

Dr. Susanne Giel  
Lena Köhler

# Kurzbericht zur Evaluation des *Qualitätssiegels Lebensort Vielfalt®*

Laufzeit November 2020 bis Juni 2021

Beauftragt durch:  
Verband der Privaten Krankenversicherung  
Univation – Institut für Evaluation  
Dr. Beywl & Associates GmbH  
Berlin, im September 2021

---

Unter Mitarbeit von:  
Simone Stroppel

## Impressum

Univation – Institut für Evaluation  
Dr. Beywl & Associates GmbH  
Büro Berlin

Kieffholzstraße 4a  
12435 Berlin

Tel.: 030 269 48 203  
[www.univation.org](http://www.univation.org)

Information zu den Inhalten/Ergebnissen:  
[susanne.giel@univation.org](mailto:susanne.giel@univation.org)

---

Unser Eval-Wiki erklärt Ihnen die Fachbegriffe der Evaluation: [www.eval-wiki.org](http://www.eval-wiki.org)



# 1 Das *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®*

Seit 2017 setzt die Schwulenberatung Berlin gGmbH (im Folgenden: SBB) das Projekt *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* um, seit Juli 2020 wird es vom Verband der privaten Krankenversicherung e.V. (im Folgenden: PKV-Verband) und von der Deutschen Aids-Stiftung gefördert. Ziel des Projekts ist die nachhaltige Implementierung einer diversitätssensiblen Gesundheitsförderung in der Pflege, die die Bedürfnisse von LSBTI\* berücksichtigt. Damit wird das Anliegen verfolgt, einen Beitrag zur psychosozialen Gesundheitsförderung von LSBTI\* in der Pflege zu leisten.

Das *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* stößt einen Organisationsentwicklungsprozess in stationären Pflegeeinrichtungen, bei ambulanten Pflegediensten, bei Hospizen, in Tagespflegeeinrichtungen und in naher Zukunft auch in Krankenhäusern an. Im Zentrum steht ein umfassender Kriterienkatalog, der Diversity Check<sup>1</sup>, welcher in einem Vorgängerprojekt gemeinsam mit Pflegeexpert\*innen und LSBTI\*-Expert\*innen entwickelt wurde. Der Diversity Check umfasst Qualitätsmerkmale einer diversitätssensiblen Gesundheitsförderung in den fünf Bereichen

- Unternehmenspolitik und Kommunikation,
- Personalmanagement,
- Transparenz und Sicherheit,
- Pflege und Gesundheit und
- Wohn- und Lebenswelten.

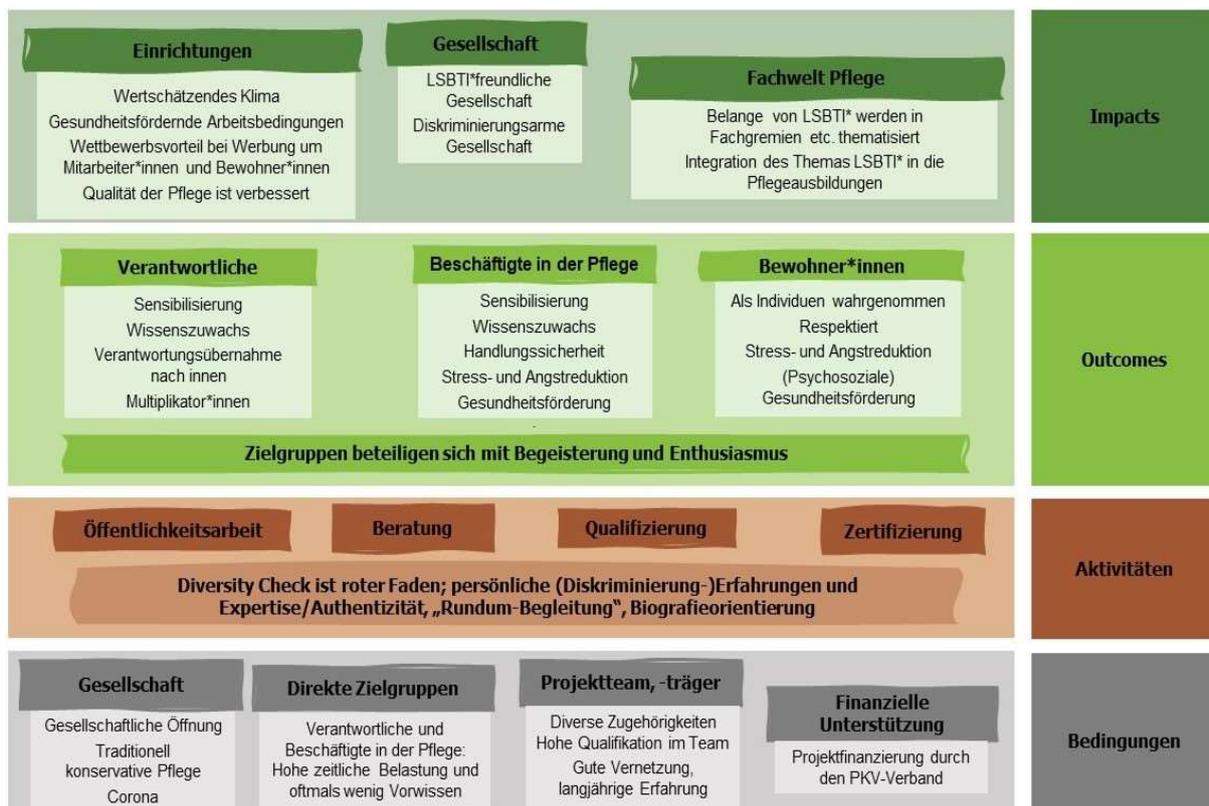
Um das Qualitätssiegel zu erhalten, müssen Organisationen des Gesundheitswesens bestimmte Prozessschritte durchlaufen. Zunächst erhalten sie den Diversity Check, den sie ausgefüllt an das Projektteam der SBB senden und im Anschluss in einem Beratungsprozess ausführlich mit diesen besprechen. Daraus resultiert ein engmaschig begleiteter Organisationsentwicklungsprozess, bei dem notwendige Veränderungen umgesetzt werden.

Der Prozess umfasst obligatorisch eine Qualifizierungsphase mit einer Basisfortbildung LSBTI\* und Pflege sowie drei themenspezifischen Fortbildungen HIV und Pflege, Trans\* und Pflege und Inter\* und Pflege. Daran anschließend findet eine Begutachtung statt, die eine Dokumentenprüfung, eine Vor-Ort-Begehung inklusive Audit (bestehend aus einer Mitarbeitenden- und einer Klient\*innenbefragung) und das Erstellen eines Prüfberichts umfasst.

Nach der Begutachtungsphase erfolgt bei erfolgreicher Erfüllung von mindestens 80% der vorgegebenen Kriterien des Diversity Checks die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel. Bei einem idealtypischen Verlauf erfolgt nach drei Jahren eine Rezertifizierung, die aufgrund der kurzen Projektlaufzeit bislang noch von keiner Organisation abgeschlossen wurde.

Auf der Grundlage von Projektdokumenten und zwei Workshops mit dem Projektteam entstand das folgende Wirkungsmodell, das die beabsichtigte Wirkungsweise des *Qualitätssiegels Lebensort Vielfalt®* in einem Überblick darstellt (**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

<sup>1</sup> Der Diversity Check wird an die jeweiligen Einrichtungstypen angepasst. Er wird jeweils auf der Homepage der Schwulenberatung Berlin veröffentlicht, z.B. für stationäre Einrichtungen ([https://schwulenberatungberlin.de/wp-content/uploads/2021/05/5f10089fb8a8e95cded2e3f4\\_Diversity-Check\\_stationaer-1.pdf](https://schwulenberatungberlin.de/wp-content/uploads/2021/05/5f10089fb8a8e95cded2e3f4_Diversity-Check_stationaer-1.pdf)) und für ambulante Dienste ([https://schwulenberatungberlin.de/wp-content/uploads/2021/05/5f100838f039001f3655be8c\\_Diversity-Check-ambulant-1.pdf](https://schwulenberatungberlin.de/wp-content/uploads/2021/05/5f100838f039001f3655be8c_Diversity-Check-ambulant-1.pdf)).

Abbildung 1: Das Wirkungsmodell des *Qualitätssiegels Lebensort Vielfalt®* im Überblick

## 2 Wirkungszusammenhang – Pflege von LSBTI\* und Gesundheitsförderung

Die empirische Datengrundlage zum Verhältnis von Gesundheit und geschlechtlicher Identität bzw. sexueller Orientierung ist bislang dünn, jedoch sind zentrale Gesundheitsrisiken beschreibbar. Eine erste Zusammenschau zur gesundheitlichen Lage von LSBTI\* von Pöge u. a. kommt beispielsweise zu dem Ergebnis, dass LSBTI\* häufiger an depressiven Erkrankungen leiden (2020, z. B. S. 3). Die Ursache hierfür ist unter anderem darin zu sehen, dass die Gesellschaft nach wie vor in vielfältiger Weise heteronormativ geprägt ist. Dies führt einerseits zu einer Diskriminierung von LSBTI\* und andererseits dazu, dass LSBTI\* versuchen, ihre sexuelle Orientierung und geschlechtliche Identität zu verbergen. Zusammenfassend lässt sich der Zusammenhang zwischen geschlechtlicher Identität/sexueller Orientierung und (psychosozialer) Gesundheit mit Pöge u. a. folgendermaßen umreißen:

*„Inwieweit Menschen ihr Geschlecht, ihre Sexualität und ihre Lebensform selbstbestimmt und frei leben können und mit welchen gesellschaftlichen Ressourcen, Teilhabechancen und Diskriminierungen dies verbunden ist, beeinflusst ihre Lebenslagen und damit auch ihre gesundheitliche Situation. Nicht die individuelle geschlechtliche Identität oder sexuelle Orientierung sind ursächlich für Unterschiede in der Gesundheit im Vergleich zur Gesamtbevölkerung, sondern der gesellschaftliche Kontext kann eine wichtige Einflussgröße sein. Für lesbische, schwule, bisexuelle, trans- und intergeschlechtliche Menschen kann sich die vorherrschende gesellschaftliche Ausrichtung an Zweigeschlechtlichkeit und Heterosexualität nachteilig auf die Lebenssituation und Gesundheit auswirken. Umgekehrt kann eine wachsende Anerkennung positive Effekte auf Zufriedenheit und Gesundheit haben.“ (Pöge u. a. 2020)*

Die Gesundheitsrisiken durch Diskriminierung bestehen in besonderem Maße für pflegebedürftige LSBTI\*, die ohnehin durch die Pflegesituation vulnerabel sind. Verschärfend kommt für sie hinzu, dass sie nicht nur vom Verlust der Autonomie bedroht sind, sondern auch unter dem Stigma leiden, als LSBTI\* lange Zeit pathologisiert (Zuschreibung von Krankheit) und teilweise gar kriminalisiert worden zu sein (Kranz 2020). Diese Erfahrungen führen zu Rückzug und Verheimlichung, was teilweise so weit geht, dass Hilfe erst zu spät in Anspruch genommen wird.

Umgekehrt ist feststellbar, dass das psychische Wohlbefinden von LSBTI\* steigt,

*„...wenn sie ihre sexuelle Orientierung beziehungsweise geschlechtliche Identität diskriminierungsfrei leben und auf ein unterstützendes soziales und familiäres Umfeld zurückgreifen können.“ (Pöge u. a. 2020, S. 3)*

Das Präventionsgesetz reagiert auf den Zusammenhang zwischen Diskriminierung und gesundheitlicher sowie geschlechtsbezogener Chancenungleichheit:

*„Ein besonderes Augenmerk gilt der Förderung gesundheitlicher und geschlechtsbezogener gesundheitlicher Chancengleichheit durch Ausrichtung der Leistungen an den sozial und geschlechtsbezogen differierenden Bedarfen und Bedürfnissen der unterschiedlichen Zielgruppen in den jeweiligen Lebenswelten.“ (GKV-Spitzenverband 2020, S. 16)*

Im Sinne eines Begriffs von psychosozialer Gesundheit entsprechend der WHO Charta gilt es, (auch) für LSBTI\* einen Zustand des Wohlbefindens zu befördern, in dem ein Mensch seine Fähigkeiten ausschöpfen und etwas zu seiner Gemeinschaft beitragen kann.

Dieser Anspruch an die Pflege findet sich auch in der „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ 2019):

*„Sie [hilfe- und pflegebedürftige Menschen] haben das Recht auf Respektierung Ihrer Lebensweise und Ihrer geschlechtlichen Identität sowie auf Sexualität. Niemand darf Sie aufgrund Ihrer geschlechtlichen Orientierung diskriminieren. Sie haben das Recht, über Ihre intimen und sexuellen Beziehungen und Aktivitäten selbst zu entscheiden.“ (BMFSFJ 2019, S. 9)*

Der Leitfaden Prävention setzt ebenfalls auf Teilhabeförderung für alle Zielgruppen und empfiehlt (S. 18):

*„Aus theoretischen Überlegungen lässt sich ableiten, dass die Stärkung von Resilienz und des Empfindens von Kohärenz sinnvolle Ansätze zur universellen Prävention sein können. Daraus ergibt sich die Empfehlung, pflegebedürftigen Menschen die Teilhabe an sozial anerkannten Aktivitäten zu ermöglichen.“ (GKV-Spitzenverband 2020, S. 18)*

Genau in diesen Zusammenhang ist das Vorgehen des *Qualitätssiegels Lebensort Vielfalt* einzurodnen. Es leistet einen Beitrag dazu, Diskriminierungen von LSBTI\* in der Pflege abzubauen und deren Teilhabechancen zu erhöhen, um damit die psychosoziale Gesundheit zu fördern.

### 3 Auswirkungen auf Verantwortliche und Mitarbeitende

Zunächst ist festzuhalten, dass die befragten Verantwortlichen und Mitarbeitenden in den Pflegeeinrichtungen und bei den Diensten eine positive Resonanz auf das Projekt *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* geben. In den Einzel- und Gruppeninterviews, teilweise sogar in der schriftlichen Befragung wird viel Begeisterung deutlich.

Die Beratungsgespräche und generell die Zusammenarbeit mit der SBB beschreiben und bewerten die Verantwortlichen durchweg positiv. Sie loben die behutsame und geduldige Kommunikation der SBB, die kritische und gleichzeitig konstruktiv zuversichtliche Begleitung sowie generell die Professionalität des SBB-Teams, die sich u. a. in dessen strukturierter Vorgehensweise und guter Erreichbarkeit äußert. Auch das Feedback auf die Fortbildungen ist ausgesprochen positiv.

Eine wichtige Rolle für die positive Resonanz spielen die Fortbildungen. Die Verantwortlichen erleben, dass die Mitarbeitenden Spaß haben, dass für sie relevante Themen bearbeitet werden und sie in einen Austausch miteinander gehen. Auch in der Onlinebefragung spiegelt sich dies wider (vgl. Abbildung 1).

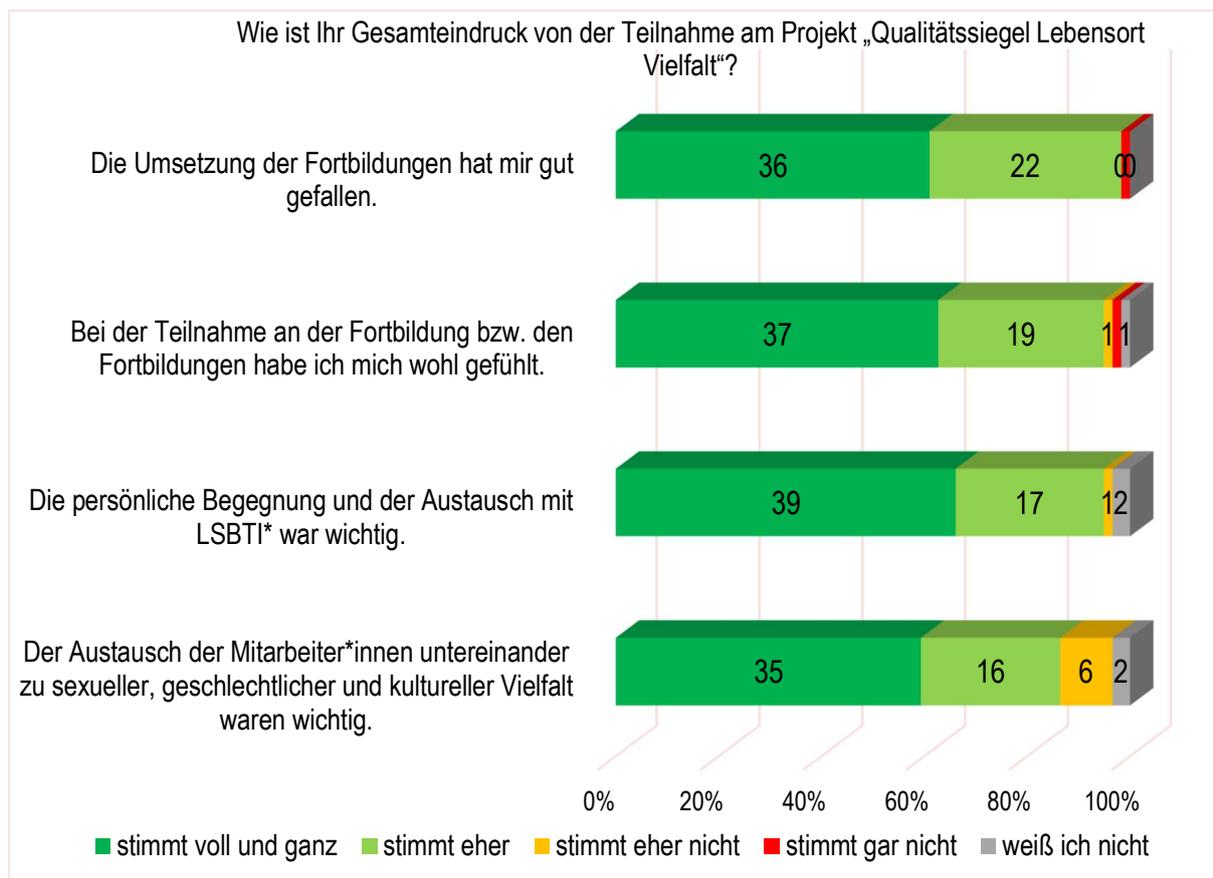


Abbildung 2: Online-Befragung der Mitarbeitenden in den Einrichtungen

Durch die Teilnahme an dem Organisationsentwicklungsprozess und an den Fortbildungen werden bei den Verantwortlichen und den Mitarbeitenden der Einrichtungen und Dienste zahlreiche Resultate ausgelöst. Sowohl die Verantwortlichen als auch die Mitarbeitenden berichten darüber, dass sie neues Wissen erworben haben und durch die Auseinandersetzung mit dem *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* angeregt wurden, sich intensiver mit dem Thema zu beschäftigen. Teilweise wurde bereits bestehendes Wissen reaktiviert und neu eingeordnet. Die intensive Beschäftigung mit den Kriterien des Diversity Checks regt die Verantwortlichen zum Perspektivwechsel an und sensibilisiert für die Belange von LSBTI\*. Die Teilnahme an den Fortbildungen unterstützt das Verständnis für LSBTI\* und stärkt die Mitarbeitenden in ihren Kompetenzen (vgl. Abbildung 3).

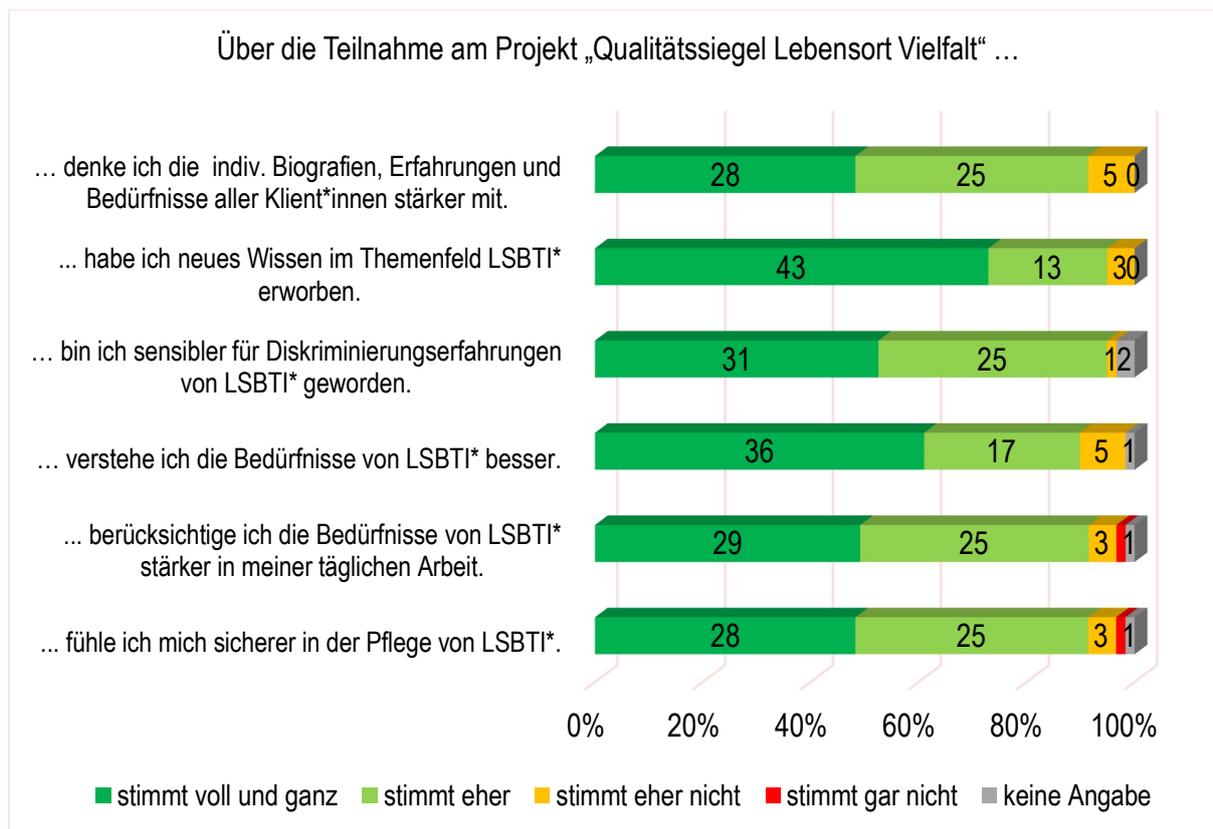


Abbildung 3: Ergebnisse zu Veränderungen auf Ebene der Mitarbeitenden aus Sicht der Mitarbeitenden (Online-Befragung, n=59)

## 4 Auswirkungen auf die zertifizierten Organisationen

Stellvertretend für die Organisationen, die sich an dem Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt beteiligt haben, fanden Gespräche mit Leitungen bzw. Qualitätsverantwortlichen aller Pflegeeinrichtungen und Pflegedienste statt. Übereinstimmend berichten sie, dass der Prozess aufwändig und herausfordernd war, sich jedoch in vielfältiger Weise gelohnt hat: Im Zuge der Auseinandersetzung mit dem Diversity Check wird deutlich, in welchen Bereichen die geschlechtliche und sexuelle Vielfalt noch nicht ausreichend berücksichtigt war und wie diese Nicht-Berücksichtigung Diskriminierungserfahrungen von LSBTI\* fortsetzen kann. Die Begleitung durch das Projektteam der SBB unterstützt die Verantwortlichen darin, interne Abläufe und die Kommunikation in der Organisation zu optimieren sowie passgenaue Lösungen für die Außendarstellung zu finden. Außerdem wird die Vernetzung mit LSBTI\*freundlichen Organisationen und Aktuer\*innen im Umfeld angeregt, wie beispielsweise mit Ärzt\*innen, die eine Expertise im Bereich LSBTI\* aufweisen. In den Gruppengesprächen und Einzelinterviews wird immer wieder berichtet, dass aufgrund der Teilnahme am Qualifizierungsprozess beispielsweise in den Aufnahmeprozessen vielfaltsensibel unterschiedliche Lebensmodelle und Biografien stärker berücksichtigt oder Arbeitsverträge sprachlich angepasst werden. Der gemeinsam entwickelte Verhaltenskodex trifft auf große Zustimmung und steuert die Auswahlprozesse bei der Einstellung neuer Mitarbeiter\*innen, Bewohner\*innen und Klient\*innen.

Die Online-Befragung der Mitarbeitenden bestätigt mehrheitlich, dass sich die Atmosphäre durch die Teilnahme am *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* in den Einrichtungen und Diensten verbessert. In allen Erhebungen wird deutlich, dass im Umgang miteinander nicht nur eine Sensibilisierung für die

Belange von LSBTI\* stattgefunden, sondern sich insgesamt das Betriebsklima verbessert hat. Die Verantwortlichen berichten, dass sich die Mitarbeitenden in der Folge der Teilnahme am *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* wohl fühlen, sie gerne zur Arbeit kommen und konstruktiver mit Konflikten umgehen, was sich unter anderem an einem niedrigen Krankenstand und einer geringen Fluktuation bemerkbar macht.

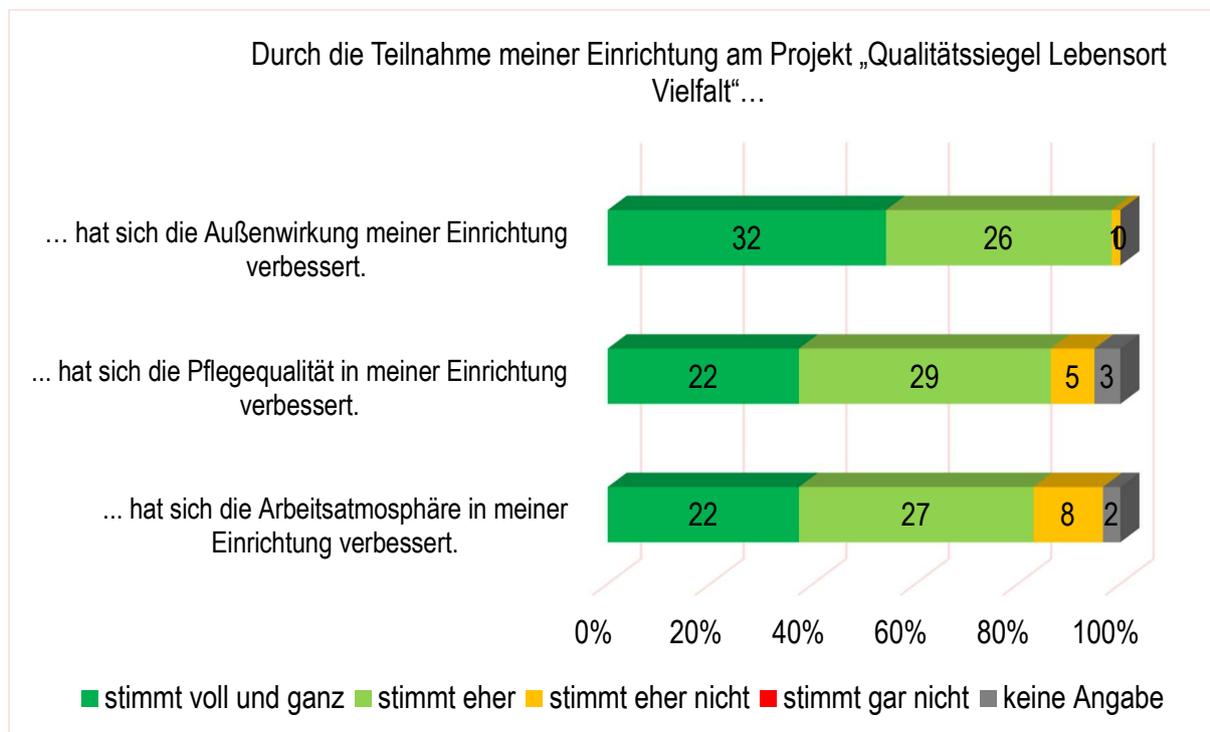


Abbildung 4: Veränderung in der Organisation durch die Teilnahme am Projekt *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* (Mitarbeitende Online-Befragung, n=59)

Immer wieder wird festgestellt, dass mit der Beschäftigung mit Bedürfnissen von LSBTI\* auch für andere Vielfaltdimensionen sensibilisiert wird, wie verschiedene Religionen und Herkunft. Für Mitarbeitende ist es attraktiv, bei einem Träger zu arbeiten, der durch das *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* seine Offenheit für Diversität zum Ausdruck bringt.

Bemerkenswert ist zudem, dass von 59 Befragten 48 Befragte voll und ganz und 10 Befragte eher der Aussage zustimmen, es gut zu finden, dass ihre Einrichtung bzw. ihr Dienst an dem Projekt teilnimmt. Nur eine Person gibt an, es nicht zu wissen.

Die Teilnahme am Projekt wirkt auch über die Einrichtungen und Dienste hinaus. Das Qualitätssiegel wird in der Außendarstellung genutzt und die festliche Siegelübergabe bietet zusätzliche Möglichkeiten für die Öffentlichkeitsarbeit. In der Folge wird das Qualitätssiegel in der regionalen, nationalen und internationalen Presse nachgefragt. Ebenfalls viel Beachtung erfahren die beteiligten Einrichtungen und Dienste innerhalb ihrer Trägerstrukturen und in ihren eigenen Netzwerken, in die sie wichtige Impulse hineinsenden.

Einen großen Nutzen hat die Positionierung als „Lebensort Vielfalt“ im Werben um zukünftige Bewohner\*innen und potenzielle Mitarbeiter\*innen. Insbesondere LSBTI\*, die sich Gedanken darüber machen, wo und wie sie zukünftig leben möchten, fühlen sich angesprochen und interessieren sich für die Einrichtungen und Dienste. Darüber hinaus wirkt der Zertifizierungsprozess auf die Personalsituation in den Einrichtungen. Mehrere Verantwortliche sind davon überzeugt, dass das Qualitätssiegel zu mehr Bewerbungen geführt hat. Insbesondere bewerben sich LSBTI\* und Menschen am Ende ihrer Ausbildung, die gerne in einer vielfaltsensiblen Einrichtung arbeiten möchten.

## 5 Auswirkungen auf Gepflegte

Durch den Wissenserwerb der Mitarbeitenden sowie durch deren Sensibilisierung und der insgesamt verbesserten Kommunikation in den Einrichtungen und bei den Diensten profitieren auch die Gepflegten. Obwohl das Evaluationsteam selbst keine Erhebungen mit Bewohner\*innen bzw. Klient\*innen durchführte, fanden sich zahlreiche Hinweise und Beispiele für die Auswirkungen des Projekts auf LSBTI\* und auf alle Gepflegten in den Erhebungen.

LSBTI\*Gepflegte können zu ihrer sexuellen Orientierung und geschlechtlichen Identität stehen und diese offen leben. Auch müssen sie keine Befürchtungen haben, sich zu outen oder ihre Partner\*innen zu empfangen. Sie verlassen die Isolation, nehmen an Aktivitäten in den Pflegeeinrichtungen teil und können offen über ihre Biografie reden. Sie fühlen sich in den Einrichtungen wohl und von den Pflegenden angenommen, können freier und selbstbestimmter leben und ihren Alltag angst- und stressfreier gestalten. Folgende drei Beispiele illustrieren den positiven Effekt.

### Beispiel 1

(stationärer Kontext)

Ein schwules Ehepaar hatte beim Einzug in eine stationäre Einrichtung große Angst. Durch die Offenheit im Beratungsgespräch und aufgrund der Ansprache fühlten sie sich gut aufgehoben:

*„Am Anfang waren sie nur in ihrem Zimmer. Einfach wirklich aus Sorge heraus. Und hinterher haben sie sich genau ausgesucht, an welchen Angeboten sie teilnehmen möchten und das haben sie dann auch getan und haben sich auch ein Stück weit, in die Öffentlichkeit getraut.“ (Verantwortliche\*r Interview)*

Die Veränderung erfolgte dadurch, dass dem schwulen Ehepaar die „Wahnsinnsbelastung“ des nicht-geoutet-Seins genommen wurde:

*„Ich glaube, wenn man LSBTIQ\* ist, muss man sich jeden Tag überlegen: Traue ich mich zu reden oder schweige ich? Und: Oute ich mich oder oute ich mich nicht?“ (Verantwortliche\*r Interview)*

### Beispiel 2

(ambulanter Kontext)

Eine Frau eines lesbischen Ehepaares (bettlägerig) wurde von einem ambulanten Pflegedienst gepflegt. Sie verschwiegen ihre Ehe zunächst und spielten eine Freundschaft vor.

*„Und man hat dann gemerkt: Die war immer so angespannt. (...). Da haben wir schon gedacht: Da stimmt irgendwas nicht.“ (Mitarbeiter\*in Interview)*

In einem Gespräch rutschte es der Ehefrau ungewollt heraus – sie erschrak und lief hochrot an. Die Mitarbeiterin reagierte schnell und gelassen, sprach von ihrer eigenen LSBTI\*-Zugehörigkeit:

*„ (...) und so kamen wir ins Gespräch und man hat gemerkt, wie ihr da eine Last abgefallen ist! Und seit diesem Zeitpunkt war sie viel glücklicher und aufgeschlossener und man hat auch gemerkt, dass sie auch anders umgegangen ist mit ihrer Partnerin. Und man hat auch eine leichte Veränderung gespürt bei der Partnerin, die wir gepflegt haben! Man hat gemerkt, dass sie gar nicht mehr so verkrampt war.“ (Mitarbeiter\*in Interview)*

### Beispiel 3

Eine an Demenz erkrankte Patientin erhält an Wochenenden Besuch von ihrer Ehefrau, die einige hundert Kilometer entfernt arbeitet. Die Ehefrau

(ambulante Pflege von Wohngemeinschaften)

wohnt an den Besuchswochenenden mit in der Wohngemeinschaft und übernimmt auch Pflegeaufgaben, indem beide beispielsweise gemeinsam duschen.

*„Es ist sehr wertvoll, dass das sein kann, dass das offen gelebt werden kann. Die Mitarbeitenden und die Bewohnenden freuen sich. Für die psychische Gesundheit der Patientin, die dement ist, sprachliche Schwierigkeiten hat, aber sehr offen ist, ist es wichtig auch über die eigene Biografie offen sprechen zu können.“ (Verantwortliche\*r Interview).*

Nach Einschätzung der befragten Einrichtungsverantwortlichen profitieren auch nicht LSBTI\* Bewohner\*innen und Klient\*innen von der Teilnahme ihrer Einrichtung bzw. ihres Pflegedienstes am Zertifizierungsprozess. Dies wird einerseits damit begründet, dass sich die individuelle Pflegequalität innerhalb der Organisationen insgesamt durch die verbesserte Kommunikation und durch das grundsätzlich verbesserte Eingehen auf den Menschen als Ganzes erhöht und andererseits damit, dass Mitarbeitende durch die Fortbildungen lernen, mit ungewohnten Situationen angstfrei umzugehen und den Bewohner\*innen bzw. Klient\*innen dadurch vorbehaltlos entgegenzutreten können, was wiederum dazu führt, dass diese diskriminierungsärmer leben. Die befragten Einrichtungsverantwortlichen gehen daher davon aus, dass Bewohner\*innen und Klient\*innen nun besser versorgt werden. Diese positive Entwicklung spiegelt sich auch in positiven MDK-Prüfergebnissen wider.

Einige Mitarbeitende berichten, dass Diskriminierungserfahrungen in der Pflege oftmals nicht oder „weniger unter dem LSBTI\*-Aspekt“ erfolgen, sondern mehr unter rassistischen Gesichtspunkten. Der Zusammenhang zwischen Gesundheit und Akzeptanz von jeglicher Diversität wird durch die befragten Verantwortlichen und Mitarbeitenden wiederholt erwähnt bzw. bestätigt. Sie äußern, dass diese Akzeptanz die psychische sowie auch physische Gesundheit aller Beteiligten (Bewohner\*innen bzw. Klient\*innen, Mitarbeitende etc.) fördert:

## 6 Erfolgsfaktoren

Grundsätzlich zeigen die Erhebungen, dass das Konzept der SBB zur Prozessbegleitung hin zum Qualitätssiegel aufgeht. Die Einrichtungen begeben sich auf einen Weg über Wissenszuwachs, Sensibilisierung bis hin zu praktischen Veränderungen in den Einrichtungen und Diensten. Die intendierten, wirkungsorientierten Ziele werden durchweg erreicht und teilweise sogar übertroffen.

Als zentrale Erfolgsfaktoren sind zu nennen:

- Der Kriterienkatalog für den Diversity Check ist unter der Beteiligung relevanter Stakeholdergruppen entwickelt und bietet damit für alle Beteiligten eine gute Orientierung und eine sichere Grundlage.
- Der Zugang zu Einrichtungen und Diensten über Leitungspersonen sorgt dafür, dass überhaupt strukturelle Veränderungen vorgenommen werden können und dafür, dass die Organisation sich als Ganzes weiterentwickeln kann.
- Das Verfahren bis zur Siegelvergabe schafft durchgängig einen Rahmen für Beteiligung. Unterschiedliche Formate (über einen Qualitätszirkel, über Arbeitsgruppen, im Rahmen von Fortbildungen etc.) beziehen unterschiedliche Akteur\*innengruppen ein und sichern damit eine hohe Akzeptanz und eine hohe Identifikation mit dem Qualitätssiegel ab.

- Mit fachlicher Kompetenz, gut funktionierenden Netzwerken im Hintergrund und mit einem diversen Team gelingt es der SBB, die Akteur\*innen der Einrichtungen zu erreichen und für den Prozess aufzuschließen.
- Die engmaschige Begleitung des Prozesses und die Bereitschaft, sich flexibel auf die konkreten Bedingungen der Einrichtung und Dienste einzulassen, befördern das Zutrauen der Verantwortlichen, das umfassende und anspruchsvolle Vorhaben anzugehen.
- Für die Auseinandersetzung mit dem Thema LSBTI\* bestehen in den Einrichtungen und Diensten zahlreiche Anknüpfungspunkte: Neben der eigenen Betroffenheit und der in der Familie begegnen sowohl Verantwortliche als auch Mitarbeitende in der Pflege LSBTI\*, die sie gerne gut pflegen möchten. Damit trifft das vermittelte Wissen auf offene Ohren und stößt auf großes Interesse.
- Inhaltlich und didaktisch gelingt es dem SBB-Team und den Kooperationspartner\*innen, Freude und Begeisterung am Lernen und an den Veränderungen zu vermitteln.
- Das erworbene Wissen (durch Fortbildungen, Beratungsgespräche und den Diversity Check) hat Praxisrelevanz und ist in den praktischen Alltag von Verantwortlichen und Mitarbeitenden integrierbar.
- Die Einrichtungen und Dienste erleben den Nutzen des *Qualitätssiegels Lebensort Vielfalt®*: Das erworbene Wissen erweitert die Handlungsoptionen, der Verhaltenskodex verleiht Sicherheit, die Attraktivität der Einrichtungen steigt bei (potentiellen) Bewohner\*innen, Klient\*innen und Beschäftigten.
- Durch die Erfüllung der Qualitätskriterien verbessert sich die Situation für Bewohner\*innen und Klient\*innen (von der Aufnahme über die Pflegeleistungen bis zu Besuchsregelungen).

## 7 Fazit und Entwicklungsperspektiven

Die Erhebungen unterstreichen, dass mit dem *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* gesundheitsförderliche Impulse sowohl für Bewohner\*innen als auch für Mitarbeiter\*innen gesetzt werden. Für beide gilt, dass ein Abbau von Diskriminierung einen Beitrag dazu leistet, insbesondere psychosozialen Erkrankungen (wie beispielsweise Depressionen) vorzubeugen. So sein zu dürfen, wie man ist, erlaubt eine aktivere Teilnahme am sozialen Leben. Diese und das Erleben von Selbstwirksamkeit befördern die Resilienz.

Was für pflegebedürftige Menschen gilt, das gilt auch für Beschäftigte in der Pflege: Eine Anerkennung der Persönlichkeit in ihren vielfältigen Dimensionen im Beruf fördern Zufriedenheit und Wohlbefinden. Auch für diese Zielgruppe ist Resilienz der Schlüsselfaktor für psychosoziale Gesundheit. Zusätzlich entlastet die gestiegene Handlungssicherheit und reduziert potenzielle Stressfaktoren. Auch die von vielen beschriebene Verbesserung im Betriebsklima macht zufriedener und stärkt in einem grundsätzlich belastenden Beruf.

Nachdem die das *Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®* begleitende Lernplattform weitgehend aufgebaut ist, besteht einer der ersten wichtigen Schritte darin, digitale Module zu erproben. Die Erhebungen zeigen, dass eine grundsätzliche Offenheit gegenüber digitalen Angeboten besteht, allerdings auch Grenzen der Digitalisierung formuliert werden. Die Befragten waren sich weitgehend einig darin, dass eine Stärke des Qualitätssiegels in der Interaktionsqualität besteht. Hierbei gehen die Meinungen dazu auseinander, inwieweit dies in einem digitalen Setting aufrechtzuerhalten ist. Insofern ist es wichtig, dass genau geprüft wird, wie die Interaktion zu gestalten ist und welche Bestandteile analog erfolgen müssen.

Der Ansatz einer zeitlich befristeten Siegelvergabe und der damit verknüpften Rezertifizierung schafft eine wichtige Voraussetzung für die nachhaltige Wirkung des Projekts. Er bedeutet darüber hinaus, dass auch nach einer erfolgreichen Siegelvergabe der Prozess nicht abgeschlossen ist. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage nach Auffrischungsangeboten sowie nach neuen Formaten und Inhalten von insbesondere Fortbildungsangeboten. Möglicherweise wird hierbei die Einbeziehung weiterer Kooperationspartner\*innen notwendig. Ein weiterer Ansatz könnte in Train-the-Trainer-Ansätzen liegen.

Die Brücke zwischen sexueller, geschlechtlicher Vielfalt und weiteren Vielfaltsdimensionen (Religion, Herkunft, Sozialstatus etc. und Intersektionalität) wurde durch das Projekt bereits gebaut. In dieser Hinsicht lässt sich der Projektansatz sicherlich weiterentwickeln, wobei zu verhindern ist, dass die Belange von LSBTI\* verwässert werden.

Wenn auch heute noch nicht für alle Pflegeangebote die Dringlichkeit gesehen wird, sich um die Belange von LSBTI\* oder um Vielfalt insgesamt zu kümmern, so wird sich dies kontinuierlich verändern. Die Gesellschaft insgesamt wird vielfältiger, das spiegelt sich in der Vielfalt von Beschäftigten und Bewohner\*innen bzw. Klient\*innen wider. Außerdem wird sich der Wettbewerb um Beschäftigte eher verschärfen als entspannen. Auch wenn grundsätzlich Pflegeplätze knapp werden, so wird es für Einrichtungen und Dienste auch künftig darum gehen, attraktiv für potentielle Bewohner\*innen und Klient\*innen zu sein.

Als weiterer wichtiger Treiber sind Forderungen von Interessengruppen, Politik und Finanzierenden von Pflegeangeboten nach einer interkulturellen Öffnung und der Öffnung für die Belange von LSBTI\* zu betrachten. Diesen Forderungen müssen sich die Einrichtungen und Dienste im ländlichen Raum, in kleinen und großen Städten kurz- und mittelfristig stellen.

## 8 Das Vorgehen der Evaluation im Überblick

Die Evaluation (11/20-06/21) folgte einem theoriebasierten Ansatz. Gemeinsam mit dem Projektteam wurde ein Wirkungsmodell entwickelt und zunächst anhand aktueller Forschungsergebnisse geprüft. Im nächsten Schritt wurden quantitative und qualitative Daten, die die Erfahrungen von Verantwortlichen und Mitarbeitenden mit dem Qualitätssiegel abbildeten, zur Überprüfung des Wirkungsmodells gesammelt: Insgesamt wurden acht Verantwortliche und neun Mitarbeitende aus neun Einrichtungen in Einzelinterviews und in Gruppensettings mündlich befragt. Außerdem nahmen 59 Mitarbeitende an einer schriftliche Online-Befragung teil.

---

## 9 Literaturverzeichnis

BMFSFJ (2019): *Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen*. Online verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/93450/534bd1b2e04282ca14bb725d684bdf20/charta-der-rechte-hilfe-und-pflegebeduerftiger-menschen-data.pdf>, S. 9 [zuletzt abgerufen am 30.09.2021].

GKV-Spitzenverband (2020): *Leitfaden Prävention - Handlungsfelder und Kriterien nach § 20 Abs. 2 SGB V* und GKV-Spitzenverband (2020): *Leitfaden Prävention in stationären Pflegeeinrichtungen nach § 5 SGB XI*. Online verfügbar unter: [https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung\\_1/praevention\\_selbsthilfe\\_beratung/praevention/praevention\\_leitfaden/Leitfaden\\_Praevention\\_2020\\_barrierefrei.pdf](https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung_1/praevention_selbsthilfe_beratung/praevention/praevention_leitfaden/Leitfaden_Praevention_2020_barrierefrei.pdf) [zuletzt abgerufen am 30.09.2021].

Kranz, Dirk (2020): *LSBTIQ\* und Alter(n) aus psychologischer Sicht*. In: Zeyen, Tamara-Louise; Lottmann, Ralf; Brunnett, Regina; Kiegelmann, Mechthild (Hrsg): *LSBTIQ\* und Alter(n). Ein Lehrbuch für Pflege und Soziale Arbeit*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 17–22.

Pöge, Kathleen; Dennert, Gabriele; Koppe, Uwe; Güldenring, Annette; Matthigack, Ev B.; Rommel, Alexander (2020): *Die gesundheitliche Lage von lesbischen, schwulen, bisexuellen sowie trans- und intergeschlechtlichen Menschen*. Online verfügbar unter [https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsJ/JoHM\\_S1\\_2020\\_Gesundheitliche\\_Lage\\_LSBTI.pdf?blob=publicationFile](https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsJ/JoHM_S1_2020_Gesundheitliche_Lage_LSBTI.pdf?blob=publicationFile) [zuletzt abgerufen am 30.09.2021].