

Zwischenbericht Projekt “queer key” – AP 3: Kompetenz- & Strukturentwicklung

Berichtsdatum:	21. Juli 2026
Projektstand:	nach Durchführung der ersten drei Fachgruppen-Meetings in den 4 Pilot-Institutionen zwischen Anfang April und Mitte Juli 2026
Leitung des AP3:	Maja Ulli & Hugo Zimmermann von queerAltern Bern Peter Wolfensberger, BFH (verantwortlich für das AP3 seitens BFH)
Berichterstattung:	Peter Wolfensberger, BFH mit Vorarbeit durch Hugo Zimmermann (siehe auch internen Statusbericht vom Mai 2026)
Adressat*in:	Age-Stiftung (Förderinstitution)

1. Einleitung

Das Arbeitspaket 3 (AP3) im Überblick

Das AP3 dient gemäss Projektbeschreibung der Kompetenz- und Strukturentwicklung und ist somit ein Kernstück des ganzen Projekts. Im Antrag an die Age-Stiftung heisst es dazu:

«Durch verschiedene Massnahmen und Veränderungen - wie Sensibilisierung, Befähigung und Empowerment der Mitarbeitenden, die Erweiterung bestehender Strukturen in den APH sowie der Installation spezifischer Ansprech- und Vertrauenspersonen in den Organisationen - soll in den APH ein diskriminierungsfreies inklusives Umfeld für queere Personen geschaffen werden.» (Antrag Förderbeiträge, 2025, S.13)

In dem Arbeitspaket sind drei Meilensteine enthalten:

- M3 - Das zeitliche, methodische und inhaltliche Vorgehen in der Kompetenz- und Strukturentwicklung ist in allen Pilotheimen definiert. (abgeschlossen 21.4.26)
- M4 - Der in M3 definierte Prozess der Kompetenz- und Strukturentwicklung ist in allen Institutionen durchlaufen. (Zielerreichung bis 27.10.2026 geplant)
- M5 - In allen Institutionen ist definiert, wie die Nachhaltigkeit der Kompetenzentwicklung strukturell gesichert werden soll. (Zielerreichung bis 23.3.27 geplant)

Um diese Meilensteine zu erreichen ist ein mehrstufiges, ineinandergreifendes Verfahren gewählt worden, welches nachfolgend skizziert wird. In einem weiteren Kapitel werden sodann die ersten Erkenntnisse bis zum jetzigen Stand der Arbeiten zusammengefasst und im letzten Kapitel das noch anstehende Vorgehen innerhalb dieses Arbeitspakets beschrieben, welches massgeblich auch das AP 5 (Produkte) mitbeeinflusst.

2. Vorgehen

Arbeitsweise innerhalb des AP3

In der ersten Phase werden in jedem Pilotheim einzeln die Bedarfe, Wünsche und Möglichkeiten zur Kompetenz- und Strukturentwicklung ermittelt. Dazu werden **4 sogenannte Fachgruppensitzungen à je 2 Stunden** durchgeführt, von welchen die ersten drei bis zum Zeitpunkt des Zwischenberichts bereits abgeschlossen werden konnten. Die letzten Fachgruppensitzungen finden im August/September statt.

Die Fachgruppensitzungen finden an den jeweiligen Standorten der Pilotheime zusammen mit Vertreter*innen der Heime und des queer key – Projekt-Teams (mit Personen von queerAltern Bern und der BFH) statt. Die vier Sitzungen wurden inhaltlich an den dem Projekt zugrunde liegenden **Handlungsfeldern aus der Broschüre «LGBTAIQ+ in Alters- und Pflegeheimen» der BFH** (Becker & Wolfensberger, 2023) ausgerichtet. Die erste Sitzung wurde zudem für die Klärung der Zusammenarbeit innerhalb der Fachgruppen und die Bekanntmachung und Diskussion der Resultate des AP 2 (Bestandesaufnahme) genutzt. Seitens BFH begleiten die Personen mit der entsprechenden Fachexpertise die jeweiligen Fachgruppensitzungen, währenddem die Konstellation der Fachgruppe ansonsten mehrheitlich konstant bleibt (Botschafter*innen und Leitungspersonen der Institutionen, sowie Projektgruppen-Mitglieder queer key unter der Leitung von Maja Ulli oder Hugo Zimmermann, welche sich die Zuständigkeiten für die vier Pilotheime aufgeteilt haben).

Jede dieser einzelnen Fachgruppen-Sitzungen ist **bereits ein wichtiger Teil in der partizipativen Kompetenz- und Strukturentwicklung** an den jeweiligen Standorten. Für etwas ausführlichere Beschreibungen verweisen wir auf den internen Statusbericht vom Mai 2026. Es werden von allen Sitzungen Protokolle erstellt. Zwischen den verschiedenen Fachgruppensitzungen finden **Projekt-Team-Sitzungen** statt (ohne Teilnahme der Pilotheime), wo die Erkenntnisse aus den einzelnen Institutionen zusammengetragen und diskutiert, sowie die jeweils nächsten Fachgruppensitzungen inhaltlich vorbereitet werden. Eine Zusammenfassung der bisherigen Erkenntnisse aus den bisherigen Fachgruppen- und Projektteamsitzungen ist im nachfolgenden Kapitel aufgeführt.

In der zweiten Phase werden im Rahmen von **Workshops und Arbeitsgruppen des Projekt-Teams** die **Inhalte für Schulungen und andere Interventionen (Produkte)** weiterentwickelt und diese den Pilotheimen vorgeschlagen und in auf die Institutionen angepasster Art und Weise zur Umsetzung angeboten. Dazu werden die Erkenntnisse aus den Fachgruppensitzungen und die individuellen Bedarfe, Wünsche und Möglichkeiten der einzelnen Institutionen miteinbezogen und so weit wie möglich berücksichtigt. Die entsprechenden Workshops/Arbeitsgruppen sind ab Mitte September geplant.

In der dritten Phase wird die **Umsetzung individualisiert** in den Pilotheimen angegangen. Ergänzend dazu wird ein **Erfahrungsaustausch** auf Stufe der Praxisinstitutionen mit Vertreter*innen einer Langzeitpflegeinstitution (Almacasa) initiiert, wo bereits ein entsprechendes queer freundliches Umfeld und Vorgehen gelebt wird. Weitere institutionsübergreifende Zusammenarbeit oder Erfahrungs- und Wissensnutzung sind möglich und werden im Rahmen der zweiten und dritten Phase konkretisiert, wenn dies sinnvoll oder gewünscht ist.

3. Erkenntnisse aus den bisherigen Fachgruppen- und Projekt-Teamsitzungen

Die beteiligten Personen aus den vier Pilotheimen, sowie alle Mitglieder des Projekt-Teams weisen eine sehr hohe Motivation für das Projekt auf. Die Zusammenarbeit ist geprägt von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung und macht allen Beteiligten viel Freude, was sich insgesamt positiv auswirkt. Dabei wird deutlich, dass die Pilotheime nicht repräsentativ für das Gros von Alters- und Pflegeheimen im Kanton Bern oder der Schweiz gesehen werden können, weil sie Veränderungsbereitschaft und Engagement für ein weitherum vernachlässigtes Thema mitbringen.

Wie bereits erwähnt orientieren sich die Fachgruppensitzungen inhaltlich an den Handlungsfeldern nach Becker & Wolfensberger (2023). Sie wurden wie folgt zusammengefasst:

Das Handlungsfeld 2 (**Kompetenzvermittlung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden**) ist über alle Fachgruppensitzungen und das ganze AP3 hinweg Thema. Es wird fortlaufend im Diskurs aufgenommen und ist Teil des Ziels des AP3. Die zu erarbeitenden Produkte (Schulungen, anderes) dienen unter anderem diesem Zweck.

Die Handlungsfelder 4 (**Personenzentrierte Pflege**) und 6 (**Angehörigenpflege**) wurden zu einem Sitzungsthema zusammengefasst. Der Fokus lag dabei klar auf der individuellen Behandlungs- und Betreuungsebene von queeren Menschen. Es wurden daher die entsprechenden Prozesse von der Anmeldung in ein Heim, über die Aufnahme, die individuelle Pflegeplanung und Biographiearbeit, bis hin zum allfälligen Austritt oder Todesfall, analysiert und aufgearbeitet und dabei stets auch an An- und Zugehörige gedacht, die in der Langzeitpflege eine wesentliche Rolle spielen. Seitens

Im Rahmen einer weiteren Fachgruppensitzung wurden die Handlungsfelder 1 (**Diskriminierung vermindern**) und 3 (**Sichtbarkeit**) thematisiert. Der Fokus lag dabei mehr auf institutionellen Rahmenbedingungen, wie z.B. Leitbildern, Anlaufstellen, usw. Hier wurde kritisch reflektiert über Wünschenswertes (was sollte angepasst, verändert oder ergänzt werden), Machbares (kurz-, mittel-, langfristig) und wo realistischerweise angesetzt werden kann.

Schliesslich findet das Handlungsfeld 5 (**Angebotsgestaltung**) in der vorderhand letzten Fachgruppensitzung in den Pilotheimen seinen Platz, wo über konkrete Möglichkeiten der Angebotsgestaltung für ein queer freundliches und diskriminierungsfreies Lebensumfeld aller Menschen in den Institutionen nachgedacht wird. Diese Sitzungen finden August/September 2026 statt.

Personenzentrierte Pflege & An- und Zugehörigenarbeit

Gemeinsame Zielvorstellungen

- Pflege basiert auf **Biografie, Identität und individuellen Lebensrealitäten (inkl. Queerness)**
- Queerness wird **nicht separat, sondern selbstverständlich integriert**
- An- und Zugehörige sind **Teil personenzentrierter Pflege & Betreuung**
- Heime sind **gemeinsamer Lebensraum mit Regeln und Schutz** für alle Bewohnenden

Wichtigste Themen

- **Biographiearbeit als Kerninstrument stärken** → systematisch erheben, dokumentieren und in Pflege integrieren (Offenheit ermöglichen, jedoch niemanden zu einem Outing drängen)
- **Vertrauensvolle Gesprächsführung über Zeit aufbauen** → Offenheit entsteht nicht im Formular, sondern in Beziehung
- **Umgang mit sensiblen Themen klären** → Selbstbestimmung: Wer weiss was über queere Identität?
- **Dokumentation inklusiver gestalten** → Integration in Pflegeplanung statt Zusatzlösungen
- **Erfassung von sozialen Netzwerken erweitern** → z.B. über Genogramm / Beziehungsdiagramm
- **Kommunikation inklusiv gestalten** → nicht automatisch von traditionellen Familienmodellen ausgehen
- **Willkommenskultur stärken** → Informationen für Angehörige zu Diversity / inklusiver Haltung
- **Umgang mit Diskriminierung durch Angehörige klären** → klare Regeln und Unterstützung fürs Personal

Diskriminierung vermindern & Sichtbarkeit

Gemeinsame Zielvorstellungen

- **Diskriminierungsprävention und eine inklusive, queer freundliche Haltung** sollen strukturell und nachhaltig in den Organisationen verankert werden.
- **Bestehende Leitbilder, Konzepte und Prozesse** sollen hinsichtlich Diversität und Antidiskriminierung überprüft und **weiterentwickelt** werden.
- Mitarbeitende sollen durch **Schulungen, Sensibilisierung und praxisnahe Instrumente** im Umgang mit Diskriminierung gestärkt werden.
- Das Thema soll **sowohl intern als auch extern sichtbar kommuniziert** werden und nicht vom Engagement einzelner Personen abhängen.
- Vorhandene **Melde-, Beratungs- und Unterstützungsstrukturen** sollen genutzt oder weiterentwickelt werden, um diskriminierende Vorfälle angemessen zu bearbeiten.
- **Bewohnende, Angehörige und Mitarbeitende** sollen über geeignete Kommunikationskanäle in den Prozess einbezogen werden.

Wichtigste Themen

- Teilweise bestehen bereits **verschiedene Grundlagen zur Diskriminierungsprävention**, jedoch gibt es Anpassungsbedarf in Leitbildern und Führungsgrundsätzen.
- Das **Ethikforum** in einem Heim wurde als zentrales Instrument zur Bearbeitung von Diskriminierungs- und Konfliktfällen hervorgehoben.
- Ein Heim plant bereits jetzt das Thema Diversität in **Eintrittsunterlagen, Informationsbroschüren, Stelleninseraten und internen Kommunikationskanälen** zu integrieren.
- Für die Kommunikation mit Bewohnenden fehlen teilweise noch **systematische Informationsangebote**; Flyer, Anschlagbretter und Hauszeitungen wurden als mögliche Kanäle diskutiert.

- Ein Heim berichtete von einer klaren organisatorischen Haltung gegen Diskriminierung sowie von **internen und externen Ansprechpersonen**.
- Als **zentrale Lernfelder** wurden **inklusive Sprache, Wissen über queere Lebensrealitäten**, Geschichte und Diskriminierungserfahrungen identifiziert.
- Es wurde diskutiert, auch Bewohnenden **gezielte Informations- und Bildungsangebote zu Queerness** anzubieten.
- Die mögliche Nutzung von **CIRS (Critical Incident Reporting System)** zur **Meldung diskriminierender Vorfälle** wurde intensiv diskutiert und grundsätzlich als sinnvoll erachtet.

Ideen für die Umsetzung konkreter Massnahmen

Im Rahmen jeder Fachgruppensitzung und auch der Projektgruppensitzungen dazwischen, werden stets auch Ideen für die konkrete Umsetzung diskutiert und eingebracht. Dabei zeichnet sich ab, dass Konsens besteht, dass es mit Schulungen allein nicht reichen wird, nachhaltige Veränderungen zu bewirken. Trotzdem wird der Idee von Schulungen eine hohe Bedeutung zugeschrieben und als eine Massnahme von allen beteiligten Pilotheimen gefordert. Im Grundsatz soll Queerness nicht als Sonderfall oder Problem dargestellt werden, sondern als selbstverständlicher Teil der Lebensrealität von Bewohnenden und Mitarbeitenden.

Der Stand der bisherigen Diskussion kann wie folgt zusammengefasst werden:

- **Schulungen** sollten niederschwellig, ressourcenschonend und alltagsnah gestaltet werden
- Als **Zielgruppen** werden Mitarbeitende der Pflege (aller Qualifikationsstufen), der Aktivierung/soziokulturellen Betreuung, der zentralen Dienste, wo diese Kontakte zu Bewohnenden und Angehörigen haben, sowie Personen mit Führungsverantwortung benannt (nicht abschliessend)
- Inhaltlich sollen Themen rund um **Gesprächsführung und Kommunikation, Biographiearbeit**, sowie der **Umgang mit Diskriminierung** und die **Reflexion von persönlichen Werten/Normen/Haltungen** aufgenommen werden
- Für Schulungen werden aufbereitete Materialien wie **Kurzporträts, Fallbeispiele oder kurze Filmsequenzen** als sinnvoll erachtet, da diese mehrfach eingesetzt werden können.
- Nachhaltige Veränderungen werden eher durch **wiederkehrende Reflexionsprozesse** als durch einmalige Schulungen erreicht.
- **Kurze Reflexionssequenzen** in bereits bestehenden Gefässen (**Teammeetings, Rapporte, Übergaben**) wurden als besonders praktikabel eingeschätzt.
- Entscheidend für den Erfolg solcher Formate ist eine klare **Unterstützung und Verankerung durch die Führungskräfte**.
- Diskutiert wurden zudem **spielerische und niedrigschwellige Lernformate** mit genügend Raum für Austausch und persönliche Reflexion.
- Als sinnvoll wurden auch **Debriefings nach konkreten Praxissituationen** betrachtet, um Unsicherheiten und Spannungen gemeinsam zu reflektieren.
- Vorgesprochen wurde ein **modular aufgebauter «Methoden- oder Schulungskoffer»**, aus welchem die Institutionen je nach Bedarf geeignete Bausteine auswählen können.
- Besonders wirksam erschien die **Begleitung schwieriger Situationen durch qualitätsverantwortliche Personen**, die gemeinsam mit den Beteiligten Lösungen erarbeiten und einen tragfähigen Konsens fördern.

4. Weiteres Vorgehen im AP3

Orientierung an den Meilensteinen

M3: Das zeitliche, methodische und inhaltliche Vorgehen in der Kompetenz- und Strukturentwicklung ist in allen Pilotheimen definiert.

In den nächsten Wochen werden die Fachgruppensitzungen in den verschiedenen Pilotheimen abgeschlossen. Im Anschluss daran werden ab Mitte September in Workshops und Arbeitsgruppen die Erkenntnisse verarbeitet und zu jeweils individuellen Massnahmenpaketen für die einzelnen Pilotheime geschnürt. Einzelne Terminplanungen für erste Schulungssequenzen wurden bereits aufgenommen, da dies die mittelfristige Einsatzplanung in den Pilotheimen erfordert.

M4: Der in M3 definierte Prozess der Kompetenz- und Strukturentwicklung ist in allen Institutionen durchlaufen.

Der Umsetzungsprozess zur Kompetenz- und Strukturentwicklung ist für das vierte Quartal 2026 und das erste Quartal 2027 vorgesehen, auch wenn natürlich Anteile des bisherigen partizipativen Prozesses in den Fachgruppensitzungen bereits dazu gezählt werden dürfen. Im weiteren Verlauf sind allfällige Schulungen, aber auch möglicherweise Anpassungen in Betriebsabläufen und/oder Dokumentationen, Kommunikation, Aussenaufttritt, usw. enthalten. Aufgrund der Ressourcenplanungen seitens der Pilotheime und des Projekt-Teams müssen wir damit rechnen, dass hier allenfalls Verzögerungen eintreffen. Das hat auch damit zu tun, dass das Entwickeln der verschiedenen, individuellen Inhalte/Produkte/Umsetzungsmassnahmen erst nach Abschluss der Fachgruppensitzungen konkretisiert werden kann und eine jeweils individuelle Abstimmung mit den einzelnen Institutionen gefragt und gefordert ist. Es gehört jedoch zu einem partizipativen Prozess, dass das Projekt-Team gemeinsam mit den beteiligten Institutionen das sinnvolle und mögliche an Massnahmen und im Vorgehen gemeinsam aushandeln. Gerade Aspekte, die über initiale Schulungen hinausgehen, benötigen voraussichtlich längere Zeit, da sie möglicherweise weitere Prozesse (wie z.B. Anpassungen von Leitbildern, Webseiten, Personalrichtlinien, Diskriminierungsrichtlinien usw.) in den Institutionen, die Entscheidungen von Geschäftsleitungen oder Verwaltungsräten, bedingen.

M5: In allen Institutionen ist definiert, wie die Nachhaltigkeit der Kompetenzentwicklung strukturell gesichert werden soll.

Dieser Aspekt wird bereits im Rahmen des ersten Meilensteins eine wichtige Rolle spielen und mit den beteiligten Pilotheimen abschliessend definiert werden müssen. Die Diskussionen dazu haben ebenfalls bereits innerhalb der Fachgruppensitzungen stattgefunden. Im Projekt sind bereits einige Möglichkeiten in den Grundlagen angelegt (z.B. der Einsatz von Botschafter*innen und das Vernetzen mit Mentor*innen), wie die Nachhaltigkeit gewährleistet werden kann, muss jedoch in jedem Betrieb einzeln definiert werden, bzw. bei den beiden Heimen der Domicil-Gruppe allenfalls auch übergeordnet. Ziel wäre hier, dass die Institutionen verbindliche Rahmenbedingungen schaffen, um dem Thema nicht nur jetzt, sondern auch in Zukunft adäquat Rechnung zu tragen.

Herausforderungen

Das AP3 ist eines der wichtigsten Arbeitspakete im Rahmen des Projektes queer key. Die Inhalte und Produkte, die hier entstehen und individualisiert für die Pilotheime erarbeitet und implementiert werden, bilden die Grundlage für die abschliessende Produkte-Entwicklung und deren Bereitstellung für breitere Kreise (AP5), welche das Projekt als Hauptziel verfolgt. Damit muss dem Erarbeiten der Inhalte und der Vorgehensweisen in den Pilotheimen mit grosser Sorgfalt begegnet werden. Gleichzeitig gilt es zu berücksichtigen, dass wir es mit den Pilotheimen mit sehr interessierten, engagierten und wahrscheinlich im Vergleich auch fortschrittlich organisierten Institutionen zu tun haben, was für die Adressat*innen der abschliessenden Produkte nicht vorausgesetzt werden kann.

Der ganze Prozess des AP3 ist sehr ressourcenintensiv und entsprechend herausfordernd in Bezug auf Planung und Koordination. Wir sind jedoch zuversichtlich, dass uns dieses Kunststück gelingen wird, da alle Beteiligten eine sehr hohe Motivation und Leistungsbereitschaft aufweisen.

Bern, 21. Juli 2026

Peter Wolfensberger

Verantwortlicher für das AP3 seitens der BFH