konzept zuhanden der Plattform Palliative Care des Bundesamtes für Gesundheit. Online-Zugriff unter: [https://www.plattform-palliativecare.ch/sites/default/files/work/files/Schlussbericht\\_Konzept\\_PC\\_vulnPatientengruppen\\_Amstad\\_0.pdf](https://www.plattform-palliativecare.ch/sites/default/files/work/files/Schlussbericht_Konzept_PC_vulnPatientengruppen_Amstad_0.pdf)

DHPV (2017). Deutscher Hospiz- und PalliativVerband e.V.: Broschüre Hospiz und Wohnungslosigkeit. Sterben, Tod und Trauer. Sterbende wohnungslose Menschen begleiten. Online-Zugriff unter: [www.dhpv.de/themen\\_wohnungslosigkeit.html](http://www.dhpv.de/themen_wohnungslosigkeit.html)

Dittmann Jörg, Dietrich Simone, Stroezel Holger & Drilling Matthias (2022). Ausmass, Profil und Erklärungen der Obdachlosigkeit in 8 der grössten Städte in der Schweiz. Research Paper: Swiss National Science Foundation, UNIL Université de Lausanne, Université de Genève & LIVES Swiss Centre of expertise in life course research, Online-Zugriff unter: [www.centre-lives.ch/fr/bibcite/reference/104](http://www.centre-lives.ch/fr/bibcite/reference/104)

Leu Agnes, Gächter Thomas & Elger Bernice (2015). Führt SwissDRG zu einer Minderversorgung vulnerabler Patientengruppen? *Pflegerecht* 1. 9-14

