

Executive Summary

Das Programm *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* der Berliner Schwulenberatung verfolgt das Ziel, in Einrichtungen und Diensten der Pflege (stationäre Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, Tagespflegeeinrichtungen und Krankenhäuser) eine LSBTI*-sensible Gesundheitsförderung zu etablieren. Das Programm begleitet eine Organisationsentwicklung, bei der die Beteiligten aus der Leitung, die Beschäftigten und Gepflegte einbezogen werden. Seit Ende 2021 erweitert das *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* sein Angebot an Beratungen, Prozessbegleitungen, Qualifizierungen, Vernetzung und Zertifizierung um zusätzliche digitale Elemente. Eine Moodle-Plattform bietet folgende Optionen:

- einen Diversity-Check und eine umfangreiche Wissensbasis zu LSBTI*-sensibler Pflege mit einem Glossar und zahlreichen praktischen Tipps;
- eigens entwickelte E-Learnings zu LSBTI*-sensibler Pflege, zu HIV in der Pflege und zu trans*- und inter*-sensibler Pflege, die orts- und zeitunabhängig genutzt werden können;
- die Möglichkeit, Dokumente im Zuge der Zertifizierung auszutauschen;
- das Café Vielfalt mit der Möglichkeit, sich mit Einrichtungen und Beschäftigten zu vernetzen.

Das Programm und seine digitalen Angebote werden vom Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. gefördert, der strategisch das Ziel verfolgt und aktiv daran mitwirkt, digitale und hybride Angebote voranzutreiben.

Mit der externen Evaluation der digitalen Bausteine wurde das Evaluationsinstitut Univation GmbH beauftragt. Die Evaluation war darauf ausgerichtet, Verbesserungspotentiale der digitalen Angebote zu identifizieren und deren Einsatzmöglichkeiten im Kontext von Organisationsentwicklungsprozessen in der Pflege zu bewerten. Im Rahmen der Evaluation wurden sechs Leitungskräfte von am *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* teilnehmenden Einrichtungen und Diensten interviewt, Nutzende von E-Learnings per Online-Befragung zu zwei verschiedenen E-Learnings befragt (insgesamt 113 Rückläufe). Weitere 33 Beschäftigte von teilnehmenden Einrichtungen und Diensten nahmen an einer Befragung teil, die je nach Vorliebe online oder als Papierfragebogen beantwortet werden konnte.

Evaluationsergebnisse:

Die Bedingungen für die Implementierung digitaler Angebote sind als günstig einzustufen: Der Großteil der am *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* teilnehmenden Pflegeeinrichtungen und Dienste sowie deren Mitarbeitenden sind mit Internetzugang und internetfähigen Endgeräten ausgestattet. Darüber hinaus besteht eine hohe Bereitschaft, digitale Angebote zu nutzen.

An der Moodle-Plattform schätzen Leitungspersonen den unkomplizierten Austausch von Dokumenten sowie den Zugriff auf eine breite Wissensbasis an einem Ort. Insgesamt finden sie sich gut auf der Plattform zurecht, sie wird als „leicht verständlich und eigentlich auch selbsterklärend“ beschrieben. Die verschiedenen digitalen Möglichkeiten bedeuten für die Verantwortlichen eine Zeit- und Kostenersparnis. Insbesondere die E-Learnings für die Qualifizierung der Belegschaften können durch die asynchrone Nutzung die Dienstplangestaltung erleichtern und Ressourcen schonen. Zusätzlich sehen die Leitungspersonen und Beschäftigten die Chance sich über die Plattform mit Akteur*innen anderer Einrichtungen zu vernetzen, auch wenn meistens die Zeit fehlt, die Vernetzungsangebote in gewünschtem Umfang zu nutzen. Neue Mitarbeitende können durch das zentral gebündelte Wissen und

die jederzeit abrufbaren E-Learnings gut in Prozesse eingearbeitet und qualifiziert werden. Dies stellt einen wichtigen Beitrag für die Nachhaltigkeit der Organisationentwicklung dar.

Die angebotenen E-Learnings stoßen auf eine sehr positive Resonanz, trotz der sehr heterogenen Zielgruppe (in Bezug auf Alter, Sprachniveaus und Vorerfahrungen mit digitalen Tools). Sie werden als anregend, informativ und angenehm bewertet. 75% der Befragten sind sehr, 24% eher zufrieden mit der digitalen Fortbildung. Die Verständlichkeit, Navigation und bildliche Gestaltung werden ebenso positiv bewertet. Annähernd 75% stimmen der Aussage, dass die Beschäftigung mit dem Thema Spaß gemacht hat, voll und ganz, 22% stimmen eher zu. Die Erhebungen zeigen, dass E-Learnings, wenn sie – wie in den vorliegenden Fällen – ansprechend, nachvollziehbar, verständlich, emotional berührend, praxisnah und interaktiv aufgebaut sind, wirkungsvoll sensibilisieren, Wissen vermitteln und Kompetenzen aufbauen können.

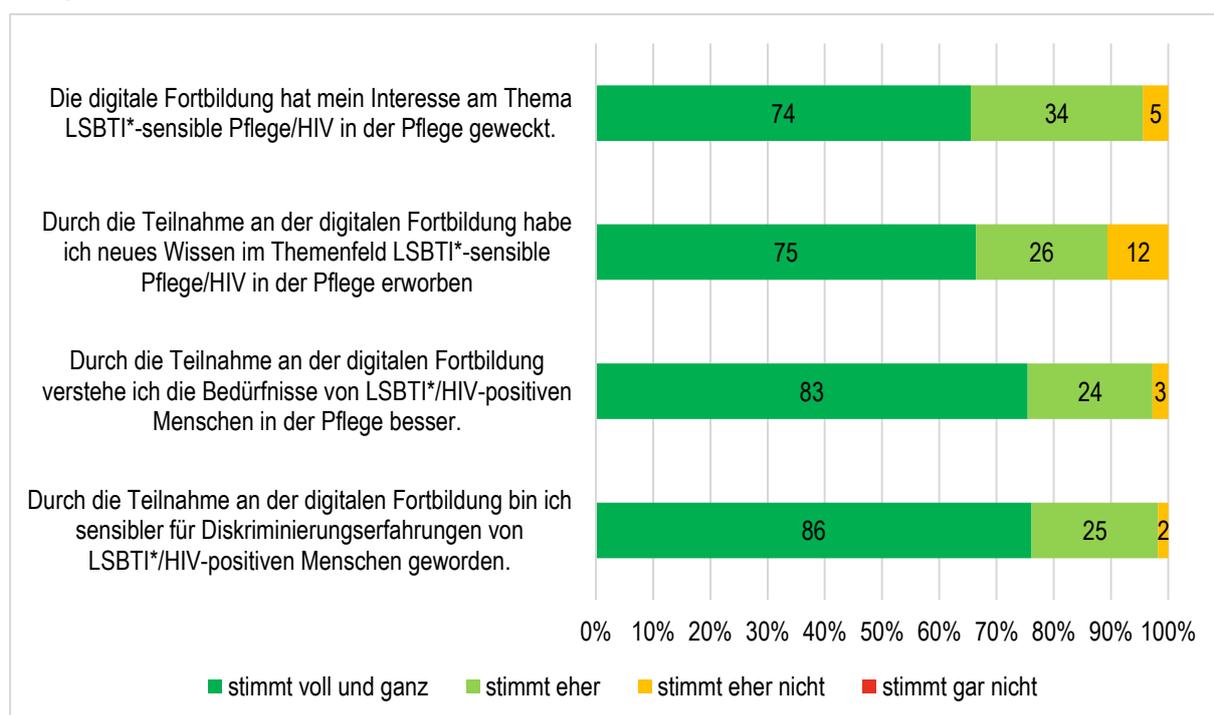


Abbildung 1: Lernergebnisse der Kurse 'LSBTI*-sensible Pflege' und 'HIV in der Pflege' (n=113)

Dass eine Sensibilisierung der Mitarbeitenden sowie ein Wissenszuwachs durch die E-Learnings erzielt wird, unterstreicht folgendes Zitat aus der Online-Befragung:

„Ich dachte erst, was sollen wir auf dieser Homepage machen, das ist doch gar nichts für uns. Aber nein, da lag ich falsch. Ich habe so viel erfahren, wie die Menschen leben, was sie fühlen, ihr Leid, Ihre Gefühle, dass Sie sich wegen anderen Menschen verstellen, nur damit diese Menschen zufrieden sind. [...] Und wenn die Menschen von sich aus kommen und was erzählen möchten, dann ist es vollkommen ok, habe immer ein offenes Ohr.“

Verbesserungsvorschläge werden zu den E-Learnings wenige, dafür sehr konkrete geäußert. Diese beziehen sich auf die Testfragen sowie die Anzahl möglicher Antwortoptionen im Quiz, die Tonqualität und Geschwindigkeit. Manche wünschen sich vertiefende Informationen zu verschiedenen Aspekten.

Die Beschäftigten wurden danach befragt, was sie benötigen, um digitale Angebote gut nutzen zu können. Am häufigsten wird genannt, dass sie sich Menschen wünschen, bei denen sie bei Bedarf nachfragen können. An zweiter Stelle stehen die Anliegen, mehr Zeit für die Nutzung der Angebote zu haben und über eine bessere Ausstattung mit Geräten zu verfügen. Ein Drittel der Antwortenden wünscht sich außerdem Fortbildungen zur Nutzung digitaler Tools.

Erfolgsfaktoren für einen digital unterstützten Weg der gesundheitsfördernden Organisationsentwicklung für Einrichtungen und Dienste der Pflege sind neben einem guten Zugang zum Internet und einer ausreichenden Ausstattung mit internetfähigen Endgeräten das im Blick behalten von Mitarbeiter*innen, die aufgrund fehlender digitaler Kompetenzen oder fehlender Attraktivität nicht durch digitale Angebote erreicht werden. Mit der Einführung und Nutzung digitaler Angebote und Tools steigen sukzessive die digitalen Kompetenzen der Beteiligten. Weitere Erfolgsfaktoren sind die Anrechnung der digital gestützten Lernzeiten als Arbeitszeiten sowie die langfristige Bereitstellung digitaler Plattformen, da hierdurch die Möglichkeiten geboten wird, bspw. E-Learnings zu wiederholen oder Informationen nachzuschlagen.

Aus allen Perspektiven wird bestätigt, dass digitale Angebote analog zu flankieren, bzw. in hybride Lernumgebungen einzubinden sind. Um mögliche negative Resultate von digitalen Angeboten, wie einen Verlust an Austausch im Team, einer geringen Interaktionsqualität oder auch einer „falschen“ Einordnung von Informationen vorzubeugen, sollten Erfahrungen mit und Erkenntnisse aus digitalen Angeboten angeleitet reflektiert werden und Ansprechpersonen für bestimmte Themen sowie auch für die Nutzung digitaler Plattformen in den Einrichtungen zur Verfügung stehen.