Jahresbericht 2022

Diakonie
Flüchtlingsdienst

Diakonie
Eine Welt Sozialdienst

Impressum
Für den Inhalt verantwortlich:
Heinz Fronek, Andreas Gampert, Alexandra Gröller, Simina Melwisch-Biraescu, Agnes Pilz-Gradner, Gerhild Salzer, Karin Stitzle-Oseghale.

Diakonie Flüchtlingsdienst gem. GmbH; Steinergasse 3/12, 1170 Wien,
Tel.: +43 (0) 1/402 67 54, E-Mail: fluechtlingsdienst@diakonie.at

Diakonie Eine Welt Sozialdienst gem. GmbH; Steinergasse 3/12, 1170 Wien
Tel: +43 (0) 1/402 67 54 E-Mail: eineweltsozialdienst@diakonie.at

Der Diakonie Flüchtlingsdienst und der Diakonie Eine Welt Sozialdienst sind 100%ige Töchter der Diakonie Eine Welt gem. GmbH. Die Diakonie Eine Welt gem. GmbH ist Mitglied der Diakonie Österreich.
Geschäftsführung: Michael Bubik, Alexandra Gröller
Spendenverwendung: Alexandra Gröller
Datenschutzbeauftragter: Hermann Böhm
Kommunikation: Karin Brandstötter, Valerie Hagmann, Heidrun Henke
Grafische Gestaltung: Heidrun Kogler
Fotos: Nadja Meister, Regina Huegli, Heidrun Henke, Roberta Rastl; sämtliche Fotos wurden in den Einrichtungen des Diakonie Flüchtlingsdienstes und Diakonie Eine Welt Sozialdienstes aufgenommen. Wir danken allen Klient:innen und Mitarbeiter:innen.

Verlagsort: Wien | Stand: 04/2023 | Druckfehler vorbehalten.

Weil es uns wichtig ist, dass sich Menschen aller Geschlechteridentitäten von uns gleichermaßen angesprochen fühlen und wir ein Zeichen gegen diskriminierende Sprache setzen wollen, haben wir uns für die Schreibweise mit dem Gender-Doppelpunkt (Mitarbeiter:innen, Klient:innen...) entschieden.

Überblick

2022 wird uns als das Jahr der vielen Krisen in Erinnerung bleiben – aber auch als das Jahr der gelebten Solidarität.

Der Überfall Russlands auf die Ukraine im Februar und seine Folgen haben die Entwicklungen in unseren Einrichtungen und Angeboten massiv geprägt. Wir wurden mit der Problemstellung konfrontiert, gleichermaßen mit aller Kraft am Aufbau von geeigneten Aufnahmestrukturen für die vielen Geflüchteten aus der Ukraine mitzuwirken und parallel dazu die Anliegen und Bedürfnisse unserer anderen Zielgruppen nicht aus den Augen zu verlieren und für sie da zu sein. Dieser Spagat hat uns viel abverlangt.

In nur zwei Tagen haben wir aus dem Nichts eine Wohnraumvermittlung für die Menschen aus der Ukraine im Aufnahmezentrum der Stadt Wien im Austria Center Vienna aufgebaut. Alle haben mitgeholfen. Die Kolleg:innen aus unseren Verwaltungsabteilungen haben am Telefon Wohnraumspenden von privaten Helfer:innen entgegengenommen, Infrastruktur wurde improvisiert, ein erfahrenes Berater:innenteam wurde aus verschiedenen Einrichtungen zusammengezogen. Und so konnte letztendlich durch das Zusammenwirken der Solidarität unserer Mitarbeitenden aus allen Arbeitsbereichen und der Unterstützer:innen aus der Zivilgesellschaft an über 2.400 Menschen aus der Ukraine privater Wohnraum vermittelt werden.

»Ich möchte mich ganz herzlich bei Mihaela von der Diakonie bedanken, die mit viel Herzblut auf meine Anfrage nach einer Wohnmöglichkeit in Wien eingegangen ist. Sie macht nicht nur ihren Job, sondern will wirklich die beste Lösung für eine Person finden. Das war auch bei mir der Fall. Mihaela bot mir ein Zimmer bei Frau Helga an...

… Frau Helga erwies sich als eine sehr herzliche und selbstlose Person. Sie gab mir das Gefühl, als würde ich meine eigene Schwester besuchen. Es stellte sich heraus, dass wir viele gemeinsame Interessen hatten und uns gut verstanden, obwohl wir unterschiedliche Sprachen sprechen.«

Eine 69-jährige Klientin aus der Ukraine

Auch in dieser Krise haben wir es als unsere vorrangigste Aufgabe betrachtet, für die besonders vulnerablen und mehrfach benachteiligten Menschen da zu sein. Von Anfang an waren wir mit AmberMed im Aufnahmezentrum, um den Geflüchteten mit chronischen und akuten Erkrankungen mit niederschwelliger medizinischer Behandlung und Beratung zur Seite zu stehen. Die sozialmedizinische Beratung unserer Klient:innen stand angesichts des sehr hohen Anteils an Menschen mit Behinderungen und schweren Erkrankungen, wie z.B. Krebs, im Zentrum unserer Aufmerksamkeit. Wir haben aber auch unser AMIKE-Telefon für die Akuthilfe bei psychischen Krisen ausgebaut und um die Beratungssprache Ukrainisch erweitert, sowie zusätzliche Psychotherapieangebote für Ukrainer:innen geschaffen.

Bei der Schaffung von neuen Grundversorgungsplätzen – über 500 Plätze sind 2022 dazu gekommen – haben wir ebenfalls besonders auf Barrierefreiheit und Eignung für Menschen mit erhöhtem Betreuungsbedarf (EBB) geachtet und konnten so die ersten EBB-Plätze im Mobil-Betreuten-Wohnen schaffen.

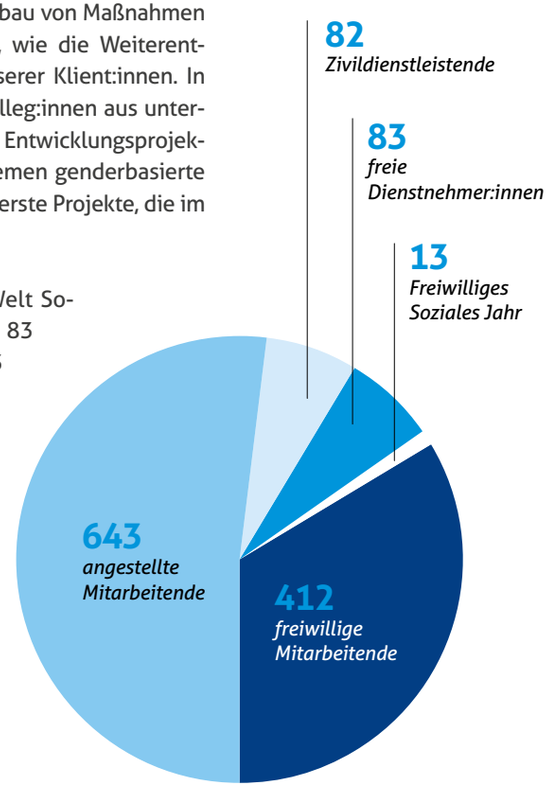
Neben dem Krieg in der Ukraine hat uns auch die Teuerungskrise sehr beschäftigt. Wohnen und Energiekosten sind für Angehörige unserer Zielgruppen 2022 oft nicht mehr leistbar gewesen. Besonders spürbar war das in unseren Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Wir haben versucht, mit einer Verdoppelung unseres Wohnungsstandes in der Sozialen Wohnungsverwaltung, einer erweiterten Wohn- und Energieberatung, sowie mit einer Energiekostenunterstützung entgegenzuwirken.

Die Auswirkungen der Teuerungskrise waren auch stark bei MaBa – unserem Mama-Baby-Sozialraum spürbar. Die Zahl der Einkäuferinnen in unserem sozialen Laden ist enorm gestiegen und wir waren sehr gefordert, die Regale immer voll zu halten. Auch im offenen Wohnzimmer, einem geschützten Raum für armutsbetroffene Frauen, herrschte stets reger Andrang.

Im Herbst waren unsere Kolleg:innen zusätzlich noch mit der sogenannten Unterbringungskrise in Grundversorgung konfrontiert, ausgelöst durch den zynischen Interessenskonflikt zwischen Bund und Ländern. Asylsuchende erhielten trotz Rechtsanspruchs nicht einmal notdürftige Plätze in Zelten oder sogenannten Wartezonen, sondern wurden völlig unversorgt auf die Straße gestellt. Auch in diesem Fall wirkte die gelebte Solidarität der Zivilgesellschaft in Kombination mit der Expertise und Einsatzbereitschaft unserer Berater:innen. Wir brachten flächendeckend Anträge auf Aufnahme in Grundversorgung und in einem Fall einen Antrag auf Interim Measure beim Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte ein, während wir parallel Nudeln für die hungernden Obdachlosen kochten und zivilgesellschaftliche Netzwerke zu ihrer vorübergehenden Unterbringung aktivierten.

Wir haben aber 2022 nicht nur auf Krisen reagiert. Der Ausbau von Maßnahmen zur Klient:innenpartizipation hat uns ebenso beschäftigt, wie die Weiterentwicklung unserer Angebote auf Basis der Bedürfnisse unserer Klient:innen. In drei Innovations-Arbeitsgruppen wurde partizipativ mit Kolleg:innen aus unterschiedlichen Arbeitsbereichen zu Schwerpunktthemen für Entwicklungsprojekte gearbeitet. Die Kolleg:innen befassten sich mit den Themen genderbasierte Gewalt, Digitalisierung und Arbeitsmarkt und entwickelten erste Projekte, die im kommenden Jahr umgesetzt werden.

Der Diakonie Flüchtlingsdienst und der Diakonie Eine Welt Sozialdienst waren 2022: 643 angestellte Mitarbeitende, 83 freie Dienstnehmer:innen, 82 Zivildienstleistende, 13 Personen im Freiwilligen Sozialen Jahr, 412 freiwillige Mitarbeitende, 3.656 Spender:innen und 46.409 Klient:innen.

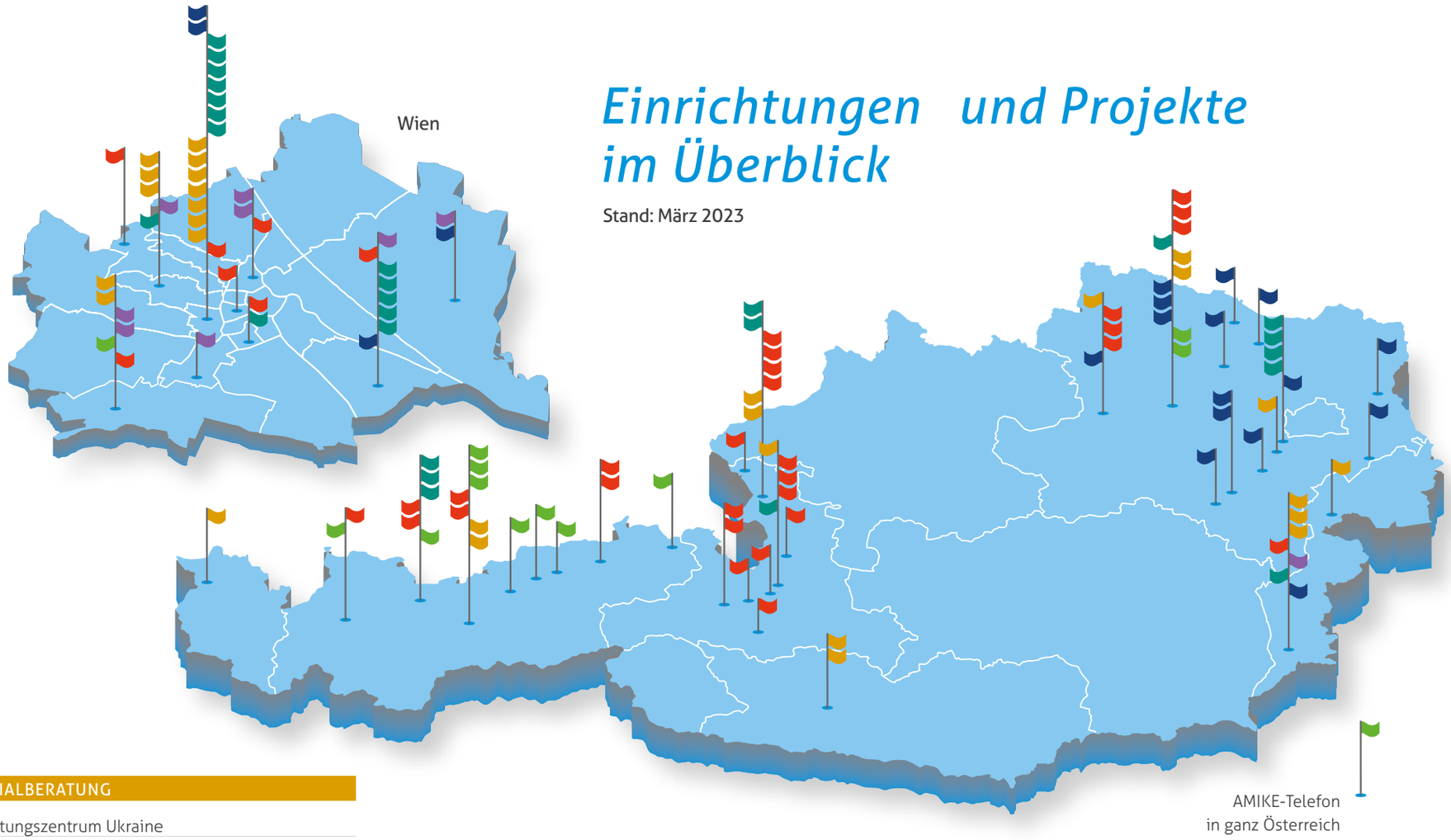


Herzlichen Dank und
tief empfundene Anerkennung
Euch/Ihnen allen!

Alexandra Gröller
Für das Team der Geschäftsleitung

Einrichtungen und Projekte im Überblick

Stand: März 2023



SOZIALBERATUNG

- Beratungszentrum Ukraine
- Sozialberatung in Grundversorgung Wien
- Jugendberatungsstelle MOZAIK
- Wohnberatungsstellen
  - – WIWA – Wohnen in Wien für Asylsuchende
  - – WOBAB – Wohnberatung für Asylberechtigte
  - – Wohnbuddies und -suchcafé
  - – Beratung für Wohnraumspender:innen Wien
- Frauenberatungsstellen Wien
  - – Frauenberatungsstelle – Grundversorgung
  - – Integrationsberatung für Frauen
  - – Sozialmedizinische Beratung für Frauen
  - – RAHA – Unterstützung für gewaltbetroffene Frauen
  - – MITGEHN für armutsbetroffene Frauen
- NÖWE – Mobile Beratung Niederösterreich West
- MOBEB – Mobile Beratung Burgenland
- Unabhängige Sozialberatung Tirol

RECHTSBERATUNG

- Unabhängige Beratung Wien
- Unabhängige Beratung Niederösterreich
- Unabhängige Beratung Burgenland
- Unabhängige Beratung Kärnten
- Unabhängige Beratung Tirol
- Unabhängige Beratung Salzburg
- Gesetzliche Vertretung UMF Burgenland
- Gesetzliche Vertretung UMF Kärnten
- Gesetzliche Vertretung UMF Salzburg
- Gesetzliche Vertretung UMF Vorarlberg

SPRACHE UND BILDUNGSARBEIT

- IDIOMA Wien
- IDIOMA Salzburg
- IDIOMA Plus Tirol
- Lern mit! Lernbetreuung
- Lernhilfe Österreich #weiterlernen
- OLC
- Basis_Bildung_Macondo
- Digital Basics
- Bildungszentrum BACH
  - – BACH Basisbildung
  - – BACH Pflichtschulabschluss
  - – BACH Bildungsberatung
  - – BACH Stützangebote

INTEGRATION

- Integrations- und Bildungszentrum Wien
- ZukunftsRaum – Mobil betreutes Wohnen u. Beratung
- ZukunftsRaum – Soziale Wohnungsverwaltung
- KARIBU – Wohngemeinschaften f. junge Erwachsene
- AUFSCHWUNG – Arbeitsmarktintegration
- Integrations- u. Bildungszentrum Niederösterreich
- Integrations- und Bildungszentrum Salzburg
- ZukunftsRaum Salzburg
- Integrations- und Bildungszentrum Tirol
- START Ukraine
- Miteinander Leben
- Banonda

UNTERBRINGUNG UND BETREUUNG

- Haus Neu Albern (+ betreute Startwohnplätze)
- WG MINA – Intensivbetreuung
- ZIARA – Mob. Betreuung f. Menschen m. Behinderung
- LARES Wien – Betreute WGs
- VESTA Wien - Betreute WGs
- LARES Burgenland – Betreute WGs

GESUNDHEIT

- ANKYRA – Interkulturelle Psychotherapie Tirol
- ANKYRA Asmig
- RESET Tirol
- Psychotherapie Ukraine
- JEFIRA – Interkult. Psychotherapie Niederösterreich
- RESET Niederösterreich
- AmberMed – Ambulante medizinische Versorgung
- AMIKE-Telefon

DIAKONIE EINE WELT SOZIALDIENST

- MIHI – Mobile Interkulturelle Hilfen
- MOHA – Mobile Hilfen im Alltag
- IDA – Ich und Du im Austausch (Mu-Ki-Gruppen)
- Frühe Hilfen Wien Nordost
- MaBa – Mama-Baby-Sozialraum und -markt
- s'Plaudertischerl
- Für Dich Da

Beratung

Unsere 28.942 Klient:innen kamen aus

Ukraine ***13.044***
Syrien ***5.719***
Afghanistan ***3.284***
Somalia ***1.986***
Irak ***1.220***
Russland ***513***
Iran ***497***
Nigeria ***240***
Staatenlos ***205***
Türkei ***145***
Sonstige ***2.089***

Die Arbeit im Fachbereich Beratung wurde durch den Krieg in der Ukraine und seine Konsequenzen besonders stark geprägt.

Anfang März fragte der Fonds Soziales Wien bei uns an, ob wir in der Erstanlaufstelle für vertriebene Ukrainer:innen im Austria Center Vienna (ACV) eine **Wohnraumvermittlung** anbieten könnten – nur zwei Tage später hatten wir die entsprechenden Strukturen bereits aufgebaut und standen schon mit einem erfahrenen Team, das auch schon 2015 die Wohnungsvermittlung abgewickelt hat, im ACV bereit. Auch in Niederösterreich bauten wir im Auftrag der Landesregierung innerhalb kürzester Zeit ein ähnliches Projekt auf. Bis zum Sommer konnten wir so für 2.401 vertriebene Personen aus der Ukraine in Wien und NÖ eine Wohnung – und somit nicht nur ein Dach über dem Kopf, sondern auch einen Ort zum Ankommen und Ausrasten – finden.

Noch während wir im ACV täglich Vertriebene mit Wohnraumspender:innen aus der Bevölkerung zusammenbrachten, bauten wir das größte Beratungszentrum für Ukrainer:innen in Wien auf. Im Juni standen den Vertriebenen bereits über 50 Mitarbeiter:innen mit Expertise zur Wohnberatung, Sozialberatung, sozialmedizinischen Beratung und Arbeitsmarkt-Integrationsberatung zur Verfügung, bis zum Ende des Jahres waren es noch um ein Drittel mehr. Zusätzlich wurden die beiden spezialisierten **Grundversorgungs-Beratungsstellen für Frauen und Jugendliche** bzw. junge Erwachsene in Wien aufgestockt, um den Vertriebenen auch genderspezifische und altersgerechte Beratung anbieten zu können. Im Burgenland und in Niederösterreich wurden die bestehenden **mobilen Beratungsangebote** für Grundversorgte für die Beratung von

ACV in Wien

4.993

Klient:innen im Ankunftszentrum Ukraine

Vermittelte Wohnraumspenden

2.401

an Ukrainer:innen in Wien

»Seit ich zur Diakonie gehe, habe ich das Gefühl, dass ich einen besseren Atem und einen besseren Schlaf bekomme. Ich gehe von euch beflügelt raus, werde ernstgenommen und ich bekomme praktische Unterstützung und Hilfe. Durch die Diakonie habe ich ein neues Zuhause gewonnen, so fühle ich mich bei euch. Die Menschen schauen mir in die Augen und ich sehe die freundlichen Gesichter und ein Lächeln. Wenn ich auch nur ganz kurz zur Diakonie komme, fühle ich mich besser!«

Ein 68-jähriger Klient des Beratungszentrums Ukraine

Vertriebenen massiv ausgebaut. So verdreifachte sich im Burgenland beinahe die Anzahl der Mitarbeiter:innen von 9 zu Beginn des Jahres auf 26 zum Jahresende, in Niederösterreich stieg sie sogar von 19 auf 52 an. Zudem nahmen wir die Beratung an unserem Standort in Amstetten wieder auf und öffneten eine neue Beratungsstelle in St. Pölten in der Nähe des Bahnhofs. Insgesamt konnten unsere Berater:innen im Laufe des Jahres mehr als 13.000 Vertriebene nach ihrer Ankunft in Österreich unterstützen, beinahe 5.000 davon in der Erstanlaufstelle des ACV.

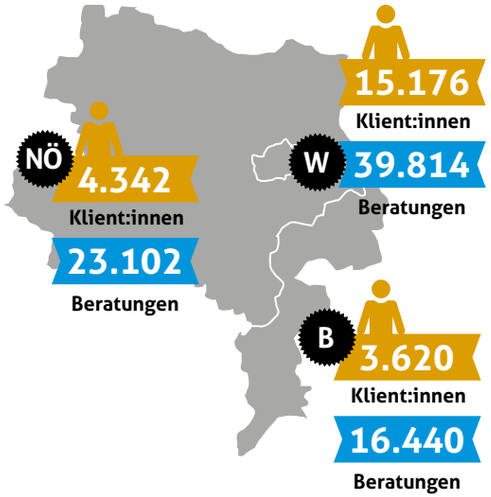
Das Angebot im ACV beendeten wir Ende Juni wieder und integrierten es in das neu geschaffene **Beratungszentrum Ukraine** in Ottakring. Waren zu Beginn des Krieges unzählige Personen in Österreich bereit, ihren Wohnraum mit Vertriebenen aus der Ukraine zu teilen oder ihnen leerstehenden Wohnraum zu überlassen, ging die Zahl der neuen Angebote im Laufe der nächsten

Beratungen für Wohnraumspender:innen

in Wien und NÖ

5.369

Sozialberatung



Monate so stark zurück, dass wir schließlich keine weiteren wohnraumsuchenden Ukrainer:innen mehr auf unsere Wartelisten aufnehmen konnten. Von diesem Zeitpunkt an beschäftigten sich die Wohnberater:innen vor allem mit dem Erhalt des Wohnraums oder unterstützten Vertriebene dabei, einen Platz in einem Grundversorgungsquartier zu erhalten, da sehr viele Vertriebene ihre Unterkünfte aufgrund des Ablaufs der Prekariumsverträge oder der steigenden Energiekosten wieder verlassen mussten.

In der **Sozialberatung** war das vorrangige Thema für Ukrainer:innen jenes der Existenzsicherung. Viele mussten Hals über Kopf ihr Zuhause verlassen, konnten nicht viel mitnehmen und waren von einem Tag auf den anderen plötzlich mit Verarmung konfrontiert. Unsere sozialmedizinischen Berater:innen versuchten zunächst, mittels Krisenintervention und Trauma-Beratungen die Vertriebenen dabei zu unterstützen, den Kriegsschock zu überwinden und die Sorge um ihre Angehörigen in der Ukraine auszuhalten. Aufgrund der Möglichkeit zur Flucht auf dem Landweg und der legalen Einreise waren unsere Berater:innen zudem erstmals mit immens vielen sehr kranken und pflegebedürftigen Geflüchteten konfrontiert. Für sie alle eine geeignete Unterkunft und die richtige Behandlung und Therapie zu organisieren, war eine der zentralen Aufgaben der Berater:innen im zweiten Halbjahr.

Auch unsere Rechtsberater:innen unterstützten Geflüchtete aus der Ukraine. Neben unserer Tätigkeit als **gesetzliche Vertretung von UMF** und der **Rechtsberatung** von Asylsuchenden und Migrant:innen in sieben Bundesländern und in Schubhaft in Wien, widmeten wir uns insbesondere in Wien und Salzburg jenen Personen, die nicht unter die Vertriebenenrichtlinie fallen (wie z.B. Ukrainer:innen, die zu Kriegsbeginn nicht in der Ukraine waren oder Drittstaatsangehörige, die in der Ukraine lebten). Für die Betroffenen brachten wir Anträge auf den Vertriebenenstatus oder Asylanträge beim Bundesamt für Fremdwesen und Asyl (BFA) ein und verfassten gegebenenfalls Stellungnahmen und Beschwerden.

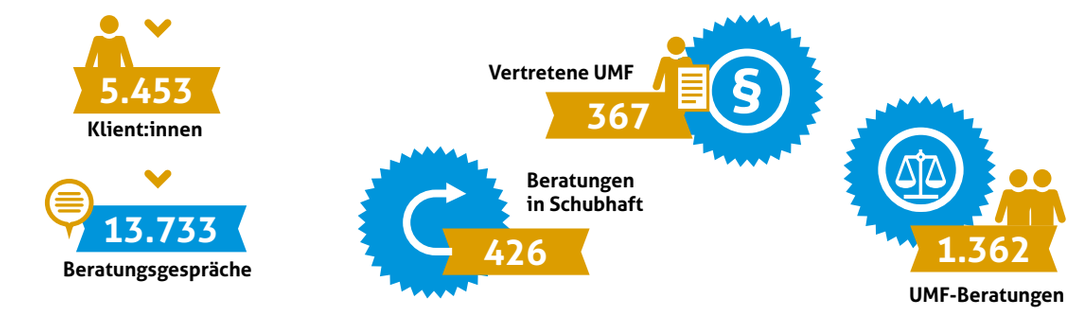
Im Herbst waren unsere Berater:innen österreichweit plötzlich mit sehr vielen obdachlosen Geflüchteten konfrontiert, da das Innenministerium und die Länder in einem Kompetenzkonflikt nicht genügend Grundversorgungsplätze schaffen konnten oder wollten. Neu ankommende Geflüchtete erhielten deshalb trotz Rechtsanspruchs nicht einmal einen Platz in einer der sogenannten Wartezonen – oft notdürftige Zelte oder Hallen –, sondern wurden vielmehr völlig unversorgt auf die Straße gestellt. Weit über 100 betroffene Menschen wandten sich an uns. Wir brachten nicht nur Anträge auf Aufnahme in Grundversorgung für sie ein, sondern sorgten mit Unterstützung aus der Zivilgesellschaft auch für Schlafplätze und Essen. In Tirol konnten wir erreichen, dass alle obdachlosen Asylsuchenden in die Landesgrundversorgung aufgenommen wurden. Nachdem wir einen Antrag auf eine „Interim Measure", also einstweilige Maßnahmen, beim Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte eingebracht hatten, wurde als Reaktion darauf den Betroffenen auch im Rest von Österreich ein Grundversorgungsplatz angeboten.

»„(...) Bei Diakonie, im Projekt Ukraine arbeiten zu dürfen/können, sehe ich als Privileg. Das ist nicht nur die Ausübung meines Berufes, es ist mehr eine Bereicherung und auch meine Berufung. Ein Ausgleich zu den tragischen Geschichten, die wir täglich "miterleben", anhören. Eine Art Symbiose, die jedem von uns hilft, (...)«

Eine Mitarbeiterin des Beratungszentrums Ukraine

Unsere Frauenberatung blieb von der Obdachlosigkeits-Thematik zum Glück verschont. Hier konnten wir durch eine Ausweitung der Fördermittel und ein zusätzliches Projekt die bestehende Beratung stark ausbauen und einen neuen Schwerpunkt auf Gewaltprävention und gewaltfreie Erziehung legen. Insbesondere Mütter mit Kindern mit Beeinträchtigung nahmen dieses Angebot in Anspruch. Die hier entwickelte Expertise wird nun auch an das Ukrainezentrum weitergegeben.

Rechtsberatung



Unterbringung und Betreuung

Unsere 1.523 Klient:innen kamen aus

Ukraine ***511***
Syrien ***220***
Irak ***165***
Nigeria ***142***
Afghanistan ***116***
Russland ***105***
Somalia ***52***
Iran ***43***
Georgien ***27***
Sonstige ***142***

Unsere Arbeit in der Unterbringung und Betreuung war 2022 von zwei bestimmenden Faktoren gekennzeichnet. Zum einen haben wir uns natürlich an der Schaffung von vielen zusätzlichen Grundversorgungsplätzen für die aus der Ukraine Geflüchteten aktiv beteiligt. Zum anderen haben wir aber auch unsere Angebote und unsere Expertise für besonders vulnerable und mehrfach benachteiligte Zielgruppen mit sehr viel Engagement ausgebaut und darauf geachtet, dass die Anliegen und Bedürfnisse dieser Menschen angesichts der Herausforderungen mit der Versorgung der zahlreichen Vertriebenen aus der Ukraine nicht übersehen werden.

Beim Ausbau von Grundversorgungsplätzen haben wir weiterhin konsequent auf das Konzept des Mobil Betreutes Wohnen (MoBeWo) gesetzt. Familien können im Rahmen des MoBeWo in „eigenen" Wohnungen wohnen und betreut werden, ihren Tagesablauf selbständig und eigenverantwortlich gestalten und im Wohnumfeld integrationsfördernde Kontakte knüpfen. Single-Personen können sich in kleinen Wohngemeinschaften mit maximal 4 Bewohner:innen in einer Wohnung ebenfalls im Alltag selbst organisieren. Die Gefahr von Hospitalisierung und ihren psychischen Folgen wird dadurch vermieden, und ein Wohnen in Würde auch in der Grundversorgung ermöglicht. Die Betreuung findet bis zu zwei Mal wöchentlich mobil vor Ort in den Wohnungen und darüber hinaus jederzeit zu den Öffnungszeiten am Betreuungsstützpunkt statt.

Insgesamt haben wir in Wien und im Burgenland in einer enormen Kraftanstrengung innerhalb weniger Wochen 121 Wohnungen angemietet und - teilweise mit Unterstützung von Sponsor:innen, wie IKEA - komplett ausgestattet. Damit konnten wir 514 zusätzliche Plätze in Grundversorgung schaffen.

Bei **LARES BURGENLAND** konnten wir mit Jahresende insgesamt 300 Grundversorgungsplätze in und um Oberwart anbieten. Bei **LARES WIEN** haben wir uns vor allem auf die Schaffung von zusätzlichen Plätzen für geflüchtete LGBTIQ+-Personen konzentriert, und diese besonders vulnerable Zielgruppe dadurch davor bewahrt, Opfer von Diskriminierung in Notquartieren oder herkömmlichen Grundversorgungsquartieren zu werden. In unserer 2022 neu gegründeten MoBeWo-Einrichtung **VESTA WIEN** ist es uns dank des Engagements unserer Kolleg:innen gelungen, aus dem Stand 360 Plätze in Grundversorgung zu schaffen. Geholfen haben uns dabei Wiener Wohnen, GESIBA, der MALTESER Hospitaldienst die Kongregation der Schulschwestern, sowie viele private Wohnungs- und Mietkosten-Spender:innen.

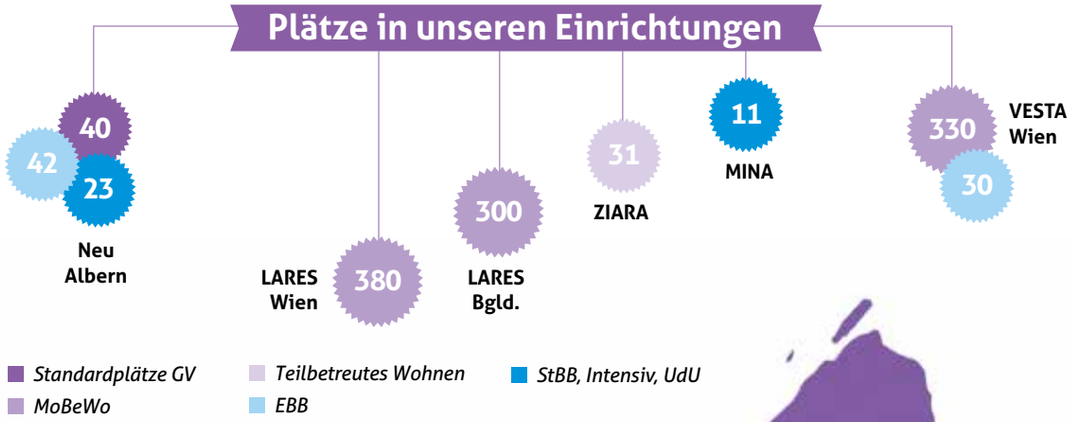
Besonders freut uns, dass wir bei VESTA Wien auch Menschen mit erhöhtem Betreuungsbedarf (EBB) aufgrund ihrer Mobilitätseinschränkungen, Behinderungen oder schweren chronischen Erkrankungen ein adäquates, professionelles und nicht beschämendes Wohn- und Betreuungsangebot machen können. Wir verfügen über 13 vollständig barrierefreie Wohnungen und insgesamt 30 Plätze für Menschen mit EBB, die von unserem Team bestehend aus Diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger:innen, Psycholog:innen und Therapeut:innen betreut werden. Damit betreten wir erneut als Pionierin Neuland in der Grundversorgung und danken dem Fonds Soziales Wien für das damit erwiesene Vertrauen.

Eine andere ehemalige Pioniereinrichtung, unsere intensivbetreute **Wohngemeinschaft MINA** für Asylsuchende mit psychischen Erkrankungen oder Behinderungen war auch 2022 voll belegt. Unser interdisziplinäres Betreuer:innen-Team steht den elf Bewohnern im Betreuungsverhältnis 1:1 rund um die Uhr zur Verfügung und bietet vielfältige Tagesstruktur-Angebote.

»Für mich war es undenkbar, dass wir ein leeres Haus haben, wenn es gleichzeitig so viele Menschen gibt, die keinen Platz haben.«

Schwester Petronilla, Kongregation der Schulschwestern vom 3. Orden des heiligen Franziskus

Im **Haus Neu Albern,** dessen Team sich ebenfalls auf die Arbeit mit Klient:innen mit psychischen Erkrankungen spezialisiert hat, konnten wir auf unseren 23 sogenannten Stabilisierungsplätzen (StBB) Menschen in akuten psychotischen Krisen auffangen und durch medizinische, therapeutische und soziale Begleitung im Alltag unterstützen. Außerdem bieten Haus und weitläufiger Garten Platz für 42 Menschen mit EBB aufgrund ihrer psychischen Erkrankungen. Unser multiprofessionelles Team



arbeitet eng mit der Suchthilfe Wien und dem psychiatrischen Konsiliardienst zusammen. Neben der engmaschigen psychologischen Betreuung sind uns Tagesstrukturangebote, wie unsere Garten-, Fußball-, Lauf- und Kochgruppen, sowie regelmäßige Ausflüge mit unseren Klienten sehr wichtig. Es freut uns sehr, dass seit 2022 im Haus Neu Albern auch zwei Menschen, welchen eine „Unterbrechung der Unterbringung" (UdU) im Maßnahmenvollzug genehmigt wurde, mit unserer Betreuung und engmaschigen Begleitung einen Weg zurück in den Alltag in Freiheit finden können.

Das Haus Rossauer Lände betreiben wir seit Mitte 2022 nicht mehr als Grundversorgungshaus. Die Bewohner:innen fanden in einigen der VESTA Wien-Wohnungen ein neues Zuhause und auch das Team wechselte beinahe vollständig zu VESTA.

In unserer Einrichtung **ZIARA,** die **teilbetreutes Wohnen** und Stützpunktwohnen für Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen im Auftrag der Behindertenhilfe bietet, wurden aufgrund der enormen Nachfrage die Plätze aufgestockt. ZIARA verfügt nun über 22 betreute Wohnungen direkt am Stützpunkt und neun aufsuchend betreute Außenwohnungen und kann somit Klient:innen mit unterschiedlichen Bedürfnissen Angebote mit der jeweils passenden Betreuungsintensität machen. Die Wartelisten sind aber noch immer sehr lang. Daher arbeiteten wir parallel an der Entwicklung von intensiver betreuten Wohnangeboten einerseits und niederschwelligen Nachbetreuungsangeboten andererseits, die wir hoffen, im kommenden Jahr umsetzen zu können.

Außerdem fand bei ZIARA die erste Wahl zur Bewohner:innen-Vertretung statt, bei der drei Selbstvertreter:innen gewählt wurden, welche regelmäßig an Teamsitzungen teilnehmen und sich auch am niederschwelligen monatlichen Bewohner:innen-Forum beteiligen. Ein regelmäßig stattfindendes Frauen*- und Männer*-Café wurde ins Leben gerufen, in welchen die Klient:innen im angeleiteten und geschützten Rahmen ihre Themen einbringen können.

»Durch die Unterstützung von ZIARA durfte ich mein Kind bei mir behalten. ZIARA hat sich an das Versprechen gehalten und ich und meine Tochter haben Hilfe erhalten. Ich bin sehr glücklich, dass ich durch ZIARA meine kleine Familie bei mir habe.«

Eine Klientin von Ziara

Zusatzangebot in den Einrichtungen

Gesundheit

Unsere 5.681 Klient:innen kamen aus

Ukraine ***2.035***
Syrien ***502***
Afghanistan ***343***
Serbien ***246***
Türkei ***130***
Iran ***118***
Russland ***106***
Österreich ***106***
Rumänien ***93***
Sonstige ***2.002***

Auch in unseren Gesundheitseinrichtungen standen im Jahr 2022 die Auswirkungen des Krieges in der Ukraine im Zentrum der Aufmerksamkeit. Schon wenige Tage nachdem die ersten Vertriebenen in Österreich angekommen waren, waren Mitarbeiter:innen von **AmberMed** in der eilig errichteten Aufnahmestelle im Austria Center Vienna (ACV) vor Ort und leisteten medizinische Hilfe für die Ankommenden. Neben medizinischer Akuthilfe war der Bedarf an sozialmedizinischer Beratung sehr hoch. Ein großer Teil der Geflüchteten war durch den Krieg gezwungen, medizinische Behandlungen, wie z.B. Chemotherapien, zu unterbrechen und benötigte nun Unterstützung bei deren Wiederaufnahme. In den Monaten März bis Juli konnten dort etwa 1.800 Vertriebene medizinisch behandelt und in Gesundheitsfragen beraten werden. 510 Arbeitsstunden wurden von 58 ehrenamtlich tätigen Ärzt:innen geleistet.

Nachdem im Juni die Zahl der ankommenden Menschen aus der Ukraine abnahm, wurde das Angebot im ACV beendet. Neuankommende, unversicherte Ukrainer:innen, konnten danach weiterhin die Möglichkeit der kostenlosen medizinischen Versorgung bei AmberMed nutzen.

»Das erklärt mir jemand in Österreich zum ersten Mal.«

Ein:e Klient:in des AMIKE-Telefons

Medizinische Behandlungen 9.181

Sozialmedizinische Clearings 1.089

Sozialmedizinische Beratungen 457

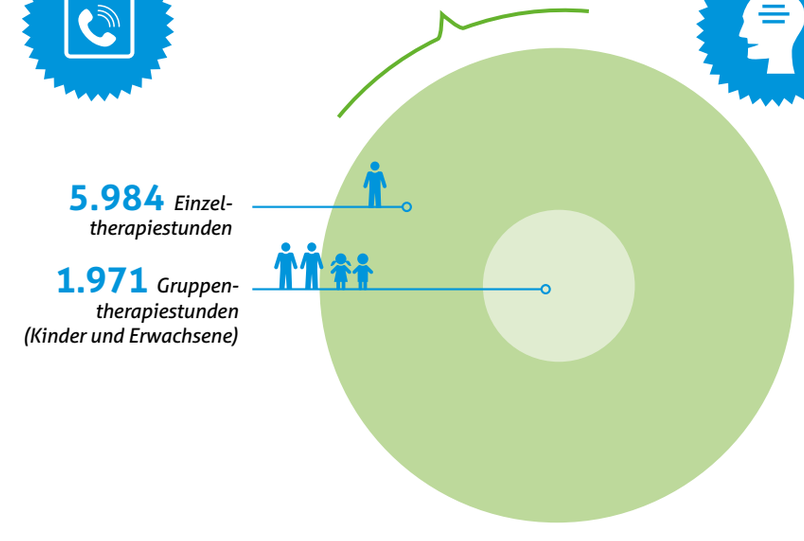
Telefonische Krisenintervention und Beratung 778

7.955 Therapiestunden Psychotherapie

Psychiatrische Behandlungen 237

5.984 *Einzeltherapiestunden*

1.971 *Gruppentherapiestunden (Kinder und Erwachsene)*



ANKYRA und **JEFIRA,** unsere Psychotherapiezentren in Innsbruck und St.Pölten, reagierten ebenfalls rasch auf die mit dem Krieg in der Ukraine einhergehenden Herausforderungen. In Tirol starteten wir, im Auftrag und mit finanzieller Unterstützung der zuständigen Landesrätin, ein Projekt zur niederschwelligen psychotherapeutischen, therapeutisch-pädagogischen und ressourcenorientierten Versorgung von Ukrainer:innen. Der Schwerpunkt der Aktivitäten lag auf therapeutischen Gruppenangeboten zur Stabilisierung, Affektregulation und Entspannung. Bis zum Jahresende konnten etwa 100 Vertriebene das vielseitige Angebot für sich nutzen. In Niederösterreich wurden Ukrainer:innen im Rahmen des bestehenden Therapieangebotes von Jefira betreut. Trotz Ressourcenknappheit gelang es eine freie Therapeut:in aus der Ukraine zu engagieren und zwei Dolmetscher:innen einzustellen. So konnten im Berichtszeitraum in Niederösterreich 24 Vertriebene psychotherapeutisch betreut werden, wobei mehr als 250 Therapieeinheiten für diese Personen geleistet wurden, obwohl es hier keinerlei Unterstützung seitens der niederösterreichischen Landesregierung gegeben hat.

Im Jahr 2022 führten ANKYRA und JEFIRA insgesamt 5.984 Einheiten Einzelpsychotherapie und 1971 Einheiten Gruppentherapie durch. Damit konnten

»Während der Flüchtlingskrise 2015 haben meine Frau und ich überlegt, wie wir helfen können. Erst haben wir darüber nachgedacht, Suppen zu kochen, aber dann dachte ich: Wieso nicht das machen, was ich kann? Also habe ich bei AmberMed angefragt, ob meine Fachrichtung gebraucht wird. Seitdem bin ich hier.«

Freiwilliger Arzt bei AmberMed

die Werte des Vorjahrs in beiden Kategorien um mehr als 25% übertroffen werden. Was die Anzahl der erreichten Personen betrifft, überschritten wir mit 584 Klient:innen erstmals die 500er Marke.

Ein ähnliches Bild zeigte sich beim **AMIKE Telefon.** Auch hier kam es im Jahr 2022 zu einer deutlichen Steigerung der Beratungsleistungen. Beim AMIKE-Telefon betreuen Psychotherapeut:innen und Sozialberater:innen mit eigener Migrationserfahrung Menschen in Krisensituationen anonym und kostenlos in Farsi, Arabisch, Englisch, Deutsch, Russisch, Türkisch und BKS-Sprachen. Seit März 2023 wird die Beratung auch auf Ukrainisch angeboten. Im Jahr 2022 wurden bei AMIKE insgesamt 481 Menschen beraten und betreut. Dabei führten wir 778 Beratungsgespräche. Bei mehr als 100 Anrufer:innen handelte es sich um Vertriebene aus der Ukraine. Die Verunsicherung, die durch den Krieg in der Ukraine ausgelöst worden ist, war Thema bei etwa 30% der Anrufe.

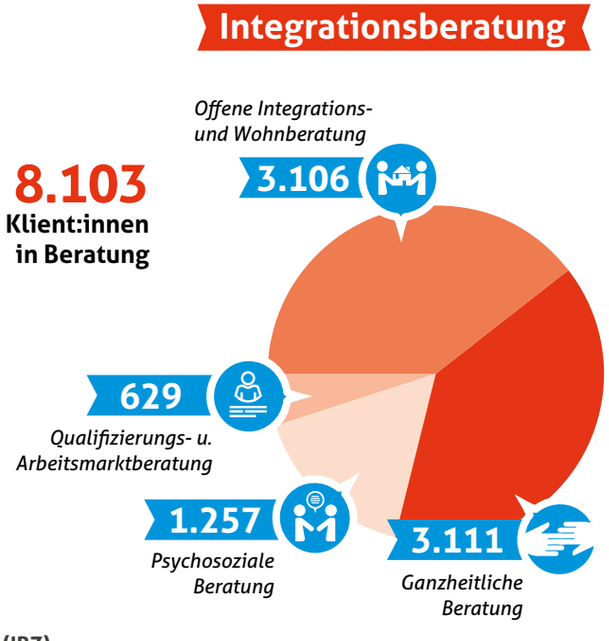
Die Covid-19-Pandemie hatte auch im Jahr 2022 Einfluss auf unsere Handlungsspielräume. Wir passten unsere Angebote, wenn notwendig, an die jeweilige Situation an, um die medizinischen und psychotherapeutischen Leistungen lückenlos und in hoher Qualität fortzusetzen. Zwei im Jahr 2021 begonnene Maßnahmen wurden 2022 fortgeführt und abgeschlossen. Beide sind im Netzwerkprojekt SALUTEM verankert (siehe Seite 27), welches vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) gefördert wurde. Ziel war, die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf armutsgefährdete Menschen abzumildern: Neben AMIKE ist hier das Teilprojekt **Amber-Med-Plus,** welches bereits im Sommer 2022 endete, zu erwähnen. Dieses bot die Möglichkeit, durch verstärkte Sozialarbeit die Chancengerechtigkeit im Bereich Gesundheit für unversicherte Menschen zu erhöhen.

Ebenso war 2022 bei AmberMed das Pilotprojekt **Social Prescribing** angesiedelt. Wesentlich war dabei die Sensibilisierung von Ärzt:innen über die Potentiale von nicht-medizinischen aber gesundheitsrelevanten Angeboten. Ebenso die Vernetzung mit diesen Angeboten und die Vermittlung von unversicherten Patient:innen an für sie relevante Programme.

Integration

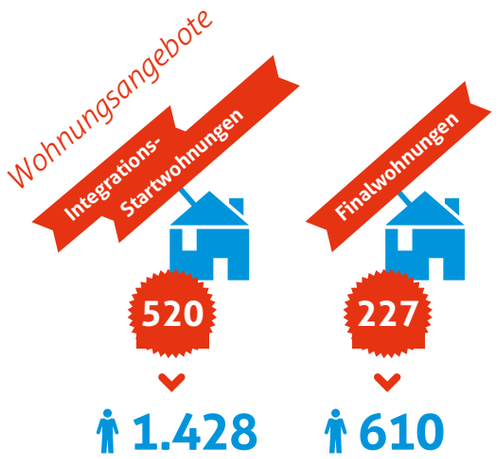
2022 war das Jahr der multiplen Krisen. Das wirkte sich besonders auf unsere Integrationsarbeit aus. Die psychischen Auswirkungen der Coronapandemie waren deutlich spürbar, die Energiekrise und allgemeine Teuerung verschärften die Situation für armutsbetroffene und geflüchtete Menschen zusätzlich.

Der Bedarf an Entlastungsmaßnahmen für die Betroffenen war enorm. Durch **Psychosoziale und Sozialmedizinische Beratung,** ein Projekt, welches wir österreichweit an zwölf Standorten in fünf Bundesländern angeboten haben, konnten diese Belastungen angesprochen, bearbeitet und Brücken zu weiterführenden Therapie- und Gesundheitsangeboten geschlagen werden.



Auch in den **Integrations- und Bildungszentren (IBZ)** in Wien, Niederösterreich, Salzburg und Tirol brachten die Krisen besondere Herausforderungen mit sich. So traten bei ukrainischen Kriegsvertriebenen nach dem ersten Ankommen verstärkt Fragen nach ihren Perspektiven in Österreich auf. Im August begannen wir daher mit dem Angebot **START-Ukraine** in Niederösterreich, Salzburg und Tirol die Integrationsarbeit mit dieser Gruppe mit besonderem Schwerpunkt auf die Unterstützung von Frauen.

Existenzsicherung, Wohnen, Orientierung und Perspektiven in Österreich waren weiterhin die zentralen Inhalte im Bereich der Integrations-, Bildungs- und Arbeitsmarktberatung. Das beginnt bereits mit der basalen finanziellen Absicherung. Wer subsidiären Schutz, ein humanitäres Aufenthaltsrecht oder den Vertriebenenstatus hat, bekommt in vielen Bundesländern nur eingeschränkte Sozialleistungen. Die Teuerung traf diese Menschen in besonderem Maße. Kommen dann noch gesundheitli-



che Probleme oder Pflegeverantwortung dazu, ist der Bedarf an begleitender Beratung besonders hoch. In Niederösterreich konnten wir zur Entlastung mit der EVN eine Energieberatung etablieren, über die es gelang, Abschaltungen wieder aufzuheben bzw. zu verhindern und in Härtefällen Energiekosten zu übernehmen.

Für Geflüchtete haben sich durch die Teuerung die Bedingungen auf dem Wohnungsmarkt weiter dramatisch verschärft. Die Versorgung mit Wohnraum als Basis für weitere Integrationsschritte war somit noch zentraler. Trotz der schwierigen Bedingungen ist es uns gelungen, den Stand an Integrationsstartwohnungen in den IBZs um 10% zu steigern.

»Durch die Beratung bei Aufschwung werde ich öfter zu Vorstellungsgesprächen eingeladen. Somit habe ich bessere Chancen einen Job zu finden, der zu mir passt.«

Ein:e Klient:in von Aufschwung

Auch in unserer Arbeit in der Wohnungslosenhilfe in Wien wurde deutlich, dass es für immer mehr Menschen mit geringem Einkommen, besonders für Familien, schwieriger geworden ist, eine Wohnung zu finden und zu erhalten. Wir haben daher unsere Zielgruppe geöffnet und unser Angebot erweitert. In der **Sozialen Wohnungsverwaltung** ist es uns durch erfolgreiche Kooperationen mit gemeinnützigen Wohnbaugenossenschaften und Wiener Wohnen gelungen, den Wohnungsbestand um 50% auszubauen. Auch das **Mobil Betreute Wohnen** wurde verdoppelt. Aufgrund des weiter steigenden Bedarfes ist ein weiterer Ausbau 2023 vorgesehen.

Diese Erfolge können aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass der Zugang zu gefördertem und kommunalem Wohnraum für unseren Zielgruppen weiterhin verstellt oder mit enormen Zugangshürden verbunden ist. Diese Themen haben uns in unserer anwaltschaftlichen und Netzwerkarbeit daher auch 2022 sehr beschäftigt.

Unsere
8.103
Klient:innen kamen aus

Syrien ***2.937***
Afghanistan ***1.903***
Somalia ***1.098***
Irak ***453***
Ukraine ***410***
Iran ***272***
Russland ***224***
Staatenlos ***93***
Nigeria ***44***
Österreich ***29***
Sonstige ***640***

davon waren
7.294
asylberechtigt u. subsidiär schutzberechtigt
224
asylsuchend
278
vertrieben
307
Migrant:innen und Österreicher:innen

Neben all den Herausforderungen wurde 2022 aber auch vieles möglich. So gelang es **Aufschwung Wien** 50% der unterstützten subsidiär Schutzberechtigten nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Und auch in Salzburg und Tirol konnten besonders in den Tourismusregionen weit mehr Menschen als in den letzten Jahren durch unsere Unterstützung eine Arbeit finden. Besonders freut uns, dass auch mehr junge Erwachsene in Lehrstellen vermittelt wurden.

Nach Covid-bedingten Beschränkungen konnten wir auch in den sozialraumorientierten Einrichtungen **Miteinander Leben** in Niederösterreich und **Banonda** in Salzburg wieder an Begegnung und Austausch für ein gelingendes Miteinander arbeiten. So wurden z.B. der Salzburger Slam Jam und das Nachbarschaftsfest Macondo wieder gemeinsam mit Bewohner:innen veranstaltet und von mehreren hundert Gästen besucht. Niederschwellige Kommunikationsangebote wie **Frauencafés** und **Konversationscafés** konnten wieder ganzjährig durchgeführt werden. Lokale Aktivitäten zur Verbesserung der Lebenssituation von Bewohner:innen, z.B. für die Verfügbarkeit von Bildungs-, Spiel- und Sportangeboten für die jüngeren Menschen, konnten wieder aufgenommen werden. In Workshops widmeten wir uns vor allem der Steigerung der digitalen und Medien-Kompetenzen unserer Klient:innen und setzten erneut Schwerpunkte in der partizipativen Empowermentarbeit mit Frauen.

»Diakonie ist wirklich super. Hier habe ich eine Wohnung gefunden, ich möchte mich bedanken und deswegen arbeite ich freiwillig als Dolmetscher.«

Ein Klient des IBZ Tirol

Arbeit mit der Zivilgesellschaft

74 Freiwillige **160** *Workshops und Info-Veranstaltungen*

	Anzahl	Teilnehmer:innen
Kunst-und Kulturveranstaltungen	9	280
Begegnungssettings im öffentlichen Raum (z.B. Bleib Steh Café)	14	230
Empowermentworkshops für und mit Frauen	31	115
Workshops: Digitalisierung, Medienkompetenz, ...	39	104
Infoveranstaltungen zu integrationsrelevanten Fragestellungen	13	165
weitere Veranstaltungen	54	462

Sprache und Bildungsarbeit

Unsere 2.646 Klient:innen kamen aus

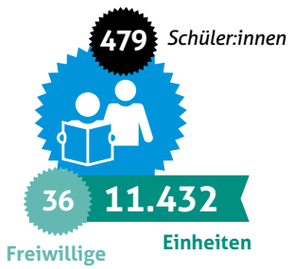
Syrien ***866***
Afghanistan ***277***
Ukraine ***271***
Somalia ***178***
Irak ***93***
Iran ***82***
Türkei ***68***
Österreich ***54***
Staatenlos ***38***
Sonstige ***240***

Nicht erfasst ***479*** *(Schüler:innen in Lernbetreuung)*

Das Jahr 2022 war auch in den Bildungsprojekten mit vielen Herausforderungen verbunden. Dennoch ist es uns gelungen, unsere etablierten Angebote weiterzuführen und einige – speziell für die Zielgruppe der Geflüchteten aus der Ukraine – zu erweitern.

Unsere Lernhilfeangebote **Lern mit!** und **Lernhilfe Österreich** konnten wir in diesem Jahr an insgesamt zehn Standorten anbieten. Die Finanzierung der beiden Projekte wurde erfreulicherweise verlängert, wodurch ein kontinuierliches Angebot möglich wurde. Dies und der zunehmende Bekanntheitsgrad der Lernhilfe, schlugen sich in einer deutlich höheren Zahl an Teilnahmen nieder. Insgesamt haben in diesem Jahr über 479 Kinder und Jugendliche mit uns gelernt. Wir freuen uns, dazu beigetragen zu haben, dass sie die durch die Pandemie weiter angewachsenen Hürden beim Zugang zum Bildungssystem überwinden konnten. Besonders bedanken möchten wir uns bei den über 30 Freiwilligen, die unsere jugendlichen Teilnehmer:innen voller Engagement unterstützt haben. In der Elternarbeit gelang es unserem Team Elternabende zum gemeinsamen Austausch zu etablieren. Was alle Eltern beschäftigte, war etwa der schulische Alltag sowie die Frage, wie sie ihre Kinder unterstützen können, wenn sie selbst nur über geringe Deutschkenntnisse verfügen.

Lernbetreuung für Schüler:innen



Die etablierten Projekte des **BACH Bildungszentrums** in den Bereichen Pflichtschulabschluss und Bildungs- und Berufsberatung konnten auch in 2022 weitergeführt werden. 36 Personen haben in diesem Jahr unsere Pflichtschulabschlusskurse besucht. Etwa die Hälfte davon wurde zusätzlich im Projekt **BACH Stützangebote** begleitet. In unseren EVN-Job-Talks konnten sich Teilnehmer:innen mit Peers zu ihrer Berufswahl und dem Alltag im Job austauschen. Diese Workshops helfen den Teilnehmenden dabei, sich zu orientieren und Entscheidungen über ihren weiteren beruflichen Werdegang besser informiert zu treffen.

Elternarbeit

Bildungsberatung

Sowohl in Niederösterreich **(BACH Basisbildung)** als auch in Wien **(Basis_Bildung_Macondo)** konnten wir unser Basisbildungsangebot ausweiten. Dank spontan zur Verfügung gestellter Fördermittel war es an beiden Standorten möglich, zusätzliche Kurse für Geflüchtete aus der Ukraine anzubieten. Bei diesen Angeboten lag der Schwerpunkt auf der Vermittlung von Deutschkenntnissen und begleitender Bildungsberatung.

Besonders erfreulich war, dass wir für Personen, die sich am Weg in die Höherqualifizierung befinden, ab Sommer 2022 wieder ein Angebot setzen konnten. Das **OLC – Open Learning Center** öffnete ab Juli am neuen Standort Graumanngasse wieder seine Türen. Die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen und Peers unterstützen die Teilnehmenden im Rahmen von Bildungsbegleitungen und Tutorien auf ihrem Weg in die Lehre, die Ausbildung und das Studium.

»Ich fühle mich zuhause hier.«

Ein:e Klient:in von und über OLC

In Telfs konnten wir unser Projekt **IDIOMA Plus Tirol** erfolgreich weiterführen. Das Angebot von IDIOMA Plus richtet sich an lernungewohnte, traumatisierte, oder ältere Menschen sowie an Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen. Damit gelang es auch für diese Zielgruppen einen Zugang zu Grundkenntnissen der deutschen Sprache sowie Bildungsberatung zu schaffen, die ansonsten keine für sie geeigneten Angebote

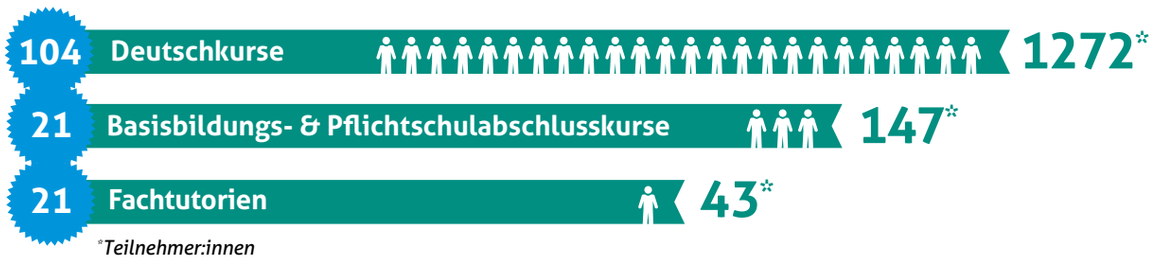
»Ihr leistet so wertvolle Arbeit.«

Eine freiwillige Lernbetreuerin bei IDIOMA Tirol

Unsere bereits etablierten Sprachkursangebote in Wien und Salzburg konnten wir 2022 fortführen und erweitern. **IDIOMA Salzburg** wurde weiterhin an drei Standorten durchgeführt. Das Angebot von **IDIOMA Wien** konnte auf einen weiteren Standort ausgedehnt und deutlich aufgestockt werden. Insgesamt wurden in diesen Projekten 102 Kurse im Bereich Alphabetisierung bis B1 durchgeführt. Eine Vielzahl davon mit begleitender Kinderbetreuung. Damit stellten unsere Sprachkursangebote eine ganz wichtige Basis zur Bewältigung der Integrationsherausforderungen für weit über tausend Menschen dar.

Zu unserem sehr großen Bedauern werden wir die Kurse in Wien ab dem kommenden Sommer nicht weiterführen können, da wir in dem aufwändigen Ausschreibungsverfahren, das uns im 2. Halbjahr 2022 beschäftigt hat, dazu leider nicht den Zuschlag erhalten haben. Nach über sieben Jahren der umfassenden und stets an den Bedürfnissen unserer Klient:innen orientierten Sprachkursangebote bleibt uns somit nur noch, uns von ganzem Herzen bei unseren überaus engagierten und kompetenten Kolleg:innen zu bedanken.

vorfinden würden. Dieses regionale Angebot ist besonders wichtig für jene Teilnehmenden, die aufgrund ihrer Lebensumstände nicht an Standorte in anderen Bezirken pendeln können. Kurz vor Jahresende erhielten wir die gute Nachricht, dass wir das Projekt auch in den kommenden zwei Jahren weiterführen können.



*Teilnehmer:innen

Diakonie Eine Welt Sozialdienst

Als noch junge Schwesternorganisation des Diakonie Flüchtlingsdienstes gliedert sich der Sozialdienst in zwei Fachbereiche: die sozialpädagogische Arbeit und die Gemeinwesenarbeit.

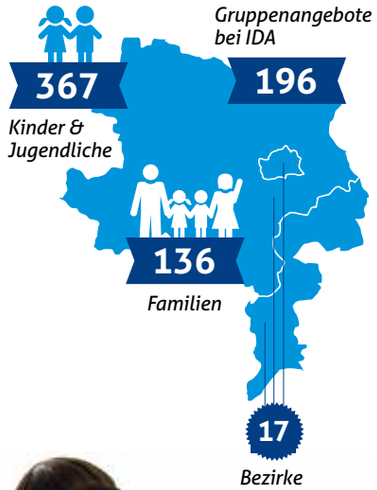
In der sozialpädagogischen Arbeit betreiben wir zwei Einrichtungen bzw. Projekte. Bei **MIHI – Mobile interkulturelle Hilfen** für Kinder, Jugendliche und deren Familien, haben wir 2022 unser Wirkungsgebiet auf 13 niederösterreichische Bezirke ausdehnen können. Gemeinsam mit dem Zusatzangebot **MOHA – Mobile Hilfen im Alltag**, konnten wir mit 41 Familien etwa doppelt so viele wie im vergangenen Jahr begleiten. Da wir das einzige auf Trans- und Interkulturalität spezialisierte Angebot in der sozialpädagogischen Intensivbetreuung von Familien in Niederösterreich sind, übersteigt die Nachfrage seitens der Kinder- und Jugendhilfe bei weitem die Möglichkeiten unserer Einrichtung. Wir sind froh, dass dank des Engagements unserer Pädagog:innen in allen begleiteten Familien eine Stabilisierung erreicht werden konnte und es gelang, ehemals fremduntergebrachte Kinder wieder in ihre Familien zurückzuführen.

Bei **IDA – Ich und Du im Austausch**, konnten wir an vier Standorten in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland Gruppenangebote, Workshops, Beratungen und Therapieangebote für Mütter und Kleinkinder in krisenhaften und belastenden Lebenssituationen schaffen. Mit IDA erreichten wir 95 Familien und erarbeiteten gemeinsam einen bedürfnisorientierten Umgang mit

Sozialpädagogische Arbeit

MIHI - Mobile Interkulturelle Hilfen
MOHA - Mobile Hilfen im Alltag
IDA - Ich und Du im Austausch

In der sozialpädagogischen Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und deren Familien haben wir betreut:



»Ich konnte als Mutter und als Frau psychisch als auch physisch von der Begleitung profitieren, ich habe wieder Lebensfreude, bin entspannter und spüre den Boden unter meinen Füßen. Bei meinen beiden Kindern sehe ich tägliche Veränderung, vor allem mein Sohn hat durch die Betreuung von MIHI sehr große Fortschritte in seiner Entwicklung gemacht.«

Eine Klientin von MIHI

den Kindern in den Bereichen Spielen, Ernährung, Erziehung und stärkten die Mütter durch die Erfahrung der Selbstwirksamkeit und die Vernetzung untereinander. Als besonders entlastend wurde das von den Teilnehmerinnen der IDA+ Gruppe empfunden, die für Kinder mit Störungen aus dem Autismus-Spektrum bzw. mit Bindungs- oder Entwicklungsstörungen und deren Mütter da ist.

In der Gemeinwesenarbeit startete MaBa, unser **Mama-Baby-Sozialraum** nach der feierlichen Eröffnung im März 2022 so richtig durch. Alle drei Angebotssäulen des konsequent gemeinsam und partizipativ mit den Nutzerinnen gestalteten Sozialraums haben sich seither stark entwickelt. An den 181 von den Nutzerinnen und lokalen Initiativen angebotenen Veranstaltungen beteiligten sich über 1.500 Personen. Im niederschwelligen Begegnungsraum des offenen Wohnzimmers fanden Frauen, die von Armut und Marginalisierung betroffen sind, einen geschützten Ort zum Sein, den sie rege nutzten. Im MaBa-Laden, der stark vergünstigte Babyartikel, Spielwaren sowie Kleidung und Ausstattung für Mamas und Babys bietet, kauften 2.780 Besitzerinnen einer MaBa-Mitgliedskarte regelmäßig ein. Gerade in der aktuellen Teuerungswelle entwickelte sich der Laden zu einer essentiellen Unterstützung für die Nutzerinnen.

In unserem Projekt **s´Plaudertischerl** boten wir 2022 neben den Online-Austauschrunden am moderierten virtuellen Plaudertischerl nach einer langen Pause auch wieder Gesprächsrunden in Cafés und Nachbarschaftszentren in Wien und Niederösterreich an und stellten uns damit dem gesamtge-

MaBa – Mama-Baby-Sozialraum

2.259
Teilnehmerinnen im offenen Wohnzimmer

Veranstaltungen 181 — **1.573**
Teilnehmerinnen

2.780
Laden-Einkäuferinnen

Plaudertischerl

482 persönliches Plaudertischerl **47**
Teilnehmer:innen
Plaudertischerlpartner:innen in Gastronomie und Nachbarschaft

349 Mal

958 Plaudertischerl virtuell **25**
Teilnehmer:innen
Freiwillige hosteten die virtuellen Plaudertischerl

sellschaftlich wachsenden Problem der Einsamkeit. Besonders rege genutzt von Freiwilligen wurden unsere zu bestimmten Themen moderierten virtuellen Plaudertischerl. Als Teil der Plattform gegen Einsamkeit und verschiedener Öffentlichkeitsaktionen wirkten wir dabei mit, Einsamkeit sichtbarer zu machen und zu entstigmatisieren.

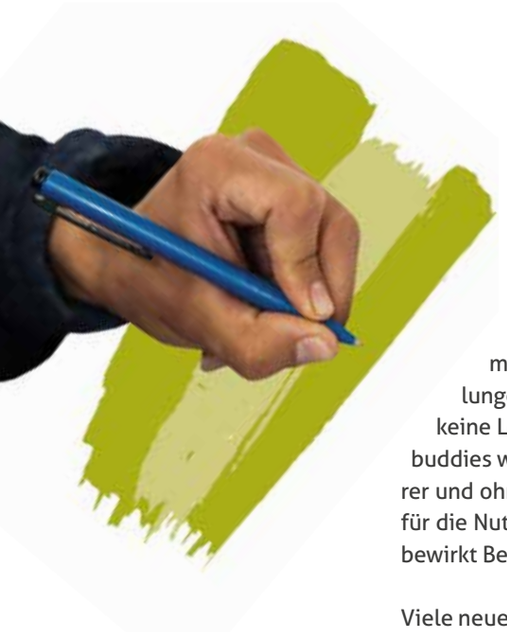
Im März 2022 startete das Projekt **Für Dich Da** in Kooperation mit den evangelischen Pfarrgemeinden in Mödling, Bad Vöslau und Wiener Neustadt. In den Pfarren wurden offene Gesprächsrunden und ein niederschwelliges sozialarbeiterisches Beratungsangebot geschaffen. Darauf aufbauend werden im nächsten Schritt vorhandene Freiwilligenstrukturen gestärkt und Besuchsdienste und Begleitungen angeboten. Die Angebote sind offen für alle und sollen aus den Pfarren heraus in den gesamten Sozialraum wirken.

Auch 2022 fungierte der Sozialdienst als Träger und Koordinator des österreichweiten Netzwerkprojekts **SALUTEM,** das die psychosoziale, sozialmedizinische und sozialräumliche Unterstützung von armutsbetroffenen Menschen zum Ziel hat. Insgesamt waren sieben Projektpartner:innen mit 13 Einzelprojekten involviert, von welchen der Flüchtlingsdienst und der Sozialdienst gemeinsam sechs umsetzen konnten.

Für Dich Da

Pfarren 3 — **113**
Teilnehmer:innen

» Durch den Laden kann ich auch zu Anlässen meine Kinder mit kleinen Geschenken wie schöne Kleidung oder Spielzeug überraschen.«
Eine dreifache Mama und Klientin von MaBa



Unterstützer:innen

2022 stellten 412 Menschen ihre Zeit, ihr Engagement und ihr Know-how freiwillig in den Dienst geflüchteter und marginalisierter Menschen. Ohne die Unterstützung unserer **freiwilligen Mitarbeitenden** würde es viele unserer Einrichtungen und die wichtigen Angebote an unsere Klient:innen überhaupt nicht geben. Ohne die 89 freiwilligen Ärzt:innen und medizinischen Assistent:innen könnten bei AmberMed keine Behandlungen stattfinden, ohne die 36 freiwilligen Lernbetreuer:innen gäbe es keine Lernhilfeangebote für Schüler:innen, ohne die 18 freiwilligen Wohnbuddies wäre die Wohnungssuche für geflüchtete Menschen noch viel schwerer und ohne die 27 freiwilligen Betreuerinnen könnte das Wohnzimmer nicht für die Nutzerinnen des MaBa Sozialraums offenstehen. Ihr selbstloser Einsatz bewirkt Bemerkenswertes.

Viele neue Freiwillige haben sich entsetzt von den Bildern des Überfalls Russlands auf die Ukraine bei uns gemeldet und wollten mit ihrer Hilfe ein unmittelbares Zeichen für die Menschlichkeit setzen. Sie haben uns vom ersten Tag an in der Aufnahmehalle für Geflüchtete aus der Ukraine in Wien bei der medizinischen Erstversorgung und der Wohnraumvermittlung unterstützt. Eine Gruppe freiwilliger Helfer:innen hat in enormem Tempo unzählige Möbelspenden zusammengebaut und damit in wenigen Tagen 30 Wohnungen bezugsfertig gemacht.

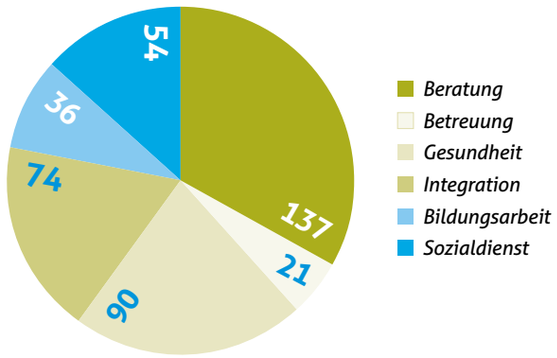
»Ich bin fröhlich! Das hab' ich von den Kindern gelernt. Und hier und da lerne ich von ihnen sogar ein neues Wort.«

Freiwillige Mitarbeiterin bei MaBa

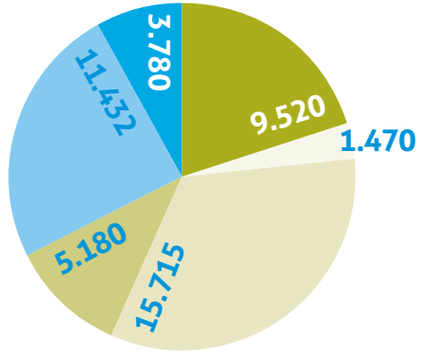
Über 50 unserer freiwilligen Mitarbeitenden haben eine eigene Fluchtbiographie. Die Erfahrung, die sie einbringen, ist eine sehr wichtige Bereicherung unserer Arbeit. In Summe haben die Freiwilligen im Jahr 2022 47.097 Arbeitsstunden – so viele wie 30 Vollzeitangestellte – geleistet! Außerdem haben uns noch 13 junge Frauen und Männer im Freiwilligen Sozialen Jahr unterstützt.

In den multiplen Krisen des Jahres 2022 – Pandemie, Krieg in der Ukraine, Inflation und Teuerung – konnten wir für unsere Klient:innen nur da sein, weil wir starke Partner:innen an unserer Seite hatten. Dank unserer **Sponsor:innen und Unternehmensspender:innen** konnten wir uns sowohl in der Soforthilfe für Geflüchtete aus der Ukraine einsetzen, als auch mit Maßnahmen für von Energiearmut Betroffene ergreifen und außerdem unsere bewährten Einrichtungen weiter betreiben.

412 Freiwillig Mitarbeitende Personen
Davon 262 Frauen und 150 Männer



47.097 Freiwillige Arbeitsstunden



Häufigste Tätigkeiten freiwilliger Mitarbeiter:innen

- *Lernhilfe*
- *Ärzt:in / med. Assistent:in*
- *Dolmetscher:in*
- *Begleitungen*
- *Plaudertischerlmoderator:in*
- *Wohnbuddies*
- *Freizeitbetreuer:in*
- *Kinderbetreuung*
- *Jobcoach*
- *MaBa Laden- und Wohnzimmerbetreuung*

So wurde AmberMed finanziell von Trans Austria Gasleitung GmbH (TAG), triscon IT Services GmbH, Gilead Sciences unterstützt, Novo Nordisk und Bayer stellten gratis Medikamente zur Verfügung und verschiedene Physikalische Institute und Diagnosezentren sowie Labors.at arbeiteten pro bono an der medizinischen Versorgung unserer unversicherten Patient:innen mit.
Dank großzügiger Geld- und Sachspenden von IKEA konnten wir innerhalb kürzester Zeit Wohnraum für über 500 geflüchtete Menschen schaffen, aufgrund der Unterstützung der Unternehmensgruppe ALDI SÜD konnten wir unser Beratungszentrum Ukraine aufbauen und die Angebote des AMIKE Telefons, von IDIOMA und JEFIRA für Geflüchtete aus der Ukraine ausweiten. Das AMIKE Telefon wurde auch von den Konzertgästen und Künstler:innen der CAMERATA Salzburg unterstützt.

Die EVN stellte uns Soforthilfemittel für einen Energiehilfsfonds für unsere Klient:innen zur Verfügung und unterstützte die Arbeit unseres Bildungszentrums BACH. Unsere langjährigen Partner:innen von SAGE förderten die Basisbildung von Frauen und spendeten IT-Hardware für unsere Bildungsarbeit. Unsere Frauenberatung und MaBa wurden von MAM Babyartikel sowohl finanziell als auch mit wertvollen Produktspenden unterstützt.

Sehr beeindruckt hat uns das private Engagement von Prof. Karlheinz Essl, der Werke aus seiner Kunstsammlung zugunsten von MaBa hat versteigern lassen und damit den Weiterbetrieb der Einrichtung im kommenden Jahr nach dem Auslaufen der Förderungen der öffentlichen Hand gesichert hat.

Der tatkräftigen Solidarität von über 2.400 Menschen in Wien und Niederösterreich ist es zu verdanken,

dass Geflüchtete aus der Ukraine eine menschenwürdige Unterkunft gefunden haben. Sie haben als Wohnungsspender:innen ihre WG-Zimmer oder Wohnungen unserer Wohnungsvermittlung zur Weitergabe an Vertriebene zur Verfügung gestellt. Die wichtigste Stütze unserer Arbeit waren aber auch 2022 unsere 3.656 **privaten Spender:innen.** Sie ermöglichen es uns gerade dort, wo es keine oder nur unzureichende öffentliche Mittel gibt, kompromisslos für unsere Klient:innen da sein zu können.

Wir danken allen freiwilligen Mitarbeitenden, Sponsor:innen und Spender:innen von ganzem Herzen für ihre Großzügigkeit, ihr Engagement und ihre Solidarität!

»Ich bin glücklich, dass ich jetzt ehrenamtlich arbeiten kann. Danke, dass ich die Möglichkeit habe, für Sie zu dolmetschen.«

Ein:e ehemalige:r Klient:in und nunmehr freiwillige:r Mitarbeiter:in von LARES Burgenland

Finanzberichte

Diakonie Flüchtlingsdienst

Rechtsberatung	832.333,–
Sozialberatung	8.788.242,–
Unterbringung und Betreuung	10.872.589,–
Psychotherapie	1.804.927,–
Gesundheit	375.128,–
Integration	7.271.411,–
Sprache und Bildungsarbeit	3.305.652,–
Sonstige fachbereichsübergreifende Aufwände	529.018,–
Übertrag zweckgebundene Mittel (Saldo)	2.193.578,–
Aufwendungen 2022	**35.972.877,–**

Verrechnung Grundversorgung Beratung	2.343.049,–
Verrechnung Grundversorgung Unterbringung	8.408.121,–
Verrechnung Asylberechtigte Unterbringung	624.882,–
Förderungen EU	1.016.273,–
Förderungen Bund	5.347.252,–
Förderungen Länder und Gebietskörperschaften	10.705.077,–
Sonstige öffentliche Förderungen	657.273,–
Refundierungen	3.528.648,–
Sonstige Erträge	1.086.872,–
Spenden, Sponsoring, Stiftungen	2.255.431,–
Erträge 2022	**35.972.877,–**

Diakonie Eine Welt Sozialdienst

Gemeinwesenarbeit	553.660,–
Kinder/Jugendhilfe	649.813,–
Sonstiger fachbereichsübergreifender Aufwand	101.135,–
Übertrag zweckgebundene Mittel (Saldo)	68.648,–
Aufwendungen 2022	**1.373.256,–**

Verrechnung Kinder- und Jugendhilfe	457.836,–
Förderungen Bund	675.773,–
Erlöse Sozialmarkt	35.184,–
Sonstige öffentliche Förderungen	13.530,–
Sonstige Zuschüsse und Erträge	15.222,–
Spenden, Sponsoring, Stiftungen	175.712,–
Erträge 2022	**1.373.256,–**

Alle angegebenen Zahlen ergeben sich aufgrund von Rundungen. Die endgültigen Finanzberichte werden nach Beschlussfassung durch die zuständigen Gremien auf der Website des Diakonie Flüchtlingsdienstes und des Diakonie Eine Welt Sozialdienstes veröffentlicht: www.diakonie.at/fluechtlingsdienst. Die Finanzberichte entsprechen den Richtlinien des Spendengütesiegels. Alle Beträge in Euro. Stand: 01.04.2023

Spenden Sie jetzt!

IBAN: AT97 2011 1287 2204 5678
BIC: GIBAATWWXXX
Online spenden:
www.diakonie.at/fluechtlingsdienst
Zweck: Hilfe für Geflüchtete
Diakonie Flüchtlingsdienst

Ihre Spende ist steuerlich absetzbar!
(Reg.Nr. SO 1108)

Danke!

ÖSTERREICHISCHES SPENDEN GÜTESIEGEL Reg.Nr. 05262 WWW.OSGS.AT

Vergissmeinnicht.at
Die Initiative für das gute Testament

Der Diakonie Flüchtlingsdienst ist Mitglied von Vergissmeinnicht.at

Gefördert von

Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
Bundeskanzleramt
Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung
Bundesministerium Inneres
Bundesministerium Justiz

Wir bedanken uns bei

Gedruckt nach der Richtlinie »Druckerzeugnisse« des Österreichischen Umweltzeichens, Michael Schalk Ges.m.b.H., UW-Nr. 1260. Gedruckt auf Vivus 89, hergestellt aus 100% Altpapier (berberich-papier.de)
Postvermerk: Diakonische Information 5b, Zulassungsnummer SP 02Z033615 N, Verlagspostamt: Wien, FN: 272779x, DVR-Nummer: 4008678