

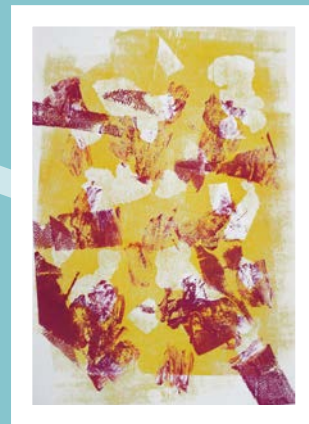
dialog:

INDIVIDUELLE SUCHTHILFE

JAHRESBERICHT 2016

NEULAND





KUNSTWERKE UNSERER KLIENTINNEN die ihm Rahmen unseres Kooperationsprojektes mit dem MUMOK [Museum Moderner Kunst] „Hergehört, aufgemalt und hingedruckt“ entstanden sind. Damit können die TeilnehmerInnen ihrer Sehnsucht nach Neuem, nach dem Sich-Ausprobieren nachkommen, um schließlich ganz persönlich Neuland zu entdecken.



Hunger
auf
Kunst
&
Kultur



INHALT

Von Altland nach Neuland.....	04
Was bitte bedeutet „Neuland“?.....	06
Dialog in Zahlen.....	08
Alter Wein in neuen Schläuchen?!	12
Steter Tropfen füllt die Norm: Über den Umstieg auf die neue ISO-Norm 9001:2015	14
Warten im Neuland: Über den Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen im Wartebereich	16
Neues Ziel, neue Gruppe: Gruppenangebote im Rahmen von Alkohol 2020.....	18
Neue Gesichter, bewährtes Team	20
Neue Workshops braucht das Land: Standfest BBE – das Beratungsangebot mit Workshops.....	22
dialog im Polizeianhaltezentrum goes Justiz: Ein etwas anderer Zwischenbericht.....	24
Expedition Suchtprävention: „Suchtprävention ist immer auch Neuland, aber für wen?“	26
MitarbeiterInnen 2016.....	28
Standorte, Spendenkonto, Impressum.....	29

Helmut Schmidt, Geschäftsführer

VON ALTLAND NACH NEULAND

Die stetige Weiterentwicklung von Organisationen erfordert Weitblick und Mut: Weitblick, um zu erkennen, wo man bekanntes Terrain verlässt („Altland“) und wo man sich auf neues Terrain begibt („Neuland“), Mut, um eben dieses neue Land auch wirklich zu betreten und sich darauf zu bewegen. Im vergangenen Jahr haben wir uns bemüht, sowohl Weitblick als auch Mut zu beweisen, und in vielen Fällen haben wir uns auf oder in Richtung Neuland bewegt. Für den heurigen Jahresbericht haben wir daher „Neuland“ bewusst als Motto gewählt, auch wenn es ein sehr dehnbarer Begriff ist, um verschiedene neue Herausforderungen und Wege zu beschreiben.

UNSEREN AUFTRAG- und Fördergebern sei an dieser Stelle ausdrücklich gedankt. Sie ermöglichen mit Ihrem Vertrauen in unsere Leistungen auch die Weiterentwicklung des Dialog und damit die Anpassung an sich verändernde Umfeldbedingungen und die wirkungsvolle Erreichung neuer Zielgruppen.

Einige der Punkte, die für uns 2016 Neuland darstellten, möchte ich hier skizzieren:

- **Inhalts-Neuland** Unser umfassendstes inhaltliches Neuland ist mit Sicherheit die neue Zielgruppe der AlkoholkonsumentInnen, die wir seit April 2016 in unseren Einrichtungen behandeln und betreuen. Zwar verfügen wir über langjährige Erfahrungen mit der Zielgruppe am Standort Sucht und Beschäftigung und aus unserer Arbeit im Polizeianhaltzentrum, auch sind wir in der Suchtprävention und Früherkennung schon lange mit dem Thema befasst, unsere drei Ambulanzen betreten mit der Betreuung von Personen, die ausschließlich Alkohol konsumieren, jedoch definitiv Neuland. Als Teilnehmer des Pilotprojekts Alkohol 2020 – das vor allem durch die Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH (SDW) und die Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) initiiert wurde – entwickelten wir möglichst zielorientierte Behandlungs- und Betreuungspläne für die KlientInnen und beschäftigten uns mit den unterschiedlichen Erfordernissen dieser neuen Zielgruppe. Ambulant begleitete Trinkmengenreduktion und ambulanter Entzug stellen Teile dieser Überlegungen dar, mit denen wir nun in die Umsetzung gegangen sind.
- **Team-Neuland** Neue Zielgruppen bedingen – bei Weiterführung des bestehenden Leistungsangebotes – auch neue KollegInnen und damit Veränderungen in den Teams. Die Harmonisierung von neuen Zielgruppen und neuen Teamzusammensetzungen ist herausfordernd und wurde in bekannter Dialog-Manier bestens umgesetzt. Unsere Teams – das sind die GefährtInnen, die uns auf dem Weg ins Neuland begleiten.

„ Wenn du Neuland entdecken willst, so trommele nicht Menschen zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit für einen Schiffbau einzuteilen, sondern lehre den Menschen die Sehnsucht nach dem weiten Meer. “

[angelehnt an Antoine de Saint-Exupérie]

- **Organisations-Neuland** Fast das ganze letzte Jahr hindurch beschäftigt wir uns intensiv mit einer wegweisenden Organisationsentwicklung, nämlich der Zusammenführung der Integrativen Suchtberatung Döblerhofstraße mit Sucht und Beschäftigung, bislang in der Gudrunstraße im 10. Bezirk, an einem neuen Standort in der Modecenterstraße im 3. Bezirk. In enger Kooperation mit der SDW konnte eine komplett neue Standortalternative entwickelt werden, die Anfang 2017 bezogen wird. Im Sinne der Leistungsqualität für unsere KlientInnen und im Sinne der effektiven internen Abläufe wurde hier weit ins Neuland hinein geplant.
- **Technik-Neuland** Um Neuerungen/Veränderungen bestmöglich abzubilden und um die vielen administrativen Herausforderungen in einem komplexen KlientInnenumfeld zu meistern, bedarf es auch Anpassungen der technischen Gerätschaften. So führen wir mit dem neuen Standort eine zentrale Telefonanlage ein, durch die der Dialog unter einer Rufnummer erreichbar sein wird. Workstations werden laufend erneuert, die Netzplanung wurde überarbeitet und bietet zukünftig mehr Bandbreite für unsere vernetzte Arbeit.
- **Strategie-Neuland** 2016 starteten wir einen Strategie-Prozesses, mit dem wir nicht nur ein internes Bild unserer Zukunft entwerfen. Externe Expertisen fließen in die Strategie ein und ermöglichen eine konsistente Sichtweise auf unsere Entwicklungsmöglichkeiten – aber auch auf unsere Umwelten und mögliche Chancen und Risiken. Die Planung der Zukunft des Dialog wird mit dem Beschluss der Strategie im Jahr 2017 einen großen Schritt machen. Diese strategischen Überlegungen werden uns in die nähere Zukunft begleiten und sollen uns Rückhalt und Leitgedanken mitgeben. Wir werden damit auf der Basis unseres humanistischen Weltbildes und unserer Wertvorstellungen Wege in die kommenden Jahre beschreiben und versuchen verschiedene „Neuländer“ zu erreichen.
- **Kunst-Neuland** Im vorliegenden Jahresbericht sind Kunstwerke unserer KlientInnen abgebildet, die im Rahmen unseres Kooperationsprojektes mit dem MUMOK (Museum Moderner Kunst) „Hergehört, aufgemalt und hingedruckt“ entstanden sind und im Jänner 2017 ebendort präsentiert wurden. 2016 hatten KlientInnen zum neunten Mal in Folge die Möglichkeit, ihre kreative Ader auszuleben und ihr künstlerisches Potential unter Beweis zu stellen – Stichwort Empowerment. Damit können die TeilnehmerInnen ihrer Sehnsucht nach Neuem, nach dem Sich-Ausprobieren nachkommen, um schließlich ganz persönlich Neuland zu entdecken.

—— Das ständige Erforschen neuer Länder ist spannend, aber oft auch anstrengend und mühsam. Was uns antreibt? – Das Entstehen für Menschen, die unserer Hilfe bedürfen, und die Innovations- und Begeisterungsfähigkeit der MitarbeiterInnen des Dialog! Denn ohne die „Sehnsucht nach dem Meer“ wäre die ernsthafte Arbeit mit unseren KlientInnen nicht möglich.

Harald Lederer, Obmann des Verein Dialog

WAS BITTE BEDEUTET „NEULAND“?

Horst Eberhard Richter hat bereits Mitte der 1970er Jahre geschrieben, dass das Ende der Expansion die Ausrichtung auf neue Leitbilder bedingt – oder ermöglicht. Es geht nicht mehr um weiter, tiefer, höher, schneller. Es geht um anders. Vermutlich spüren wir alle, dass da etwas Neues auf uns zukommt. So massiv sind die gesellschaftlichen Veränderungen, dass wir noch gar nicht absehen können, wie weit das Neue gehen wird. Es ist nicht leicht, diesen Prozess zu durchschreiten: Das Alte passt nicht mehr, ist dysfunktional geworden. Das Neue ist noch nicht wirklich da, es ist noch nicht voll wirksam. Dieser Raum dazwischen macht Veränderungen so schwierig.

WIE ABER KÖNNEN wir uns darauf vorbereiten? Was können Menschen tun, die in NPOs arbeiten, in der öffentlichen Verwaltung oder andernorts die Gesellschaft mitgestalten? ZukunftsforscherInnen geben uns Ideen, wie sich tiefgreifende Veränderungen auswirken können – Stichwort Megatrend, wie **New Work, Gesundheit oder Digitalisierung** (www.zukunftsinsitut.de). Welche Rolle werden NGOs haben, wenn die mit dem Schlagwort **Neo-Ökologie** überschriebene Entwicklung Grenzen zwischen Wirtschaftsbetrieben, Staat und NPOs immer durchlässiger macht? Unternehmen engagieren sich für **Achtsamkeit im Geschäftsleben** (www.achtsame-wirtschaft.de). Social Entrepreneurs gründen **Übersetzungsbüros** und nutzen das Wissen von ExpertInnen für einfache Texte, um Barrieren zu reduzieren (www.atempo.at). **Helden-Ratten** retten Leben, indem sie Landminen oder Tuberkulose-Keime aufstöbern lernen (www.apopo.org).

Könnten mit dem Begriff Neuland vielleicht derartige Entwicklungen gemeint sein? Und wenn ja, was bedeutet das für einen traditionsreichen Verein wie den Dialog? Können wir beispielsweise unsere NutzerInnen stärker einbeziehen, um von ihnen zu lernen, Angebote gemeinsam zu entwickeln und so unsere Wirkung zu erhöhen?

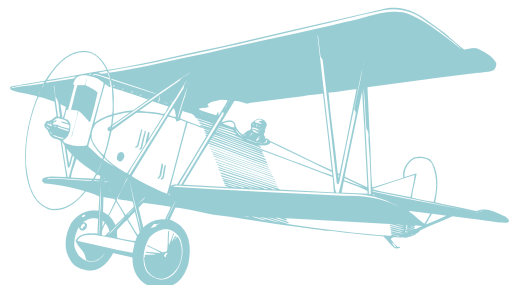
NEULAND – UND in diesen Kontext stelle ich den Begriff jetzt mal für mich – könnte für uns bedeuten, dass wir in einer sich rasch verändernden Welt unseren Platz, den Sinn unserer Arbeit, unsere Mission kontinuierlich neu definieren. Und zwar auf Basis unserer Werte und mit Blick auf den Bedarf jener Menschen, für die wir arbeiten. Dafür wird es notwendig sein, eigene Denk-Grenzen zu überwinden und neue Kontinente in uns zu entdecken. Ein erster Schritt dahin könnte sein, dass wir uns mutig neue(n) Fragen stellen.

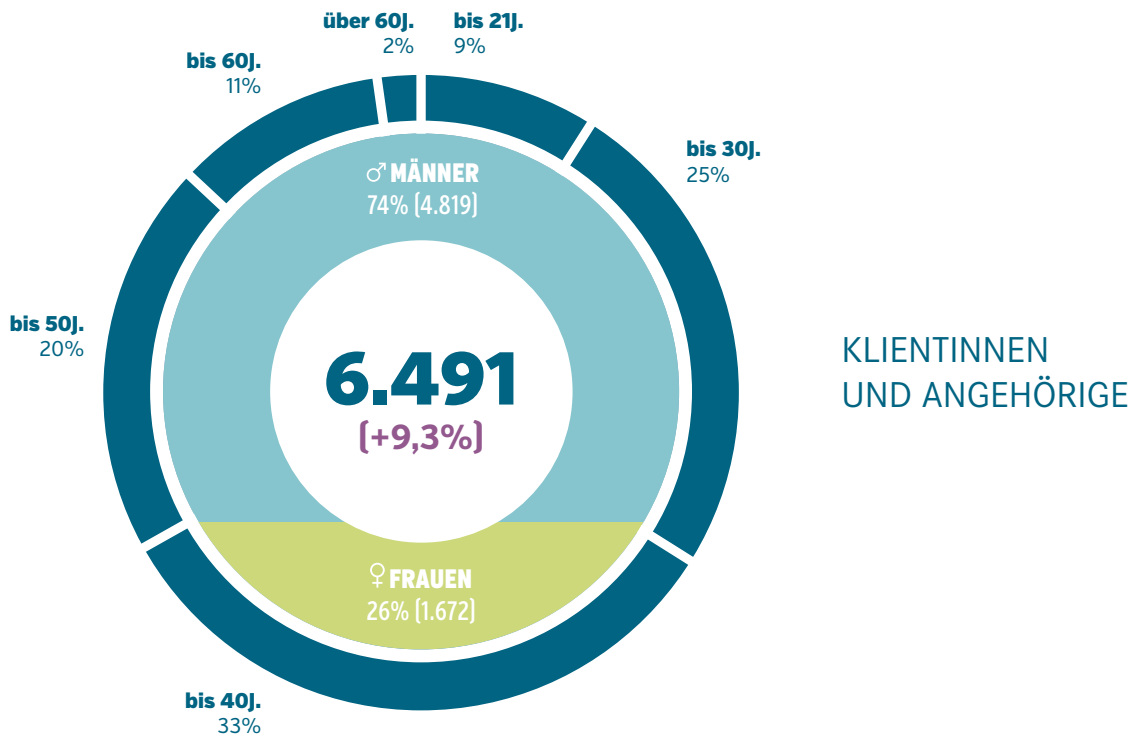
—— Ich bin sehr zuversichtlich, dass es uns so gelingen wird, immer wieder Neuland zu betreten. Dafür, dass uns das möglich ist, danke ich im Namen des Vorstandes allen MitarbeiterInnen, FördergeberInnen und PartnerInnen.

Man schaffe Schiffe und Segel,
die sich für die Himmelsluft
eignen. Dann wird es genug
Menschen geben, die vor der
öden Weite des Raumes nicht
zurückschrecken werden.

Wir müssen für die tapferen
Luftraum-Reisenden Karten der
Himmelskörper anfertigen.

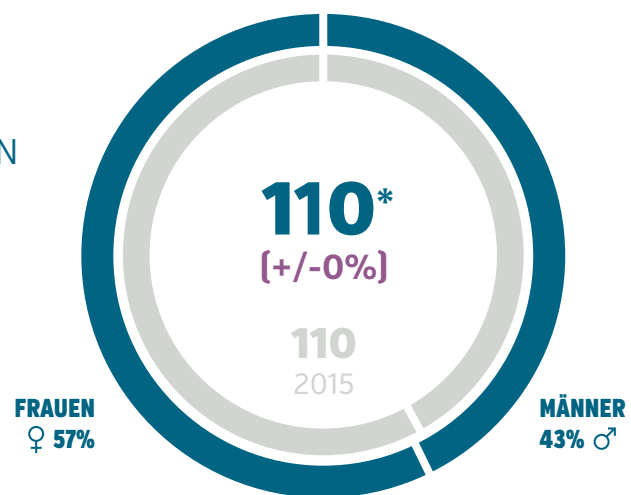
[Johannes Kepler, 1610]





MITARBEITERINNEN (KÖPFE)

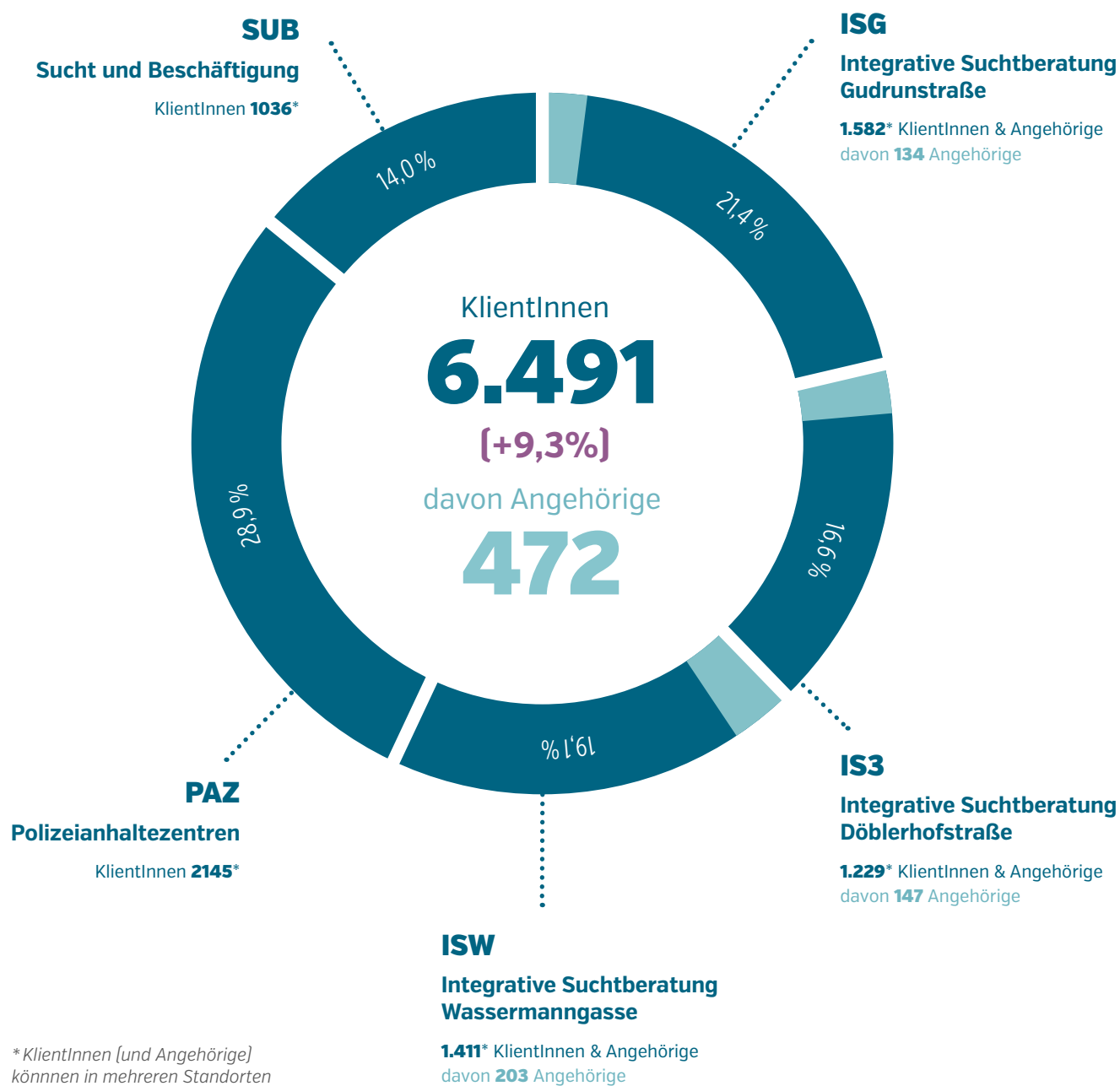
**ohne karentzierte MitarbeiterInnen, Zivildienstler und PraktikantInnen*



- Gesamtwerte
- Sonstige Werte
- Darstellung von 2015
- [] Differenz zu 2015

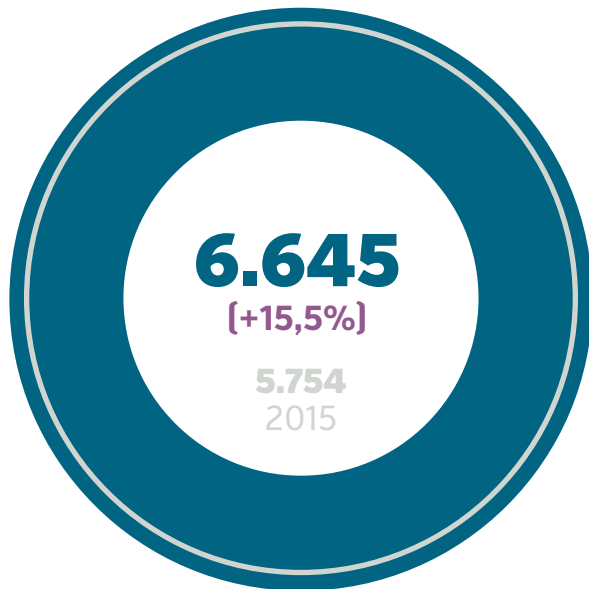
EINRICHTUNGEN

BETREUTE KLIENTINNEN UND ANGEHÖRIGE AN DEN EINZELNEN STANDORTEN



* KlientInnen (und Angehörige) können in mehreren Standorten betreut worden sein.

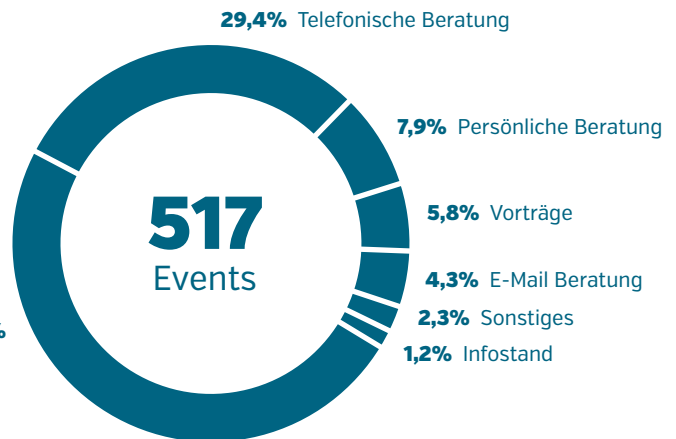
SUCHTPRÄVENTION UND FRÜHERKENNUNG



ERREICHTE PERSONEN

ART DER EVENTS

Seminare **49,1%**



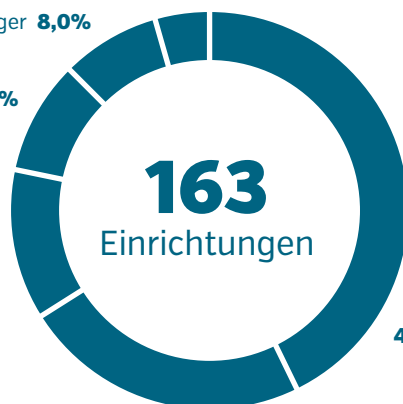
Behörden & öffentliche Träger **8,0%**

Universitäten & gemeindenahe Betriebe **9,2%**

Betriebe & Arbeitsmarkteinrichtungen **12,3%**

Sozial- und Gesundheitswesen **23,3%**

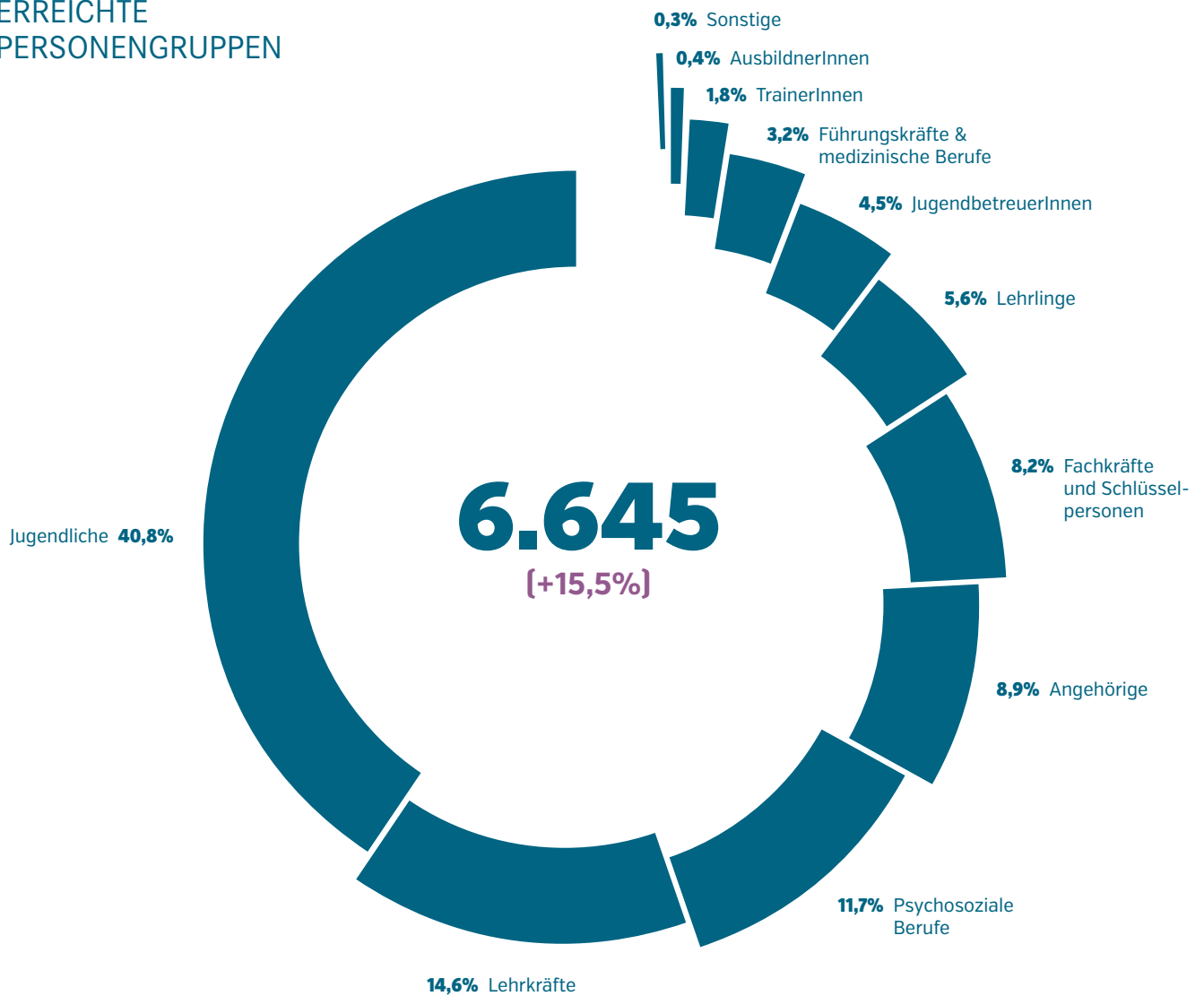
Sonstige **4,3%**



ART DER ERREICHTEN EINRICHTUNGEN

42,9% Schulen

ERREICHTE PERSONENGRUPPEN



- Gesamtwerte
- Sonstige Werte
- Darstellung von 2015
- [%] Differenz zu 2015

ALTER WEIN IN NEUEN SCHLÄUCHEN?!

Es gab 2016 eine Vielzahl an Neuerungen, die uns in der direkten Arbeit mit unseren KlientInnen in unterschiedlicher Form beschäftigt haben. In der Justizanstalt Simmering haben wir psychotherapeutisch/klinisch-psychologische Behandlungstätigkeiten vor Ort aufgenommen – eine inhaltlich vertraute Arbeit, aber in neuem Rahmen und Setting.

EIN GROSSES THEMA waren auch die zuerst einrichtungsübergreifenden und in weiterer Folge internen Schulungsmaßnahmen zur Multidimensionalen Diagnostik (MD) – ein mittlerweile „vertrautes Instrument“. Im Rahmen der Subjektförderung wurden Therapie-Berichte eingefordert, um die Notwendigkeit der Fortführung der Behandlung zu belegen. Und im Standort Sucht und Beschäftigung hat das neue ESF-Programm tiefgreifende Veränderungen nach sich gezogen und alle beteiligten KollegInnen vor große Herausforderungen gestellt.

All diese Erfahrungen und Facetten haben sich aber auch im größten neuen Thema des Jahres 2016 widergespiegelt – der Teilnahme des Verein Dialog am –Projekt Alkohol 2020–. Mit 1. April 2016 war es so weit. Doch die Vorbereitungen waren schon lange davor begonnen worden:

- **Konzeptentwicklungen** im Vorfeld der Budget-Einreichung;
- **medizinische wie psychosoziale Auseinandersetzung** zum aktuellen Stand der AlkoholikerInnen-Betreuung und Behandlung im ambulanten Setting;
- **Einrichtungsbesuche** in Deutschland unter dem Motto: „Wie haben das andere Einrichtungen gelöst?“ (insbesondere die Mischung der Behandlung illegal Drogen konsumierender Personen mit rein Alkohol konsumierenden unter dem gleichen Dach).

VIELES HAT UNS beschäftigt – und doch war ja nicht alles ganz neu: In unserer Arbeit in den Wiener Polizeianhaltezentren ebenso wie im Standort Sucht und Beschäftigung hat die Arbeit mit AlkoholikerInnen schon lange Tradition – von der Präsenz des Themas Alkohol in der Präventionstätigkeit ganz zu schweigen. Diese Erfahrungen galt es nun in unsere drei Ambulanzen zu übertragen, den Teams dort zur Verfügung zu stellen und vorab eine Haltungs-Reflexion gegenüber dieser Zielgruppe einzuleiten.

GROSS WAR DIE Spannung, wie letztlich die KlientInnen „beisammen sein würden“, die vom regionalen Kompetenzzentrum [rKomZ] in den Dialog zur Behandlung vermittelt würden: Inwieweit würden sie sich von jenen Zielgruppen unterscheiden, die im ersten Pilotprojekt beschrieben wurden? Bei dieser Gruppe schien der Fokus auf Abstinenz-Orientierung doch recht groß zu sein. Wie würde es uns als Einrichtung mit einer ausgewiesenen „Konsum-akzeptierenden-Haltung“ mit den AlkoholikerInnen gehen? Würden sie unseren bisherigen KlientInnen ähnlich sein oder doch ganz anders ticken und sich präsentieren? Wie werden sich die Gruppen im Wartebereich mischen und vertragen?

IN DEN DAS Projekt begleitenden Sitzungen sowohl mit den KollegInnen aus den Teams als auch den Leitungspersonen der Standorte fiel als Charakterisierung der Personengruppe am häufigsten der Begriff „zutiefst heterogen“. Von hoch motivierten Personen, die schon durch die Abklärungstermine im regionalen Kompetenzzentrum und dem Institut



für Suchtdiagnostik (ISD) angestoßen, ihren Konsum radikal zu verändern begonnen hatten, bis zu einer – durchaus wachsenden – Personengruppe, die fachlich betrachtet eigentlich ein stationäres Angebot bräuchte, dazu aber aus unterschiedlichen Gründen nicht bereit war.

TRINKMENGENREDUKTION WURDE vorherrschendes Behandlungsziel und Ausgangsbasis vieler Betreuungen/Behandlungen. Die im Vorfeld aufgebaute Erwartung, dass ambulante Entzugsbehandlungen von Beginn an ein auch quantitativ wichtiges Angebot darstellen würde, mussten bald relativiert werden. Einerseits benötigt es erfahrungsgemäß eine gründliche, längere Vorbereitung – es ist kein Angebot, das unmittelbar nach einer Zuweisung begonnen werden kann; andererseits war für viele KlientInnen klar, dass sie keinen stationären Entzug möchten. Es stellte sich aber heraus, dass das nicht gleichbedeutend damit ist, dass ein ambulanter Entzug indiziert und fachlich vertretbar ist (insbesondere was gesundheitliche Risiken sowie Ein- und Ausschlusskriterien betrifft).

DIE KONFRONTATION DER KlientInnen mit ihrer Ausgangslage [gesundheitlich, psychisch wie sozial] und Motivationsarbeit stehen bei vielen im Vordergrund. Daneben gibt es bei einer beträchtlichen Anzahl von KlientInnen viel für SozialarbeiterInnen zu tun, weil die soziale Desintegration in den unterschiedlichsten Lebensbereichen schon beträchtlich vorangeschritten ist.

Nun könnte man zurecht sagen: So anders als bei KonsumentInnen illegaler Drogen ist es auch nicht. Das stimmt grundsätzlich, gleichzeitig ist es aber eine doch deutliche Umstellung im Erleben der Betreuung und der eigenen Wirksamkeit, wenn die uns so vertraute „Stütze“ der Substitutionsbehandlung nicht verfügbar ist und die Bindung an die Betreuung bzw. Einrichtung dadurch erschwert ist. Die Anti-Craving-Medikation und medikamentöse Unterstützung in der Trinkmengenreduktion bieten den MedizinerInnen Ansatzpunkte dafür, eine andere Haltung und Rolle zu finden.

DARÜBER HINAUS HAT das Projekt aufgrund der externen Erstellung der Maßnahmenpläne im rKomZ auch zu beträchtlichem Aufwand im Austausch und der laufenden Kommunikation mit rKomZ und ISD geführt – und zu einem engen Zusammenrücken in sehr kollegialer Haltung und großer Offenheit bezüglich Erfahrungen und Haltungen des jeweils anderen. Das hat zu einer großen Aufwertung der „zentralen Ansprechperson(en)“ geführt, die über eine zentrale Telefonnummer auch für die kooperierenden Einrichtungen zur Verfügung stehen und in der internen Abwicklung für eine gute Landung im Dialog sorgen.

—— Die Reflexion der Erfahrungen mit dieser neuen Zielgruppe ist noch lange nicht abgeschlossen und wird uns wohl weiter begleiten: Neuland, das immer vertrauter wird und bald ein ganz selbstverständlicher Teil der Arbeit des Dialog sein wird.

„ Sind wir bereits so weit, dass wir auch vor dem kritischen Blick von außen bestehen? “

Martin Weber, stellvertretender Geschäftsführer und QM-Beauftragter

STETER TROPFEN FÜLLT DIE NORM

Über den Umstieg auf die neue ISO-Norm 9001:2015 *Als zu Jahresbeginn 2016 die neue ISO-Norm herauskam, staunten wir nicht schlecht, obwohl wir auf die wichtigsten Ideen im Vorfeld hingewiesen worden waren: Während die letzte Überarbeitung 2008 nur geringfügige Veränderungen brachte, setzte das überarbeitete Regelwerk einiges an neuen Gewichtungen.*

IN DEN GRUNDZÜGEN lassen sich diese so zusammenfassen: Der Schwerpunkt verschiebt sich vom Prozessmanagement und damit vom Blick nach innen auf die Umwelten. Die Organisation wird verstärkt als Teil eines Umfeldes gesehen, das ständig neue Anforderungen stellt, die wiederum Rückwirkungen auf die internen Abläufe haben. Sind die wichtigen KooperationspartnerInnen und ihre Anforderungen hinreichend bekannt? Wie professionell und mit welchen Tools reagiert die Organisation auf die Veränderungen? Wie geht sie mit Chancen, Risiken und Fehlern, die passieren, um? Diese durchaus sinnvollen Fragen stehen im Zentrum der Norm – und hinterfragen, wie mit Herausforderungen umgegangen wird.

ALS WIR UNS 2001 zu dem Schritt entschlossen haben, uns nach ISO zertifizieren zu lassen, waren die Fragen gar nicht so anders. Jede Organisation muss sich mit diesen Themen auseinandersetzen, dennoch stand für uns damals noch der Aufbau der Strukturen im Vordergrund, um ihnen professionell und strukturiert begegnen zu können. Bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung im Laufe der Jahre waren und sind interne und externe Audits, also eine Art Überprüfung dessen, wozu wir uns verpflichten, eine große Hilfestellung. Sie dienen auch dazu, den Status als zertifizierte Einrichtung zu erhalten – eben auf Grundlage der jeweils geltenden Norm.

UNSER REZERTIFIZIERUNGSAUDIT STAND im heutigen September an. Dieses findet jedes dritte Jahr statt und entscheidet darüber, ob das Zertifikat verlängert wird und/oder ob Maßnahmen dafür gesetzt

werden müssen. Intern stand die Entscheidung an, ob wir bis dahin die Erfüllung der neuen Forderungen garantieren und nachweisen können oder ob wir zuwarten.

Wir haben uns für Ersteres entschieden und das aus mehreren Gründen:

DER ERSTE IST, dass wir davon überzeugt sind, dass wir qualitativ arbeiten. Auch wenn es neue Anforderungen gibt, verstehen wir diese als Anregungen und als Aufforderung, uns zu verbessern. Das ist auch unser Verständnis von Audits und wir sind sehr froh, dass auch unser Hauptansprechpartner, Dr. Hoffmann, der uns schon länger begleitet, und seine Co-AuditorInnen dieses Verständnis teilen. So erleben wir die externen Audits nicht als Prüfung, sondern als konstruktive Auseinandersetzung mit unserem Tun.

DER ZWEITE IST, dass wir gerade in den letzten Jahren vieles von dem, was gefordert ist, im Eigeninteresse umgesetzt haben: Im Rahmen der Erarbeitung unseres Strategieprozesses haben wir mittels einer SWOT-Analyse unsere Stärken und Schwächen, vor allem aber unsere Chancen und Risiken benannt. Auf der alljährlichen Herbstklausur haben wir nicht nur die Ergebnisse allen KollegInnen rückgespielt, sondern auch einen Schwerpunkt auf unsere Umwelten gelegt. Und viele andere „Neuerungen“ sind schon länger Teil unseres [Leistungs-]Alltags. Auch starteten wir 2016 ein Projekt mit der FH Campus Wien zum Thema Wirkungsmessung, um einen anderen Blick auf unsere Arbeit zu bekommen.

LAST, BUT NOT least wollten wir nicht nach einer Norm zertifiziert werden, die ihre Gültigkeit in absehbarer Zeit verliert. Der Dialog sieht sich gerne und oft zu Recht als Vorreiter und so sind wir nicht nur eine der ganz wenigen ISO-zertifizierten Sucht-hilfeeinrichtungen überhaupt, sondern auch eine der ersten Einrichtungen im gesamten Gesundheits- und Sozialbereich, die nach ISO 9001:2015 zertifiziert wurde.

ALL DAS WAR uns Ansporn genug, dennoch rechneten wir damit, dass wir einige Maßnahmen, sprich Auflagen, mitbekommen würden, bevor das Zertifikat ausgestellt würde. Denn einiges erschien uns doch zu wenig ausgefeilt, zu wenig definiert. Und natürlich ist eine neue Norm auch immer Neuland: Haben wir die richtigen Schwerpunkte herausgelesen? Sind wir bereits so weit, dass wir auch vor dem kritischen Blick von außen bestehen? Zu unserer Überraschung und Freude endete jedoch das intensive Audit mit Besuchen in allen Häusern zwar mit einigen kritischen Anmerkungen, aber auch mit viel Anerkennung für unsere Leistungen – wie übrigens in den letzten Jahren auch. Und mit der Bestätigung, dass wir die Anforderungen der neuen Norm erfüllen, sprich mit dem neuen Zertifikat. Das erfüllt uns mit Stolz.

DAS HEISST ABER nicht, dass wir uns jetzt zurücklehnen. Die positive Rückmeldung motiviert uns vielmehr, konsequent weiter an der Verbesserung unserer Qualität zu arbeiten. Dabei geht es darum zu überlegen, welche Tools, die nicht mehr gefordert werden, wir sinnvollerweise aufrechterhalten, welche wir neu gestalten und welche wir ganz weglassen. Zudem gilt es, neue Anforderungen der Norm so zu integrieren, dass sie uns in unserer Arbeit unterstützen.

Schon oft haben wir zu diesem Zweck kreativ an unsere Bedürfnisse angepasst und das steht auch jetzt an. Zudem gilt es, alle MitarbeiterInnen mit den Neuerungen vertraut zu machen, was im Idealfall laufend in der täglichen Arbeit passiert.

—— Am wichtigsten aber ist, dass die viel zitierten relevanten Umwelten davon profitieren: unsere strategischen PartnerInnen und FördergeberInnen, unsere KooperationspartnerInnen und vor allem: unsere KlientInnen und KundInnen. Denn Qualität darf niemals Selbstzweck sein, sondern zielt darauf ab, als professioneller und verlässlicher Partner zur Verfügung zu stehen.





Michaela Hanke, Hausleitung Integrative Suchtberatung Döblerhofstraße [IS3]

WARTEN IM NEULAND

Über den Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen im Wartebereich *Bei Suchthilfe denken die meisten Menschen an KonsumentInnen illegalisierter Substanzen, die sich in spezialisierten Einrichtungen Unterstützung holen. Tatsächlich war diese Zielgruppe, insbesondere die KonsumentInnen von Opioiden, lange Zeit die größte im Dialog.*

DIE MEISTEN ANGEBOTE waren nach ihren Bedürfnissen ausgerichtet, wir wussten, wie sie „ticken“, und umgekehrt. Auch die Angebote für Angehörige, die zweite wichtige Zielgruppe, haben sich etabliert. In den letzten Jahren jedoch ist es zu einer Diversifizierung der BesucherInnen unserer Einrichtung gekommen, die im letzten Jahr durch die neue Zielgruppe AlkoholikerInnen eine neue Dimension erreicht hat.

DIE SUCHTHILFE IST inzwischen breit aufgestellt. Die Zahl der OpioidkonsumentInnen geht zurück, dafür sehen wir mehr Menschen, die sich auf Grund des Konsums von Cannabis und/oder anderer Substanzen an uns wenden. Dadurch sehen wir verstärkt Menschen mit einem anderen Lebenshintergrund und mit differenzierten Anliegen. Als Familienberatungsstelle liegt der Schwerpunkt in der Integrativen Suchtberatung Döblerhofstraße zudem auf konsumierenden Schwangeren und Eltern, die zum Teil mit ihren Kindern in die Einrichtung kommen. Auch wenden sich immer wieder Angehörige an uns.

ALLE DIESE ZIELGRUPPEN sind mit den Angeboten einer Suchthilfeeinrichtung und den Abläufen einigermaßen vertraut. Für andere KonsumentInnen gilt das jedoch nicht. Das betrifft etwa Hilfesuchende, die sich auf Grund von Videodolmetsch an uns wenden. Nachdem 2015 dieses Angebot für nicht Deutsch Sprechende erfolgreich erprobt wurde, konnten wir es ab dem letzten Jahr in den Regel-

betrieb übernehmen. Hier sehen wir Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern, die oft weder mit unserer Kultur noch mit unserer Form der Unterstützung vertraut sind. Für sie stellt es zumeist einen großen Schritt dar, sich in eine öffentliche Einrichtung zu begeben, sei es auf Grund der Tatsache, dass gleichwertige Institutionen in ihren Heimatländern fehlen, sei es wegen negativer Erfahrungen mit offiziellen Stellen in Österreich. Dass wir es trotzdem immer wieder schaffen, eine Vertrauensbasis herzustellen, spricht für unsere offene und vorurteilsfreie Herangehensweise.

2016 BEDEUTETE FÜR den Dialog auch den Eintritt ins –Projekt Alkohol 2020–. Nicht nur für uns war die Auseinandersetzung mit Menschen, die ausschließlich Alkohol konsumieren, eine neue Herausforderung, auch für diese KlientInnengruppe ist der Schritt ein ungewohnter: Viele haben bis dato gar keine Unterstützung in Anspruch genommen, andere verstehen unter Alkoholbehandlung vorrangig einen stationären Aufenthalt. So war es für beide Seiten neu, im ambulanten Setting an dem Thema Konsum und dessen Auswirkungen zu arbeiten. Zwar hat sich herausgestellt, dass sich die Problemlagen der Zielgruppe nicht so stark von denen der OpioidkonsumentInnen unterscheiden wie erwartet, trotzdem sind wir mit anderen Lebenssituationen konfrontiert. So sehen wir im Durchschnitt ältere KlientInnen, häufig mit längerer Berufserfahrung und einem anderen sozialen Umfeld.



Spannend ist das **„**
Aufeinandertreffen der
vielen unterschiedlichen
Menschen in der Einrichtung: Hier wird der
Wartebereich zum
neuralgischen Punkt.
“

IM EINZELKONTAKT STELLEN wir uns natürlich auf das Gegenüber ein. Gerade in der neuen Vielfalt werden wir unserem Versprechen „Individuelle Suchthilfe“ gerecht. Spannend ist jedoch das Aufeinandertreffen der vielen unterschiedlichen Menschen in der Einrichtung: Und hier wird der Wartebereich zum neuralgischen Punkt.

STELLEN SIE SICH folgende Mischung vor: ein junger Erwachsener, der wegen seines Cannabis-Konsums zu uns geschickt wurde; eine schwangere Opioidkonsumentin; die Mutter eines Heroin konsumierenden 30-Jährigen; ein Tschetschene, der zur substituierenden Ärztin kommt; ein Mann, der vom regionalen Kompetenzzentrum wegen seines Alkoholkonsums zum Erstgespräch zu uns geschickt wurde. Was im ersten Moment wie eine Versuchsanordnung klingt, ist für uns Alltag, besonders im offenen Betrieb. Im Allgemeinen gelingt es uns durch **-gezieltes Wartebereichsmanagement-** und das Bemühen, Wartezeiten kurz zu halten, etwaigen Konflikten vorzubeugen, als ebenso wichtig empfinden wir aber auch, bei denen, die sich an uns wenden, kein Unbehagen aufkommen zu lassen. Denn

gerade denjenigen, für die Suchtberatung Neuland ist, ist es häufig unangenehm, in so ungewohnter Umgebung auf Unterstützung zu warten.

Vorurteile sind vielen unserer KlientInnen nicht fremd, Umgangsformen, die für die einen normal sind, schrecken die anderen ab. Besonders kritische Situationen ergeben sich, wenn Wartende beeinträchtigt sind oder sich etwa auf Grund einer psychiatrischen Erkrankung besonders auffällig verhalten. Umso wichtiger ist es dann für uns, auch im Sinne der anderen, rasch zu reagieren und Dynamiken rechtzeitig abzufangen. Dennoch ist es nicht ungewöhnlich, dass Erfahrungen während des Wartens und damit verbundene Phantasien Thema in der Betreuung werden.

DASS DIE SUCHTHILFE nun auch verstärkt neuen Zielgruppen offen steht, ist ein begrüßenswerter Schritt. Es ist uns gelungen, den Herausforderungen, die sich durch die Mischung unterschiedlicher KlientInnen ergibt, gut zu begegnen, indem wir von Anfang an unsere Aufmerksamkeit darauf gerichtet haben.

—— Es ist uns ein Anliegen, dass sich jede/r, der sich an uns wendet, sicher und so wohl wie möglich fühlt. Und so erklären wir uns auch die Fragen eines Klienten aus dem **-Projekt Alkohol 2020-**: „Hier kommen nur Leute mit einem Alkoholproblem her, oder?“ Fast sind wir versucht, sie als Kompliment an uns und unsere KlientInnen zu nehmen.

NEUES ZIEL, NEUE GRUPPE

Gruppenangebote im Rahmen von Alkohol 2020 *Mit dem Einstieg ins Projekt Alkohol 2020 empfingen wir an den Standorten eine neue Zielgruppe: Menschen, die ausschließlich oder vorrangig Alkohol in problematischem Ausmaß konsumieren. Im Vorfeld setzten wir uns intensiv mit Behandlungs- und Betreuungsmethoden auseinander: Unsere ÄrztInnen erwarben Fachwissen zu den Themen Alkoholbehandlung und ambulanten Entzug, die psychosozialen MitarbeiterInnen stellten sich auf KlientInnen ein, deren Biografie sich in vielen Fällen von der typischer OpioidkonsumentInnen unterscheidet. Und tatsächlich machten wir besonders in den ersten Monaten ab April 2016 viele Erfahrungen, die zum Teil unseren Erwartungen entsprachen, uns zum Teil jedoch überraschten.*

INSGESAMT LÄSST SICH sagen, dass uns die Arbeit mit AlkoholikerInnen vor weniger inhaltliche Herausforderungen stellte, als wir erwartet hatten. Auch von Seiten der KlientInnen gab es relativ wenig Widerstand, sich in eine Suchthilfeeinrichtung zu begeben und die ambulanten Angebote anzunehmen. Auf Grund dieser Tatsache beschlossen wir sehr rasch, auch vereinsweit Gruppenangebote speziell für AlkoholkonsumentInnen zu etablieren.

IM STANDORT WASSERMANNNGASSE war das insofern von besonderer Bedeutung, als hier die meisten KlientInnen aus dem –Projekt Alkohol 2020– landeten. Zudem verfügen wir über viele Erfahrungen mit Gruppen. So läuft, neben einigen Angeboten, die zeitlich begrenzt waren, seit Jahren die Angehörigengruppe sehr erfolgreich und auch die Psychotherapiegruppe, die inzwischen zu einem Regelanbot geworden ist, nahm ihren Ursprung in diesem Standort. So starteten einige MitarbeiterInnen im Sommer mit der Konzeption eines Angebots für AlkoholikerInnen auf Basis unserer bisherigen Erfahrungen.

Doch auch der Blick in andere Häuser, insbesondere in den Standort „Sucht und Beschäftigung“ war hilfreich: Dort hat sich die –Cambio-Gruppe– etabliert. Basierend auf dem –TIQAAM-Konzept–

werden AlkoholkonsumentInnen angeregt, sich in strukturierter Form mit ihrem Konsum auseinanderzusetzen, wobei das Ziel nicht unbedingt die Abstinenz ist. Hier nahmen wir viele Anregungen mit, ebenso von den Erfahrungen der Suchtprävention und Früherkennung, die mit uns das Wissen, das die TrainerInnen in Schulungen vermitteln, teilten. Und in die Reflexion mit VertreterInnen der anderen Ambulanzen und der fachlichen Leitung flossen auch unsere Überlegungen zu der Gruppe ein.

DIESE STARTETE LETZTENDLICH im Oktober. Es handelt sich um zwölf Einheiten, die fortlaufend angeboten werden. Ein Einstieg ist jederzeit möglich, sodass es keine Wartezeiten für interessierte KlientInnen gibt. Ziel ist es, die TeilnehmerInnen anzuregen, sich mit dem eigenen Konsum auseinanderzusetzen und Veränderungen in Betracht zu ziehen. Dabei wird die Reflexion durch Arbeitsblätter unterstützt, die jede TeilnehmerIn für sich ausfüllt. Was davon sie in die Diskussion einbringt, bleibt ihr überlassen.

Dieses sehr wichtige Prinzip hilft gerade denjenigen, die soziale Ängste und dementsprechende Vorbehalte gegen Gruppen haben. Doch auch sie profitieren vom Voneinander-Lernen: Aus den Feedbacks wissen wir, dass gerade das Gefühl, nicht al-

leine mit der Problematik zu sein, einen wichtigen Faktor darstellt, die Gruppe zu besuchen. Zudem werden erfolgreiche Strategien und Ideen, etwa zur Freizeitgestaltung, weitergegeben. Als wichtiger Motivator wird auch die Regelmäßigkeit genannt, die den Tag und die Woche strukturiert.

DAS ANGEBOT WURDE erstaunlich gut angenommen. Kennen wir von anderen Gruppen eher das langsame Anlaufen, wurde diese Gruppe von Beginn an von durchschnittlich fünf bis acht TeilnehmerInnen besucht. Vier davon haben bis Jänner 2017 bereits alle Einheiten absolviert, wobei in den Einzelbetreuungen sowie im Feedback von tatsächlichen Veränderungen berichtet wurde. Zwar ist es noch zu früh, um längerfristige Auswirkungen benennen zu können, doch haben TeilnehmerInnen begonnen, ihren Tag anders zu gestalten, den Alkoholkonsum zu reduzieren und/oder den Konsum bewusster zu gestalten, etwa indem sie Zeit und Ort des Trinkens veränderten.

WAS UNS ÜBERRASCHT hat, war die Tatsache, dass auch abstinente Personen nach einer Entzugstherapie die Gruppe freiwillig besucht haben. Sie nützen die Auseinandersetzung zur Rückfall-sprophylaxe. Das gemeinsame Reflektieren mit (noch) konsumierenden Personen erleben sie offenbar nicht als destabilisierend. Trotzdem wird von den GruppenleiterInnen auch das Danach, also der Weg zur U-Bahn, regelmäßig thematisiert, denn die

Regeln: kein Konsum, keine Beeinträchtigung und keine Verherrlichung des Alkohols gelten natürlich nur für das Gruppensetting, nicht jedoch für das gemeinsame Tun außerhalb der Einrichtung. Jedenfalls werden wir die Gruppe in der Form weiterführen, wobei wir, wie bei Angeboten im Projektstatus üblich, laufend Adaptionen vornehmen und unsere Erfahrungen auch festhalten.

GLEICHZEITIG NEHMEN WIR uns auch viel Schwung für andere neue Angebote mit. 2016 haben wir uns auch mit anderen Themen intensiv auseinandergesetzt, so mit der Gruppe der Cannabis-KonsumentInnen, die vermehrt zu uns kommen und für die ebenfalls zum Teil spezifische Behandlungsansätze sinnvoll erscheinen. Und auch die Kokain- und Crystal-Meth-UserInnen in unserem offenen Angebot „Beyond the Line“ erfordern immer wieder ein flexibles Eingehen auf besondere Konsum- und Lebenssituationen.

—— Die steigende Diversität unserer KlientInnen macht das Arbeiten herausfordernd und spannend. Aufbauend auf unserer Professionalität und unserer Erfahrung ist es uns wichtig, passende Ansätze zu entwickeln, ohne der Versuchung zu erliegen, für jede Gruppe das Rad neu zu erfinden. Gerade die Gruppe für AlkoholikerInnen ist ein gutes Beispiel dafür, wie wir auf Bekanntem aufgebaut und dennoch zielgruppenspezifische Adaptionen erfolgreich vorgenommen haben.



“
Auch bei Neubesetzungen durch
qualifizierte und erfahrene Kräfte
ist es wichtig, dass ein Transfer
des Know-hows stattfindet.”

Lars Schäfer, Hausleitung Integrative Suchtberatung Gudrunstraße (ISG)

NEUE GESICHTER, BEWÄHRTES TEAM

Das Jahr 2016 war für die Integrative Suchtberatung Gudrunstraße in vielerlei Weise turbulent. Aufgrund von insgesamt fünf Schwangerschaften, einer Pensionierung, zwei Stellenerweiterungen und einem Abgang waren Anfang des Jahres plötzlich acht Stellen offen.

ZUSÄTZLICH GALT ES, die Stelle der Hausleitung neu zu besetzen und eine neue stellvertretende Hausleitung zu finden. Natürlich sollten diese Wechsel passieren, ohne dass die Kontinuität der Leistungen gefährdet wird. Und nicht nur das: Mit dem Start von **-Alkohol 2020-** per 01.04.2016 war ein neues Angebot für eine neue Zielgruppe zu etablieren, ferner sollte mit 01.07.2016 mit dem Videodolmetsch-System ein neues Tool zum Einsatz kommen.

Wie haben wir das alles bewerkstelligt?

DA DIE PENSIONIERUNG von Günter Juhnke als Hausleitung terminlich festgelegt war, konnten ausreichend davor die Position der Hausleitung ausgeschrieben und die Besetzung durch die Geschäftsführung entschieden werden. So blieb der Nachfolge vier Monate Zeit für Einarbeitung und Kennenlernen der Leitungsabläufe bis zur Übergabe Mitte des Jahres. Nun begann die Personalsuche. Hierbei wurde trotz des hohen Drucks, zeitgerecht nachzubesetzen, darauf geachtet, das Auswahlverfahren gewissenhaft durchzuführen und Standards bei der Suche einzuhalten. Des Weiteren wurde darauf geachtet, dass die Nachbesetzungen gestaffelt erfolgten.

AUCH BEI NEUBESETZUNGEN durch qualifizierte und erfahrene Kräfte ist es wichtig, dass ein Transfer des Know-hows stattfindet. Deshalb legt der Verein Dialog hohen Wert auf eine ausführliche Einschulung. Dabei wird dem Neankömmling ein Monat Zeit gewährt, um die Abläufe kennenzuler-

nen, die Einbettung der Einrichtung im SDHN (Sucht und Drogen Hilfsnetzwerk) und anderen Kontexten zu verstehen, relevantes Spezialwissen zu erwerben und sich in der EDV-Landschaft des Dialog zu orientieren. Der Großteil der Einschulung findet am Standort statt, wird unterstützt durch interne **-vereinsweite Fortbildungsangebote-** und komplettiert durch Exkursionen zu den anderen Standorten und externen KooperationspartnerInnen. Hierbei profitiert die ISG von der hohen Bereitschaft der MitarbeiterInnen, Neue willkommen zu heißen und voneinander zu lernen.

In der Folge wurden im Laufe des Jahres in den Teamsitzungen Themen systematisch durchbesprochen, um den gemeinsamen Qualitätsstandard zu erhalten. Beispiele hierfür sind: Was gilt es, bei einer Betreuung im Rahmen einer gesundheitsbezogenen Maßnahme nach SMG §11 zu beachten? Wie reagieren wir im offenen Betrieb auf Situationen mit KlientInnen, die potentiell eskalieren können? Welche Standards haben wir als Vorbetreuungsstelle für die Suchtstation des Therapiezentrum Ybbs?

NEBEN ALL DER Einführung in die Hard Facts kann ein Team wie das der ISG nur dann gut funktionieren, wenn auch der menschliche Faktor stimmt: Unser Betrieb erfordert viel gegenseitiges Vertrauen und eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe, insbesondere zwischen den verschiedenen Professionen. Hierbei werden wir unterstützt durch eine regelmäßige Inter- und Supervision. Zusätzlich wurde 2016 ein begleitetes ganztägiges Teambuilding abgehalten.



ALL DIESE PROZESSE fanden für unsere KlientInnen kaum spürbar im Hintergrund statt, schließlich wurden das Angebot und der Betrieb lückenlos aufrechterhalten. Dies war nur möglich, indem das bestehende Team, zusätzlich zur notwendigen Einschulungsleistung einen Extra-Einsatz zeigte: So musste der Ambulanzbetrieb mit einem teilweise schmäleren Team gefahren, Zuständigkeiten für KlientInnen übergeben und Spezialaufgaben übernommen werden. Die Herausforderungen in so einer Übergangszeit sind breit gefächert und reichen von Wissenslücken im Alltag wie: „Wer weiß, welche Druckerpatronen wir brauchen?“ bis hin zu fachlichen Fragestellungen wie:

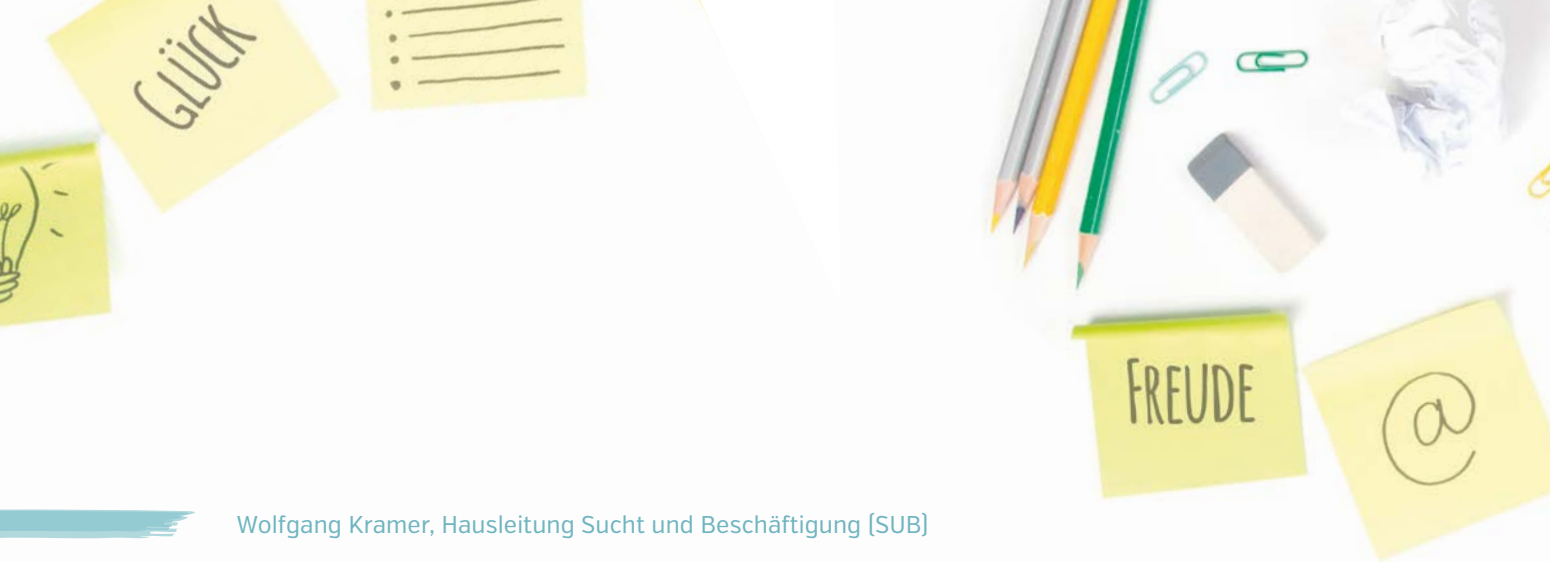
Wie übergeben wir eine besonders beziehungsweise vorsichtige und sehr an eine abgehende MitarbeiterIn gebundene Jugendliche?

ÜBERGABEN VON KLIENTINNEN können immer nur dann gut funktionieren, wenn den Betreuten bei aller menschlichen Beziehungsarbeit signalisiert wird, dass sie in erster Linie KlientInnen der Einrichtung und nicht der jeweiligen Person sind. In der Betreuung von psychisch bedürftigen Menschen können wir schnell in die Falle tappen, unsere eigene Bedeutung zu überhöhen. Es ist verständlich, wenn eine KlientIn einer langjährigen Betreuungsperson nachtrauert. Gleichzeitig ist es ein Erfolg, KlientInnen davon zu überzeugen, dass sie auch bei neuen BetreuerInnen ein Beziehungsangebot erfahren werden und sie so in der Einrichtung gehalten werden können.

IN DIESER ZEIT wurde die Arbeit mit Personen mit einer Alkoholgeschichte im Rahmen des **-Projekts Alkohol 2020-** gestartet. Auch hier musste die geleistete Vorarbeit den neuen KollegInnen vermittelt werden. Jedoch war die intensive Personalsuche zu diesem Zeitpunkt auch eine Chance, gezielt Fachkräften mit einer Expertise auf diesem Gebiet zu finden.

IN DER MITTE des Jahres wurde der Betrieb mit dem **-Videodolmetsch-System-** gestartet. Auf einmal gab es eine Herausforderung, mit der weder die alten noch die neuen MitarbeiterInnen Erfahrung hatten. Nach Schulungen und Weitergabe der Erfahrungen durch MitarbeiterInnen der IS Döblerhofstraße, die bereits seit 2015 mit dem System arbeiten, konnte es auch bei uns losgehen. Hier passierte interessanterweise eine Rollenkehr: Oftmals waren es die „Neuen“, die zuerst Erfahrungen in diesem Bereich sammelten und dann die „Alten“ darin unterwiesen. Auch hier zeigte sich, dass der Erwerb von neuem Wissen für sich und den Standort für alle im Vordergrund stand und blockierende Effekte durch falsche Eitelkeiten bei uns kein Thema sind.

—— So beenden wir ein Jahr, in dem aus alten und neuen MitarbeiterInnen mit neuer Leitung und Stellvertretung ein neues Team geworden ist. Neu sind die Gesichter und neu sind die Erfahrungen und damit die Impulse, die wir in der Betreuung setzen. Altbewährt ist und bleibt eine Teamkultur, die sich selbst wichtig nimmt und trotzdem etwas anderes immer in den Mittelpunkt stellt: die Arbeit mit unseren KlientInnen.



Wolfgang Kramer, Hausleitung Sucht und Beschäftigung [SUB]

NEUE WORKSHOPS BRAUCHT DAS LAND

Standfest BBE – das Beratungsangebot mit Workshops *Wenn man sich die Frage stellt, was sich 2016 im SUB verändert hat, kann man ruhig darauf antworten: alles. So haben wir 2015 unsere Ausrichtung des Angebots auf den Schwerpunkt Kurse gelegt, um 2016 im Gegensatz dazu einen einzigen Kurs durchzuführen.*

WAREN WIR DIE letzten Jahre für das AMS ein Kursinstitut, so sind wir 2016 eine Beratungs- und Betreuungseinrichtung [BBE] geworden. Hatten wir am Standort Sucht und Beschäftigung schon seit Jahren spezifische Betreuungsangebote für Personen mit einer Alkoholproblematik, so konnten wir im Zuge von Alkohol 2020 auch die Verschränkung von Angeboten aus dem arbeitsmarktpolitisch-rehabilitativen Bereich mit der Behandlung der Alkoholerkrankung neu umsetzen.

Im Zuge der Neuaufstellung der Angebote für Personen mit einer Suchterkrankung im Bereich Arbeitsmarktpolitik wurde zudem im Rahmen eines Calls über den Europäischen Sozialfonds [ESF] eine neue Struktur der Zusammenarbeit geschaffen. Diese bedingt die Zuweisung nach einer Abklärung im regionalen Kompetenzzentrum [rKomZ], das der direkte Ansprechpartner für das AMS ist und auch die Regionalen Geschäftsstellen mit Beratungsterminen für diese Zielgruppe unterstützt.

Wer aber kommt zu uns in Sucht und Beschäftigung – Standfest BBE? Und was hat das Ganze mit Workshops zu tun?

DER ESF CALL, der 2016 unser größtes Angebot am Standort Sucht und Beschäftigung abdeckt, gibt uns einen klaren Fokus der Angebotsgestaltung vor. „Beratung und Betreuung mit Workshopangeboten zur Stabilisierung und zum Aufbau von Beschäftigungsfähigkeit“ – ein Auftrag, um den wir uns er-

folgreich bemüht und gerne angenommen haben. Die Vorgaben haben uns ein großes Maß an Freiheit in Bezug auf die konzeptionell-inhaltliche Planung der Beratungs- und Betreuungsangebote eröffnet und nach dem sehr dicht getakteten, von Kursen bestimmten Jahr 2015 wieder den Blick auf individuell zusammengestellte Unterstützungsangebote freigegeben.

Besonders in der ersten Jahreshälfte konnten wir einen Schwerpunkt auf die Ausarbeitung der neuen Angebote setzen und eine Reihe an Inhalten erarbeiten:

- Im Workshop **Gesundheit und Freizeitgestaltung** mit dem Motto: „Sorge dich gut um deinen Körper. Er ist der einzige Ort, den du zum Leben hast“ werden Inhalte wie Gesundheit, Entspannung oder Achtsamkeit bearbeitet und Sondertermine zu gesundheitsbezogenen Themen [Ernährung, Schlaf, Kochen...] angeboten.
- Ein weiterer Workshop setzt sich mit dem Thema Soziale Kompetenz: **Kommunikation und Konflikte** auseinander. Neben theoretischen Grundlagen werden in praktischen Übungen ein selbstsicheres Auftreten und ein achtsamer Umgang mit eigenen Grenzen gestärkt und damit die Chance geboten, neue Strategien bei Telefonaten, in zwischenmenschlichen Beziehungen und im öffentlichen Leben zu erarbeiten.



- Die Workshopreihe **Veränderungsmotivation** geht davon aus, dass Veränderungen nicht immer angenehm besetzt sind. Daher setzen die Workshops auf mehreren Ebenen an: Veränderung wozu? – Cambio (Verändern Sie Ihren Konsum) – Und wie jetzt?
- Beim Workshop **Arbeit und Orientierung / Arbeit und Bewerbung** ist der Name schon Programm. Im Modul „Orientierung“ bietet sich die Möglichkeit, sich mit bereits erworbenen Erfahrungen und bestehenden Fähigkeiten auseinanderzusetzen, um neue Ziele zu finden. Im Modul „Bewerbung“ werden Bewerbungsunterlagen erstellt bzw. aktualisiert und Reaktionen auf Bewerbungen reflektiert. Ebenso gibt es die Möglichkeit, Bewerbungsgespräche zu üben.

Für wen sind diese Workshops ausgelegt?

WIR BERATEN ÜBERWIEGEND Personen, die seit langer Zeit nicht mehr ins Erwerbsleben eingebunden sind und deren Suchtproblematik sich manifestiert hat. Daher versuchen wir in den Angeboten ein konkretes neues Erleben zu fördern und die Sicht auf Veränderungsmöglichkeiten zu eröffnen – in Bezug auf Sucht ebenso wie auf Beschäftigung.

VERBUNDEN MIT DEM Call ist auch der zweite Themenbereich, der uns über alle Inhalte hinweg 2016 beschäftigt hat. Es waren die vielen neuen, sehr strukturierten, aber noch nicht immer ganz ausgefeilten formalen Rahmenbedingungen und Abläufe. Da war einiges neu für uns, aber auch für die KlientInnen. So erfolgte die Kontaktaufnahme mit unseren TeilnehmerInnen über die Zuweisung durch das rKomZ, das im Rahmen von –Alkohol2020– als

Case Management fungiert. Hier wurden neue Kommunikationsabläufe etabliert und bestehende mit dem AMS aufgrund des neuen BBE-Status vertieft. Auch ist die Durchführung eines mit ESF-Mitteln co-finanzierten Projektes an zusätzliche Auflagen und Vorgaben gebunden, deren Umsetzung mit einem hohen Maß an zusätzlichen administrativen Erfordernissen gekoppelt ist. Erschwert wurde deren Erfüllung durch die Teamerweiterungen und Karenzen, die viel Einschulung erforderten. Dass das Team trotzdem hochmotiviert blieb, spricht für Stressresistenz und ein großes Engagement aller KollegInnen.

WAS UNS 2016 gelungen ist, ist ein noch nie dagewesenes Ausmaß an KlientInnen im Rahmen der Beratung und Betreuung in Workshops zu begleiten und zu unterstützen. Es hat uns selbst erstaunt, wie gut die Angebote angenommen werden. Obwohl oder gerade weil die Teilnahme auf Freiwilligkeit basiert, ist das Interesse so groß, dass wir manche Gruppen an manchen Terminen sogar teilen mussten. Dies widerspricht unserer bisherigen vereinsweiten Erfahrung, denn im Normalfall wird ein solcher Erfolg bei Gruppen erst nach einer längeren Anlaufzeit erreicht. Hier ist also durch den großen Einsatz der KollegInnen der konzeptionelle Gedanke aufgegangen und es konnte ein an die Zielgruppe anschlussfähiges Angebot geschaffen werden, das eine wunderbare und auch sehr freudvolle Ergänzung zu den psychosozialen und medizinischen Einzelbetreuungen darstellt.

—— Ich habe die Stimmung in den Gruppen 2016 so fröhlich und ausgelassen wie noch nie erleben dürfen und ich denke, das ist bei der Personengruppe mit Multiproblemlagen, die wir mit unserem Angebot erreichen, ein schönes Zeichen des Erfolges.

Christian Dorner, Leiter dialog im Polizeianhaltezentrum (PAZ)

DIALOG IM POLIZEIANHALTEZENTRUM GOES JUSTIZ...

...ein etwas anderer Zwischenbericht

ES IST FRÜHMORGENS und ich begeben mich auf meinen Arbeitsweg. Der heutige Vormittag bringt mich nicht an einen Standort des Verein Dialog, zumindest bis zur Mittagszeit. Im noch etwas morgendlichen, verschlafenen Zustand sitze ich in der U3 Richtung Simmering. Dort angekommen, orientiere ich mich mittlerweile nahezu automatisiert zur Straßenbahnlinie 6. Die Simmeringer Hauptstraße entlang, vorbei an einem der größten Friedhöfe Europas, den Glashäusern diverser Wiener Gärtnerbetriebe entlang, versuche ich, mich langsam auf das Kommende einzustellen.

EIGENTLICH HAT DIESE Anreise, trotz der Distanz, einiges zu bieten, erst recht, wenn man sie im Verlauf der Jahreszeiten betrachtet. In Kaiserebersdorf angekommen, geht es durch den Hans Paulas Park, der mich noch einmal durch ein kleines Stück Natur bringt, bevor ich, meinen vormittäglichen Arbeitsplatz betrete. Bei der Sicherheitsschleuse kommt es zum gewohnten Prozedere. Meine Tasche wird durchsucht, den Gürtel muss ich ablegen, meine Taschen leeren und ich marschiere durch den Scanner. Natürlich ist es auch nicht erlaubt, elektronische Geräte mit in das Innere des Gebäudes zu nehmen. Mein Handy wird sicher verwahrt. Ohne einen Personalausweis und meine Mitarbeiterkarte vom Dialog würde ich wohl nicht reingelassen werden – ich bekomme einen Besucherausweis ausgehändigt.

AB NUN BIN ich in einer Welt angekommen, die mit einem Begriff einen wesentlichen Teil des Haftwesens beschreibt: Kontrolle – der offensichtliche Freiheitsentzug und die Fremdbestimmung sind all-

gegenwärtig, die unter anderem durch die Schlüsselgewalt der Justizwachebeamten sehr präsent sind. Mein üblicher Weg bringt mich zum psychologischen Dienst, wo ich mich mit den Mitarbeiterinnen kurz austausche. Dieser Austausch ist wesentlich, denn hier erfahre ich, ob ich neue Klienten bekomme oder warum andere vielleicht auch nicht mehr kommen. Von meiner Seite wiederum zeige ich nicht nur Präsenz, sondern kann auch für den Verein Dialog relevante Informationen bekommen.

DER WEITERE WEG führt mich in einen Bereich, in dem es sowohl für mich als auch andere externe Betreuungseinrichtungen die Möglichkeit gibt, Einzelgespräche in Zimmern zu führen. Hier ist das Notwendigste für ein therapeutisches Setting vorhanden, die Gitter an den Fenstern und das kleine Blickfenster in der Tür erinnern mich allerdings daran, in einem Gefängnis zu sein – der Justizanstalt Simmering.

IN DEN NÄCHSTEN Stunden werde ich vier Klienten sehen. Sie haben vieles gemeinsam. Sie sind Männer, verbüßen eine Haftstrafe im Zusammenhang mit dem Suchtmittelgesetz und sie haben Interesse an einer psychotherapeutischen Auseinandersetzung mit ihrem Leben; was sich gut trifft, denn sowohl ich als auch ein weiterer Kollege des Verein Dialog bringen diese Ausbildung neben unserem Grundberuf mit.

SEIT GERAUMER ZEIT hat der Verein Dialog mit der Justizanstalt Simmering und dem dort ansässigen psychologischen Dienst eine Kooperation. Diese sieht aktuell vor, dass der Verein pro Woche vier



Stunden Psychotherapie für Insassen der Justizanstalt anbietet. Diese findet im Regelfall vor Ort statt, es gibt aber auch die Möglichkeit, falls die Verurteilten Freigang haben, die Termine in den Standorten des Dialogs zu absolvieren.

AUSGEHEND VON DER langjährigen Erfahrung des Verein Dialog in der Behandlung von Personen mit einer Suchtmittelabhängigkeit und unserer erfolgreichen Tätigkeit in den Wiener Polizeianhaltezentren reagierten wir auf einen Erlass der Vollzugsdirektion des Justizministeriums („Leitlinie für die Beratung, Betreuung und Behandlung von suchtkranken Menschen in der österreichischen U-Haft sowie im Straf- und Maßnahmenvollzug“ – BMJ-VD 52203/0004-VD2/2014), der unter anderem genau das mittlerweile gut angenommene Angebot beschreibt.

DURCH DIE ZUSAMMENARBEIT mit dem Dialog entsteht für die Justizanstalt Simmering die Möglichkeit einer früh ansetzenden Therapie suchtkranker Insassen. Dies trägt zu einem geregelten Übergang von Insassen in eine Therapie bzw. Behandlung außerhalb der Justizanstalt bei und gibt den Insassen die Möglichkeit für zusätzlichen Halt im Zuge der Entlassung. Eine tragfähige Beziehung sowohl zum psychologischen Dienst als auch zu den Klienten eröffnet Wege, weitere Betreuungsmöglichkeiten zu besprechen und zu planen. Diese könnten eine Weisungsbetreuung im Sinne des Suchtmittelgesetzes sein, z.B. im Zuge einer „Drittentlassung“, oder auch eine gezielte Vermittlung zu entsprechenden anderen Einrichtungen (z.B. stationäre suchtttherapeutische Angebote).

Freiheitsentzug und Fremdbestimmung sind allgegenwärtig.

LETZTLICH KÖNNTE AUCH, mit einem Augenzwinkern, ein Vergleich mit der Verwendung des Begriffes Neuland in der Geographie herangezogen werden. Dort wird Neulandgewinnung mit einer Umschreibung definiert: „die Gewinnung von Ackerland, also die Urbarmachung von landwirtschaftlich ungenutzter Wildnis.“ Vorausgesetzt, die Entstehung von Ackerland wird als positiv bewertet, können wir mittlerweile sagen, dass auch unser jüngstes Angebot im Haus „dialog im PAZ“ mithilft, den Acker für das Thema Sucht in Justizanstalten aufzubereiten.

—— Für die Zukunft wollen wir auf Basis unserer bisherigen Erfahrungen die Arbeit in diesem Bereich auf dem gewohnt hohen Niveau, weiterführen und sehen möglichen kommenden Ausweitungen optimistisch entgegen.



Lisa Wessely, Leitung Suchtprävention und Früherkennung

EXPEDITION SUCHTPRÄVENTION

Suchtprävention ist immer auch Neuland, aber für wen? *In den letzten Jahrzehnten hat sich die Suchtprävention ständig weiterentwickelt und es haben sich immer wieder neue Ansätze ergeben. Hat man früher auf Abschreckung gesetzt, standen in den letzten Jahren Akzeptanzorientierung und die Stärkung der Lebenskompetenzen im Vordergrund.*

DIESE WURDE NUN um den Schwerpunkt auf Kompetenzen erweitert. Die [Erreichung von] Konsumkompetenz, Rauschkompetenz und Risikokompetenz sind Ziele, die in der Suchtprävention mittlerweile ganz oben stehen. Das erfordert neue Methoden und Zugänge. Kurz: Man kann sagen, dass es in der Suchtprävention keinen Stillstand gibt und das ist auch gut so.


DER GRUND DAFÜR ist rasch gefunden. Gesellschaftliche Entwicklungen finden immer rascher statt, Trends und Moden bergen Chancen und Risiken, die es zu bewerten gilt. Gleichzeitig steigt die Verständnislosigkeit zwischen den Generationen, die über unterschiedliche Erfahrungen verfügen. Als Beispiel seien hier die digitalen Medien und der Umgang damit genannt, aber auch die Verfügbarkeit ständig neuer Substanzen. Für eine 40-Jährige ist das Handyverhalten eines Jugendlichen oft ebenso verunsichernd wie die in den Medien auftauchenden Phantasienamen diverser Research Chemicals. Suchtpräventiv zu arbeiten heißt daher, auf dem Laufenden zu bleiben und Haltungen zu vermitteln, ohne zu dramatisieren oder zu verharmlosen. Somit ist jede Auseinandersetzung eine Expedition in neue Gefilde.

EINER DER SICH rasch verändernden Bereiche ist das Glücksspiel. 2016 hat die SPF gemeinsam mit dem Institut für Suchtprävention und den Fachstellen Niederösterreich und Vorarlberg ein neues Angebot zur Glücksspielprävention erarbeitet. Entstanden ist so das –Projekt „Bling-Bling“– in dessen Rahmen

Workshops für SchülerInnen und PädagogInnen umgesetzt werden. Im Vorfeld stand neben der Literaturrecherche und Inputs von ExpertInnen auch der Selbstversuch: Für viele im Team war Live-Wetten in einem Wettbüro eine neue prägende Erfahrung. Letztendlich wurden für die Workshops Stationen entwickelt, die – dem Thema entsprechend – spielerisch suchtpreventive Inhalte vermitteln.

Das Ausprobieren der unterschiedlichen Stationen, die sich nahe an den Lebenswelten der SchülerInnen orientieren, hat den TeilnehmerInnen in der Pilotphase viel Spaß gemacht und so konnten auch Jugendliche erreicht werden, die mit Glücksspiel an sich nicht viel am Hut hatten. Die Arbeit mit Stationen hat auch bei den TrainerInnen großen Anklang gefunden und hat dazu geführt, dass wir auch in der klassischen schulischen Suchtprävention verstärkt auf Stationen mit unterschiedlichen Inhalten umgestiegen sind.

EINEM BEREICH, DER wohl noch etwas länger für uns Neuland bleiben wird, war der Artikel im letzten Jahresbericht gewidmet, nämlich der Suchtprävention für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Wir haben inzwischen viel Erfahrung in der Arbeit mit den Jugendlichen selbst und auch den BetreuerInnen in Wohn- und Bildungseinrichtungen gesammelt und trotzdem lernen wir hier immer wieder Neues dazu, lernen über andere kulturelle Hintergründe und Arbeitsbedingungen und sind gefordert, dem Neuen [offen] zu begegnen. –Interkulturelle Kompetenz– ist hier gefragt, um über das Verständnis für Verhaltensweisen Zugang zur Zielgruppe zu



finden. So hat etwa das Verleugnen eines offensichtlichen Substanzkonsums eines Jugendlichen aus dem Iran eine ganz andere Bedeutung als bei österreichischen Jugendlichen. Es bedeutet nämlich eine größere Respektlosigkeit, einen Regelverstoß zuzugeben als diesen zu leugnen.

ABER NICHT NUR für uns als TrainerInnen, auch für unsere KundInnen heißt Suchtprävention und Früherkennung, sich mit Neuem zu konfrontieren. Führungskräfte, Personalverantwortliche und BetriebsärztInnen sind beispielsweise oft unvorbereitet mit dem problematischen Konsum bzw. der Suchterkrankung eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin konfrontiert. Oft betrifft es geschätzte MitarbeiterInnen, die schon lange im Unternehmen sind und ihre Sucht verheimlichen konnten oder nie auf ihr Verhalten angesprochen wurden. Wird das Problem offensichtlich, ist rasches Handeln gefragt.

Wie aber spreche ich eine MitarbeiterIn auf ihr Verhalten an, welche Interventionen sollen gesetzt werden und welche Hilfestellungen können gegeben werden?

ALL DIES SIND Fragen, mit denen sich ein Betrieb nun plötzlich beschäftigen muss. Angst, jemanden vorzuverurteilen, sich zu sehr in das Privatleben der MitarbeiterInnen einzumischen, fehlende Strategien und die Tatsache, dass Sucht immer noch ein Tabuthema ist, sind nur einige Gründe, die dazu führen, dass die Betroffenen nicht oder sehr spät angesprochen werden. Sich diesen Dingen zu stellen bedeutet für Betriebe eine große Herausforderung, die sich aber immer lohnt: nicht nur für den Betroffenen selbst und sein Team, sondern letztlich für das ganze Unternehmen.

In einem weiteren Schritt suchtpräventive Maßnahmen zu verankern und MitarbeiterInnen für das Thema zu sensibilisieren heißt auch, mit alten Traditionen zu brechen und eine Kulturveränderung zu bewirken, die nicht immer von allen MitarbeiterInnen positiv gesehen wird.

VERÄNDERUNGEN UND DAS Betreten von Neuland sind eben nicht immer angenehm und manchmal auch anstrengend. Wir sehen es als unsere Aufgabe, unsere KundInnen in Schulen, dem Sozial- und Gesundheitswesen und in Betrieben dabei zu begleiten.

—— Und gemeinsam gilt es dann auch, auf diesen Expeditionen nicht nur die Herausforderungen zu sehen, sondern auch neue Blickwinkel zu eröffnen, Interesse zu wecken und die Scheu vor angeblich schweren Themen zu reduzieren. So bleibt Suchtprävention für alle Beteiligten spannend.



MITARBEITERINNEN 2016

ANGESTELLTE

Gabriele Ahmadi
Elisabeta Aitonean
Ilse Ambros
Maximilian Arnold
Cornelius Bacher-Gneist
Susanna Bacher-Gneist
Monika Baschlberger
Andrea Bugnar
Josef Burkhart
Christof Bäcker
Christian Dörner
Martina Ertl
Stefanie Figl
Joanna Flux-Dagach
Bendikt Friedel
Flora Färber
Evelyn Gamper
Harald Gantioler
Clemens Gasser
Sebastian Grubinger
Michaela Hanke
Wolfgang Hartinger
Ildico Hellmer
Edith Hofer
Magdalena Iwanowytch
Günter Juhnke
Erika Jung
Karoline Jäger
Doris Kalchbrenner
Monika Kalmar
Maria Ketscher
Maria Kofler
Anja Kolde-Sonneborn
Jutta Korosec
Wolfgang Kramer
Lisa Krüger
Brigitte Kubicka
Eva Lederhilger
Oskar Loschan
David Mayrhofer

Sonja Meznaric
Robert Mittasch
Wilfried Mitterhofer
Natalia Moncayo Naveda
Adelheid Moser
Christian Müller
Patrizia Müller
Katharina Neuhaus
Walter North
Johanna Nöbauer
Eva Offner
Elisabeth Ottel-Gattringer
Marion Pably
Karolina Parz
René Pfeifer
Andreas Pittermann
Alexandra Radeva
Thomas Rajkovats
Gerhard Rechberger
Michael Reif
Birgit Rohr
Hanna Röhler
Martina Rüscher
Daniel Sanin
Ruth Scheiber-Herzog
Susanne Scheubmayr
Lisa Sophie Schindlauer
Georg Schmid
Helmut Schmidt
Milena Schneider
Veronika Schoof
Lars Schäfer
Aglaja Sedelmeier
Friedrich Siller
Jan Sipos
Peter Skriboth
Marita Spak
Martin Springer
Nadja Springer
Stefan Stefa-Missagli
Susanne Stix

Alexander Striednig
Elisabeth Tanzmeister
Christian Teichmann
Lisa Thell
Nikolaus Thierry
Claudia Tiapal
Dina Mihaela Tirziu
Stephan Tolpeit
Lena Anjuna Trautmann
Georgi Traykov
Mariana Trettler
Barbara Waidhofer
Margot Wallner
Martin Weber
Robert Wechsberg
Klara Weiss
Lisa Wessely
Claudia Willinger
Fabian Wirnsperger
Elena Wlaka
Raimund Wöß
Christof Zedrosser
Ursula Zeisel

FREIE DIENSTNEHMERINNEN

David Christian Bauer
Jean Nikolai Burkart
Amin El-Dsouki
Michael Gabriel
Magdalena Hartl
Baltasar Hauser
Valentin Hämmerle
Katharina Hirning
Christoph Hochleitner
Saskia Kamleitner
David Leitner
Oskar Loschan
Sabrina Macht
Christian Mannschitz
Klara Maringele

Clelia Aloisa Molina Xaca
Sophia Nagl
Madlen Neugebauer
Tobias Salvenmoser
Sabrina Sammer
Magdalena Scheiber
Stefanie Schmeiser
Jakob Steier
Johanna Urban
Christoph Vavrik
Zsuzsanna Vig
Katharina Watzl
Patrick Wolf

IN KARENZ

Theresa Hayr

PRAKTIKANTINNEN

Lisa Braun
Lukas Galos
Marie Gimpel
Alexander Klement
Käthe Kupka
Fabio Mendes
Raphaella Stern

ZIVILDIENER

Jan Biskup
Daniel Daubek
Luca Fabry
Timon Filz
Nenad Markovic
Clemens Ottel
Emil Schiener
Selim Stadler

Im Auftrag und durch Förderung von:



DIE STANDORTE DES VEREIN DIALOG

Integrative Suchtberatung

- Döblerhofstraße 10A, 1030 Wien,
T + 43 1 796 25 93
*[Ab 03/2017: Modecenterstraße 14/A/4.Stock,
1030 Wien, T + 43 1 205 552 300]*
- Gudrunstraße 184, 1100 Wien,
T + 43 1 604 11 21
- Wassermannstraße 7, 1210 Wien,
T + 43 1 256 63 63

Sucht und Beschäftigung

- Gudrunstraße 184, 1100 Wien,
T + 43 548 60 90
*[Ab 03/2017: Modecenterstraße 14/A/4.Stock,
1030 Wien, T + 43 1 205 552 200]*

Suchtprävention und Früherkennung

- Hegelgasse 8/13, 1010 Wien,
T +43 1 512 01 81 81

Die aktuellen Öffnungszeiten finden Sie unter www.dialog-on.at



SPENDENKONTO

Erste Bank
IBAN: AT19 2011 1292 2804 0404
BIC: GIBAATWW

IMPRESSUM

Verein Dialog, Hilfs- und Beratungsstelle für Suchtgefährdete und deren Angehörige, 1010 Wien, Hegelgasse 8, verein@dialog-on.at
Für den Inhalt verantwortlich: Helmut Schmidt,
Konzept & Redaktion: Helmut Schmidt, Martin Weber, Klara Weiss, Lektorat: Martin Weber, Klara Weiss, Gestaltung: socher-mit-e, Text: alle AutorInnen sind MitarbeiterInnen des Verein Dialog.



„Mit jeder Reise betreten wir Neuland..“