



Evaluierung der Pilotphase / Endbericht

Alles Clara

- die App, die Pflegen leichter macht

Dezember 2023

Liebe Alles Clara-Community,

das Jahr 2023 stand für Alles Clara im Zeichen eines Proof of Concept der datensicheren Online-Beratungs-App und der digitalen Entlastungs- und Pflegeberatung als Dienstleistung. Vor diesem Hintergrund untersuchten Univ. Prof. Mag. Dr. Hanna Mayer und ihr Team der Karl Landsteiner Universität die Wirkmechanismen von Alles Clara und gingen der Frage nach: **“Was funktioniert an Alles Clara für wen, unter welchen Umständen und wie?”**

In drei Phasen wurden eine initiale Wirktheorie aufgestellt, durch qualitative und quantitative Erhebungen überprüft und letztlich adaptiert und vereinfacht. Die Ergebnisse zeigen dabei **drei Kernmerkmale** von Alles Clara:

- Die **Stärkung von pflegenden Angehörigen**
- Die Entwicklung eines **Berufsstolzes in der Pflege**
- Die **zeitliche und geographische Breite** des Angebots **bei regionaler Tiefe**

Diese werden durch unterschiedliche **Wirkmechanismen** erreicht. Für **Ratsuchende** bietet Alles Clara die Möglichkeit, **ungesehen vom direkten Umfeld** (zB. Familie, Arbeitgeber) die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Dies ist u.a. durch hohe Anonymität, Datenschutz, Niederschwelligkeit und Usability möglich. Innerhalb einer Beratung stehen die Ratsuchenden allerdings im Fokus, werden **als Personen mit individuellen Bedürfnissen gesehen und personenzentriert beraten**. Letzteres umfasst z.B. die Wahrnehmung und Wertschätzung als pflegender Angehöriger, aber auch die Erarbeitung individueller Lösungen. Neben der fachlichen Kompetenzen der Berater:innen hat hier die geographische Breite als österreichweites Angebot mit seiner regionalen Verankerung hohe Bedeutung. So sind Ratsuchende nicht alleine und kommen mit Hilfe der Berater:innen **vom Problem zu nächsten Schritten**.

Berater:innen werden in Alles Clara ebenfalls **nicht direkt gesehen**. Sie arbeiten online, oft aus dem Home-Office, mit hoher Gestaltungsfreiheit und erfahren so bessere Vereinbarkeit mit familiären Verpflichtungen. Als Teil eines **virtuellen Teams** werden sie **als Personen gesehen** und **als Expert:innen anerkannt**. Darüber hinaus werden sie befähigt, sodass sie personenzentriert beraten können und sich damit **auf den Ratsuchenden und seine individuellen Bedürfnisse einlassen**, sowie **individuelle Lösungen suchen** können. Ihr Wirken aus der Ferne auf einzelne Menschen ist für sie direkt greifbar. Berater:innen in Alles Clara zeigen, was die Pflege kann und weiß, und bauen damit hohen Berufsstolz auf, der zur **Attraktivierung des Pflegeberufs** beiträgt.



In Hinblick auf die weitere Entwicklung von Alles Clara haben wir mit dieser Evaluierung und Wirkmechanismen sehr viel gelernt und sichtbar machen können. Es zeigen sich auch einige Felder, die sich als wichtige Säulen herauskristallisiert haben:

- Alles Clara hat **das Potenzial, pflegende Angehörige frühzeitig zu erreichen und solange wie möglich digital zu unterstützen und dort, wo nötig, gezielt an weiterführende Angebote zu verweisen**. Das Angebot erreicht sie am Mobiltelefon „in ihren eigenen vier Wänden“ und profitiert von **hohem Datenschutz, einfacher Usability und hoher Anonymität** – Kernbereiche, die jedenfalls weiter beibehalten werden müssen.
- Alles Clara hat das **Potential sich durch die Weiterverfolgung und Stärkung des Kooperationsmodells als niederschwellige, digitale Sozialdienstleistung zu etablieren**. Dafür sind insbes. die **Zusammenarbeit und Governance aller Sektoren und wichtigen Akteuren**, sowie die Beibehaltung der **geographischen (dh. österreichweiten) Breite** des Angebots und einer verstärkten **regionalen Verankerung** in allen Bundesländern wichtige Säulen.
- Hinsichtlich der Verbreitung und damit Inanspruchnahme des Angebots ist **Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg**. Dies zeigt sich in der aktuellen Zusammenarbeit mit Arbeitgebern, wird aber auch für eine Öffnung des Angebots eine große Herausforderung bleiben. **Alles Clara muss dort präsent sein, wo Menschen mit ihren Fragen und Sorgen bereits frühzeitig auffallen** und damit erreicht werden können.

Wir freuen uns sehr, den vorliegenden Endbericht der wissenschaftlichen Evaluierung von Alles Clara mit Ihnen teilen zu können. Er wird uns in den kommenden Monaten als Kompass der Weiterentwicklung dienen und soll Grundlage für eine kontinuierliche Evaluierung und damit Qualitätssicherung bilden. Gemeinsam mit Prof. Hanna Mayer und ihrem Team arbeiten wir an den nächsten Schritten dies auch zu realisieren.

Wir danken dem Sozialministerium herzlich für die Förderung der wissenschaftlichen Evaluierung und möchten Sie einladen, Teil von Alles Clara zu werden. Wir freuen uns über Kontaktaufnahme!

Herzliche Grüße

Boris Marte
CEO, ERSTE Stiftung

Eva Hötl
Leiterin Gesundheitszentrum, Erste Bank
Mitglied des Vorstands, ERSTE Stiftung

Nicole Traxler
Managing Director, Two Next GmbH

ALLES CLARA – Realist Evaluation (I)
(EvAllesClara I)

Endbericht

August 2022 – November 2023

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Projekttitel	Alles Clara - Realist Evaluation (I)
Projektlaufzeit	08/2022 – 11/2023
Auftraggeber	Alles Clara – Verein zur Entlastung pflegender Angehöriger Am Belvedere 1, 1100 Wien
Auftragnehmer	Fachbereich Pflegewissenschaft – Schwerpunkt Person -Centred Care Research, Department Allgemeine Gesundheitsstudien, Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften
Projektleitung	Univ.-Prof.in Mag.a Dr.in Hanna Mayer
Wissenschaftliche Planung und Mitarbeit	Theresa Clement, BSc, MSc Katharina Gabl, BScN, MSc,
Fördergeber	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien

Zitiervorschlag

Mayer, H., Clement, T. & Gabl, K. (2023). *ALLES CLARA – Realist Evaluation (I)* Unveröffentlichter Forschungsbericht. Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften, Fachbereich Pflegewissenschaft – Schwerpunkt Person-Centred Care Research.

Krems, November 2023

Inhalt

1.	Zusammenfassung.....	1
1.1	Ausgangslage und Hintergrund	1
1.2	Ziel.....	1
1.3	Methodische Vorgehensweise	2
1.4	Zentrale Ergebnisse	2
1.5	Empfehlungen.....	5
2.	Einleitung.....	6
3.	Hintergrund	6
4.	Was funktioniert für wen, unter welchen Umständen und warum?.....	8
5.	Phase 1: Entwicklung der initialen Programmtheorie.....	10
5.1	Methodisches Vorgehen.....	10
5.1.1	Entwicklung eines ersten Verständnisses des Programms.....	10
5.1.2	Konstruktion der Programmtheorie	11
5.2	Ergebnisse.....	12
5.2.1	Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen.....	13
5.2.2	Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen.....	14
5.2.3	Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen.....	17
5.3	Resümee.....	20
6.	Phase 2: Evaluation	22
6.1	Methodisches Vorgehen.....	22
6.1.1	Stichprobe / Voraussetzung zur Teilnahme.....	22
6.1.2	Methoden zur Datenerhebung.....	23
6.1.2.1	Quantitative Erhebungen	25
6.1.2.2	Qualitative Erhebungen.....	27
6.1.3	Methoden zur Auswertung der Daten	29
6.1.3.1	Quantitative Daten.....	29
6.1.3.2	Qualitative Daten.....	29
6.1.4	Ethik.....	29
6.2	Ergebnisse.....	29
6.2.1	Quantitativer Teil.....	30
6.2.1.1	Ratsuchende in Alles Clara.....	30

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

6.2.1.2	Berater:innen in Alles Clara.....	47
6.2.2	Qualitativer Studienteil.....	58
6.2.2.1	Erfahrungen der Berater:innen.....	58
6.2.2.2	Erfahrungen der Ratsuchenden	70
6.3	Resümee.....	78
7.	Phase 3: Revision der Programmtheorie	80
7.1	Methodisches Vorgehen.....	80
7.2	Ergebnisse.....	81
7.2.1	Rat suchen in Alles Clara	82
7.2.2	Rat geben in Alles Clara	85
8.	Diskussion	88
9.	Resümee und Empfehlungen	91
10.	Dissemination.....	94
10.1	Publikationen in Fachjournalen.....	94
10.2	Kongressbeiträge.....	94
11.	Literatur	95
	Anhänge	101

Abkürzungsverzeichnis

B	Berater.in
C	Kontext
CMOc	Kontext-Mechanismus-Outcome Konfiguration
M	Mechanismus
O	Outcome
RE	Realist Evaluation
S	Stakeholder
T	Teilnehmer:in
ToA	Theory of Action

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Projektphasen der Realist Evaluation angelehnt an Pawson & Tilley 2004	9
Abbildung 2: Programmtheorieentwicklung.....	12
Abbildung 3: Wirkmodell Alles Clara.....	21
Abbildung 4: Evaluationsplan.....	24
Abbildung 5: Altersgruppen Ratsuchende.....	31
Abbildung 6: Geschlecht Ratsuchende.....	31
Abbildung 7: Region Ratsuchende.....	32
Abbildung 8: Belastung.....	33
Abbildung 9: Verhältnis zur zu pflegenden Person.....	34
Abbildung 10: Involviert sein in die Pflege.....	35
Abbildung 11: Formelle Unterstützung.....	35
Abbildung 12: Benutzerfreundlichkeit.....	36
Abbildung 13: Ratsuchende in Alles Clara.....	37
Abbildung 14: Beratungen in Alles Clara.....	38
Abbildung 15: Zeit, bis Beratung in Anspruch genommen wird.....	38
Abbildung 16: Dauer Erstanfrage.....	39
Abbildung 17: Beratungseigenschaften nach Dauer der Beratung.....	40
Abbildung 18: Komplexität der Beratung.....	41
Abbildung 19: Art der Unterstützung.....	41
Abbildung 20: Form der Beratung.....	42
Abbildung 21: Themen der Beratung.....	43
Abbildung 22: Feedback nach Abschluss der Beratung.....	44
Abbildung 23: Vertrauensvolle Beziehung.....	45
Abbildung 24: Empowerment.....	46
Abbildung 25: Profession Berater:innen.....	47
Abbildung 26: Wie ging es dir mit dieser Beratung?.....	50

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Abbildung 27: Recherchezeit.....	51
Abbildung 28: Wie gut konntest du dem/der Ratsuchenden weiterhelfen?.....	51
Abbildung 29: Ich konnte meiner Rolle als Berater:in gerecht werden.....	53
Abbildung 30: Ich bin stolz auf meine Leistung.....	54
Abbildung 31: Ich konnte mich als Person einbringen	55
Abbildung 32: Selbstwirksamkeit.....	56
Abbildung 33: Berufszufriedenheit.....	57
Abbildung 34: Sinnhaftigkeit.....	57
Abbildung 35: Revidierte Programmtheorie Ratsuchende	84
Abbildung 36: Revidierte Programmtheorie Berater:innen	87

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich wohl fühlen".....	13
Tabelle 2: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "geringe Hemmschwelle"	13
Tabelle 3: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich angesprochen fühlen".....	14
Tabelle 4: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich sicher fühlen"	14
Tabelle 5: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich sicher fühlen"	14
Tabelle 6: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Anliegen verschriftlichen"	15
Tabelle 7: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Tipps, Informationen und Werkzeuge"	15
Tabelle 8: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Anerkennung".....	16
Tabelle 9: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "nicht gesehen werden"	16
Tabelle 10: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "einen Weg finden"	17
Tabelle 11: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Empowerment"	17
Tabelle 12: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "emotionale Themen ansprechen"	17
Tabelle 13: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "neues Berufsumfeld"	18

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Tabelle 14: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "gesundheitsförderliche Arbeitskultur"	18
Tabelle 15: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "Qualität des Tuns"	19
Tabelle 16: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "Sinnhaftigkeit der Tätigkeit"	19
Tabelle 17: Ein- und Ausschlusskriterien zur Teilnahme	23
Tabelle 18: Trackingdaten	30
Tabelle 19: Fragebögen 1 - 4.....	30
Tabelle 20: Downloadzahlen Alles Clara-App	30
Tabelle 21: sonstige Themen der Beratung.....	43
Tabelle 22: Qualifikation / Schwerpunkte Berater:innen	48
Tabelle 23: Angebote (alphabetisch geordnet).....	53
Tabelle 24: Die Wirkung von Alles Clara auf die Ratsuchenden: Mechanismus "nicht gesehen werden"	82
Tabelle 25: Die Wirkung von Alles Clara auf die Ratsuchenden: Mechanismus "gesehen werden"	83
Tabelle 26: Die Wirkung von Alles Clara auf die Ratsuchenden: Mechanismus "personenzentriert beraten werden".....	83
Tabelle 27: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "nicht gesehen werden"	85
Tabelle 28: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "gesehen werden und befähigt werden"	86
Tabelle 29: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "personenzentriert beraten".....	86
Tabelle 30: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "zeigen können, was Pflege ist und kann".....	86

1. Zusammenfassung

1.1 Ausgangslage und Hintergrund

In Österreich sind rund 950.000 Menschen in die Pflege und Betreuung von ihnen nahestehenden Personen involviert (Nagl-Cupal et al., 2018) und leisten damit einen wesentlichen Teil der Pflegearbeit (Rappold et al., 2021). Die Bedeutung der familiären Pflege wird in Zukunft aufgrund der demografischen Entwicklung zunehmen (BMASGK, 2019). Die Unterstützung dieser Gruppe ist daher weltweit ein Gesundheitsziel mit hoher Priorität (WHO, 2017; BMASGK, 2019). Um pflegende Angehörige erreichen zu können, müssen Angebote flexibel, niederschwellig und zugänglich sein (Nagl-Cupal et al., 2018), weshalb digitale Tools als vielversprechend und zukunftsweisend gelten (Rappold et al., 2021; WHO, 2017). Gleichzeitig gilt es, Unterstützungsangebote individuell an die Bedürfnisse der betroffenen Familien anzupassen (BMASGK, 2019).

Alles Clara ist eine neuartige Sozialdienstleistung in Österreich, die pflegende Angehörige via App mit professionellen Berater:innen aus den Bereichen Pflege und Psychologie verbindet und so flexible, niederschwellige und dennoch persönliche Beratung ermöglicht. Die Beratung wird von diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger:innen, Psychotherapeut:innen und klinischen- und Gesundheitspsycholog:innen durchgeführt, die speziell für die Online-Beratung geschult sind. Die Alles Clara-App fungiert als digitale Schnittstelle zwischen den beiden Nutzergruppen und knüpft durch die Berater:innen auch eng an weiterführende, bestehende Angebote an. Ziel ist es, den pflegenden Angehörigen Sicherheit und eine Stütze in ihrem Alltag zu bieten und frühzeitig auf bestehende, analoge Angebote verweisen zu können. Darüber hinaus wollen die Entwickler:innen von Alles Clara den in österreichischen Pflegeorganisationen beschäftigten Pflegekräften ein neues Tätigkeitsfeld bieten, das sich durch flexible Arbeitsbedingungen und klient:innenferne Arbeit auszeichnet. Seit Juli 2022 befindet sich Alles Clara in der Pilotphase. Um die Wirkung von Alles Clara aufzeigen und das Service weiterentwickeln und verbessern zu können, wurde es während dieser Pilotphase evaluiert.

1.2 Ziel

Ziel des Projekts *Alles Clara – Realist Evaluation (I) (EvAllesClara I)* war es, das umfassende und komplexe Programm theoriegeleitet zu evaluieren. Dabei sollte vor allem der Aspekt der Komplexität, der Alles Clara als Programm zugrunde liegt, berücksichtigt werden. Die Fragestellung, die für dieses Evaluationsprojekt herangezogen wurde, lehnt sich dabei an der Grundfrage der Realist Evaluation nach Pawson und Tilley (1997) an: Was funktioniert für wen, unter welchen Umständen und wie?

1.3 Methodische Vorgehensweise

Die Evaluation von Alles Clara folgt einem theoriebasierten Ansatz mit dem methodischen Design als Realist Evaluation. Die theoriebasierte Evaluation ermöglicht es uns, nicht nur zu verstehen, ob ein Programm funktioniert, sondern auch wie es funktioniert, da die Evaluierungsmaßnahmen mit einem vorherigen theoretischen Verständnis der Wirkungsweisen und -ketten in Einklang gebracht werden (Coryn et al., 2011; Funnell & Rogers, 2011). Die Realist Evaluation von Alles Clara ist multiperspektivisch und multimethodisch ausgerichtet und gliedert sich in drei Phasen.

Die erste Phase diente der Entwicklung einer initialen Programmtheorie. Es wurden Mechanismen identifiziert, durch die bestimmte Outcomes in bestimmten Kontexten erzielt werden können. Programmdokumente, Interviews mit Stakeholdern und Berater:innen wurden als Datenquellen herangezogen, um ein Verständnis für die intendierte Wirkung und Wirkungsweisen von Alles Clara zu entwickeln. Für die Theorieentwicklung wurden iterative Diskussionsrunden innerhalb des Forschungsteams durchgeführt.

Die zweite Phase dieser Untersuchung, die Prozess- und Outcomeevaluation, umfasste die Erprobung der initialen Theorie, einschließlich aller Feldbeobachtungen, die während der Pilotphase von Alles Clara durchgeführt wurden. Befragt wurden in diesem Rahmen ratsuchende, pflegende Angehörige und Berater:innen bei Alles Clara. Erhebungsmethoden, angelehnt an die zugrundeliegende initiale Programmtheorie, gliederten sich in Datentracking, Fragebogenerhebungen und Einzel- bzw. Fokusgruppeninterviews.

In der dritten und finalen Phase dieses Projekts wurden alle vorangegangenen Erkenntnisse aus Phase 1 und 2 zusammengefasst. So wurde die initiale Programmtheorie aus der Phase 1 mithilfe der empirischen Ergebnisse aus der Phase 2 adaptiert und revidiert. Die revidierte Programmtheorie gibt einen vertieften Einblick in die Wirkung von Alles Clara und dient so dazu, die übergeordnete Fragestellung dieses Evaluationsprojekts zu beantworten.

1.4 Zentrale Ergebnisse

Phase 1: Entwicklung der initialen Programmtheorie

Die initiale Programmtheorie bietet Einblicke in die Art und Weise, wie Alles Clara als komplexes Programm beabsichtigt, positive Ergebnisse für pflegende Angehörige und Berater:innen zu erzielen. Es wurden die Zusammenhänge zwischen Interventionen, Mechanismen und Outcomes skizziert, um die Logik des Programms aufzuzeigen.

Die Hauptzielgruppe sind Personen, die eine ihnen nahestehende Person pflegen. Alles Clara zielt darauf ab, pflegende Angehörige zu entlasten. Darüber hinaus haben wir Mechanismen identifiziert, die sich auf die Berater:innen auswirken, die bei Alles Clara tätig sind. Die initiale Programmtheorie von Alles Clara besteht daher aus drei Wirkungsebenen:

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

- (1) die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen
- (2) die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen
- (3) die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen

Auf diesen Ebenen haben wir verschiedene Mechanismen identifiziert, die zur Entlastung der pflegenden Angehörigen und zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Alles Clara-Berater:innen führen können.

Pflegende Angehörige erfahren Entlastung durch Anregung zur Reflexion, Entwicklung eines Bewusstseins für ihre Situation, Wertschätzung und den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den Berater:innen. Sie profitieren dabei besonders von der geringen Hemmschwelle zur Registrierung in der App, einem hohen Sicherheitsgefühl, der jederzeitigen Möglichkeit zur Inanspruchnahme einer zeitlich und örtlich unabhängigen, schnellen, einfachen und „unsichtbaren“ Beratung. In der Beratung wird ein Fokus auf sie als Angehörige mit ihren persönlichen Bedürfnissen, Ängsten und Sorgen gelegt. Für die Berater:innen bietet Alles Clara ein neues berufliches Umfeld, das durch eine gesundheitsförderliche Kultur gekennzeichnet ist. Berater:innen können sich auf die ratsuchenden Personen und ihre Bedürfnisse einlassen, führen professionelle und individuelle Beratung durch indem sie ihr Wissen, Zeit und Haltung einbringen. So können sie den Ratsuchenden Entlastung, Information und Orientierung zu bieten. Die Qualität ihres Tuns und die Sinnhaftigkeit ihres Handelns erkennen zu können wirkt sich auf die Arbeitszufriedenheit der Berater:innen aus. So kann die Online-Beratung in Alles Clara auch einen Beitrag zur Attraktivierung von Berufsfeldern leisten. Die Wirkmechanismen aus der initialen Programmtheorie lassen sich in einem Spannungsfeld zwischen zwei diametralen Phänomenen anordnen, deren gemeinsames Auftreten das Besondere der Intervention darstellt. So werden die Personen in Alles Clara gleichzeitig gesehen und nicht gesehen.

Phase 2: Evaluation

Im Rahmen der zweiten Phase der Realist Evaluation wurden auf Basis der in Phase 1 entwickelten, initialen Programmtheorie Feldbeobachtungen durchgeführt. So konnte dargelegt werden, wer die Nutzer:innen von Alles Clara sind, wie diese das digitale Angebot verwenden und welche Erfahrungen sie dabei machen. Die Hypothesen aus der initialen Programmtheorie bestätigen sich zu großen Teilen deutlich in den empirischen Ergebnissen.

Die Eigenschaften der befragten Ratsuchenden decken sich hinsichtlich der Demographie, und vor allem wenn es um die Beschreibung der Pflegesituation geht, mit den Beschreibungen dieser Population laut Nagl-Cupal et al. (2018). Die Nutzer:innen von Alles Clara sind also, wie erwartet, eine heterogene Gruppe. Die Personen befinden sich in ganz unterschiedlichen (Pflege-)Situationen und richten sich dementsprechend auch mit diversen Anliegen an Alles Clara. Somit zeichnen sich auch die Beratungen in Alles Clara durch Individualität aus. 40% der Beratungen dienen, nach Abschätzung durch die Berater:innen, primär der Vermittlung von Wissen. Hier werden den Ratsuchenden Informationen zu Unterstützungsangeboten,

Alles Clara – Realist Evaluation Endbericht

der Alltagsgestaltung, finanziellen und rechtlichen Themen, sowie Fachinformationen vermittelt. Weitere 10% der Beratungen dienen vorwiegend der emotionalen Begleitung. In 40% der Beratungen werden die pflegenden Angehörigen sowohl durch die Vermittlung von Wissen, als auch die emotionale Begleitung durch die Berater:innen gestärkt. Die Themen der Beratung umfassen unter anderem Pflege bei demenziellen Veränderungen, Palliativpflege, körperliche, psychische oder kognitive Beeinträchtigungen der Gepflegten, psychoonkologische Beratung, Trauerbegleitung, uvm.. In 35% der Beratungen wurde auf spezifische Angebote verwiesen, wie z.B. Arbeiterkammer, Erwachsenenvertretung, mobile Pflege, Krisenintervention, Kurzzeitpflege, Selbsthilfegruppen, Schuldnerberatung oder Volksanwaltschaft. In 98% der Fälle konnten die Anfragen vollständig über den asynchronen Chat behandelt werden, in 2% kam es zu einem Kanalwechsel. Ein Teil dieser Beratungen wurde telefonisch durchgeführt.

Die Ratsuchenden nahmen die Beratung in Alles Clara, insbesondere durch die asynchrone Kommunikation, als entschleunigend wahr. Dies, sowie die Möglichkeit, die Beratung anonym und ungesehen durch andere Personen in Anspruch nehmen zu können ist für sie von besonderer Bedeutung, sodass sie sich mit sensiblen Themen und Fragen an Alles Clara wenden. Die pflegenden Angehörigen schätzen zudem die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit des Angebots, sowie dessen thematische und geographische Breite. Ein weiteres bedeutsames Charakteristikum von Alles Clara ist für die Ratsuchenden die Professionalität der Berater:innen und ihr fundiertes Fach- und Erfahrungswissen, das ihnen in der digitalen Begleitung zuteilwird. So bekamen die Ratsuchenden Antworten auf ihre Fragen und fühlten sich nach der Beratung ihrer Situation wieder gewachsen.

In Bezug auf die Arbeits- und Berufszufriedenheit der Berater:innen zeigt sich die Tätigkeit in der Online-Beratung bei Alles Clara als ein vielfältiges Arbeitsfeld, in dem vor allem diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen neue Chancen und Möglichkeiten erkennen. Sie profitieren von den Gestaltungsmöglichkeiten und Freiheiten, die mit einer gewissen Flexibilität im Arbeitsplan, der Möglichkeit für Home-Office, der körperlichen Entlastung durch klient:innenferne Tätigkeit und Arbeiten außerhalb des Schichtmodells einhergehen. Ein hohes Maß an Fachkenntnissen, die Fortbildung zur Online-Beratung und die Entwicklung digitaler und Selbstmanagement-Kompetenzen werden sowohl als Grundqualifikation beschrieben, gleichzeitig aber auch als Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung. Maßgeblich zu diesen Entwicklungsmöglichkeiten trägt vor allem das Arbeitsumfeld bei Alles Clara bei, die Zusammenarbeit im Team und die Arbeitskultur.

Phase 3: Revision der Programmtheorie

Die Revision der initialen Programmtheorie ist das Resultat der Zusammenführung der Ergebnisse der Outcome- und Prozessevaluation mit den ursprünglichen Wirkannahmen aus der Phase 1. Die Ergebnisse bieten einen verdichteten und zugleich tieferen, spezifischeren Einblick in die zugrundeliegenden Mechanismen zur Wirkungsentfaltung von Alles Clara.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Die Annahmen zur Wirkung auf ratsuchende pflegende Angehörige, wie sie in der initialen Programmtheorie dargelegt wurden, haben sich im Rahmen der Evaluation zu großen Teilen bestätigt. In der revidierten Programmtheorie zeichnen sich drei wesentliche Mechanismen - *nicht gesehen werden, gesehen werden* und *personenzentriert beraten werden* - ab, die es ermöglichen, ratsuchende, pflegende Angehörige zu stärken. Auch die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen hat sich im Rahmen der Evaluation deutlich bestätigt. Auf Grundlage der Ergebnisse der Phase 2 konnte auch hier das Verständnis für die Wirkmechanismen, die zu Arbeits- und Berufsstolz führen, vertieft werden. Berater:innen werden *nicht gesehen, gesehen, befähigt, beraten personenzentriert* und können letztlich *zeigen, was Pflege ist und kann*.

Die übergreifenden Phänomene "gesehen werden" und "nicht gesehen werden" sind von zentraler Bedeutung für die Wirkung von Alles Clara. Während das "Nicht gesehen werden" ein wesentliches Merkmal digitaler Dienstleistungen ist, sind Aspekte des "Gesehenwerdens" vielleicht weniger offensichtlich und weniger zu erwarten. Ein zentraler Wirkmechanismus des digitalen Angebots liegt darin, Menschen, die Pflege leisten, sichtbar zu machen. Dabei wird die Person ins Zentrum gestellt. Dies führt auf Seiten der ratsuchenden, pflegenden Angehörigen dazu, dass sie im digitalen Raum eine vertrauensvolle Beziehung zu den Berater:innen aufbauen und so eine personenzentrierte Beratung stattfinden kann. Die Ratsuchenden fühlen sich nicht mehr allein mit ihrer Situation, kommen mithilfe der Berater:innen vom Problem zu nächsten Schritten und gehen gestärkt aus der Beratung. Die Berater:innen werden zur personenzentrierten Beratung befähigt und können so die Qualität ihres Tuns erkennen, aus der Ferne wirksam werden und einen Sinn in ihrem Handeln sehen. Sie können zeigen, was Pflege ist und kann und so Arbeits- und Berufsstolz entwickeln.

1.5 Empfehlungen

Die Realist Evaluation von Alles Clara diente dazu, aufzuzeigen, was an Alles Clara für wen, unter welchen Umständen und wie wirkt. Auf den Ergebnissen aufbauend lassen sich folgende Empfehlungen zur Implementierung und weiterführenden Entwicklung des Angebots ableiten:

- (1) Österreichweite Vernetzung und regionale Verankerung des Angebots weiter fördern
- (2) Direkte Kommunikation von Alles Clara stärken
- (3) Zusammenarbeit mit Arbeitgebern stärken
- (4) Professionalität der Berater:innen weiter sicherstellen
- (5) Persönliche und fachliche Entwicklung der Berater:innen weiter fördern
- (6) Vernetzung der Berater:innen als unsichtbares Team fördern
- (7) Personenzentrierung als Kompass in der Weiterentwicklung von Alles Clara – als digitales Tool und als Beratungsstelle zur Stärkung pflegender Angehöriger - beibehalten

2. Einleitung

Alles Clara ist eine neuartige Sozialdienstleistung in Österreich, die darauf abzielt, pflegende Angehörige zu unterstützen. Alles Clara verbindet pflegende Angehörige mit professionellen Berater:innen in den virtuellen Beratungsräumen eines datensicheren Online-Beratungstools, der Alles Clara-App. Das digitale Service ermöglicht so professionelle, niederschwellige, flexible und persönliche Beratung zeitlich und örtlich unabhängig, am Smartphone. In Alles Clara wird hauptsächlich schriftbasiert, in Form eines asynchronen Chats, kommuniziert. Zusätzlich wird auch Telefonberatung, zukünftig auch Video-Beratung, in der App angeboten. Endet eine Beratung in Alles Clara, so wird der digitale Beratungsraum geschlossen und archiviert. So haben die pflegenden Angehörigen die Möglichkeit, zu jeder Zeit noch einmal nachzulesen. Die Beratung wird von diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger:innen, Psychotherapeut:innen, klinischen- und Gesundheitspsycholog:innen durchgeführt, die speziell für die Online-Beratung geschult sind. Die Themen der Beratung sind nicht vorgegeben, sondern orientieren sich an den Anliegen der ratsuchenden Personen, unabhängig von der Pflegesituation, in der sie sich befinden. Die Alles Clara-App funktioniert als digitale Schnittstelle zwischen den beiden Nutzergruppen und knüpft durch die Berater:innen auch eng an weiterführende, bestehende Angebote an.

Ziel ist es, den pflegenden Angehörigen Sicherheit und eine Stütze in ihrem Alltag zu bieten und frühzeitig auf bestehende, analoge Angebote verweisen zu können. Darüber hinaus wollen die Entwickler:innen von Alles Clara den in österreichischen Pflegeorganisationen tätigen Pflegekräften ein neues Tätigkeitsfeld bieten, das sich durch flexible Arbeitsbedingungen und eine klient:innenferne Tätigkeit auszeichnet. Seit Juli 2022 befindet sich Alles Clara in der Pilotphase. Das Service steht seither Angestellten kooperierender österreichischer Arbeitgeber kostenlos zur Verfügung. Dies ermöglicht einen einfachen Zugang zu einer heterogenen Nutzergruppe. Um die Wirkung von Alles Clara aufzeigen und das Service weiterentwickeln und verbessern zu können, wird es während der Pilotphase evaluiert.

3. Hintergrund

In Österreich bezogen im Jahr 2022 im Schnitt 468.942 Menschen Pflegegeld (Statistik Austria, 2023). Wird eine Person pflegebedürftig, dient auch heute noch die eigene Familie als erster und potenziell auch langfristiger, informeller Pflegedienstleister. In Österreich können drei Viertel aller Menschen, die Unterstützung oder Pflege benötigen, diese bei Bedarf in der Familie oder von anderen ihnen nahestehenden Personen erhalten (Nagl-Cupal et al., 2018). Etwa ein Drittel der europäischen Bevölkerung leistete 2017 familiäre Pflege (Verbakel et al., 2017). In Österreich waren 2018 etwa 10 Prozent der Menschen in die Pflege und Betreuung einer ihnen nahestehenden Person involviert und fast 80% dieser nahmen dabei keinerlei professionelle Hilfe in Anspruch (Nagl-Cupal et al., 2018). „Dies macht Angehörigenpflege zum

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

weitaus größten ‚Pflegedienst der Nation‘, ohne den die Betreuung von pflegebedürftigen Menschen zu Hause nicht möglich wäre“ (ebd. S. 16).

Die Pflege durch Angehörige gilt somit als eine Hauptsäule pflegerischer Versorgung, die ein Leben zuhause möglichst lange sichert und so auch maßgeblich zum Erhalt der Lebensqualität des pflegebedürftigen Menschen beiträgt (Kieninger et al., 2019). Durch die starke soziale Komponente, Emotionalität und Gegenseitigkeit stellt die Sorgearbeit durch Angehörige eine besondere Art der Versorgung dar. So hat die Angehörigenpflege sowohl innerfamiliär als auch gesellschaftlich einen enormen Stellenwert (Nagl-Cupal et al., 2018). Die Zahl der pflegebedürftigen Personen wird zudem durch die demographische Entwicklung in Zukunft steigen, und mit ihr auch die Bedeutung der informellen Pflege durch ihre Angehörigen. Aus diesem Grund wurde die Stärkung und Unterstützung dieser Personen weltweit als Gesundheitsziel mit hoher Priorität festgesetzt (Rappold et al., 2021; Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz [BMASGK], 2019; World Health Organization [WHO], 2017).

In den letzten Jahrzehnten hat die familiäre Pflege nicht nur im öffentlichen, sondern auch im wissenschaftlichen Diskurs stark an Aufmerksamkeit gewonnen. So wurde aufgezeigt, dass die Pflegetätigkeit bei entsprechender Unterstützung auch positive Auswirkungen auf die Angehörigen haben kann (Kieninger et al., 2019; Nagl-Cupal et al., 2018). 2018 fühlten sich allerdings fast die Hälfte der Menschen, die in Österreich familiäre Pflege leisteten, stark durch diese belastet und mehr als ein Drittel gab an, gesundheitlich unter der Pflegetätigkeit zu leiden (BMASGK, 2019; Nagl-Cupal et al., 2018). Die Pflege in der Familie wird immer noch zu 73% durch Frauen erbracht. Im Durchschnitt sind die Personen, die ihre Angehörigen pflegen, knapp über 60 Jahre alt. Die Altersgruppe zwischen 51 und 60 Jahren war in der Angehörigenbefragung von 2018 mit 29% am stärksten vertreten. 2018 waren 31% der Menschen, die im häuslichen Setting informelle Pflege leisteten, erwerbstätig, wobei 16% Vollzeit, 15% Teilzeit beschäftigt waren (Nagl-Cupal et al., 2018). Aus dem Endbericht zur Situation pflegender Angehöriger von Pochobradsky et al. (2005) geht hervor, dass 30% der Menschen mit Pflegeverantwortung einem bezahlten Beruf nachgingen, was seit 1997 einer Steigerung von 7% entspricht. 28% der Personen, die 2018 eine ihnen nahestehende Person zuhause pflegten, gaben an, die eigene Berufstätigkeit zugunsten der Pflege aufgegeben oder eingeschränkt zu haben (Nagl-Cupal et al., 2018).

Um pflegende Angehörige erreichen zu können, braucht es niederschwellige, flexible und zugängliche Unterstützungsangebote, die individuell an die Bedürfnisse der betroffenen Familien angepasst sind (BMASGK, 2019). Die WHO (2017) schlägt unter anderem die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien für die Unterstützung informell Pflegender vor. Obwohl digitale Lösungen in der formellen Pflege mittlerweile zunehmend Anwendung finden, werden diese im Bereich der familiären Pflege noch weniger berücksichtigt, wobei auch hier ein hohes Potenzial zur Entlastung erwartet wird (Rappold et al., 2021; Renyi et al.,

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

2017). Vor allem durch niederschwellige und bedürfnisorientierte Ausrichtung können digitale Angebote einen großen Nutzen bringen (Mainz & Zündel, 2017).

4. Was funktioniert für wen, unter welchen Umständen und warum?

Ziel dieser Studie war die wissenschaftliche Evaluation von Alles Clara im Rahmen der Pilotphase. Die Herausforderung bei der Evaluation eines solchen Angebots liegt in seiner Komplexität. Komplexe Interventionen bestehen aus mehreren Einzelkomponenten, die in einem bestimmten Kontext entweder unabhängig oder voneinander abhängig wirken (Campbell et al., 2007). Bislang ist nur unzureichend bekannt, wie App-basierte Beratungs- und Unterstützungsdienste wie Alles Clara funktionieren, da sich die üblichen Evaluierungsmaßnahmen für eHealth-Interventionen in erster Linie auf die Benutzerfreundlichkeit und die Akzeptanz der Technologie konzentrieren, die Wirksamkeit und die Auswirkungen jedoch oft nicht erfassen (Newman et al., 2019). Ruggiano et al. (2019) empfehlen, sich bei der Entwicklung von mobilen Anwendungen auf konzeptionelle Modelle zu stützen. Sala-Gonzales et al. (2021) beschreiben die Notwendigkeit, "Schlüsselemente" der Interventionen aufzudecken, um eHealth-Dienste evaluieren zu können.

Die Einbettung einer Intervention in einen konzeptionellen und umfassenden theoretischen Rahmen wird in der Pflege- und Gesundheitsinterventionsforschung zunehmend angewandt und diskutiert (Wallner et al., 2023). Dies kann die operativen Verfahren informieren (Corry et al., 2013) und die Möglichkeit bieten, die tatsächliche Wirkung von Alles Clara in ihrer Komplexität zu erfassen und zu überprüfen. Daher haben wir den theoriebasierten Evaluierungsansatz der Realist Evaluation (RE) angewandt. Die theoriebasierte Evaluation ermöglicht es uns, nicht nur zu verstehen, ob ein Programm funktioniert, sondern auch wie es funktioniert, da die Evaluierungsmaßnahmen mit einem vorherigen theoretischen Verständnis der Wirkungsweisen und -ketten in Einklang gebracht werden (Coryn et al., 2011; Funnell & Rogers, 2011). Dabei steht weniger die Frage „Was funktioniert?“ oder „Funktioniert dieses Programm?“ im Vordergrund, sondern vielmehr: „Was funktioniert für wen, unter welchen Umständen und wie?“ (Pawson & Tilley 2004).

Die Ergebnisse der Realist Evaluation geben Aufschluss darüber, welche (kontextuellen) Voraussetzungen es braucht, damit Alles Clara wirken kann. Es wird möglich, Aussagen über die Implementierungsplanung, Zielgruppen und das Implementierungssetting zu treffen und dabei wirksame und hinderliche Aspekte offenzulegen (Pawson & Tilley 2004). Auf Grundlage der Erklärung der Wirkzusammenhänge, in dessen Rahmen auch implizite, unerwartete Zusammenhänge ersichtlich werden können, kann auch das eigentliche Programm bewertet, weiterentwickelt und adaptiert werden. Die Evaluation von Alles Clara wurde entsprechend der zugrundeliegenden Methode der Realist Evaluation multiperspektivisch und multimethodisch ausgerichtet und gliederte sich in drei Phasen (vgl. Abb. 1).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

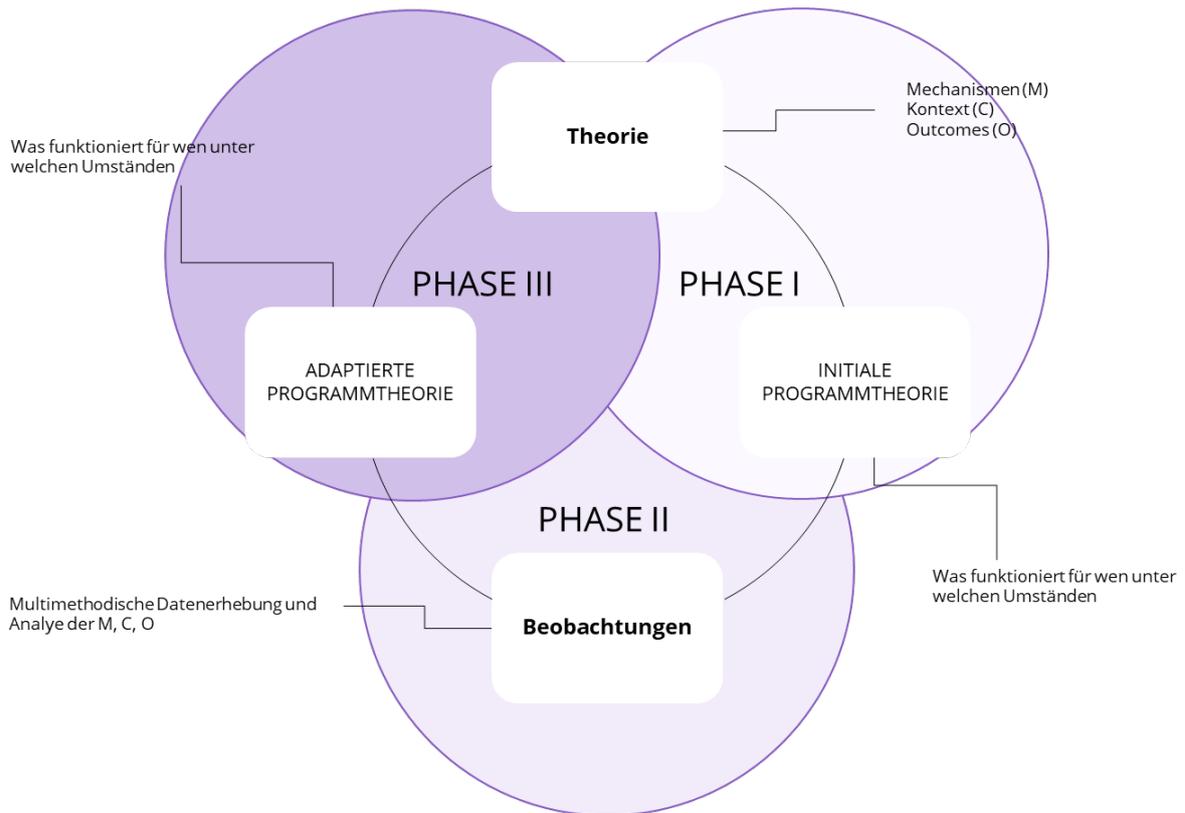


Abbildung 1: Projektphasen der Realist Evaluation angelehnt an Pawson & Tilley 2004

- (1) In der ersten Phase wurde eine initiale Programmtheorie von Alles Clara entwickelt, die aufzeigt, was, für wen, in welcher Hinsicht und wie an Alles Clara zur Wirkung führen kann.
- (2) Auf Basis dieser Ausarbeitung wurden in der zweiten Phase zielgerichtet Daten zur Prozess- und Outcomeevaluation von Alles Clara erhoben.
- (3) In der dritten und finalen Phase des Projekts wurden die Ergebnisse der Phase 2 herangezogen, um die initiale Programmtheorie zu adaptieren und so die Frage zu beantworten, was an Alles Clara, für wen, in welcher Hinsicht und wie wirkt.

5. Phase 1: Entwicklung der initialen Programmtheorie

Die Realist Evaluation ist ein Ansatz zur theoriebasierten Evaluation und basiert auf der Wissenschaftsphilosophie des Realismus (Wong et al., 2016). Die theoriebasierte Evaluation ermöglicht es uns, nicht nur zu verstehen, ob ein Programm funktioniert, sondern auch wie es funktioniert, indem wir den Weg von einer Intervention zur Veränderung theoretisieren und modellieren (Coryn et al., 2011; Funnell & Rogers, 2011). Der Kern einer theoriebasierten Evaluation ist die Annahme eines logischen Modells, wie eine Intervention zu einer Kette von Zwischenoutcomes und schließlich zu den beabsichtigten Outcomes führt (Funnell & Rogers, 2011). Durch die Intervention werden spezifische "Mechanismen" [M] in einem bestimmten "Kontext" [C] aktiviert, die zu beabsichtigten und unbeabsichtigten "Outcomes" [O] führen (Teeling et al., 2022). Die zugrunde liegenden Ursache-Wirkungs-Beziehungen werden als „Kontext-Mechanismus-Outcome-Konfigurationen" [CMOC] formuliert. Die Entwicklung einer initialen Programmtheorie war der erste Schritt zur Identifizierung dieser Mechanismen, durch die Alles Clara bestimmte Outcomes in bestimmten Kontexten hervorruft (Mukumbang et al., 2018). Die erste Phase dieser Untersuchung zielte also darauf ab, Theorien zu den Mechanismen zu ermitteln, durch die Alles Clara wirkt. Diese Theorien wurden in einer initialen Programmtheorie zusammengefasst, welche die Grundlage für die Planung der Prozess- und Outcomeevaluation bildete. Die Phase 1 wurde im Oktober 2022 abgeschlossen.

5.1 Methodisches Vorgehen

Für die Entwicklung der initialen Programmtheorie von Alles Clara stützten wir uns auf drei Datenquellen, um verschiedene Perspektiven einbeziehen zu können. Dazu gehörten interne Programmdokumente, leitfadengestützte Einzelinterviews mit Stakeholdern [S] und Berater:innen von Alles Clara [B], die dazu dienten, in einem iterativen Prozess schrittweise ein vorläufiges Verständnis über die intendierte Wirkung von Alles Clara zu entwickeln. Dieses vorläufige Verständnis bildete die Grundlage für den Prozess der Theorieentwicklung (vgl. Abb. 2).

5.1.1 Entwicklung eines ersten Verständnisses des Programms

Ziel der Dokumentenanalyse war es, über den Entwicklungsprozess, die Projektziele und -prinzipien Rückschlüsse auf die theoretische Einbettung des Programms zu ziehen. Wir analysierten interne Programmdokumente wie z.B. Unterlagen zur Projektplanung und Schulungsunterlagen der Berater:innen, die es ermöglichten, ein erstes Verständnis über Alles Clara zu entwickeln. Darüber hinaus dienten die aus den Dokumenten gewonnenen Informationen als Anhaltspunkt für die Aspekte, die in den Stakeholder Interviews näher untersucht werden sollten. Anschließend führten wir eine explorative qualitative Studie zu den Annahmen und Perspektiven relevanter Stakeholder und schlussendlich der Berater:innen durch. Es wurden neun leitfadengestützte Einzelinterviews mit Personen geführt, die aktiv an der Entwicklung von Alles Clara beteiligt waren (z.B. Entwickler:innen, Projektpartner:innen). Die

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Grundlage für die folgenden Berater:innen-Interviews bildeten Annahmen, die aus den Programmdokumenten und den Interviews mit den Stakeholdern abgeleitet wurden. Wir befragten fünf Berater:innen von Alles Clara, die Expert:innen aus den Bereichen Pflege und Psychologie sind und über langjährige, einschlägige Berufserfahrung verfügen. Die Interviews konzentrierten sich auf ihr Rollenverständnis in Alles Clara, ihre Erfahrungen in der Beratung und ihre Erwartungen hinsichtlich der Auswirkungen des Programms.

Das initiale Kodieren zur ersten Auswertung der Daten folgte einem induktiven Ansatz, noch losgelöst von dem der Realist Evaluation zugrundeliegenden Rahmen der Kontext-Mechanismus-Outcome-Struktur. Vielmehr ging es in der ersten Strukturierung der Codes, im Sinne einer thematischen Analyse (angelehnt an Pope et al., 2000), um ein Familiarisieren mit den Daten und um eine erste thematische Indexierung von Schlüsselbegriffen. Erst im nächsten Schritt ordneten wir die Codes zu Erklärungen, wie Ergebnismuster durch Mechanismen und Kontexte geformt werden. Dies ermöglichte die Entwicklung eines tieferen vorläufigen Verständnisses von Alles Clara und seiner Wirkungsweisen.

5.1.2 Konstruktion der Programmtheorie

Als wesentlicher Teil des Prozesses der Theorieentwicklung und zur abschließenden Beantwortung der zugrundeliegenden Frage "Was funktioniert für wen, unter welchen Umständen, auf welche Weise und wie?" führten wir iterative Diskussionsrunden innerhalb des Forschungsteams durch. Vor der Formulierung der CMOcs haben wir die kontextuellen Umstände strukturiert expliziert. Dazu berücksichtigten wir die Kategorien der Theory of Action [ToA] nach Chens (2014) Programmtheorie für die Datenanalyse, die sich an einem Interventionsprotokoll einer komplexen Intervention orientieren. Wir analysierten und abstrahierten die Aussagen der Berater:innen zu ihren Handlungen und Vorgehensweisen mit Hilfe eines Gedankenexperiments (Jaccard & Jacoby, 2020), um die Kernintervention von Alles Clara zu identifizieren. In einem iterativen Prozess der kritischen Reflexion und Diskussion, der von retroduktivem Denken (Jagosh, 2020) geleitet wurde, entwickelten wir ein logisches Modell, eine erste Programmtheorie, die sich auf die Heuristik der CMOcs stützt. Dabei dienten uns die Fragen zur Erstellung von CMOcs (Rameses II Project, 2017) als Leitfaden. Auf der Grundlage der identifizierten Ergebnisse deckten wir Mechanismen und kausale Zusammenhänge auf. Wir strukturierten Annahmen über Ursachen und Wirkmechanismen mit Hilfe einer grafischen Darstellung und formulierten CMOcs, um die Ergebnisse als überprüfbare Hypothesen zu explizieren.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

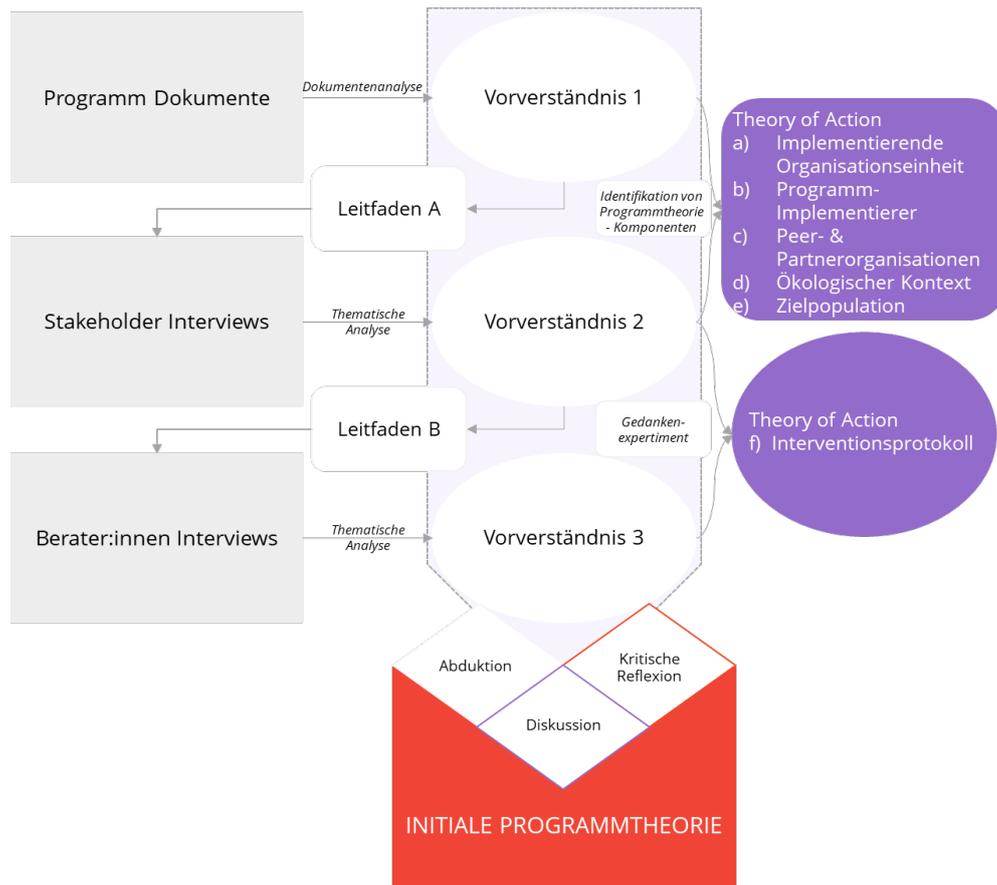


Abbildung 2: Programmtheorieentwicklung

5.2 Ergebnisse

Die initiale Programmtheorie zeigt die intendierten Outcomes von Alles Clara auf und offenbart die Mechanismen und den Kontext, die zur Wirkung führen können. Die Theorie besteht aus mehreren CMOcs.

Die Hauptzielgruppe sind Personen, die eine ihnen nahestehende Person pflegen. Alles Clara zielt darauf ab, pflegende Angehörige zu entlasten. Darüber hinaus haben wir Mechanismen identifiziert, die sich auf die Berater:innen auswirken, die bei Alles Clara tätig sind. Die initiale Programmtheorie von Alles Clara besteht daher aus drei Wirkungsebenen:

- (1) die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen
- (2) die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen
- (3) die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen

Auf diesen Ebenen haben wir verschiedene Mechanismen identifiziert, die zur Entlastung der pflegenden Angehörigen und zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Alles Clara-Berater:innen führen können.

5.2.1 Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen

Es konnten unterschiedliche Mechanismen identifiziert werden, die dazu führen, dass sich pflegende Angehörige in der Alles Clara-App registrieren und sie als ständigen Begleiter in der Hosentasche haben. Die Anwendung weist verschiedene Charakteristika auf, die darauf abzielen, ein „gutes Gefühl zu vermitteln“ (S02). So sind das Design, die Sprache und die Farbgestaltung auf die Zielgruppe abgestimmt. „Geschriebene Sprache in Alles Clara soll Gefühle vermitteln“ (S03); „Emotionen vermitteln durch die optische Gestaltung der App“ (S03). Die Funktionalität der App orientiert sich stark an herkömmlichen Messengern (zB. WhatsApp, Signal) und ist den pflegenden Angehörigen somit vertraut. Dies führt dazu, dass sich die Ratsuchenden in der App registrieren, weil sie sich von Beginn an wohl fühlen (vgl. Tab. 1).

Tabelle 1: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich wohl fühlen"

(1) Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen a) <i>Mechanismus „sich wohl fühlen“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn das Design, die Sprache, die Farbgestaltung und die Funktionalität in der Alles Clara App auf die Zielgruppe abgestimmt sind (C) , dann registrieren sich Ratsuchende in der App (O) , weil sie sich wohl fühlen (M) .

Die vertraute Funktionalität führt zudem auch dazu, dass die Hemmschwelle der pflegenden Angehörigen geringer ist, sich in der Alles Clara-App zu registrieren (vgl. Tab. 2). „Ich denke, was Alles Clara unterscheidet, ist aus meiner Sicht, dass es so einfach ist“ (B04). Auch die Barrierefreiheit und „Niederschwelligkeit“ (S03) des digitalen Angebots sind Mechanismen, die zu dieser Wirkung führen können. Zudem ist die Alles Clara-App ein „kostenfreies Angebot (S03)“, das zeitlich und örtlich unabhängig für pflegende Angehörige verfügbar ist. „Also sie müssen jetzt nicht einreisen und zu mir in die Praxis kommen. Also das geht wahrscheinlich auch - ist ja eine App – in der U-Bahn oder wenn man gerade Zeit hat, weil der zu pflegende Angehörige gerade schläft“ (B02).

Tabelle 2: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "geringe Hemmschwelle"

(1) Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen b) <i>Mechanismus „geringe Hemmschwelle“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn die App eine vertraute Funktionalität aufweist, barrierefrei und niederschwellig, kostenlos, orts- und zeitunabhängig zugänglich ist (C) , dann registrieren sich Ratsuchende in der App (O) , weil sie eine geringe Hemmschwelle haben (M) .

Ein weiterer Mechanismus, der dazu führt, dass sich die pflegenden Angehörigen in der Alles Clara-App registrieren, ist, dass sie sich angesprochen fühlen (vgl. Tab. 3). Hierfür nutzt Alles Clara eine nicht-zielgruppenspezifische Ansprache, die auch Personen adressieren soll, welche sich (noch) nicht als pflegende Angehörige identifizieren. Alles Clara kann „die Leute erreichen, die sich noch gar nicht unbedingt im Klaren sind, dass sie pflegende Angehörige sind“ (S03). So wird in Alles Clara nicht von pflegenden Angehörigen, sondern von Ratsuchenden gesprochen. In Alles Clara bekommen die Personen kein Label.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Tabelle 3: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich angesprochen fühlen"

(1) Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen c) Mechanismus „sich angesprochen fühlen“
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn die Ratsuchenden in Alles Clara kein Label erhalten (C), dann registrieren sie sich in der App (O), weil sie sich angesprochen fühlen (M).

Ein weiteres, essenzielles Charakteristikum der Alles Clara-App ist das Datenschutzkonzept. Das „Datenschutzkonzept wird in empathischer Ansprache kommuniziert“ (S03). Die pflegenden Angehörigen fühlen sich in Alles Clara sicher. „Das Interface ist sehr professionell; renommierte Marken stehen dahinter“ (S06). Zudem stellt die Anonymität der Personen im virtuellen Raum einen weiteren Faktor dar, der zum Sicherheitsgefühl beiträgt und die pflegenden Angehörigen können „über den Grad der Anonymität selbst bestimmen“ (S05). Dass sich die pflegenden Angehörigen in Alles Clara sicher fühlen, führt dazu, dass sich die Personen in der App registrieren (vgl. Tab. 4).

Tabelle 4: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich sicher fühlen"

(1) Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen d) Mechanismus „sich sicher fühlen“
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Anonymität und ein hoher Datenschutz gegeben sind (C), dann registrieren sich Ratsuchende in der App (O), weil sie sich sicher fühlen (M).

Nach erfolgter Registrierung haben die pflegenden Angehörigen die Alles Clara-App und somit die Möglichkeit, mit professionellen Berater:innen in Kontakt zu treten, in ihrer Hosentasche (vgl. Tab. 5). „Also ich bin auch nicht allein in so einer Situation“ (B04). Sie haben zu jeder Zeit eine Ansprechperson und wissen, "dass jemand da ist, der mir zuhört, der vielleicht auch gar nicht die super tolle Lösung bieten kann, aber schon allein das WISSEN es ist da jemand auf der anderen Seite, der meinen Kummer versteht oder meine Sorgen versteht und der vielleicht zwei drei Worte dazu sagt, und das ist schon entlastend“ (B05). Die pflegenden Angehörigen können Entlastung erfahren, weil sie sich nicht mehr allein fühlen.

Tabelle 5: Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "sich sicher fühlen"

(1) Die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen e) Mechanismus „eine Ansprechperson haben“
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Alles Clara-App in ihrer Hosentasche haben (C), dann fühlen sich pflegende Angehörige nicht allein (O), weil Berater ständig erreichbar sind und sie das Gefühl haben, dass jemand für sie da ist/ sie eine Ansprechperson haben (M).

5.2.2 Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen

Die Beratung der Ratsuchenden bildet das Herzstück von Alles Clara, mit dem Ziel, in den digitalen Beratungsräumen der App ein Setting zu schaffen, in dem pflegende Angehörige niederschwellig unterstützt werden können. Wenn Ratsuchende eine Beratung über die Alles

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Clara-App in Anspruch nehmen, können sie, über unterschiedliche Wirkmechanismen, Entlastung erfahren.

Entscheiden sich die pflegenden Angehörigen dazu, die digitale Beratung in Alles Clara in Anspruch zu nehmen, beginnt diese mit dem Formulieren der aktuellen Fragestellung, ihrer Herausforderung oder Situation als erste Nachricht an den/die jeweilige:n Berater:in. „Wenn ich etwas schreibe, überlege ich mir das doppelt so lange“ (B04). Die pflegenden Angehörigen reflektieren so ihre Situation, weil sie ihr Anliegen verschriftlichen. „Indem sie die Nachricht formulieren, niederschreiben, dass sie das einmal zu Papier bzw. digital hinbringen müssen. So nach dem Motto ‚woher soll ich wissen, was ich denke, bevor ich lese, was ich schreibe‘“ (B02). Somit führt die erste, wie auch alle weiteren Nachrichten im Alles Clara-Beratungsraum dazu, dass sich die pflegenden Angehörigen über ihre Situation klar werden und sich diese auch von der Seele schreiben (vgl. Tab. 6). Schon das Niederschreiben der Fragen und Herausforderungen kann für diese so Entlastung bringen.

Tabelle 6: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Anliegen verschriftlichen"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen <i>a. Mechanismus „Anliegen verschriftlichen“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Alles Clara-App verwenden (C) , dann beginnen sie ihre Situation zu reflektieren (O) , weil sie ihr(e) Anliegen verschriftlichen (M) .

Nehmen Ratsuchende eine Beratung in Anspruch, so führt dies zunächst zu einer Bewusstseinsentwicklung (vgl. Tab. 7). Es eröffnen sich ihnen neue Möglichkeiten, um mit belastenden Situationen umzugehen, die für sie vorher noch nicht ersichtlich waren: „wo ganz viele Fragen waren, ganz viel Unsicherheit, wo die Person dann herausgefunden hat, was für viele viele Möglichkeiten es gibt. Also es gibt nicht nur diesen Weg, es gibt auch den und den und den“ (B04). In der Beratung erhalten Ratsuchende Tipps, Werkzeuge und wichtige Informationen zum Umgang mit ihren Situationen. Es sind diese für ihre individuelle Situation erarbeiteten und bereitgestellten Hilfestellungen, die es ihnen ermöglichen, ihre Situation neu einschätzen zu können und ein neues Bewusstsein entwickeln zu können. Dabei erhalten Ratsuchende konkrete Antworten auf Informationsfragen, wobei primär die Vermittlung „alltagspraktischer Tipps“ (B03) im Vordergrund steht. Informationen werden so vermittelt, dass sie nicht überfordern: „nichts Kompliziertes, nichts Schwieriges, nichts Aufwändiges, sondern simple Sachen – ein Werkzeug an die Hand bekommen“ (B03).

Tabelle 7: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Tipps, Informationen und Werkzeuge"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen <i>b. Mechanismus „Tipps, Informationen und Werkzeuge“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Beratung in der Alles Clara-App in Anspruch nehmen (C) , dann erfahren pflegende Angehörige eine Bewusstseinsentwicklung und es werden ihnen Möglichkeitsräume eröffnet (O) , weil sie Tipps, Informationen und Werkzeuge in die Hand bekommen (M) .

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Wenn Ratsuchende eine Beratung in Anspruch nehmen, erfahren sie in diesem Austausch Wertschätzung. Die Berater:innen legen in der Form ihrer Kommunikation Wert darauf, die Leistungen, die sie als pflegende Angehörige erbringen, anzuerkennen und in diesem Rahmen die individuellen „Ressourcen hervorzuheben und denen zu zeigen, dass sie sehr vieles leisten“ (B04). Sie gehen dabei persönlich und wertschätzend auf die Anfrage ein. Ziel der Berater:innen ist es, ein Beratungsumfeld zu schaffen, in dem die Ratsuchenden als pflegende Angehörige und als Personen „gesehen werden, gehört werden (und) gelesen werden“ (B01). Auch ein wertfreier, nicht stigmatisierender Umgang mit den Ratsuchenden leitet die Interaktion und trägt wesentlich zur Wertschätzung, aber auch zur Möglichkeit bei, eine vertrauensvolle Beziehung zueinander aufbauen zu können (vgl. Tab. 8).

Tabelle 8: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Anerkennung"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen c. Mechanismus „Anerkennung“
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Beratung in der Alles Clara-App in Anspruch nehmen (C), dann erfahren pflegende Angehörige Wertschätzung, (O) weil ihre Leistung anerkannt und ihre Ressourcen gestärkt werden und sie einen wertfreien, nicht stigmatisierenden Umgang erfahren (M).

Im Verlauf der Beratungen zeigt sich, dass Ratsuchende und Berater:innen eine vertrauensvolle Beziehung zueinander aufbauen (Tab. 9). Es wird von einer Situation gesprochen, in der *Joining* möglich wird. Dies kann entstehen, weil sich Ratsuchende in der Beratung sicher fühlen, sie haben das Gefühl sich mit ihren Anliegen in guten Händen zu befinden. Sie werden von den Berater:innen in ihrer individuellen Situation abgeholt. Berater:innen beschreiben dies als „eine Art Beziehung, die man aufbaut. Eine Beziehung, die auf Vertrauen basiert“ (B01). Diese vertrauensvollen Beziehungen zeichnen sich durch „Intimität, sich öffnen können und Vertrautheit“ (B05) aus. Entstehen kann diese Beziehung vor allem über die Art der Kommunikation und Sprache, die Berater:innen in den Chaträumen anwenden. Sie versuchen, „den Ratsuchenden abzuholen“ (B02), wobei sie die Anfrage mit ihren eignen Worten zusammenfassen und auch auf die Sprache der Ratsuchenden eingehen.

Tabelle 9: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "nicht gesehen werden"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen d. Mechanismus „nicht gesehen werden“
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Beratung in der Alles Clara-App in Anspruch nehmen (C), dann treten sie in eine vertrauensvolle Beziehung ein (O), weil die pflegenden Angehörigen "nicht" gesehen werden, sich sicher und abgeholt fühlen (M).

Gemeinsam mit der Unterstützung der Berater:innen wird es den Ratsuchenden so ermöglicht, neue Wege zu finden, um mit Problemstellungen in der Versorgung der zu Pflegenden adäquat umgehen zu können (vgl. Tab. 10). Hierbei verfolgen Berater:innen das Ziel, „den Ratsuchenden den Raum geben, den Weg mitzugestalten“ (B05). Es kommt zur Entlastung.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Tabelle 10: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "einen Weg finden"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen <i>e. Mechanismus „einen Weg finden“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Möglichkeit erhalten sich zu (a) reflektieren, sich ihnen (b) neue Möglichkeiten erschließen, um mit ihrer Situation umgehen zu können, sie (c) Wertschätzung erfahren und (d) eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater:innen besteht, dann erfahren sie Entlastung (O), weil sie einen Weg finden, mit ihrer Situation umzugehen (M).

Ein weiterer Mechanismus, der im Kontext der Beratungssituation zur Entlastung der Ratsuchenden beiträgt, ist das Empowerment (vgl. Tab. 11). Durch das gezielte Einsetzen von Maßnahmen gelingt es den Berater:innen, Ratsuchende in der Bewältigung herausfordernder Situationen zu bestärken. „Also der Mensch konnte dann voller Optimismus in die Zukunft schauen“ (B05).

Tabelle 11: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "Empowerment"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen <i>f. Mechanismus „Empowerment“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Möglichkeit erhalten sich zu (a) reflektieren, sich ihnen (b) neue Möglichkeiten erschließen, um mit ihrer Situation umgehen zu können, sie (c) Wertschätzung erfahren und (d) eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater:innen besteht, dann erfahren sie Entlastung (O), weil sie empowert werden (M).

„Da kommt diese Anfrage und das ist schon auch was sehr Intimes. Obwohl es anonym ist, aber es ist doch etwas sehr Intimes“ (B05). Über die Möglichkeit, emotional besetzte Themen in einem solchen intimen Beratungskontext ansprechen zu können, wird Entlastung bei pflegenden Angehörigen gefördert (vgl. Tab. 12).

Tabelle 12: Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen: Mechanismus "emotionale Themen ansprechen"

(2) Die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen <i>g. Mechanismus „emotionale Themen ansprechen“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Ratsuchende die Möglichkeit erhalten sich zu (a) reflektieren, sich ihnen (b) neue Möglichkeiten erschließen, um mit ihrer Situation umgehen zu können, sie (c) Wertschätzung erfahren und (d) eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater:innen besteht, dann erfahren sie Entlastung (O), weil sie emotionale Themen ansprechen können (M).

5.2.3 Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen

Alles Clara wirkt nicht nur auf die pflegenden Angehörigen, sondern hat ebenso Auswirkungen auf die professionellen Berater:innen, die in Alles Clara tätig sind. Bei der Tätigkeit in der Online-Beratung handelt es sich um „ein gänzlich anderes Feld“ (B01), „hier ist alles ganz einzigartig“ (B04). Dies betrifft zum einen das Arbeitsumfeld (vgl. Tab. 13). So können sich die Berater:innen ihre Arbeit in Alles Clara zeitlich und örtlich flexibel einteilen und ihren Bedürfnissen anpassen. Vor allem die Möglichkeit der Online-Beratung aus dem Home-Office stellt hier „eine große Bereicherung“ (B01) dar. Zudem ist auch das Feld der schriftbasierten

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Online-Beratung per se ein Neues für die Berater:innen. „Also diese körperliche Arbeit ist da eher nicht vorhanden, sondern mehr Kognitive, Nachrichten [schreiben], zusammenfassen (B04)“. Die Beratungstätigkeit in Alles Clara als neues Berufs(um-)feld führt dazu, dass die Berater:innen eine Arbeits- und Berufszufriedenheit entwickeln. „Dass ich dadurch auch einfach eine Abwechslung von meinen sonstigen Tätigkeiten habe, das ist sonnenklar. Es macht wirklich so viel Spaß und es ist so cool, in einem anderen Kanal da zu beraten, das ist wirklich ein Psychohygiene-Faktor für mich“ (B03).

Tabelle 13: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "neues Berufsumfeld"

(3) Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen <i>a. Mechanismus „neues Berufsumfeld“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn (Pflege)Personen in der Beratung bei Alles Clara tätig sind (C) , dann entwickelt sich bei ihnen eine Arbeits- und Berufszufriedenheit (O) , weil sich ein neues Berufsumfeld (mit flexiblen Arbeitszeiten und Homeoffice-Möglichkeiten) für sie erschließt (M) .

Des Weiteren herrscht bei Alles Clara eine gesundheitsförderliche Arbeitskultur, die zur Arbeits- und Berufszufriedenheit der Berater:innen führt, „dieser wertschätzende, nette und respektvolle Umgang im Team miteinander“ (B04). So wird auf personenzentrierte Aspekte in der Gestaltung des Praxisumfelds geachtet (vgl. Tab. 14). „Also das ist sicher ein Motivations-schub“ (B01). Die Berater:innen erfahren in ihrem täglichen Tun Wertschätzung, ausgeglichene Machtverhältnisse und sie können an Entscheidungsprozessen teilnehmen. „Das ist schon ein wichtiger Ankerpunkt, dass man weiß, dass da Menschen sind, die das auch wertschätzen oder die dir wertschätzend begegnen“ (B01).

Tabelle 14: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "gesundheitsförderliche Arbeitskultur"

(3) Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen <i>b. Mechanismus „gesundheitsförderliche Arbeitskultur“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Pflegefachpersonen in der Beratung bei Alles Clara tätig sind (C) , dann entwickelt sich bei ihnen eine Arbeits- und Berufszufriedenheit (O) , weil dort eine gesundheitsförderliche Arbeitskultur herrscht, in der auf personenzentrierte Aspekte in der Gestaltung des Praxisumfelds (wie Wertschätzung, ausgeglichene Machtverhältnisse, gemeinsame Entscheidungsprozesse) geachtet wird (M) .

Das neue Arbeitsfeld und Umfeld der Online-Beratung, sowie die gesundheitsförderliche Arbeitskultur bilden den Kontext dafür, dass qualitativ hochwertige Beratung durchgeführt werden kann. Die Berater:innen haben aber zusätzlich durch die Gestaltung des Arbeitsumfelds und der Arbeitsprozesse Zeit, sich mit den Anliegen der pflegenden Angehörigen auseinanderzusetzen, zu recherchieren und ihre Nachrichten zu strukturieren: „ich muss nicht sofort antworten. Also das ist einmal eine Entlastung im Sinne von ich kann mir das wirklich überlegen, ich kann es hin und her drehen, bevor ich es dann abschicke“ (B03), weil „bei Alles Clara, da habe ich einfach die Zeit. Und da nehme ich mir auch die Zeit. Und da kann ich mir auch die Zeit nehmen“ (B05). Die schriftbasierte, asynchrone Online-Beratung führt dazu, dass der/die Berater:in „wirklich viel überlegter und treffender und irgendwie sicherer jemanden

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

beraten kann, als wenn das jetzt vor Ort, Face to Face stattfindet“ (B04). Zudem bringen die Berater:innen ihr spezifisches, berufliches Fach- und Erfahrungswissen in die Online-Beratung ein und werden zusätzlich durch die Arbeit in Alles Clara mit weiterem Wissen ausgestattet, das es ihnen ermöglicht, qualitativ hochwertig zu beraten. „Also ich bin froh, dass ich diese technische Erweiterung an Kenntnissen habe und durch Alles Clara einfach auch gelernt habe, also da bin ich schon auch stolz darauf (B03)“; „da habe ich wirklich sehr viel dazu gelernt muss ich sagen“ (B04). Auch die spezifische Haltung, die die Berater:innen in Alles Clara innehaben, wirkt maßgeblich auf die Beratung ein. Sie verfügen über „eine positive Grundhaltung, Interesse am Menschen, eine gewisse Haltung den Ratsuchenden gegenüber, auch mutig zu sein und nachzufragen“ (B02). Die Berater:innen erkennen die Qualität ihres Tuns in Alles Clara und beschreiben dies: „dass es eine Bereicherung für mich ist von meiner Fachlichkeit her, von meiner Flexibilität, von meiner Wendigkeit und von meinem Umstellen und Einstellen auf die Person, die jetzt per Chat zu mir kommt so zu sagen. Also methodische, fachliche Erweiterung auf jeden Fall, das ist 200 Prozent so (B03)“. Die Qualität ihres Tuns erkennen und beeinflussen zu können wirkt sich positiv auf die Arbeits- und Berufszufriedenheit aus (vgl. Tab. 15).

Tabelle 15: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "Qualität des Tuns"

(3) Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen c. <i>Mechanismus „Qualität des Tuns“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Pflegefachpersonen in der Beratung bei Alles Clara tätig sind (C) , dann entwickelt sich bei ihnen eine Arbeits- und Berufszufriedenheit (O) , weil sie die Qualität ihre Tuns erkennen und beeinflussen können (M) .

Sind die Berater:innen in Alles Clara tätig, können sie durch ihr Wissen, die Zeit und ihre Haltung qualitativ hochwertige Beratung leisten und auf Seiten der pflegenden Angehörigen die Wirkung auch erkennen (vgl. Tab. 16). „Also dass das auch wirklich gelingt und dass die Leute sich auch bedanken im Sinn von ja, das war jetzt hilfreich“ (B03). So erkennen die Berater:innen die Sinnhaftigkeit ihrer Handlungen, „wenn das wirklich die Informationen waren, die weitergeholfen haben“ (B02). Dabei steht das Erkennen der Sinnhaftigkeit eng in Verbindung mit der Entlastung der pflegenden Angehörigen. Die Arbeits- und Berufszufriedenheit wird bewirkt, indem „der Ratsuchende sich dann auch erleichtert zeigt [...] das hat einen Sinn, das macht Freude“ (B02).

Tabelle 16: Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen: Mechanismus "Sinnhaftigkeit der Tätigkeit"

(3) Die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen d. <i>Mechanismus „Sinnhaftigkeit der Tätigkeit“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn Pflegefachpersonen in der Beratung bei Alles Clara tätig sind (C) , dann entwickelt sich bei ihnen eine Arbeits- und Berufszufriedenheit (O) , weil sie die Sinnhaftigkeit ihrer Handlungen erkennen können (M) .

Alles Clara als neues Arbeits(um)feld mit gesundheitsförderlicher Arbeitskultur, in der die Berater:innen die Qualität in ihrem Tun und die Sinnhaftigkeit in ihren Handlungen erkennen können, führt nicht nur auf individueller Ebene zur Arbeits- und Berufszufriedenheit, sondern

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

hat auch weitreichendere Auswirkungen. So kann besonders die Profession Pflege von dem neuen Betätigungsfeld profitieren. „Das ist etwas, was mir schon lange abgegangen ist, wo ich schon lange gewusst habe, es fehlt mir etwas, da möchte ich etwas einbringen, von dem was ich weiß. Und das ist halt eine wunderbare Chance das zu tun.“ (B01). Die Profession der Pflege wird in und durch Alles Clara als Wissens- und Kompetenzvermittlerin sichtbar, „weil dieses Wissen und Erfahrung, die ich jetzt über Alles Clara jemandem vermitteln kann, das kann ich nirgends sonst“ (B04). Das führt dazu, „die Pflege von einer anderen Perspektive her zu sehen“ (B01) und Alles Clara kann so schließlich einen Beitrag zur Attraktivierung des Berufsfeldes leisten. Die Profession Pflege erkennt „dass das, was ich kenne nicht nur irgendetwas ist, was jetzt in Österreich oft auch so war – Pflegen kann jeder, es ist eh egal. Und hier sieht man aber, dass es doch nicht so ist. Das wertet die Arbeit auch auf, die ich mache (B04)“ und trägt dies auch nach außen.

5.3 Resümee

Die CMOcs beschreiben die intendierte Wirkung von Alles Clara für beide Zielgruppen und wie diese entsteht. Obwohl es wichtig ist, die CMOcs in schriftlicher Form auf den verschiedenen Ebenen, auf denen Alles Clara seine Wirkung entfaltet, zu formulieren, ist es von großer Bedeutung zu sehen, wie diese einzelnen Konfigurationen als Ganzes zusammenkommen. Die Erstellung eines Wirkmodells (vgl. Abb. 3) ermöglicht es, das Zusammenspiel zwischen den Mechanismen aufzuzeigen und die Logik des Programms darzustellen. Die Ergebnisse zeigen, dass im Kontext der digitalen Beratung Flexibilität und Niederschwelligkeit zentrale Merkmale sind und der Aspekt der Anonymität eine wichtige Rolle spielt. Die Tatsache, dass pflegende Angehörige im digitalen Raum *nicht gesehen werden*, ermutigt sie, sich mit emotionalen Fragen an die Berater:innen zu wenden. Ratsuchende und Berater:innen gehen eine vertrauensvolle Beziehung ein und öffnen sich ihrem Gegenüber. Die Berater:innen sehen die Menschen, ihre Situation, ihre Bemühungen und ihre Stärke. Wertschätzung und Empowerment sind die zentralen Mechanismen zur Entlastung pflegender Angehöriger und können zu einer erhöhten Arbeitszufriedenheit der Berater:innen führen. Die Personen *werden gesehen*. Das Zusammenspiel all dieser Komponenten prägt Alles Clara und bedingt dessen Wirksamkeit. So ergibt sich auch die indirekte Wirkung auf gesellschaftlicher Ebene, da die Umsetzung von Alles Clara die Perspektive auf die Pflege in Österreich beeinflussen kann.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

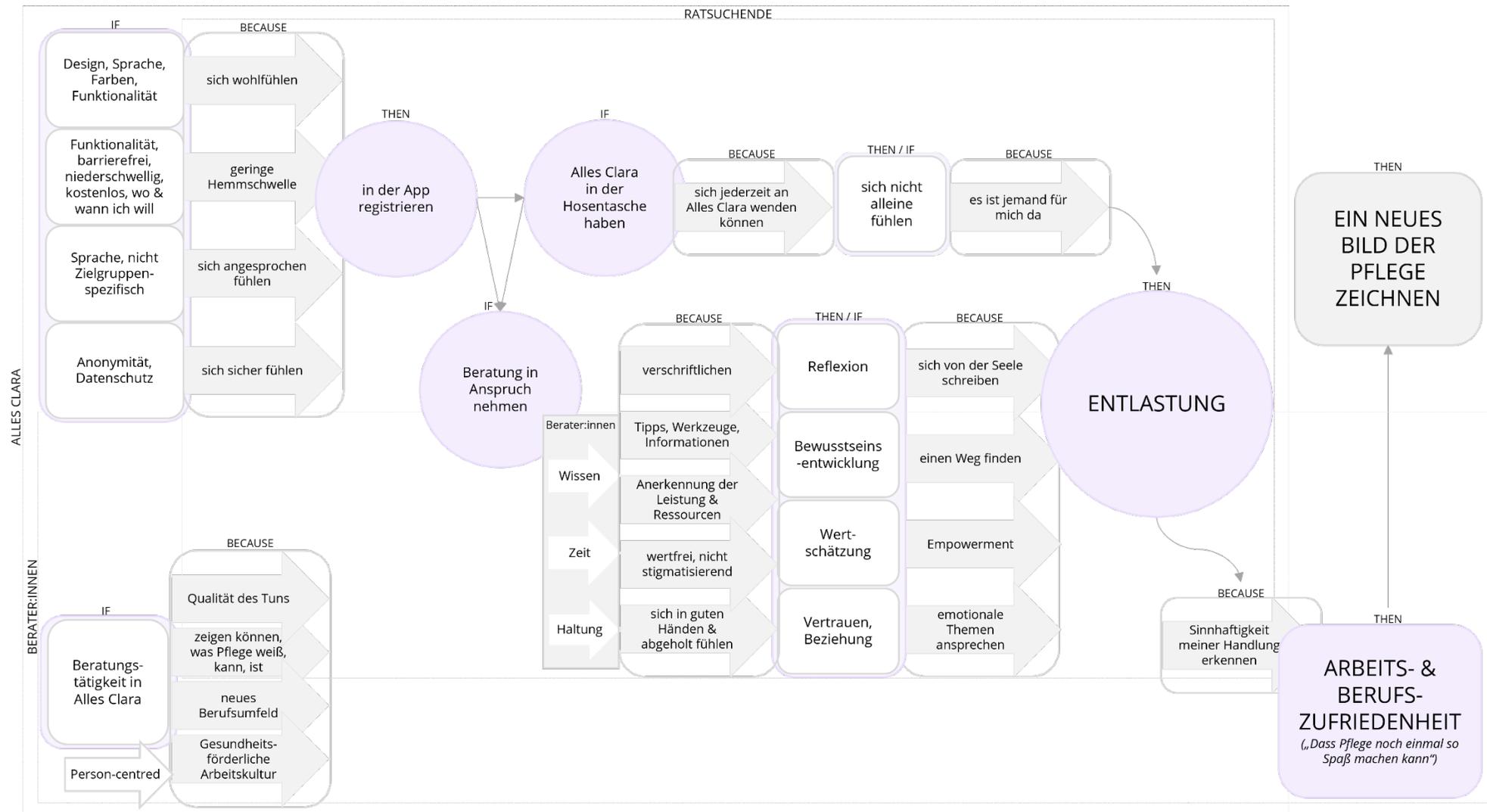


Abbildung 3: Wirkmodell Alles Clara

6. Phase 2: Evaluation

Die zweite Phase der Realist Evaluation umfasste die Erprobung der CMO-Konfigurationen und der initialen Programmtheorie, die in der Phase 1 gebildet wurden. Die initiale Programmtheorie ist nicht als statisches oder endgültiges Modell zu verstehen, sondern diente als Grundlage für die Gestaltung, Interpretation und Reflexion der folgenden Prozess- und Outcomeevaluation. Auf Basis des in Phase 1 entwickelten Wirkmodells konnten zielgerichtete Feldbeobachtungen durchgeführt werden. Ziel der Realist Evaluation war es, Alles Clara sowohl bezüglich der Wirkung (Outcome) als auch mit Blick auf die Umsetzung (Prozesse) zu evaluieren. Hierfür wurden verschiedene Ebenen der Effektmessung in den Blick genommen, wodurch in Summe eine Gesamtaussage über die Wirkung des Versorgungskonzepts möglich wird (Höhmann & Bartholomeyczik, 2013; Mayer, 2019).

6.1 Methodisches Vorgehen

Im Sinne der Realist Evaluation und entsprechend der Komplexität des Programms wurde für die Erhebung und die Auswertung der Daten ein multiperspektivischer Ansatz gewählt, in dem zudem verschiedene Datenquellen miteinander trianguliert werden (Rameses II, 2017). Die Erhebungsmethoden umfassen dabei sowohl qualitative als auch quantitative Ansätze. Es wurde ein iterativer Ansatz für die Datenerhebung und -analyse gewählt. Nach Randell et al. (2014) unterstützt ein iterativer Ansatz bei der Datenerhebung und -analyse das Sammeln weiterer Daten zu auftauchenden Fragen.

6.1.1 Stichprobe / Voraussetzung zur Teilnahme

Entsprechend der Zielgruppen von Alles Clara setzte sich die Stichprobe für die Evaluation des Programms sowohl aus ratsuchenden Personen als auch aus Alles Clara-Berater:innen zusammen (vgl. Tab. 17).

Die primäre Zielgruppe von Alles Clara und somit auch ein wesentlicher Teil der Stichprobe sind erwachsene pflegende Angehörige, die das digitale Service in Anspruch nehmen und ihr Einverständnis zur Teilnahme an der Evaluation geben. Die Gruppe der pflegenden Angehörigen zeichnet sich durch Heterogenität aus. Innerhalb der Pilotphase ist die Alles Clara-App jedoch nur für Mitarbeiter:innen kooperierender Arbeitgeber, bzw. Personen aus deren Haushalten, zugänglich. Personen aus den Haushalten der Mitarbeiter:innen wurden eingeschlossen, da die Mitarbeiter:innen ihren Zugang zu Alles Clara mit diesen Personen teilen können.

Den zweiten Teil der Stichprobe bildeten die Berater:innen in Alles Clara. Hierbei handelt es sich zum einen um diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen, die vor ihrer Tätigkeit in Alles Clara mindestens fünf Jahre Berufserfahrung gesammelt haben. Zum anderen sind klinische und Gesundheitspsycholog:innen, sowie Psychotherapeut:innen in Alles Clara tätig, welche über mindestens drei Jahre Berufserfahrung verfügen. Zudem absolvieren sie

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

die Fortbildung zu Online-Berater:innen. Die Berater:innen, die zur Teilnahme an den Fragebogen- und den qualitativen Erhebungen eingeladen wurden, waren seit mindestens vier Wochen bei Alles Clara tätig.

Tabelle 17: Ein- und Ausschlusskriterien zur Teilnahme

Ratsuchende	
Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
<ul style="list-style-type: none"> • Involviertheit in die Pflege einer nahestehenden Person • Verwendung der Alles Clara-App • Über 18 Jahre • Einverständnis zur Teilnahme 	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Teilnahme an den Fragebögen und qualitativen Erhebungen: Nutzer:innen, die noch keine Beratung in Alles Clara in Anspruch genommen haben
Berater:innen	
Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
<ul style="list-style-type: none"> • Tätigkeit bei Alles Clara • Diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen • Klinische und Gesundheitspsycholog:innen, Psychotherapeut:innen • Einverständnis zur Teilnahme • Für die Teilnahme an Fragebögen und Interviews: Beratungstätigkeit bei Alles Clara mind. 4 Wochen 	<ul style="list-style-type: none"> • keine

6.1.2 Methoden zur Datenerhebung

Die Erhebungsmethoden, angelehnt an die zugrundeliegende primäre Programmtheorie, gliederten sich in Datentracking, Fragebogenerhebungen und Einzel- bzw. Fokusgruppeninterviews. Die Zuordnung der Erhebungsmethoden zu den Erkenntnissen der zugrundeliegenden Programmtheorie werden dargestellt in Abbildung 4.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

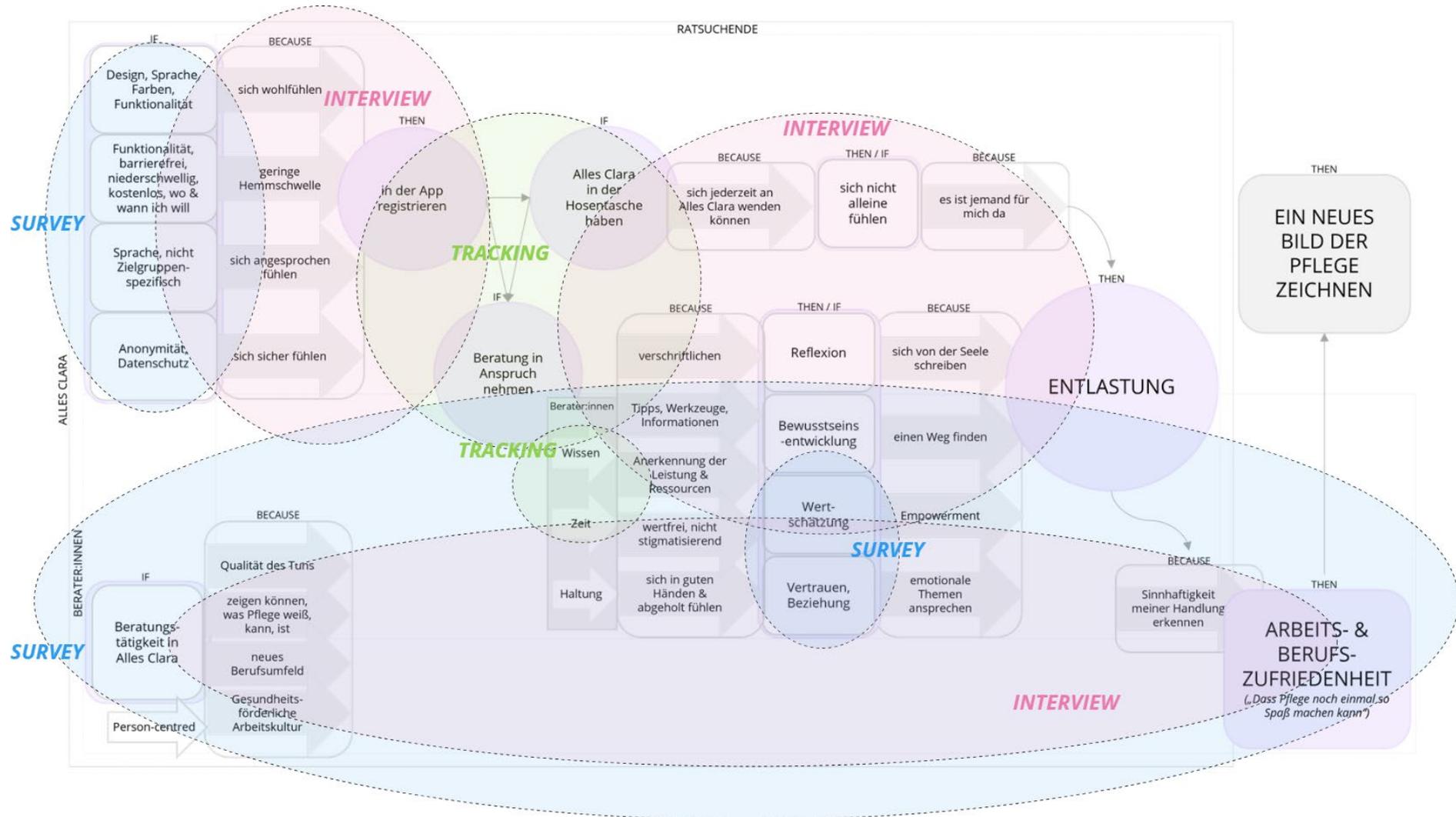


Abbildung 4: Evaluationsplan

6.1.2.1 Quantitative Erhebungen

Zur Prozess- und Outcomeevaluation wurden quantitative Daten erhoben, um die Ausprägung von Eigenschaften, Anwendungsverhalten und die intendierten Outcomes, operationalisiert nach den in der Programmtheorie dargelegten Vorannahmen, erfassen zu können. Trackingdaten, die durch die App routinemäßig erfasst werden, wurden analysiert und eigens entwickelte Fragebögen kamen zum Einsatz.

Datentracking

Im Rahmen der kontinuierlichen Produktentwicklung werden von der Two Next GmbH Nutzer:innendaten von Ratsuchenden, die sich die App herunterladen und von Berater:innen, die bei Alles Clara tätig sind, routinemäßig erfasst. Ausgewählte Routinedaten wurden dem Fachbereich Pflegewissenschaft – Schwerpunkt Person-centred Care Research an der Karl Landsteiner Privatuniversität Krems zur Auswertung und Interpretation im Rahmen dieses Evaluationsprojekts in anonymisierter Form zur Verfügung gestellt. Die Auswahl der zu interpretierenden Nutzerdaten leitete sich aus der zugrundeliegenden Programmtheorie ab.

Die Trackingdaten auf Seiten der Ratsuchenden wurden herangezogen, um die Zielgruppe von Alles Clara spezifizieren zu können, sowie das Zwischenoutcome in der App registrieren zu messen. Auch über die Zwischenoutcomes Alles Clara in der Hosentasche haben und Beratung in Anspruch nehmen sollen mithilfe der Trackingdaten Aussagen getroffen werden können. Auf Seiten der Berater:innen geben die Trackingdaten ebenso Aufschluss über die Zielgruppe von Alles Clara. Zudem diente die Erhebung dazu, Aussagen über die Wirkmechanismen Wissen und Zeit zu treffen. In die vorliegende Auswertung wurden bis zum 01. Juli 2023 erfasste Trackingdaten einbezogen.

Fragebögen

Für die Datenerhebung wurden vier Fragebögen erstellt. Diese wurden in Anlehnung an etablierte und erprobte Messinstrumente entwickelt mit dem Ziel, entsprechend der initialen Programmtheorie Endpunkte, Zwischenoutcomes, sowie Wirkmechanismen zu messen. Die Fragebögen 1 und 2 sind umfangreicher gestaltet und fanden einmalig auf Seiten beider Nutzer:innengruppen Anwendung. Die Gestaltung der Fragebögen erfolgte durch das Projektteam der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften – Fachbereich Pflegewissenschaft. Bei den Fragebögen 3 und 4 handelt es sich um Short-Surveys, die nach jeder abgeschlossenen Beratung direkt in der Alles Clara-App für den/die Ratsuchende:n und den/die jeweilige:n Berater:in zugänglich sind. Diese wurden durch das Alles Clara-Team entwickelt und dem Projektteam für die Evaluation zugänglich gemacht.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Fragebogen 1

Der *Fragebogen 1* wurde als ein Instrument zur Evaluierung von Teilaspekten von Alles Clara auf Seiten der Ratsuchenden entwickelt. Pflegende Angehörige, die sich in Alles Clara registriert haben, wurden via E-Mail zur Teilnahme eingeladen. Die Umfrage wurde mittels des Programms SoSci Survey® digital durchgeführt. Der Erhebungszeitraum betrug vier Wochen. Der *Fragebogen 1* diente unter anderem dazu, Aussagen zur Zielgruppe von Alles Clara treffen zu können. Zu diesem Zweck wurden zu Beginn soziodemographische Daten erhoben. Die Fragebatterie zur Zielgruppendefinition orientiert sich hierbei an Nagl-Cupal et al. (2018). Auf Grundlage von Shen et al. (2019) wird auch auf die bisherige Erfahrung mit digitalen Diensten Bezug genommen.

Ein weiterer inhaltlicher Fokus des *Fragebogen 1* liegt auf der Alles Clara-App auf die Ratsuchenden. Eine Fragebatterie zur User Experience gibt erste Aufschlüsse darüber, ob sich Ratsuchende in der Alles Clara-App wohl, sicher und angesprochen fühlen und ob die Hemmschwelle zum Einstieg in die App gering ist (Brooke, 1996). Zudem wird ein zweiter inhaltlicher Fokus in der Wirkungsebene der Beratung auf die Zwischenoutcomes Wertschätzung und vertrauensvolle Beziehung gelegt (Rosenlund et al., 2022). Auch findet sich im *Fragebogen 1* eine Fragebatterie zur Abschätzung des Mechanismus Empowerment, sowie des Endpunkts Entlastung. Der Erhebungszeitraum betrug einen Monat, vom 20.02.2023 bis zum 20.03.2023.

Fragebogen 2

Der *Fragebogen 2* wurde als ein Instrument zur Evaluierung von Teilaspekten von Alles Clara auf Seiten der Berater:innen entwickelt. Diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen, klinische und Gesundheitspsycholog:innen und Psychotherapeut:innen, die in Alles Clara als Berater:innen tätig sind, wurden via E-Mail zur Teilnahme eingeladen. Auch diese Umfrage wurde mittels des Programms SoSci Survey® digital durchgeführt. Der Erhebungszeitraum betrug vier Wochen. Auch hier dient der erste Teil des Fragebogens zur Zielgruppendefinition auf Seiten der Berater:innen. Zu diesem Zweck wurden soziodemographische Daten, sowie Aussagen über die Art und das Ausmaß der Beschäftigung gesammelt. Inhaltlich fokussiert der *Fragebogen 2* in der Wirkungsebene von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen die Mechanismen Qualität des Tuns, die Sinnhaftigkeit der Handlung, das Berufsumfeld, sowie die Arbeitsplatzkultur. Basis hierfür bieten die Fragebögen von Benninghaus (2014), Beierlein et al. (2014), Neuberger & Allerbeck (2014), Van der Doef & Maes (1999) und Weis et al. (2020). Auf der Wirkungsebene der Beratung widmet sich eine Fragebatterie den Mechanismen Wissen, Zeit und Haltung. Diese basiert ebenso auf Weis et al. (2020). Auf Grundlage von Van der Doef & Maes (1999) wird auch der Endpunkt der Arbeits- und Berufszufriedenheit in einer Fragebatterie betrachtet, bevor der *Fragebogen 2* mit allgemeinen Fragen zum Gesamteindruck von Alles Clara als Berufsfeld in Anlehnung an Neuberger &

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Allerbeck (2014) geschlossen wird. Der Erhebungszeitraum für den Fragebogen 2 betrug ebenso einen Monat, vom 20.02.2023 bis zum 20.03.2023.

Fragebogen 3

Der *Fragebogen 3* nimmt als Kurzfragebogen die individuelle Beratung aus Sicht der Ratsuchenden in den Blick. Zu diesem Zweck wird der/die Ratsuchende nach jeder abgeschlossenen Beratung in der Alles Clara-App zur Teilnahme am Fragebogen eingeladen. Die Erhebung erfolgte kontinuierlich im Zeitraum zwischen Januar und Juli 2023. Inhaltlich fokussiert der *Fragebogen 3* das Erleben der Beratung durch die Ratsuchenden allgemein, der Antworten auf ihre Fragen, der Antwortzeiten der Berater:innen, der Kommunikation via Chat bzw. Telefon, sowie das Gefühl, in Alles Clara gut aufgehoben zu sein. Die eigenen Einschätzungen der individuellen Beratungssituationen in Alles Clara durch die Ratsuchenden dienen dazu, Rückschlüsse auf die Qualität der Beratung zu ziehen. Eine qualitativ hochwertige Beratung gilt als Wirkmechanismus für den Endpunkt der Entlastung.

Fragebogen 4

Der *Fragebogen 4* bildet die individuelle Beratung aus Sicht der Berater:innen ab. Auch hier werden die Berater:innen nach jeder abgeschlossenen Beratung direkt in der Alles Clara-App zum Ausfüllen des Fragebogens eingeladen. Der *Fragebogen 4* wurde den Berater:innen über eine Verlinkung in der App zu Microsoft Forms zugänglich. Die Erhebung erfolgte kontinuierlich im Zeitraum zwischen Januar und Juli 2023. Inhaltlich fokussiert der Fragebogen zum einen die eigene Beratungsqualität der Berater:innen und ihre Zufriedenheit mit der Beratung. Zum anderen dient der *Fragebogen 4* auch dazu, Aufschlüsse über den Fokus, die Form und Themen der jeweiligen Beratung zu liefern. Auch Recherchezeiten, Weiterverweisen an andere Angebote und die verwendeten Kommunikationskanäle werden im *Fragebogen 4* abgefragt. Der *Fragebogen 4* zielt darauf ab, auf der Wirkungsebene der Beratung die Mechanismen Wissen, Haltung und Zeit, sowie auf der Wirkungsebene von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen die Qualität des Tuns zu spezifizieren. Weiters ist das Ziel des Fragebogens, spezifischere Aussagen darüber treffen zu können, wie sich die Beratung in Alles Clara gestaltet.

6.1.2.2 Qualitative Erhebungen

Entsprechend des multimethodischen und multiperspektivischen Ansatzes, der der Evaluation von Alles Clara als komplexes Programm zugrunde liegt, wurden auch qualitative Daten erhoben. Narrative Interviews und Fokusgruppen dienten dazu, auf Seiten beider Nutzer:innengruppen ihre Erfahrungen mit und ihre Perspektiven auf Alles Clara abzubilden.

Narrative Interviews

Um die Erfahrungen Ratsuchender, die sie im Rahmen der Nutzung von Alles Clara gemacht haben, erfassen zu können, wurden narrative Einzelinterviews durchgeführt. Das narrative

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Interview als elaborierte Befragungsmethode gilt als natürlichste Erzählform, um Gedanken und Erfahrungen, Interaktionen mit der Umwelt und untereinander, Überzeugungen, Identitäten und Werte zu artikulieren (McCall et al., 2019). Dadurch wird es möglich, implizites Wissen aufzudecken - es explizit zu machen ("reveals things to us that we knew but didn't know" (Merleau-Ponty, 1968)). Diese Erzählungen sind dabei nicht als einfache Wiedergabe der erlebten Situation zu verstehen. Viel mehr wird durch das Verbalisieren des Erlebten durch den/die Interviewte:n eine neue, umformulierte Beschreibung geschaffen und kann so ein neues Licht auf das werfen, was zuvor als vertraut erlebt wurde (Frid et al., 2000).

Die Interviews wurden, je nach Präferenz und Verfügbarkeit der Teilnehmenden, telefonisch bzw. videogestützt (über das Programm MS Teams®) oder face-to-face durchgeführt. Die Gespräche wurden digital aufgezeichnet und zur Datenanalyse vollständig wörtlich transkribiert. Der Zeitraum der Datenerhebung begann im Mai 2023 und wurde im Juli 2023 abgeschlossen.

Fokusgruppen

Um die Perspektive der an der Beratung beteiligten Berufsgruppen (d.h. diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen, klinische und Gesundheitspsycholog:innen, Psychotherapeut:innen) zu erfassen, wurden zwei Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Als etablierte Methode der qualitativen Datenerhebung werden Fokusgruppeninterviews eingesetzt, um die Erfahrungen und das Wissen der Befragten zu erheben, indem individuelle Erfahrungen, divergentes Problembewusstsein und Kreativität zusammengeführt werden (Pestinger et al. 2004).

In den Fokusgruppen-Interviews ging es darum, die Erfahrungen, die die Berater:innen im Rahmen ihrer Tätigkeit bei Alles Clara machen, zu erfassen. Ein weiteres Ziel war es, ein Verständnis für die Prinzipien zu entwickeln, die die Berater:innen in den Beratungsprozessen, ihren Interventionen und Handlungen leiten und beeinflussen. Der Interviewleitfaden gliederte sich inhaltlich in fünf Themenfelder („persönliche Voraussetzungen“, „Praxisumfeld“, „personenzentrierte Prozesse“, „Entlastung“ und „Berufszufriedenheit“). Hierzu wurden die Teilnehmenden eingeladen, einer fiktiven Person („Martha und Paul“) Eigenschaften zuzusprechen und sie durch den Arbeitsalltag in Alles Clara führen. Dies ermöglichte einen kreativen und wertfreien Austausch innerhalb der Gruppen und befähigte die Teilnehmenden zur Reflexion persönlicher Kenntnisse und Beobachtungen in einem sicheren Raum (McIntosh 2011)

Ein Fokusgruppen-Interview wurde persönlich in den Räumlichkeiten der Erste Stiftung durchgeführt. Ein Interview erfolgte via MS Teams®. Beide Interviews wurden im April 2023 durchgeführt. Die Gruppengröße richtete sich nach den Angaben von Kitzinger (2005) mit einer Teilnehmer:innen-Anzahl von fünf Personen je Gruppe. Die Diskussionen wurden digital aufgezeichnet und sequenziell wörtlich transkribiert (Przyborski et al., 2004). Darüber hinaus wurden während der Diskussionsrunden Feldnotizen und digitale Memos (via Miro®) angefertigt.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

6.1.3 Methoden zur Auswertung der Daten

Entsprechend der unterschiedlichen Datenquellen kamen auch zur Auswertung verschiedene Methoden zum Einsatz. Im Rahmen der Prozess- und Outcomeevaluation wurden die quantitativen Daten primär deskriptiv analysiert, qualitatives Datenmaterial wurde thematisch und interpretativ ausgewertet. Die Datenauswertung folgte einem iterativen Prozess.

6.1.3.1 Quantitative Daten

Ziel der Auswertung der quantitativen Daten im Rahmen der zweiten Phasen war die deskriptive Darstellung von Teilnehmer:inneneigenschaften, Nutzungserfahrungen und Nutzungsverhalten. Die deskriptiven Daten dienten als Basis zur Reflexion der weiteren Analysenschritte der zweiten Phase, aber auch für die Planung von nachfolgenden qualitativen Erhebungen. Eine Hypothesentestung im Sinne der klassischen statistischen Herangehensweisen war in diesem Rahmen nicht vorgesehen. Für die Auswertung der quantitativen Daten aus Fragebögen und Datentracking wurde die Software SPSS Version 27 herangezogen. Grafische Darstellungen erfolgten mittels MS Excel®.

6.1.3.2 Qualitative Daten

Zur thematischen und interpretativen Analyse der narrativen Interviews mit Ratsuchenden und Fokusgruppen mit Berater:innen wurde das Kodierverfahren nach Saldaña (2015) gewählt, um so inhaltliche Aspekte in den Daten zu identifizieren und zu konzeptualisieren und das Material hinsichtlich solcher Aspekte systematisch zu beschreiben. Das Analysieren und Visualisieren der Daten wurde durch ein virtuelles Whiteboard (Miro®) unterstützt.

6.1.4 Ethik

Diese Studie wurde in Übereinstimmung mit der aktuellen Version des Code of Ethics for Nurses with interpretive statements der American Nurses Association (2015), sowie den nationalen, gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen durchgeführt. Zudem wurde die Studie der Ethikkommission der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften zur Prüfung des rechtmäßigen Schutzes der Rechte und des Wohlergehens der Teilnehmer:innen vorgelegt. Das positive Votum wurde am 15.02.2023 ausgestellt.

6.2 Ergebnisse

Alles Clara adressiert zwei Zielgruppen, zum einen pflegende Angehörige, die in der Alles Clara-App Rat suchen, zum anderen die Expert:innen aus der Pflege und Psychologie, die die Beratung durchführen. Um die Frage klären zu können, was an Alles Clara, für wen, unter welchen Umständen, in welcher Hinsicht und wie wirkt, wurden, geleitet von der initialen Programmtheorie, mit verschiedenen Methoden zielgerichtet quantitative und qualitative Daten erhoben. Im quantitativen Teil dieses Berichts werden Aussagen über die Nutzer:innen, die Aktivitäten in Alles Clara und insbesondere die Beratungen getroffen, bevor im qualitativen

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Teil Einblicke in die Erfahrungen von ratsuchenden Personen, sowie Berater:innen gegeben werden.

6.2.1 Quantitativer Teil

Die Alles Clara-App wurde bis zum 01.07.2023 2.036-mal heruntergeladen. 681 Personen waren zu diesem Zeitpunkt als Ratsuchende in Alles Clara registriert, 26 als Berater:innen. Zudem konnten 180 Beratungen in die Auswertung mit einbezogen werden (vgl. Tab. 18).

Tabelle 18: Trackingdaten

Trackingdaten	
Daten zu	681 Ratsuchende
Daten zu	26 Berater:innen
Daten zu	180 Beratungen

52 Ratsuchende haben den Fragebogen 1 ausgefüllt, 33 Personen beantworteten die Fragen vollständig. Im Fragebogen 2 gaben gesamt 16 Berater:innen Auskunft, 13 Personen haben den Fragebogen vollständig ausgefüllt. Bis zum Stichtag des 01.07.2023 wurde der Fragebogen 3 (Ratsuchende) 89mal ausgefüllt, davon 72mal vollständig. Mithilfe des Fragebogen 4 konnten Daten über 169 Beratungen in Alles Clara erfasst werden (vgl. Tab. 19).

Tabelle 19: Fragebögen 1 - 4

Fragebögen	
Fragebogen 1 ausgefüllt von	52 Ratsuchenden
Fragebogen 2 ausgefüllt von	16 Berater:innen
Fragebogen 3 ausgefüllt von	89 Ratsuchenden
Fragebogen 4 ausgefüllt für	169 Beratungen

6.2.1.1 Ratsuchende in Alles Clara

Die primäre Zielgruppe von Alles Clara sind die ratsuchenden pflegenden Angehörigen. Insgesamt haben sich bis zum 01.07.2023 2.036 ratsuchende Personen die Alles Clara-App auf ihrem Handy installiert (vgl. Tab. 20).

Tabelle 20: Downloadzahlen Alles Clara-App

Downloads	
iOS	949
Android	1087
Gesamt	2036

Da Alles Clara in der aktuellen Pilotphase nur einem ausgewählten Nutzer:innenkreis, nämlich Mitarbeiter:innen kooperierender Arbeitgeber, zur Verfügung steht, muss nach dem Herunterladen der App ein Zugangscode eingegeben werden. Mit 01.07.2023 wurden seit Beginn der Pilotphase gesamt 1.196 Zugangscode eingegeben. Zu beachten ist, dass bei Verwendung eines neuen Geräts für die Anmeldung bei Alles Clara, nach Updates der App bzw. des Geräts etc., der Zugangscode erneut eingegeben werden muss. Haben die Ratsuchenden den Zugangscode eingegeben, so können sie sich in Alles Clara registrieren. Hierfür geben

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

sie ihre E-Mail-Adresse an und bestätigen diese mittels Pins. Sobald die Registrierung abgeschlossen ist, gelten die Ratsuchenden als registrierte Nutzer:innen. Am 01.07.2023 waren 681 Personen in Alles Clara als Ratsuchende registriert.

Rund 22% der Personen (n=152), die sich in Alles Clara ein Profil angelegt haben, waren zwischen 48 und 53 Jahre, 21% (n=143) zwischen 54 und 59 Jahre alt. 9% der Ratsuchenden waren jünger als 30 Jahre. 4,1% der registrierten Nutzer:innen 66 oder älter (vgl. Abb. 5).

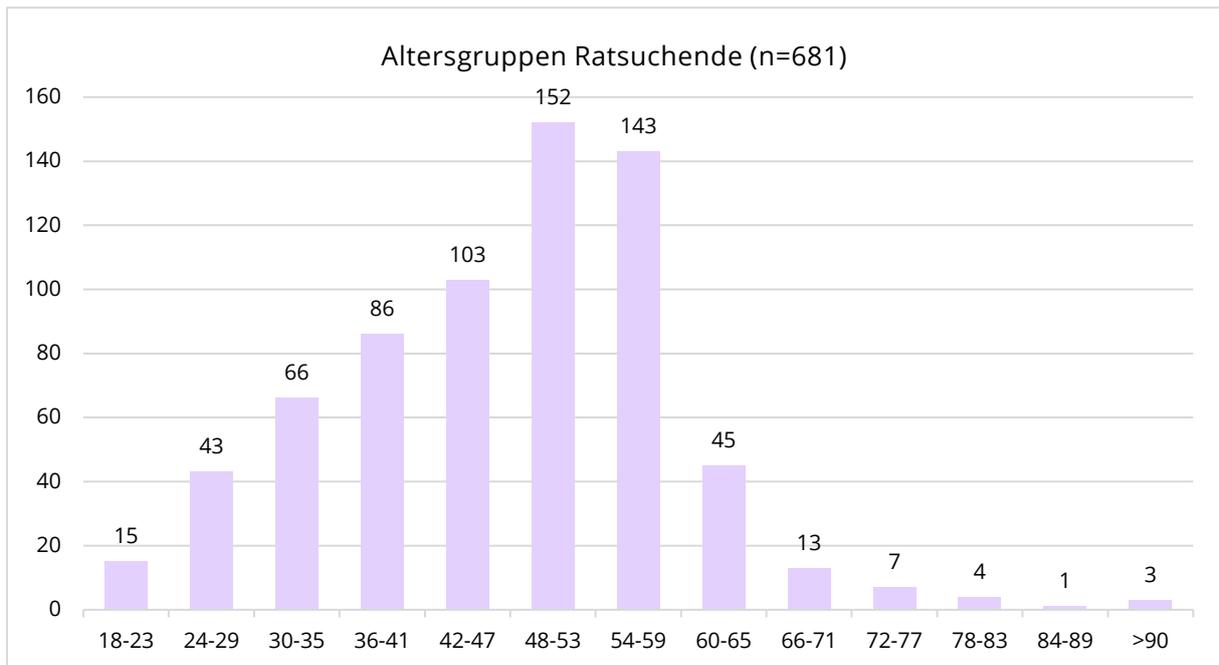


Abbildung 5: Altersgruppen Ratsuchende

62,6% der Personen, die sich in Alles Clara als Ratsuchende ein Profil erstellt haben, waren weiblich, 36,6% männlich (vgl. Abb. 6).

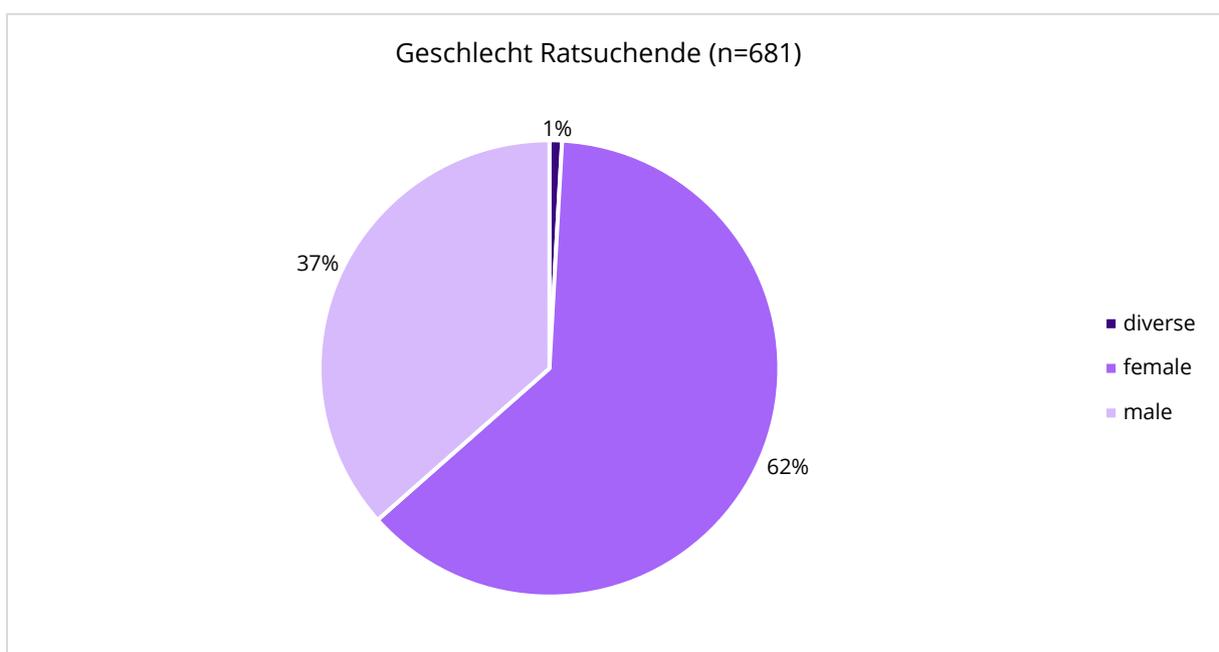


Abbildung 6: Geschlecht Ratsuchende

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Die Mehrheit (41%) der Personen, die sich in Alles Clara ein Profil angelegt haben, stammte aus Wien, 24% aus Niederösterreich und 11% aus Oberösterreich. 9% wurden der Region Tirol und Vorarlberg, 5% der Steiermark, 5% Salzburg und West Oberösterreich, 3% Kärnten und Osttirol und 2% dem Burgenland zugeordnet (vgl. Abb. 7).

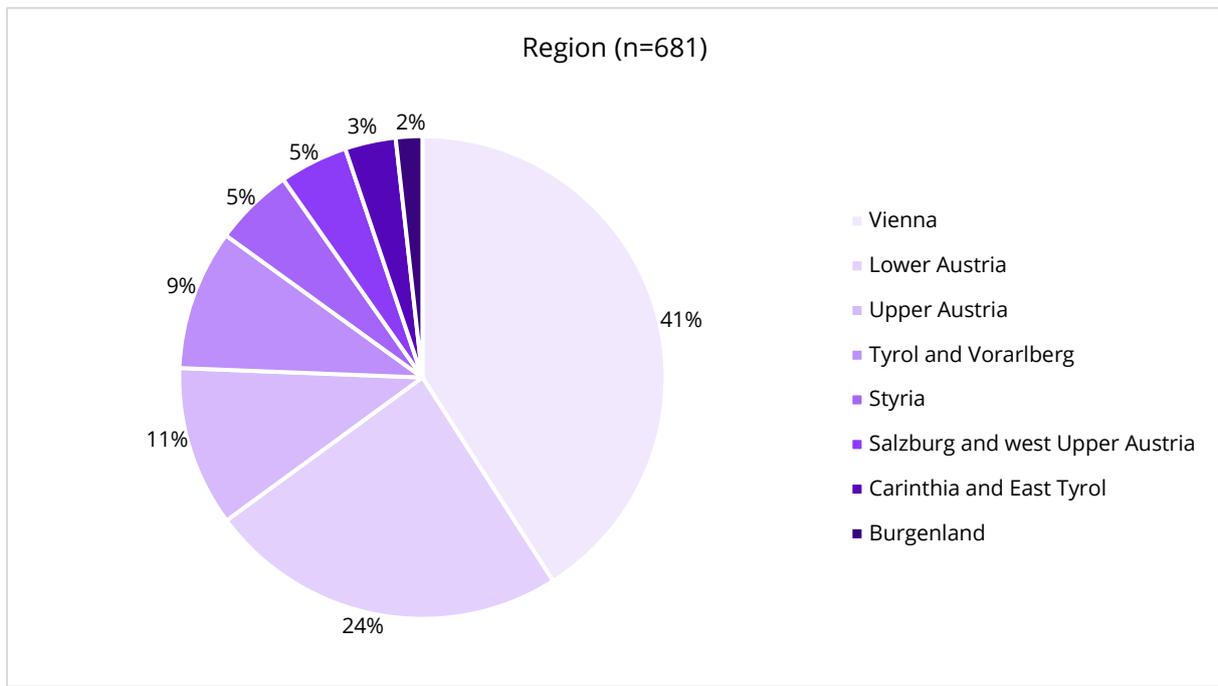


Abbildung 7: Region Ratsuchende

Mithilfe des Fragebogens 1 konnten noch weitere Erkenntnisse über die Nutzer:innen von Alles Clara gesammelt werden. 32 Frauen (67%) und 16 Männer (33%) füllten den Fragebogen 1 aus. Vier Personen (8%) waren zwischen 25 und 34 Jahre alt, zehn Personen (21%) gehörten der Altersgruppe 35 bis 44 an. Die Altersgruppe 45 bis 54 war mit knapp 44% am häufigsten vertreten. Ein Viertel der Befragten war zwischen 55 und 64 Jahre alt. Eine Person war 65 oder älter. 21 Personen (40%) wohnten in Wien, 14 (27%) in Niederösterreich und vier (8%) jeweils in Salzburg und der Steiermark. Drei der Befragten wohnten jeweils in Kärnten und in Oberösterreich, zwei in Tirol, eine im Burgenland. 85% der Befragten waren verheiratet bzw. in einer Lebensgemeinschaft, 9% geschieden, drei Personen (6%) ledig.

49% der Befragten (n=23) gaben als ihren höchsten Bildungsabschluss einen Universitäts-, Hochschul- oder Fachhochschulabschluss an, 30% die Matura, 8,5% eine berufsbildende mittlere Schule ohne Matura, 11% eine Lehre bzw. Berufsschule.

51% (n=25) der Befragten waren vollzeit-, 37% (n=18) teilzeitbeschäftigt. Jeweils ein:e Befragte:r war in Karenz, Hausfrau bzw. -mann, in Pension, sowie in Ausbildung. 19% der Befragten (n=9) mussten ihre Berufstätigkeit wegen der Pflege bzw. Betreuung einschränken. Jeweils drei Personen (6%) haben ihr Stundenausmaß dabei um 8 bzw. 10 Stunden reduziert. Jeweils eine Person um 2 sowie 5 Stunden.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

40 Personen gaben Auskunft über ihren eigenen, subjektiven Gesundheitszustand. Hiervon schätzten fünf Personen (12,5%) diesen als eher schlecht ein, elf Ratsuchende (28%) als mittelmäßig. 24 Personen (60%) gaben einen guten bzw. sehr guten Gesundheitszustand an. Nur eine Person gab an, sich gar nicht durch die Pflege bzw. Betreuung ihres Angehörigen belastet zu fühlen (2,9%). 9 Personen (27%) fühlten sich eher nicht, 7 Personen (21%) in mittlerem Maße belastet. Der Großteil der Befragten (35%) schätzte die eigene Belastung durch die Pflegeverantwortung als stark ein. Fünf Personen (15%) gaben an, sehr stark belastet zu sein (vgl. Abb. 8).

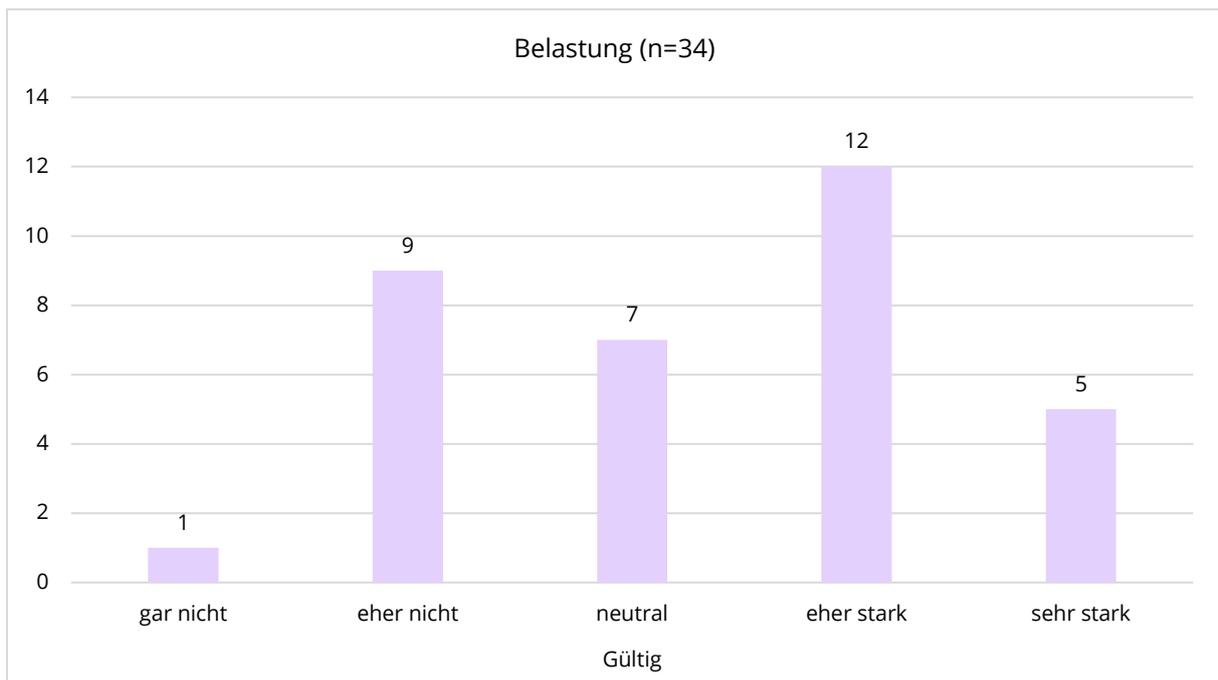


Abbildung 8: Belastung

Der Großteil der Befragten war mit 35% (n=13) (Stief-)Mutter bzw. (Stief-)Vater der Person mit Pflegebedarf. Bei 30% (n=11) handelte es sich um pflegende (Stief-)Kinder. Drei Personen gaben an, die Ehe- bzw. Lebenspartner:innen der gepflegten Person zu sein. Drei Personen (8%) pflegten Freund:innen bzw. Bekannte (vgl. Abb. 9). Die Dauer der Pflegebedürftigkeit verteilt sich über eine breite Spanne von zwei Monaten bis zu 34 Jahren. Im Durchschnitt beträgt die Dauer der Pflegebedürftigkeit sechs Jahre.

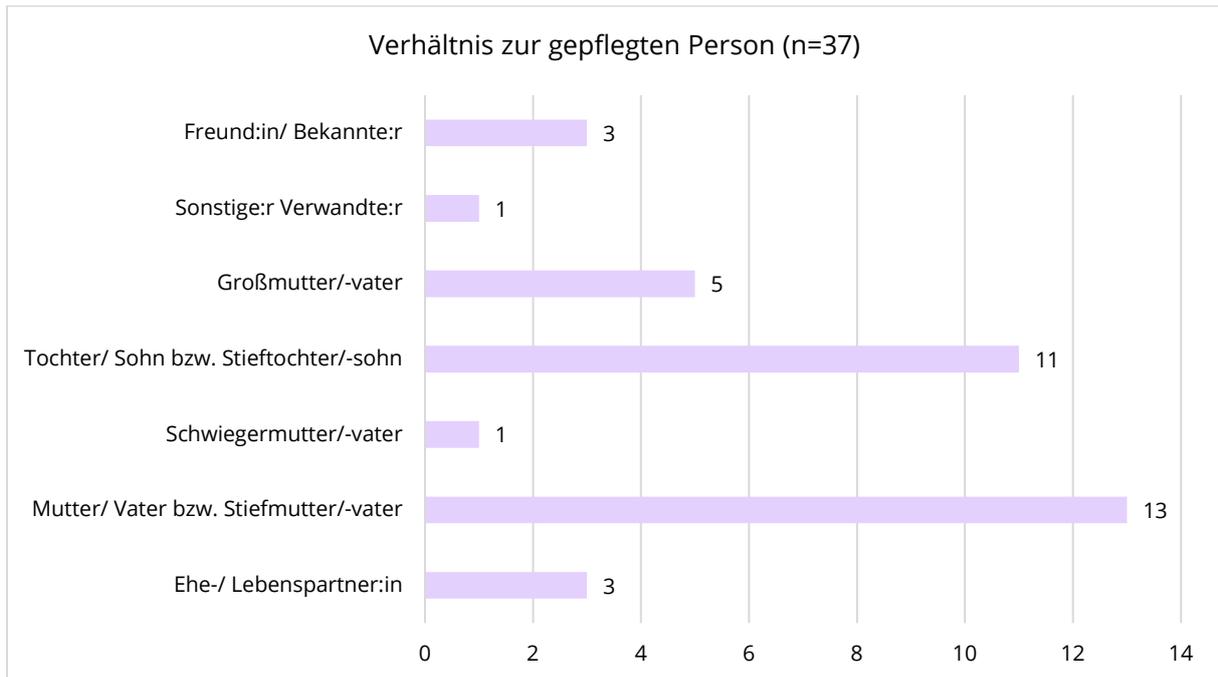


Abbildung 9: Verhältnis zur zu pflegenden Person

Der Großteil der Befragten (24,3%) lebte bis zu 15 Minuten von der Person mit Pflegebedarf entfernt. Sieben Personen (19%) lebten mit dem/der zu Pflegenden im gleichen Haushalt. Für jeweils sieben Personen (19%) betrug die Zeit, bis sie die zu pflegende Person erreichen, 15 bis 30, 30 bis 60, sowie länger als 60 Minuten. 36% der Befragten (n=36) hatten mehrmals, 33% einmal pro Woche Kontakt mit der gepflegten Person. Fünf Personen (14%) gaben an, mehrmals täglich Kontakt zu haben. Vier Personen (11%) sehen die zu pflegende Person seltener. Die Befragten gaben nicht nur Auskunft über die Häufigkeit des persönlichen Kontakts, sondern auch über Telefonkontakte. 66% der Befragten (n=35) telefonierten mehrmals täglich bis zumindest mehrmals pro Woche mit der Person mit Pflegebedarf, 20% einmal pro Woche oder seltener.

Ein Viertel der Befragten (n=9) gab an, sehr stark in die Betreuung der gepflegten Person involviert zu sein. Weitere 22% (n=8) waren stark involviert. 17% (n=6) schätzten das Ausmaß ihrer Involviertheit in die Pflege als mittelmäßig ein. 22% (n=8) gaben an, eher in geringem Ausmaß involviert zu sein, 14% (n=5) der Befragten waren kaum betroffen (vgl. Abb. 10).

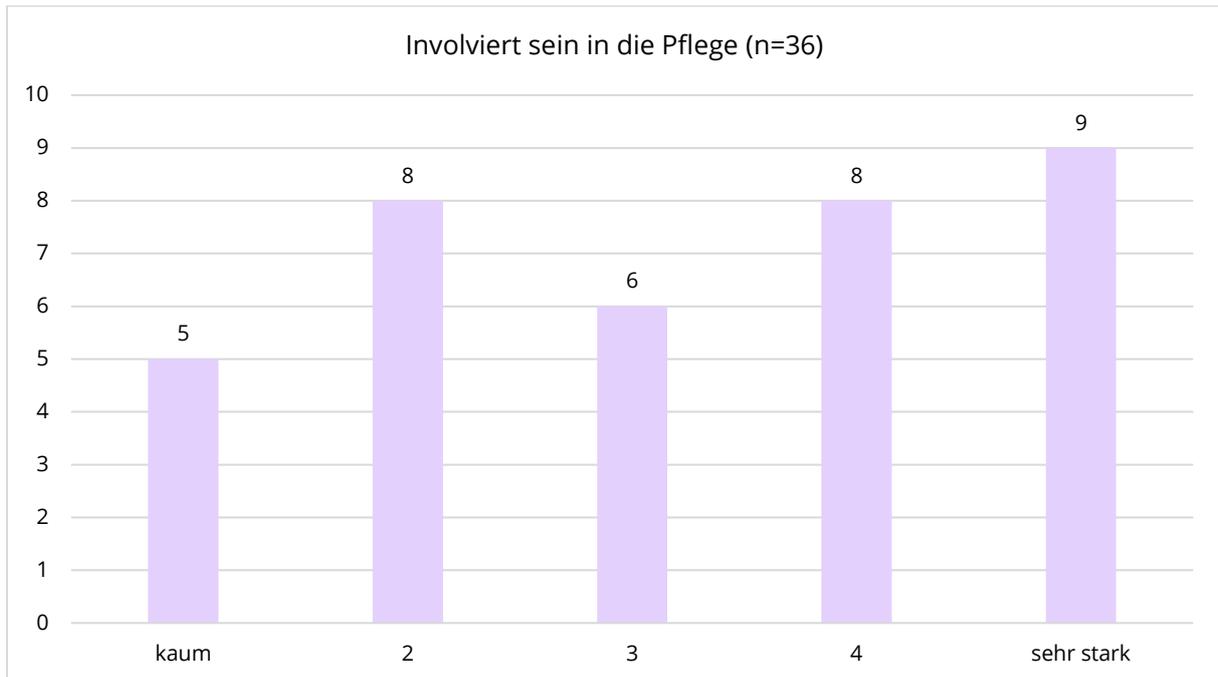


Abbildung 10: Involviert sein in die Pflege

86% der Befragten (n=31) gaben an, dass sich auch andere Personen, wie Familienmitglieder, Freund:innen und Bekannte in der Pflege bzw. Betreuung der gepflegten Person beteiligen. 14% (n=5) erbrachten die Pflege ohne informelle Unterstützung. 26% der Befragten (n=9) nahmen auch keinerlei professionelle Unterstützungsangebote in Anspruch. In jeweils 26% (n=9) der Fälle wird die Person mit Pflegebedarf im Pflegeheim, sowie von mobilen Diensten versorgt. 14% (n=5) nahmen eine 24 Stunden-Betreuung in Anspruch. Drei Personen (9%) gaben an, sonstige formelle Unterstützungsangebote zu nützen (vgl. Abb. 11).

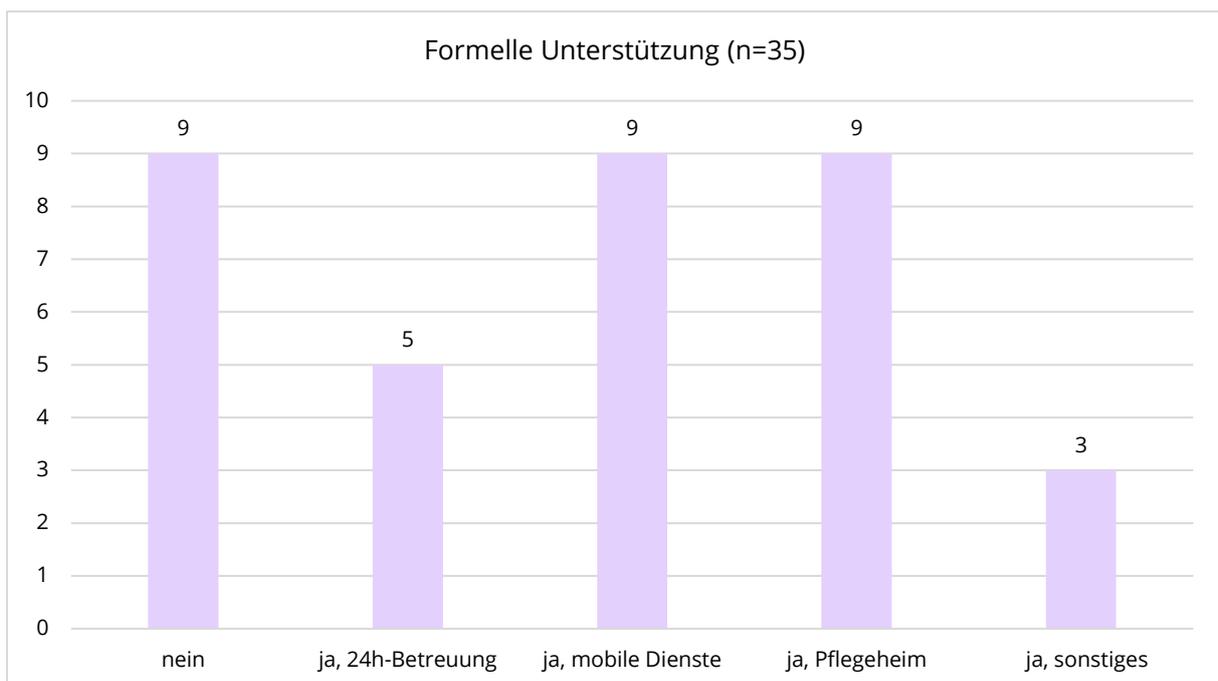


Abbildung 11: Formelle Unterstützung

Nutzung der Alles Clara-App

Der Großteil der Befragten des Fragebogen 1 (35%, n=13) hat über das Intranet über Alles Clara erfahren. 16% (n=6) wurden über Kolleg:innen, 13% (n=5) über Vorgesetzte informiert. Nur eine Person wurde auf Alles Clara durch Drucksorten aufmerksam. 32% (n=12) der Befragten gab an, über andere Wege von Alles Clara erfahren zu haben. Entsprechend der initialen Programmtheorie von Alles Clara gilt zum einen die vertraute Funktionalität der App als ursächlich hierfür, dass sich pflegende Angehörige in der App registrieren. Der Großteil der Befragten im Fragebogen 1 (57%, n=20) verwendete im Alltag mehrmals täglich digitale Angebote, 37% (n=13) täglich. Jeweils eine Person gab an, mehrmals pro Woche bzw. seltener digitale Angebote im Alltag zu verwenden. Drei Personen gaben an, sich in der Nutzung digitaler Angebote eher bis gar nicht sicher zu fühlen. Fünf Personen (13,5%) fühlen sich mittelmäßig, 22% (n=8) eher sicher. Der Großteil der Befragten (57%, n=21) gab an, sich bei der Nutzung digitaler Angebote sehr sicher zu fühlen.

Auch das Design und die Funktionalität der Alles Clara-App führen entsprechend der initialen Programmtheorie dazu, dass pflegende Angehörige das digitale Service in Anspruch nehmen. 59% (n=20) der Befragten fanden die Alles Clara-App einfach zu nutzen, für 15% (n=5) traf dies eher bis gar nicht zu. 27% schätzten Alles Clara als in mittlerem Maße einfach zu nutzen ein. Eine Person (3%) gab an, sich mit ihren Daten in der Alles Clara-App gar nicht sicher zu fühlen, zwei Personen fühlten sich eher nicht sicher. Drei Befragte schätzen die App mittelmäßig Datensicher ein. 82% der Ratsuchenden (n=27) fühlten sich mit ihren Daten in Alles Clara sicher. Die Alles Clara-App spricht 53% (n=18) der Befragten an, bei 24% (n=8) der Personen war dies nicht der Fall. Der Großteil der Befragten (81%, n=26) gab an, zu wissen, wie sie in der App eine Beratung in Anspruch nehmen können (vgl. Abb. 12).

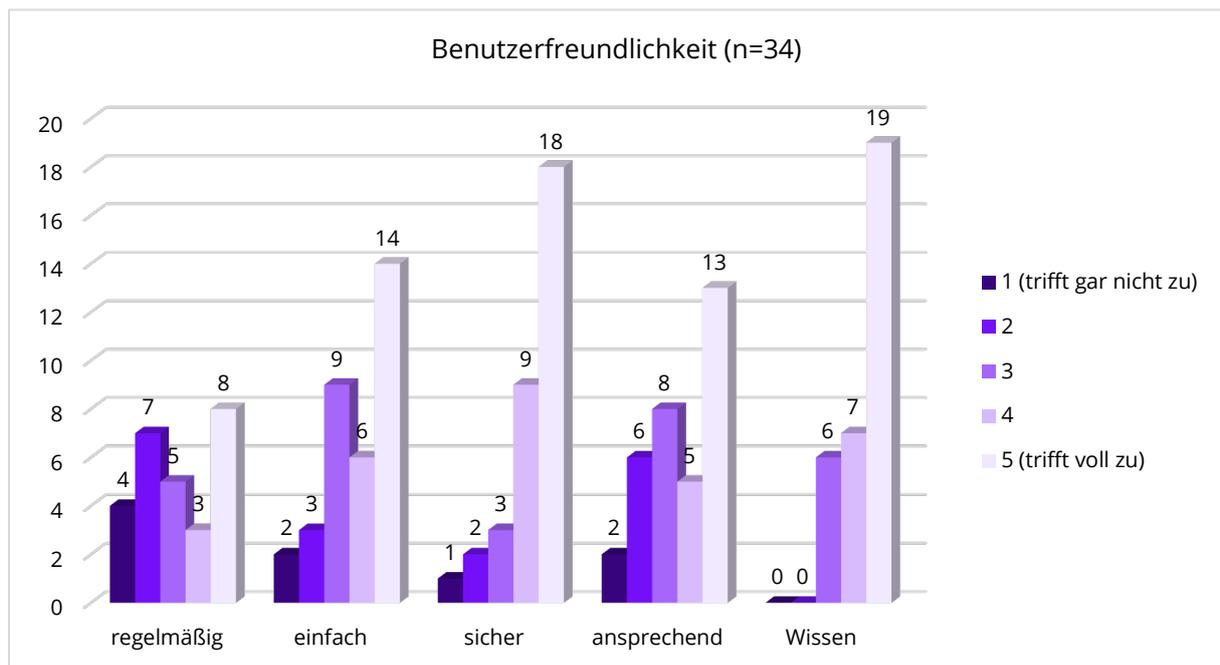


Abbildung 12: Benutzerfreundlichkeit

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Von den 681 ratsuchenden Personen in Alles Clara haben 528 bis zum 01.07.2023 noch keine Beratung in Anspruch genommen, sondern tragen die Alles Clara-App bisher lediglich in ihrer Hosentasche. 133 Personen haben bereits eine Beratung in Alles Clara in Anspruch genommen, 14 Personen wurden zweimal über Alles Clara beraten. Fünf Personen nahmen drei Beratungen in Anspruch, eine Person sogar vier (vgl. Abb. 13).

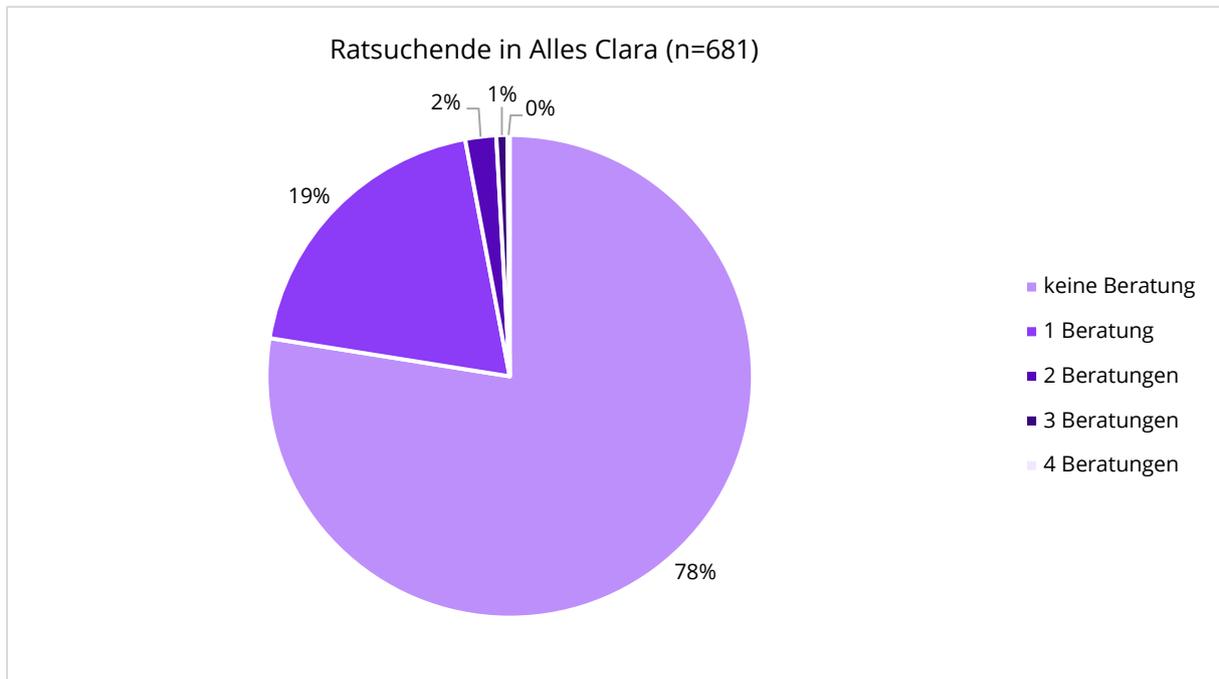


Abbildung 13: Ratsuchende in Alles Clara

Werden nur die Ratsuchenden in Alles Clara ohne Beratung betrachtet, so war auch hier der Großteil der Personen zwischen 48 und 53 Jahre (n=152, ca. 22%) bzw. zwischen 54 und 59 Jahre alt (n=143, 21%). 60% (n=311) sind Frauen. Werden nur die Personen, die in Alles Clara eine oder mehrere Beratungen in Anspruch genommen haben, betrachtet, so war ein Viertel (n=38) zwischen 48 und 53 Jahren alt. 23% (n=35) gehörten der Altersgruppe 54 bis 59 an. 75% (n=115) waren Frauen.

Am Stichtag 01.07.2023 waren in der Alles Clara-App 21 Beratungen aktiv. Werden die abgeschlossenen Beratungen hinzugezählt, konnten Daten zu 180 Beratungen in die Auswertung eingeschlossen werden (vgl. Abb. 14).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

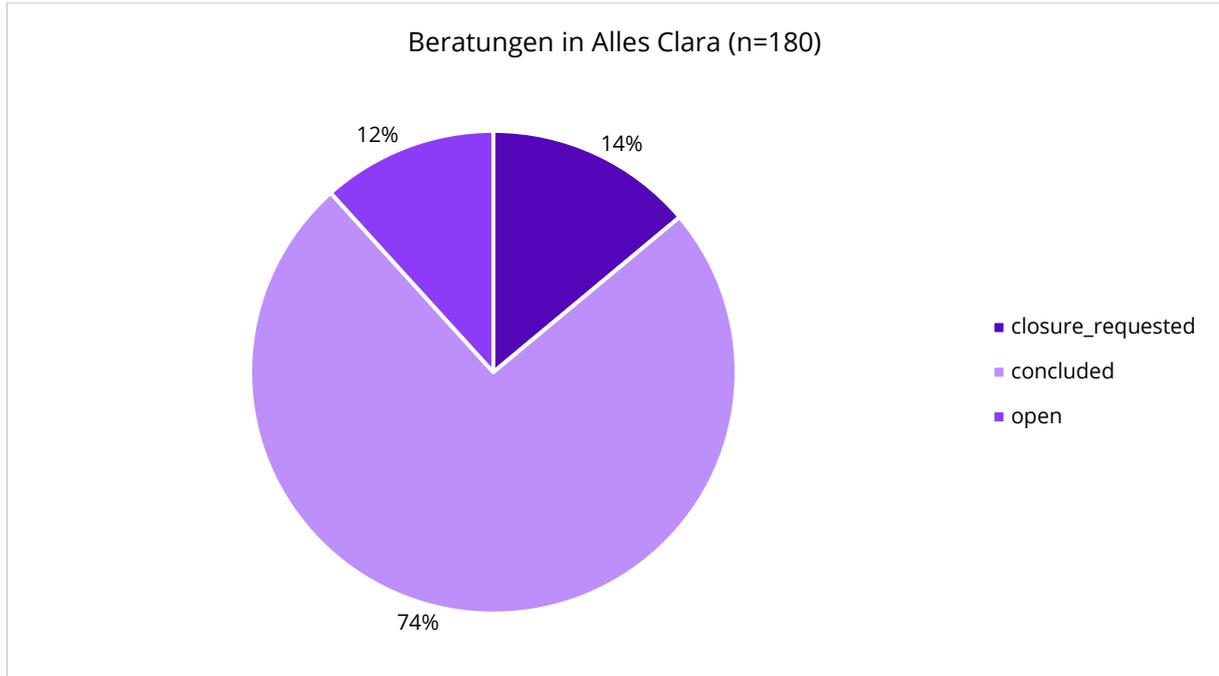


Abbildung 14: Beratungen in Alles Clara

70% der Ratsuchenden (n=107) in Alles Clara nahmen die Beratung innerhalb der ersten 24 Stunden nach Registrierung in Anspruch. Bei 16% (n=24) lagen mehr als zwei Wochen zwischen der Registrierung und dem Start der ersten Beratung (vgl. Abb. 15). Mehr als ein Viertel (n=47) der Beratungen in Alles Clara wurden von den Ratsuchenden morgens zwischen 08:00 und 11:00 Uhr geöffnet. Ca. 30% (n=54) starteten zwischen 12:00 und 16:00 Uhr. 8% (n=15) der Beratungen in Alles Clara wurden zwischen 21:00 und 05:00 Uhr geöffnet.

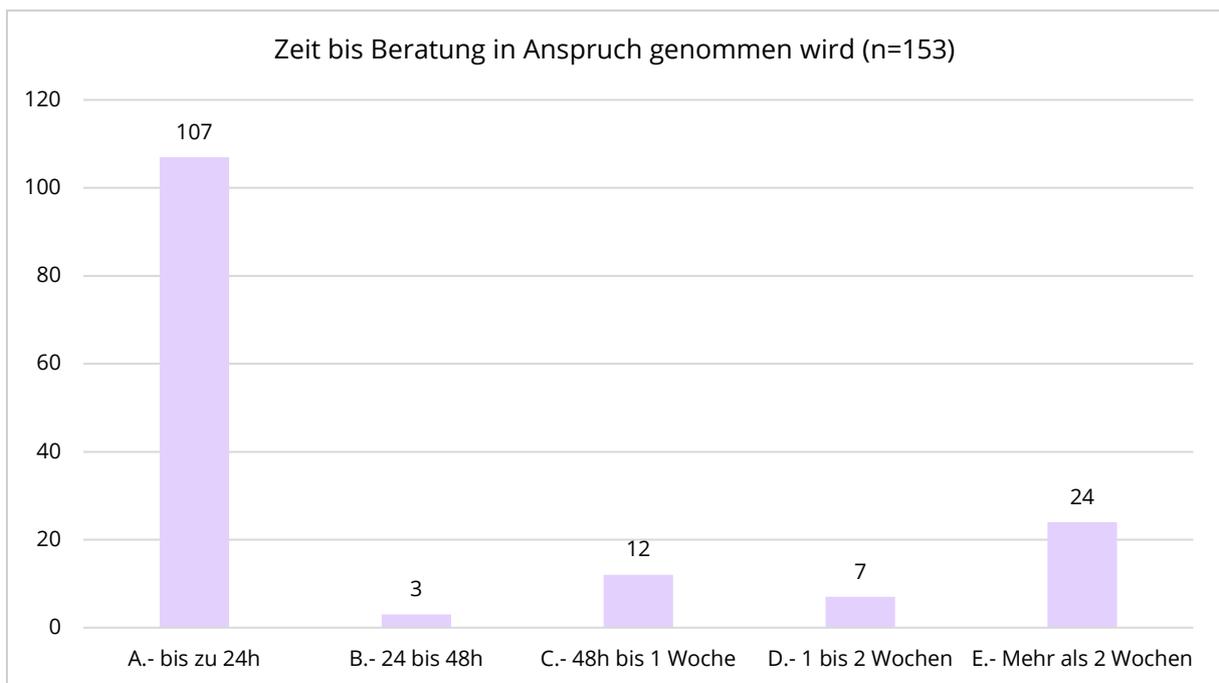


Abbildung 15: Zeit, bis Beratung in Anspruch genommen wird

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Im Fragebogen 1 gaben 63% der Befragten (n=24) an, bereits eine oder mehrere Beratungen in Anspruch genommen zu haben. 14 Personen (37%) haben noch keine Beratung über Alles Clara in Anspruch genommen. Die Befragten, die noch keine Beratung in Alles Clara in Anspruch genommen haben, gaben hierfür verschiedene Gründe an. Zum Teil bestand bislang noch kein Bedarf. So berichtete eine Ratsuchende: „Ich musste zum Glück bisher keine Beratung in Anspruch nehmen. Es ist aber gut zu wissen, dass man es könnte“ (Fragebogen 1). Teils gaben die Ratsuchenden auch an, noch keine Zeit für die Inanspruchnahme gefunden zu haben.

Beratungen in Alles Clara

Entscheiden sich die pflegenden Angehörigen dazu, die digitale Beratung in Alles Clara in Anspruch zu nehmen, beginnt diese mit dem Formulieren der aktuellen Fragestellung, ihrer Herausforderung oder Situation als erste Nachricht an den/die jeweilige:n Berater:in. Der Großteil der Ratsuchenden (n=61, entspricht 34%) schrieben ihre Erstanfrage innerhalb von 30 Minuten nach Start der Beratung an ihre:n Berater:in. Weitere 32% (n=57) benötigten hierfür 30 Minuten bis zwei Stunden. Fast ein Viertel (n=42) der Ratsuchenden benötigte für das Abschicken der Erstanfrage zwischen zwei Stunden und einem Tag (vgl. Abb. 16).

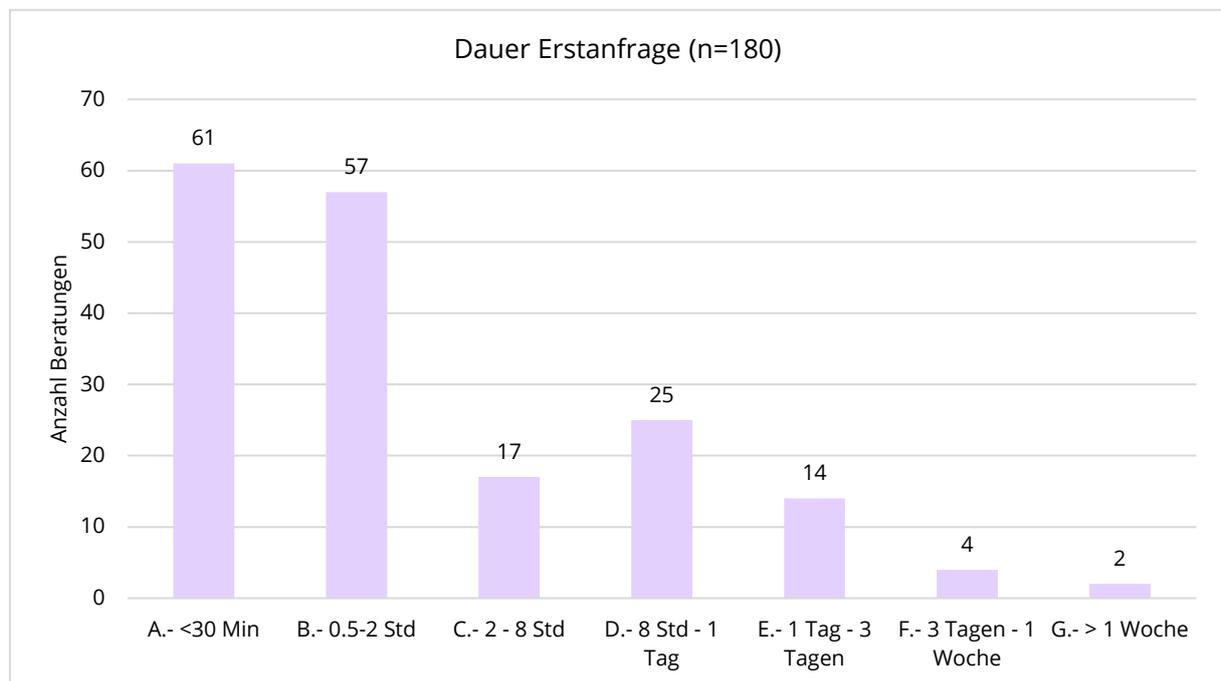


Abbildung 16: Dauer Erstanfrage

In 52% der Fälle (n=94) erhielten die Ratsuchenden innerhalb von zwei Stunden eine Antwort ihrer Berater:innen. In weiteren 37 Beratungen (21%) benötigten die Berater:innen zwischen zwei Stunden und einem Tag, um den Ratsuchenden eine Antwort zu schreiben.

Der Großteil der Beratungen in Alles Clara (n=69, entspricht 38%) war länger als zwei Monate aktiv. Jeweils 20% dauerten zwischen zwei Wochen und einem Monat (n=37) bzw. zwischen ein und zwei Monaten (n=36). Zehn Beratungen (entspricht 6%) konnten innerhalb eines

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Tages abgeschlossen werden. Die Beratungen in Alles Clara beinhalten im Schnitt 12,47 Nachrichten. In Beratungen, die innerhalb eines Tages geschlossen wurden (n=10), wurden durchschnittlich sechs Nachrichten geschrieben. Die Zeit zwischen den Nachrichten betrug im Schnitt 0,55 Stunden. Beratungen, die zwei Wochen bis einen Monat geöffnet waren (n=37), beinhalteten im Schnitt zwölf Nachrichten. Hier betrug die Zeit zwischen den Nachrichten durchschnittlich 54 Stunden. In den Beratungsräumen, die länger als zwei Monate geöffnet waren (n=69), befanden sich rund 15 Nachrichten. Hier war die durchschnittliche Zeit zwischen den Nachrichten deutlich länger (vgl. Abb. 17). In 46% der Fälle (n=83) konnte den Ratsuchenden innerhalb von 30 Minuten eine:n Berater:in zur Seite gestellt werden.

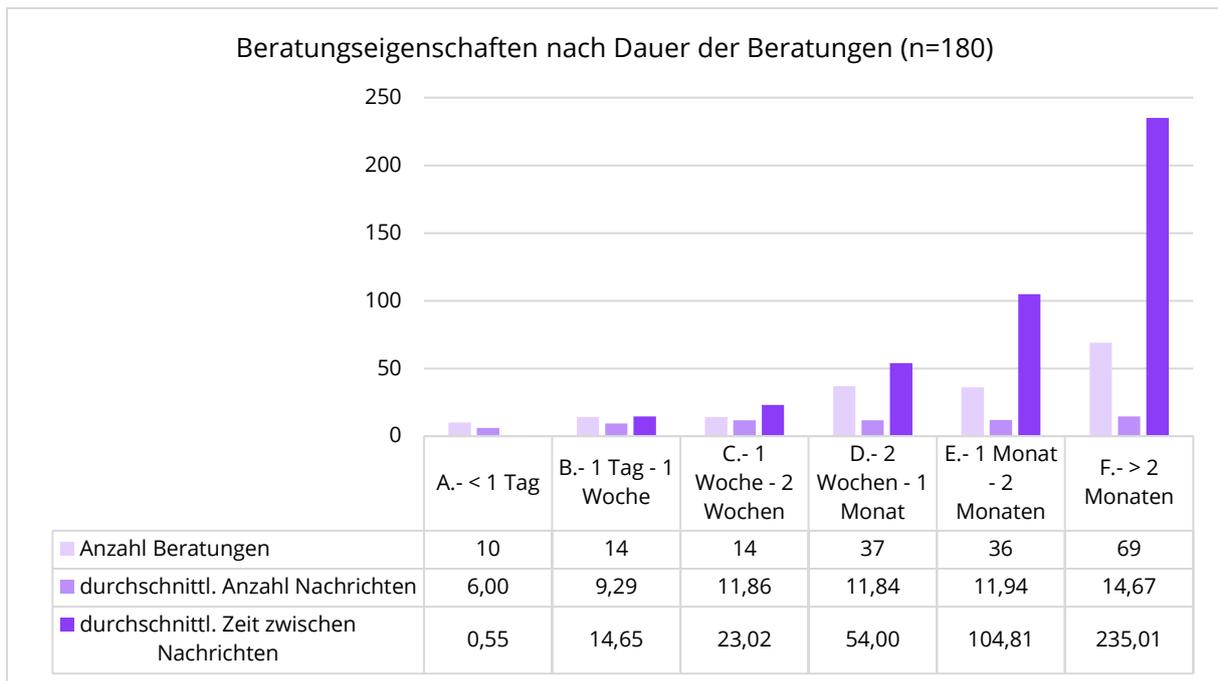


Abbildung 17: Beratungseigenschaften nach Dauer der Beratung

Die Berater:innen stufen im Fragebogen 4 die Anliegen, mit denen sich die Ratsuchenden an Alles Clara wandten, hinsichtlich der Komplexität ein. 39% (n=58) der Beratungen waren sehr einfach bis einfach, 31% (n=46) wurden als eher bis sehr komplex beschrieben (vgl. Abb. 18).

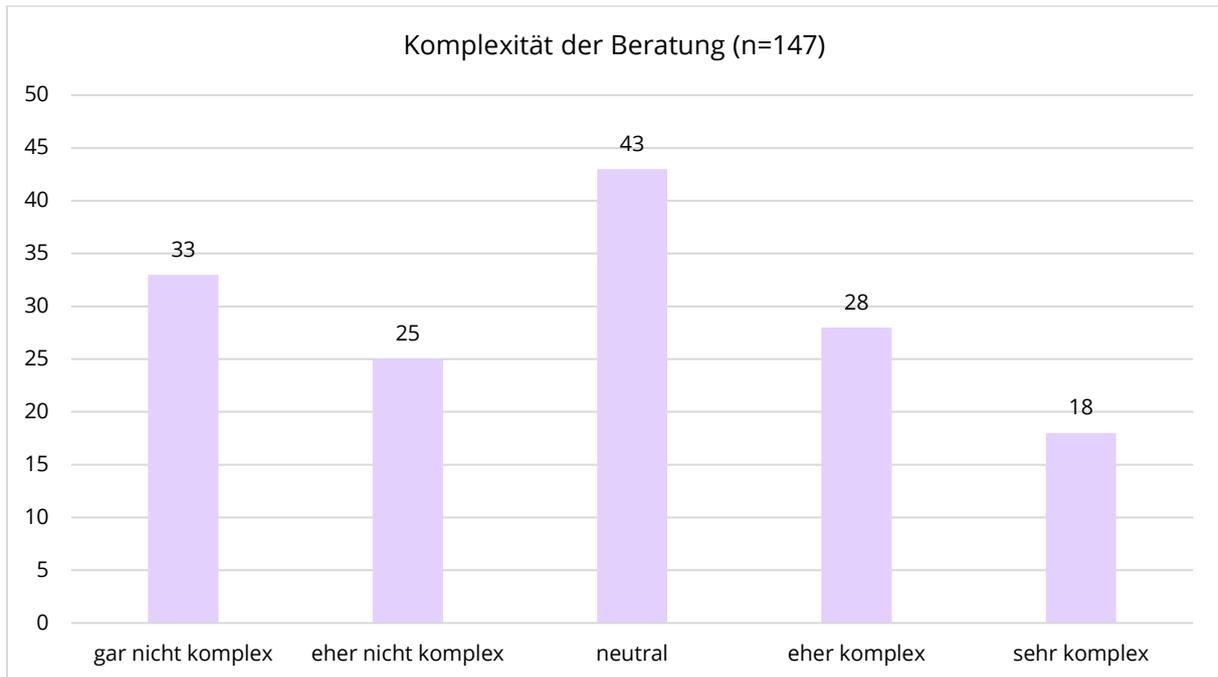


Abbildung 18: Komplexität der Beratung

Die Berater:innen unterstützten die Ratsuchenden in 40% der Fälle (n=53) durch die Vermittlung von Wissen, in 12% (n=14) durch emotionale Begleitung. 39% der Beratungen (n=48) beinhaltet sowohl Wissensvermittlung als auch emotionale Begleitung. In zwölf Beratungen (11%) wurden die Ratsuchenden anders unterstützt, beispielsweise durch Informationen zu Alles Clara, oder durch Weiterleiten an eine andere Beratungsstelle (vgl. Abb. 19).

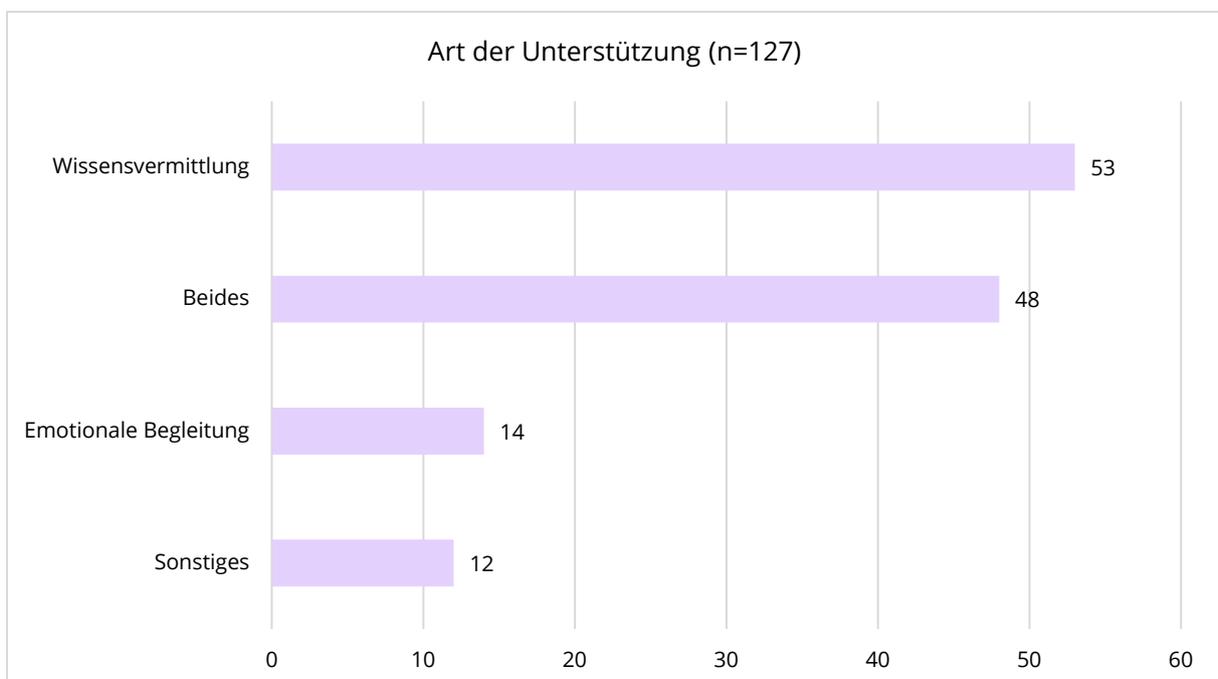


Abbildung 19: Art der Unterstützung

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Zudem nahmen die Berater:innen im Fragebogen 4 auch eine Kategorisierung der Beratungen vor. Die Beratungen in Alles Clara ließen sich hier mit fast 60% am häufigsten der Kategorie Information/Auskunft zuteilen (vgl. Abb. 20).

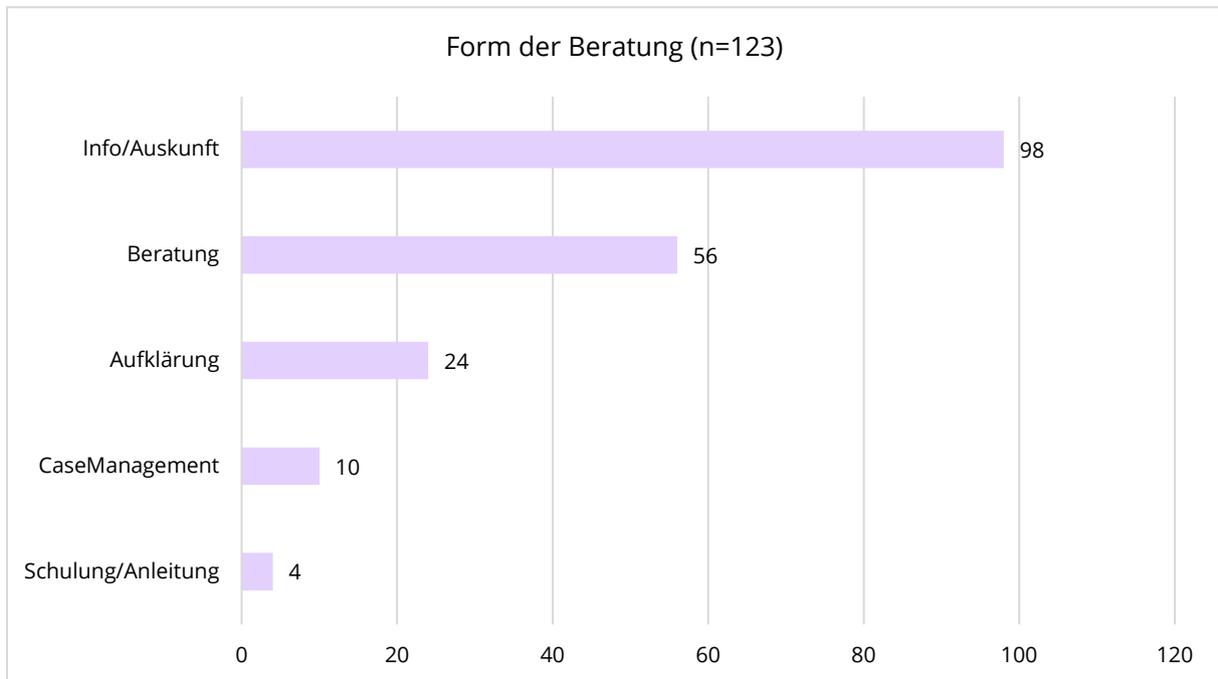


Abbildung 20: Form der Beratung

Die Themen, die in den Beratungen am häufigsten behandelt wurden, waren Informationen rund um Unterstützungsangebote (n=81, entspricht 55%), sowie der Umgang mit psychischer und emotionaler Belastung der ratsuchenden Personen (n= 52, entspricht 35%). Weitere häufige Themen waren die Gestaltung des Alltags der pflegenden Angehörigen (n= 31, 21%) und Informationen zu Finanziellem und Ansprüchen (n=31, 21%) (vgl. Abb. 21).

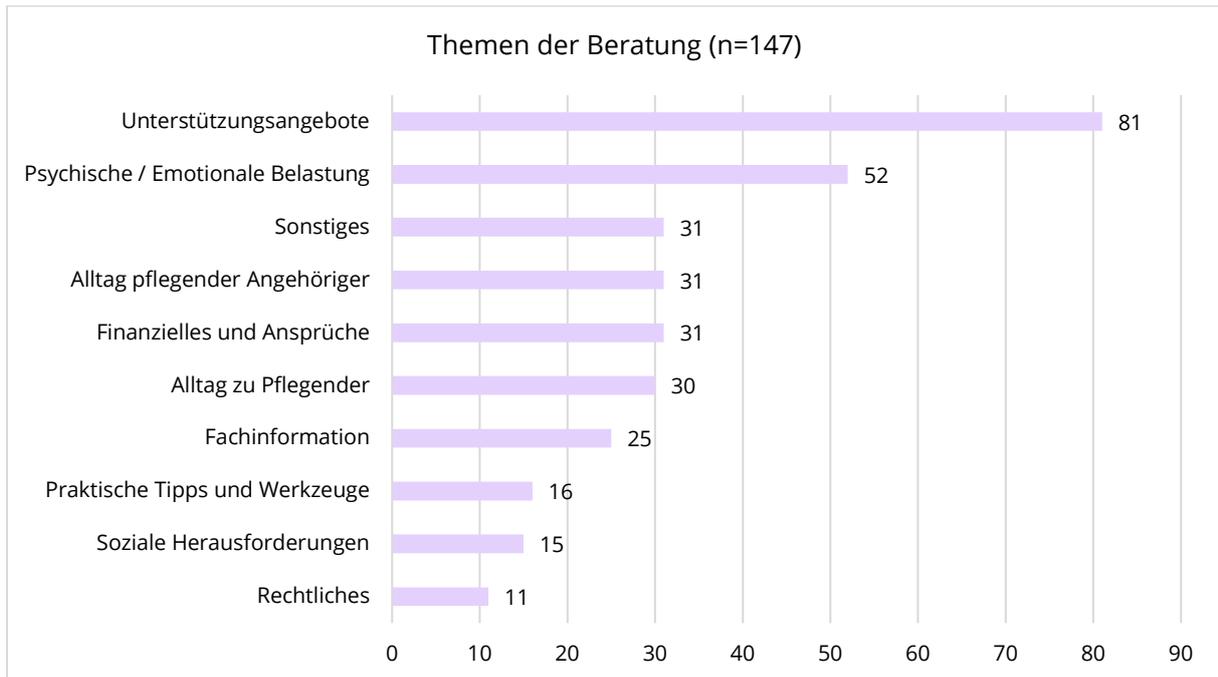


Abbildung 21: Themen der Beratung

Auch die Rubrik Sonstiges wurde mit 21% (n=31) häufig ausgewählt. Hier beschrieben die Berater:innen unter anderem die Pflegeversicherung, Umgang mit demenziellen Erkrankungen oder auch Trauer als Themen der Beratungen (vgl. Tab. 21).

Tabelle 21: sonstige Themen der Beratung

Sonstige Themen der Beratungen in Alles Clara (alphabetisch geordnet)
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung für pflegende Angehörige • Ausprobieren der Alles Clara-App • Demenz • Ernährung bei Chemotherapie • Geistige, psychische oder kognitive Beeinträchtigung des/der Gepflegten • Körperliche Beeinträchtigung des/der Gepflegten • Logopädie • Medikamenteneinnahme • Mobile Palliativpflege • Pflegestammtisch • Pflegeversicherung • Pollakisurie • Psychoonkologische Beratung • Spezifische Erkrankungen (z.B. Morbus Addison, Diabetes, Gürtelrose ...) • Stomaberatung, PEG-Sonde • Trauerbegleitung • Wohnungslosenhilfe

Entsprechend der ersten Daten aus dem Fragebogen 4 zeigt sich, dass die Ratsuchenden an Alles Clara mit einer Vielzahl an Themen und Fragestellungen herantreten. Im Fragebogen 3 beurteilten 63% der Ratsuchenden (n=50) die Antworten auf ihre Fragen als sehr gut. Fast ein Viertel der Befragten (23%, n=18) bewerteten diese mit eher gut. Zwei Personen (2,5%)

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

stuften die Antworten als eher nicht gut, eine Person (1,3%) als gar nicht gut ein. Auch die Antwortzeit der Berater:innen hat entsprechend der initialen Programmtheorie Einfluss auf die Wirkung der Beratung. Ein asynchroner Chat hat die Eigenschaft, dass die Antworten nicht immer direkt und zeitnah erfolgen. Je nach Arbeitszeit der Alles Clara Berater:innen kann es sein, dass Angehörige einige Stunden auf eine Antwort warten müssen. Wie sehr sie diese Wartezeit belastet, wurde mit der Frage erfasst: „Wie ging es dir mit der Antwortzeit von [Berater:in Name]?“. 68% (n=54) der befragten Ratsuchenden ging es damit sehr gut, 24% (n=19) eher gut. 2,5% (n=2) ging es mit der Antwortzeit eher nicht gut. Niemand stufte die Antwortzeit als „gar nicht gut“ ein.

Alles Clara als digitales Beratungstool verfügt in der Pilotphase über verschiedene Kommunikationskanäle, die sich deutlich vom klassischen, analogen Beratungssetting unterscheiden. Auch die Perspektive der Ratsuchenden auf diese Kanäle wurde im Fragebogen 3 erfragt. So gaben 61,1% der Ratsuchenden (n=44) an, dass es ihnen mit dem Chatten bzw. Telefonieren mit ihren Berater:innen sehr gut ging, 28% (n=20) ging es eher gut. 8% empfanden das Chatten oder Telefonieren als „weder gut noch schlecht“. 2 Personen (2,8%) fühlten sich eher nicht gut mit den Beratungsmedien in Alles Clara. Insgesamt bewerteten 71% (n=56) der Ratsuchenden die Beratung als sehr gut, 20% (n=16) als eher gut. Jeweils eine Person (1,3%) bewertete die Beratung als eher bzw. gar nicht gut (vgl. Abb. 22).

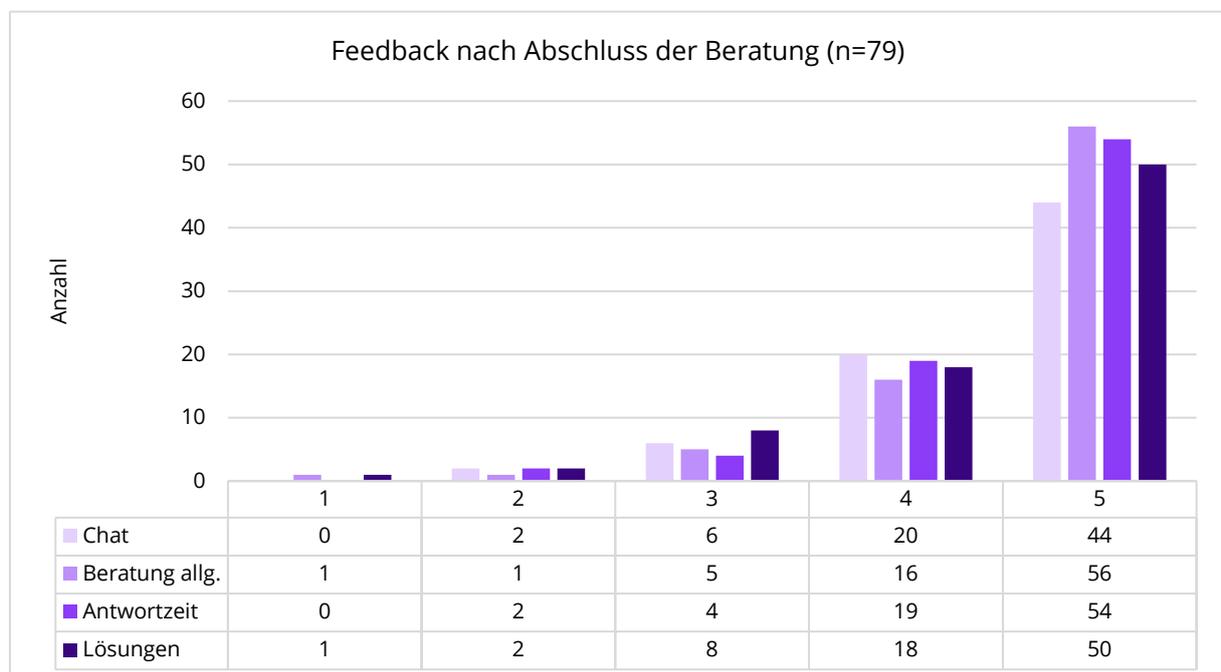


Abbildung 22: Feedback nach Abschluss der Beratung

Auch der Großteil der Befragten mittels Fragebogen 1 (60%) hat bisher eine Beratung über Alles Clara in Anspruch genommen. Vier Personen (20%) haben bereits an zwei, zwei Personen an drei, und jeweils ein:e Ratsuchende:r an vier sowie fünf Beratungen teilgenommen. 100% der Befragten (n=21) gaben im Fragebogen 1 an, dass sich die Berater:innen bemühten, zu verstehen, was ihnen wichtig ist. In 95% (n=19) der Fälle gingen die Berater:innen auf die

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

persönlichen Erfahrungen der Ratsuchenden ein, um eine Beziehung zu diesen aufzubauen und genausooft wurden die pflegenden Angehörigen in Entscheidungen, die die Beratung betreffen, einbezogen. Die Berater:innen schenken allen Ratsuchenden ihre volle Aufmerksamkeit. Alle Befragten gaben an, von den Berater:innen gefragt worden zu sein, ob sie ausreichend informiert waren. Die Berater:innen nutzten in 100% (n=19) der Fälle das, was sie über die Personen wussten in der Beratung.

89% (n=17) der Ratsuchenden wurden durch die Berater:innen dabei unterstützt, ihre Bedenken zum Ausdruck zu bringen. Ebenso 89% (n=17) gaben an, dass die Berater:innen ihnen zuhörten und auf das eingingen, was sie zu sagen hatten. Die Berater:innen halfen den Befragten, ihre Vorhaben und Wünsche zu verfolgen. Für zwei Personen war dies eher nicht der Fall. 95% (n=18) der Ratsuchenden gaben an, dass ihnen die Berater:innen Dinge auf eine für sie verständliche und nachvollziehbare Art und Weise erklärten. In 100% der Fälle begegneten die Berater:innen den Befragten mitfühlend. 95% (n=18) der Berater:innen nahmen sich für die Ratsuchenden Zeit. 100% der Befragten (n=20) fühlten sich in der Lage, den Berater:innen zu sagen, was ihnen wichtig ist und wie sie ihre Situation erleben. Die Berater:innen versuchten eine gemeinsame Basis zu finden, wenn sie und die Ratsuchenden nicht einer Meinung waren. In 90% der Fälle (n=17) wurde das soziale Umfeld der Befragten in der Beratung berücksichtigt, wenn sie das wollten. 95% der Befragten (n=18) fühlten sich bei ihren Berater:innen in guten Händen. Für eine Person war das nicht der Fall. Alle Befragten (n=20) fühlten sich durch die Berater:innen respektiert und ernst genommen. In 100% der Fälle wurde die Haltung der Berater:innen als offen, kooperativ, respektvoll und empathisch eingeschätzt (vgl. Abb. 23).

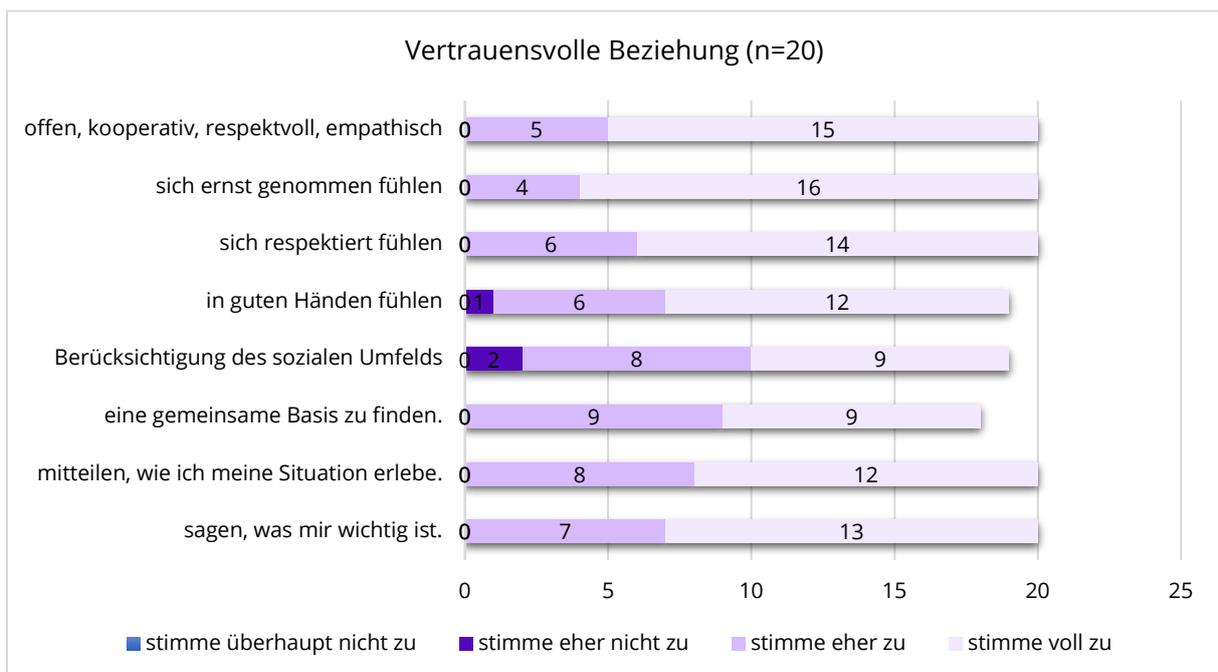


Abbildung 23: Vertrauensvolle Beziehung

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

90% der Befragten (n=18) wurden in der Beratung ermutigt, Fragen zu stellen, 100% (n=19) gaben an, selbstsicher in der Kommunikation mit den Berater:innen zu sein. Alle Personen wurden in der Beratung dazu ermutigt, über ihre Situationen zu schreiben. 95% der Befragten (n=18) fühlten sich bei Alles Clara gut aufgehoben. Auf eine Person trifft dies nicht zu. Alle Befragten gaben an, den Berater:innen zu vertrauen.

100% (n=20) der Befragten gaben an, von ihren Berater:innen als Personen wahrgenommen worden zu sein. 90% (n=20) erhielten in der Beratung Antworten auf ihre Fragen. 89% (n=19) stimmten der Aussage zu, in Alles Clara Unterstützung zu erhalten, wann immer sie sie brauchen. Für zwei Personen traf dies nicht zu. 95% der Befragten (n=18) gaben an, die Beratung in Alles Clara mit einem positiven Gefühl beendet zu haben. Lediglich eine Person stimmte dieser Aussage eher nicht zu. 84% (n=16) der Ratsuchenden haben in der Beratung wichtige Informationen, Tipps und Werkzeuge erhalten, die sie weitergebracht haben. Für drei Personen (16%) war das eher nicht der Fall. 83% (n=15) der befragten pflegenden Angehörigen fühlten sich ihrer Situation nach der Beratung wieder gewachsen. Bei 17% (3 Personen) konnte dies nicht erreicht werden. Zuletzt wurden die pflegenden Angehörigen befragt, ob Alles Clara zu ihrer Entlastung beiträgt. Während 32% (n=6) der Befragten dies verneinten, stimmten 68% (n=13) dieser Aussage zu (vgl. Abb. 24).

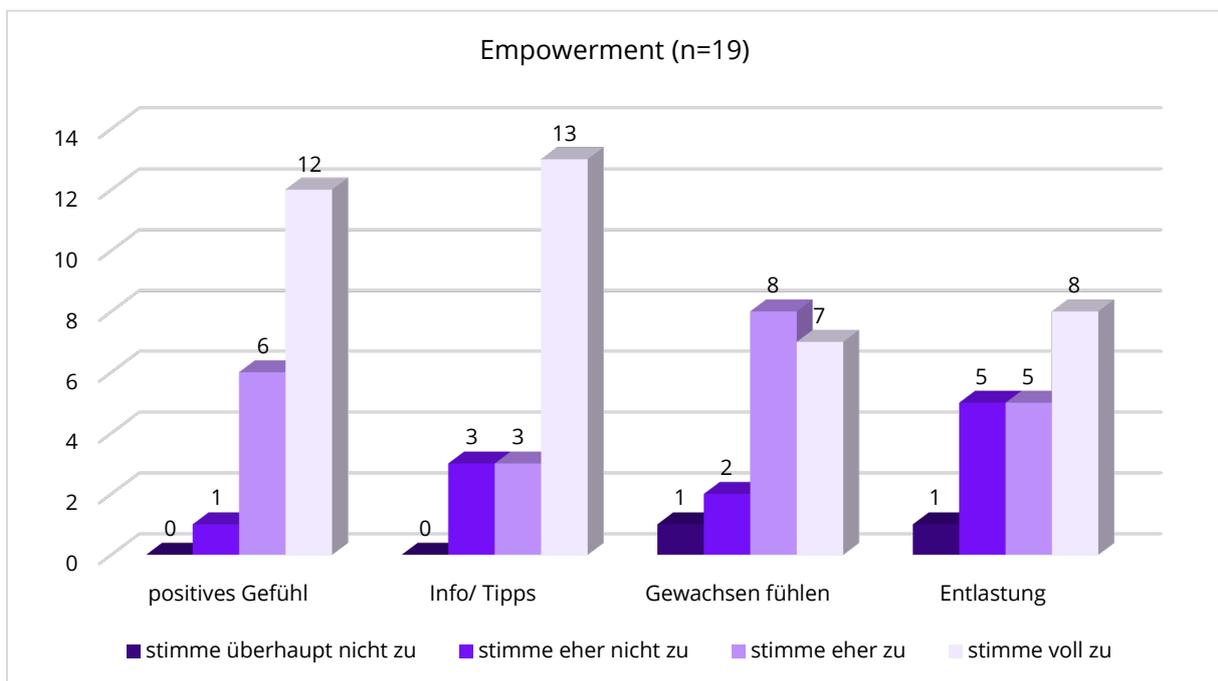


Abbildung 24: Empowerment

Die Ratsuchenden wurden im Fragebogen 3 abschließend darum gebeten, auf einer Zehn-Punkte-Skala einzustufen, in welchem Maß sie der Aussage „Ich fühle mich bei Alles Clara gut aufgehoben“ zustimmen. 31 Befragte stimmten mit der Höchstzahl (10 Punkte) zu. 30 Personen wählten Antworten im oberen Bereich (7-9) der Skala aus. Jeweils zwei Personen wählten die Skalenpunkte 2 bzw. 3. Das untere Ende der Skala mit dem Wert 1 wurde nie ausgewählt. Im Fragebogen 1 schätzten 14 Personen (52%) die Wahrscheinlichkeit, die Alles Clara-App an

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

ihre Freund:innen bzw. Bekannte weiterzuempfehlen als sehr hoch ein. Diese Wahrscheinlichkeit wurde mit einer Zehnpunkteskala abgefragt. Fünf Personen (19%) verorteten die Wahrscheinlichkeit auf den Skalenpunkten 8 bzw. 9, sechs Personen bei 6 bzw. 7. Zwei Befragte schätzten das Weiterempfehlen des Angebots als sehr unwahrscheinlich ein.

6.2.1.2 Berater:innen in Alles Clara

Zum Stichtag des 01.07.2023 waren 26 Berater:innen in Alles Clara tätig. Dabei sind 81% weiblich (n=21), 19% sind männlich (n=5). 84% der Berater:innen (n=22) sind diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen. Jeweils zwei Berater:innen kommen aus der Psychologie bzw. Psychotherapie (entspricht jeweils 8%) (vgl. Abb. 25). Zwei Berater:innen (8%) hatten bis zum 01.Juli 2023 in Alles Clara erst eine Beratung durchgeführt. Fast ein Viertel (n=6) der Berater:innen haben zwei oder drei Mal in Alles Clara beraten, 35% (n=9) vier oder fünf mal. Fünf Berater:innen (19%) haben bereits mehr als zehn Beratungen absolviert.

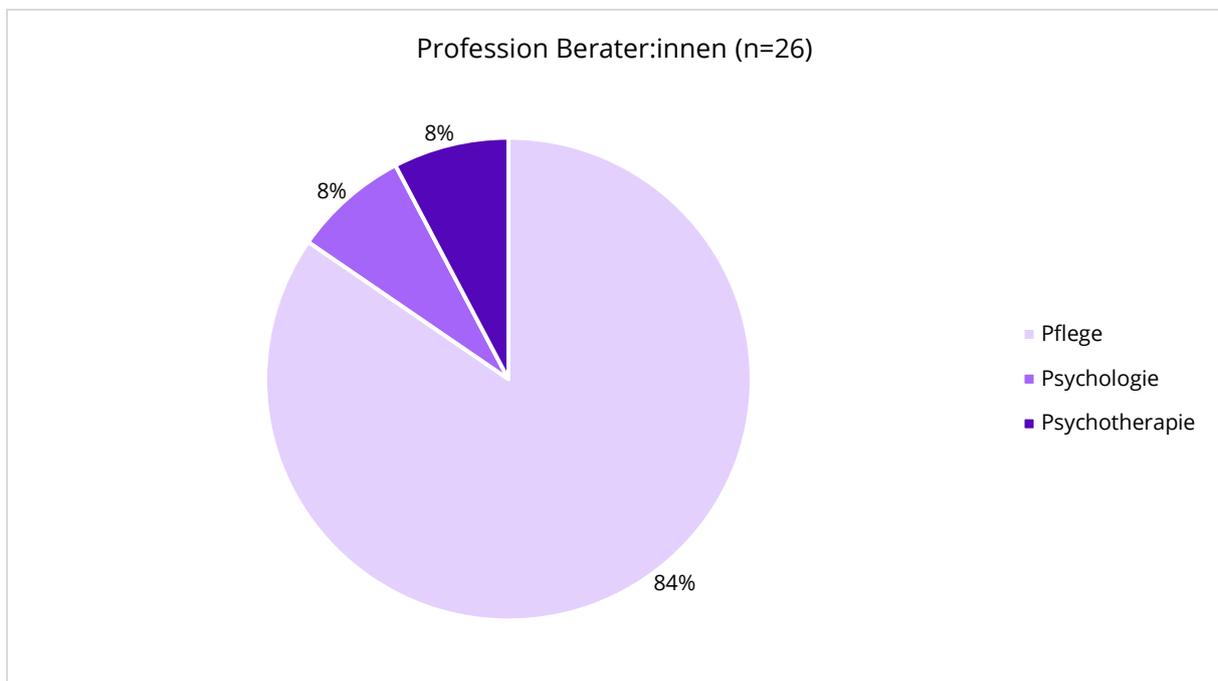


Abbildung 25: Profession Berater:innen

Der Fragebogen 2 liefert weitere Erkenntnisse zu den Berater:innen in Alles Clara. Drei Männer und elf Frauen haben den Berater:innen-Fragebogen ausgefüllt. Zwei (14%) gehörten der Altersgruppe 35 bis 39 Jahre an. Fünf Berater:innen (31,3%) waren zwischen 40 und 49 Jahre alt, sieben (43,8%) zwischen 50 und 59. Vier der befragten Berater:innen kamen aus Wien, weitere vier aus der Steiermark, zwei Personen aus Kärnten und je eine Person aus Salzburg bzw. Niederösterreich.

Jeweils ein:e Berater:in gehörte den Berufsgruppen Psychologie bzw. Psychotherapie an. Bei zwölf Befragten handelte es sich um diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen. Drei der befragten Berater:innen (21,4%) verfügten über zwölf bzw. 15 Jahre Berufserfahrung. Acht der Befragten (57%) waren zwischen 23 und 28 Jahre im Beruf, drei Berater:innen

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

(21,3%) sogar seit 35 bis 40 Jahren. Zudem gaben 57% der befragten Berater:innen (n=8) an, über besondere Qualifikationen bzw. Schwerpunkte zu verfügen (vgl. Tab. 22).

Tabelle 22: Qualifikation / Schwerpunkte Berater:innen

Qualifikation / Schwerpunkt
<ul style="list-style-type: none"> • BSc, Schwerpunkt Kardiologie • BSc. und MSc. Advanced Practice Nursing • Demenz, Wundversorgung • Intensiv und Anästhesie, Seniorentanzleiterin mit über 20 Jahren Gruppenerfahrung • Klinische und Gesundheitspsychologie, Gerontopsychologie • Lebens-Sozialberatung, Trauerbegleitung, Lehrerin für GUK • Lehrerin für Gesundheits- und Krankenpflege, Sachverständige für Pflegegeldeinstufungen

Sieben der befragten Berater:innen waren beim Hilfswerk angestellt, vier bei der Diakonie, eine bei der Caritas. Zwei Befragte waren selbstständig tätig. Sechs Berater:innen (43%) waren abseits von ihrer Tätigkeit bei Alles Clara zehn Stunden beschäftigt, ein:e Berater:in 15 Stunden. Jeweils zwei Befragte (14%) gaben an, zusätzlich 20 bzw. 25 Stunden zu arbeiten. Drei Berater:innen berichtete von Beschäftigungsausmaßen von mehr als 25 Stunden abseits von ihrer Tätigkeit bei Alles Clara. Eine:r der Befragten war seit fünf Monaten in der Beratung tätig, elf Berater:innen (53%) waren seit sechs bis elf Monaten bei Alles Clara. Jeweils eine Person war seit 24 bzw. 27 Monaten bei Alles Clara tätig.

71% (n=10) der Befragten waren mit einem Ausmaß von zehn Wochenstunden in der Online-Beratung tätig. Jeweils eine Person (7%) arbeitete bei Alles Clara fünf bzw. 15 Stunden, zwei Personen (14%) 20 Stunden pro Woche. 85,7% (n=11) der befragten Berater:innen arbeiten von zu Hause aus für Alles Clara. Eine Person führte die Online-Beratung vorwiegend in Räumlichkeiten ihrer Trägerorganisation durch, eine andere arbeitet für Alles Clara in ihrem eigenen Büro. Acht der Befragten haben von Alles Clara über ihre Vorgesetzten erfahren, drei über Arbeitskolleg:innen, eine Person über Ausschreibungen. Zwei Personen gaben an, über andere Wege von Alles Clara erfahren zu haben.

Tätigkeit der Berater:innen in Alles Clara

Die Berater:innen wurden im Fragebogen 2 über ihren Gesamteindruck von Alles Clara befragt. 77% der Befragten (n=10) gaben an, alles in allem mit ihrer Tätigkeit bei Alles Clara sehr zufrieden zu sein. 23% (n=3) waren eher zufrieden. Mit ihren Kolleg:innen waren 92% (n=12) sehr, eine Person eher zufrieden. Mit der Organisation und Leitung von Alles Clara waren 100% (n=13) sehr zufrieden. Auch mit den Arbeitsbedingungen waren alle Befragten sehr zufrieden. 73% (n=8) waren mit ihrer Bezahlung sehr, 27% (n=3) eher zufrieden. 100% (n=14) der Berater:innen gaben an, dass ihnen ihre Tätigkeit bei Alles Clara gefällt. Keine Person empfand diese als langweilig, nur eine Person als eher unselbstständig, zwei Befragte als eher festgefahren. Alle Befragten waren sich einig, dass die Arbeit bei Alles Clara weder nutzlos noch enttäuschend ist. Alle Berater:innen können in Alles Clara ihre Fähigkeiten einsetzen und 71% (n=10) ihre Ideen verwirklichen. 71% (n=10) der Befragten schätzen ihre Tätigkeit

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

als nicht einfach ein, 100% (n=14) empfinden diese als verantwortungsvoll. 82% der Befragten (n=9) schätzen ihre Tätigkeit bei Alles Clara als vielseitig ein, 93% (n=14) als angesehen und ebenso viele gaben an, dass diese Ergebnisse zeigt.

100% der Befragten (n=14) gaben im Fragebogen 2 an, genau zu wissen, was ihre Aufgaben in Alles Clara sind, was sich andere von ihrer Tätigkeit erwarten und wo ihre Verantwortung liegt. 93% (n=13) meinten außerdem, dass das Alles Clara-Team wisse, was sie leisten. 86% der Befragten (n=12) waren der Meinung, dass die Tätigkeit in Alles Clara ein hohes Maß an gründlichen Fachkenntnissen erfordert. Alle Befragten waren sich einig, dass besondere Fertigkeiten zumindest in mittlerem Maße erforderlich sind. 79% (n=11) schätzten ein mittleres Maß an schöpferischer Begabung und Ideenreichtum als mindestens notwendig ein. Zudem empfanden es 86% (n=12) als sehr wichtig, stets neue Dinge zu lernen. 79% (n=11) gaben an, dass die Tätigkeit bei Alles Clara es in hohem Maße erfordert, neue Wege für die Lösung von Problemen zu finden.

100% der Befragten (n=14) gaben an, die nötigen Kompetenzen zu haben, um sich mit den Anliegen der Ratsuchenden auseinanderzusetzen und zudem stets nach Möglichkeiten zu suchen, ihre professionellen Fähigkeiten weiterzuentwickeln. Die befragten Berater:innen gaben an, sich stets zu bemühen, für die Ratsuchenden eine hohe Qualität in der Beratung sicherzustellen. Hierfür versuchten sie, die Ratsuchenden kennenzulernen, um eine ganzheitliche Beratung leisten zu können. Sie nahmen sich für die Ratsuchenden so viel Zeit, wie sie brauchten und achteten darauf, wie sich ihre Kommunikation auf den Umgang mit ihren Mitmenschen auswirkt. Zudem gaben sie an, stets nach Möglichkeiten zu suchen, um die Erfahrung der Ratsuchenden, wie sie ihre Situation erleben, zu verbessern. Auch nahmen sich die Berater:innen Zeit, ihr eigenes Handeln und ihre eigene Haltung zu reflektieren. Zudem achteten sie auch auf die Besonderheiten, welche das digitale Format der Beratung haben kann.

Im Fragebogen 4 zeigt sich, dass 63% der Beratungen (n=80) von den Berater:innen mit einem sehr guten Gefühl abgeschlossen wurden, mit weiteren 21% (n=27) ging es ihnen eher gut. Die Berater:innen schlossen nur drei Beratungen (2%) mit einem eher schlechteren, fünf Beratungen (4%) mit einem schlechten Gefühl ab (vgl. Abb. 26).

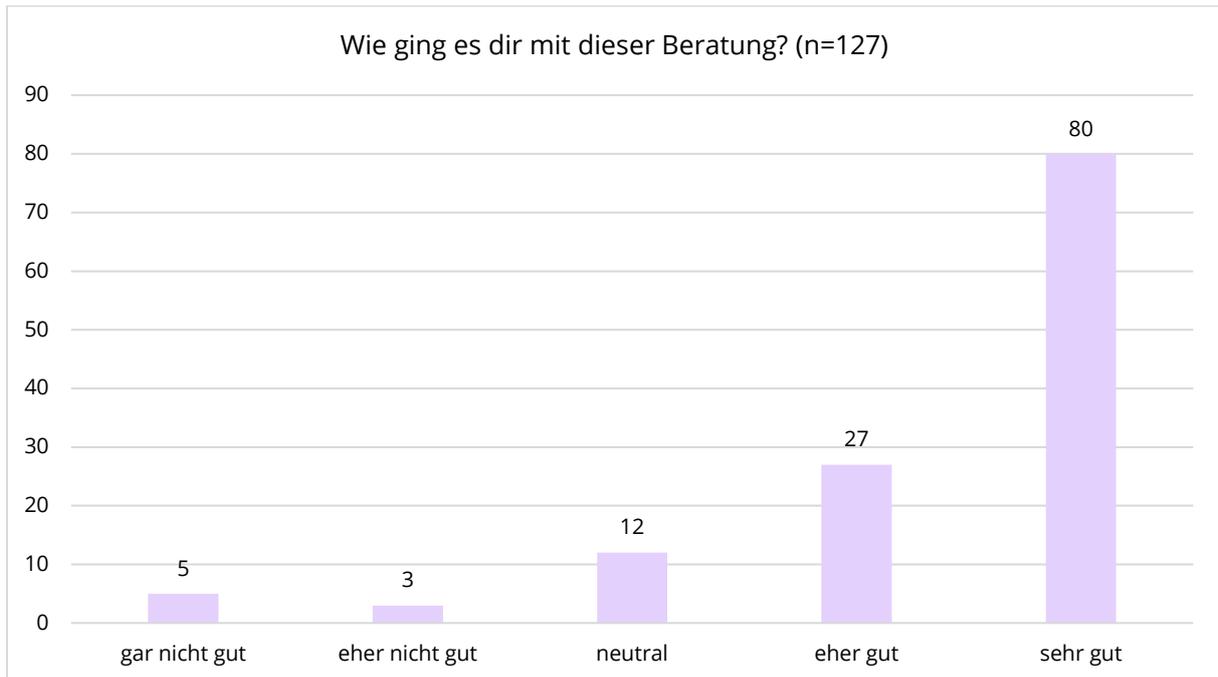


Abbildung 26: Wie ging es dir mit dieser Beratung?

Weiters geht aus der initialen Programmtheorie hervor, dass die Berater:innen durch die Gestaltung des Arbeitsumfelds und der Arbeitsprozesse Zeit haben, sich mit den Anliegen der pflegenden Angehörigen auseinanderzusetzen, zu recherchieren und ihre Nachrichten zu strukturieren. Für 65% der Beratungen (n=81) führten die Berater:innen eine Recherche durch, am häufigsten (n=52, 64%) nützten sie dafür das Internet. Zu 30% (n=24) diente der gezielte Austausch mit Expert:innen der Recherche für eine Beratung, zu 20% (n=16) wurde auf Fachliteratur zurückgegriffen. Aus dem Fragebogen 4 geht hervor, dass sich die Berater:innen für über 70% der Beratungen (n=56) mehr als 30 Minuten Zeit für die Recherche nahmen, davon sogar in 14% der Fälle (n=11) länger als zwei Stunden (vgl. Abb. 27).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

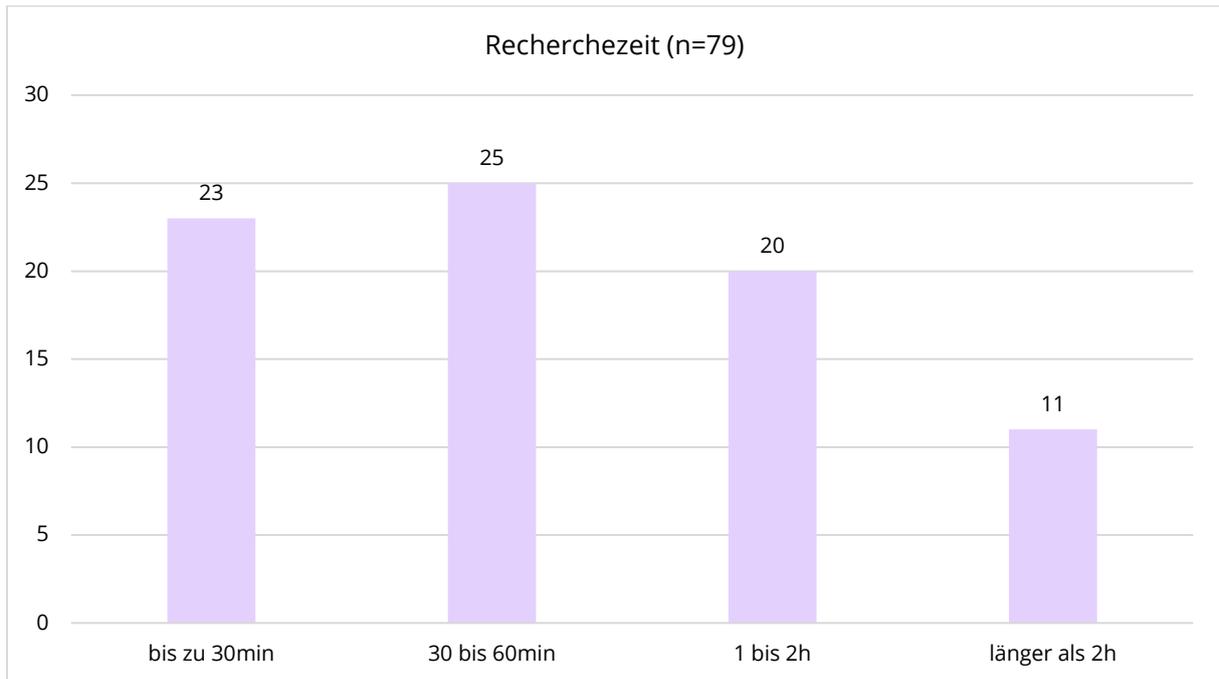


Abbildung 27: Recherchezeit

Zudem bringen die Berater:innen ihr spezifisches, berufliches Fach- und Erfahrungswissen in die Online-Beratung ein und werden durch die Arbeit in Alles Clara mit weiterem Wissen ausgestattet, das es ihnen ermöglicht, qualitativ hochwertig zu beraten. Die Berater:innen konnten den Ratsuchenden in 90% der Beratungen (n=131) eher bis sehr gut weiterhelfen (vgl. Abb. 28).

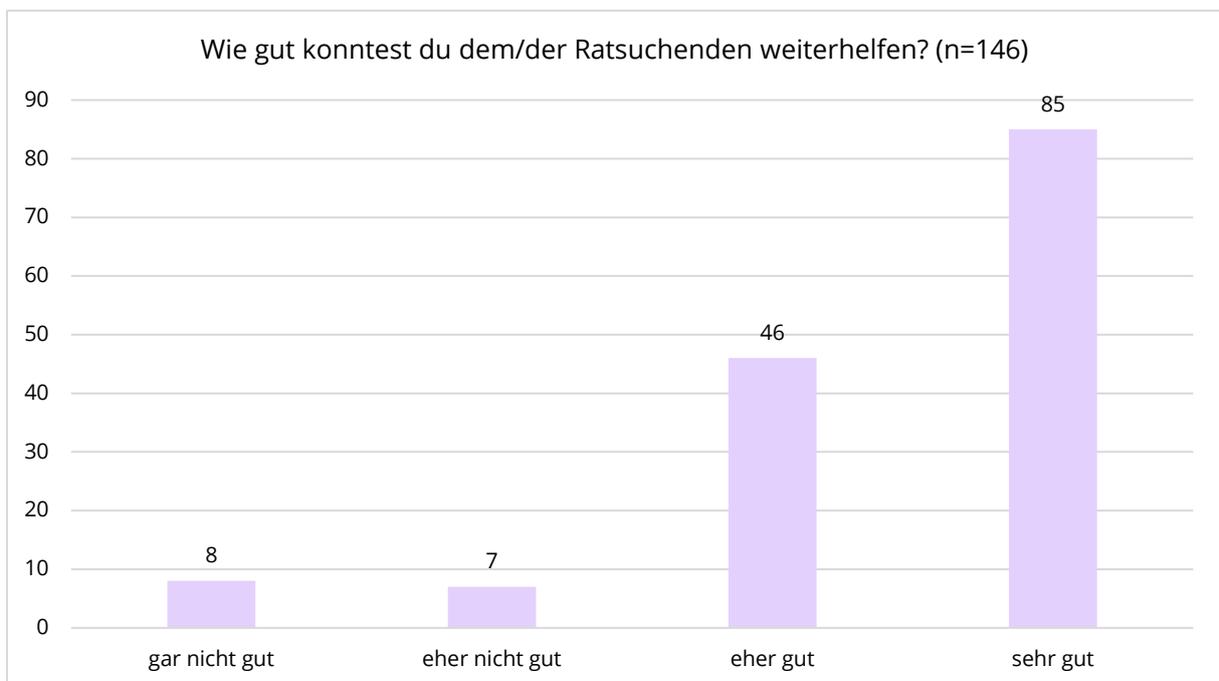


Abbildung 28: Wie gut konntest du dem/der Ratsuchenden weiterhelfen?

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

84% der Beratungen (n=123) wurden von dem/der zugewiesenen Berater:innen durchgeführt, ohne an eine:n andere:n Berater:in in Alles Clara weiter zu verweisen. Von den 23 Beratungen, in denen an eine andere Berater:in in Alles Clara weiterverwiesen wurde, wurde in sieben Fällen (30%) an eine:n Berater:in aus der Disziplin Pflege verwiesen, in zwölf Beratungen (52%) an eine:n Berater:in aus der Psychologie bzw. Psychotherapie. Bei den übrigen vier Beratungen (17%) wurde ein zweiter Beratungsraum, unabhängig von der Disziplin des/der Berater:in geöffnet, beispielsweise als Urlaubsvertretung. 98% der Beratungen (n=143) wurden vollständig im asynchronen Chat abgehandelt. In drei Beratungen (2%) wurde zusätzlich eine Telefonberatung durchgeführt. Als Gründe hierfür wurden der Wunsch des/der Ratsuchenden, die Klärung einer komplexen Situation und der schnellere Informationsaustausch angegeben.

Auch die spezifische Haltung, die die Berater:innen in Alles Clara innehaben, wirkt maßgeblich auf die Beratung ein. 100% der befragten Berater:innen (n=14) gaben im Fragebogen 2 an, stets nach kreativen Möglichkeiten zu suchen, um die Beratung zu verbessern. Sie bezogen das, was sie über die Ratsuchenden wissen, in die Beratung ein und versuchten, das soziale Umfeld der Ratsuchenden in der Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten mit zu berücksichtigen. Zudem achteten sie darauf, wie Ratsuchende die Beratung wahrnehmen und ermutigten die Ratsuchenden dazu, über Dinge zu schreiben, die ihnen wichtig sind. So schrieben sie mit den Ratsuchenden über mögliche Ziele, die ihre Gesundheit bzw. ihr Wohlbefinden betreffen und ermöglichten es den Ratsuchenden bei Bedarf auch, sich bei anderem Fachpersonal zu informieren. Die befragten Berater:innen versuchten, die Perspektiven der Ratsuchenden zu verstehen und eine Lösung zu finden, wenn ihre Ziele für die Ratsuchenden nicht mit ihrem Standpunkt übereinstimmten. Hierfür „hörten“ sie den Ratsuchenden aufmerksam zu, um unerfüllte Bedürfnisse zu identifizieren und sorgten dafür, dass während ihrer Arbeitszeit in Alles Clara ihre ganze Aufmerksamkeit den Ratsuchenden galt. Die Berater:innen bemühten sich, die Ratsuchenden als Person zu sehen und ihre Anliegen ganzheitlich wahrzunehmen und erfassten die Bedürfnisse der Ratsuchenden unter Einbezug aller Aspekte ihres Lebens. Die Berater:innen in Alles Clara gaben an, ihrer Rolle als Berater:in in 85% der Beratungen (n=105) gerecht geworden zu sein (vgl. Abb. 29).

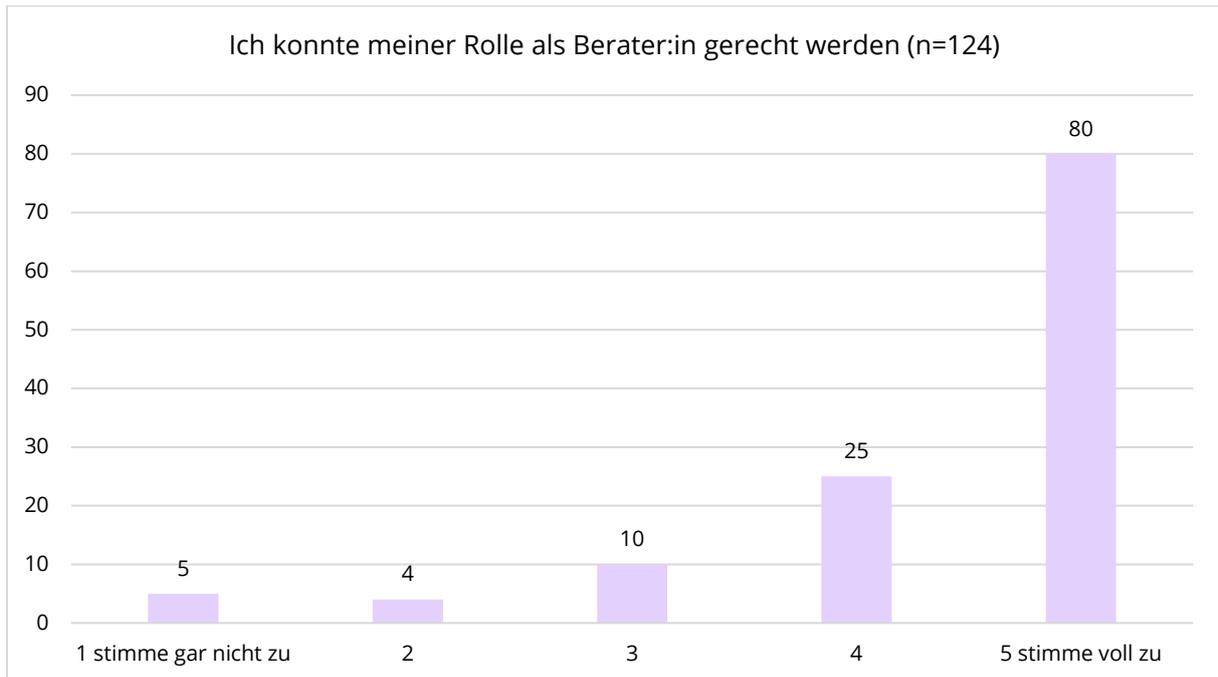


Abbildung 29: Ich konnte meiner Rolle als Berater:in gerecht werden

Die Berater:innen meldeten ihre Freude darüber zurück, positives Feedback von den Ratsuchenden zu bekommen: „Ich habe nach 13 Tagen ein Mail mit einer tollen Erfolgsmeldung bekommen“ (Fragebogen 4). Ein:e weitere:r Berater:in meldete zurück: „Es bereitet mir große Freude, wenn ich eine ratsuchende Person in kurzer Zeit durch den Angebotsdschungel leiten kann. Die Ratsuchende hat rasch das passende Angebot für sich gefunden“ (Fragebogen 4). In 43 Beratungen (35%) wurden den Ratsuchenden spezifische, weiterführende Angebote empfohlen (darunter zB. Mobile Demenzberatung, Reha Möglichkeiten für Eltern mit Kind, psychotherapeutische Unterstützung, vor Ort Beratung durch sozialen Stützpunkt, Hauskrankenpflege, Schuldnerberatung, uvm; vgl. Tab. 23).

Tabelle 23: Angebote (alphabetisch geordnet)

Angebote	
• Angehörigenberatung	• Jugendberatung
• Angehörigenstammtisch	• Krisenintervention
• Arbeiterkammer	• Kurzzeitpflege
• Aromapflege	• Lokale Sozialberatungsstelle
• Beratungsstelle der lokalen Pflegeberatung	• Mobile Hauskrankenpflege
• Case Management	• Schuldnerberatung
• Demenzservice	• Selbsthilfegruppen
• Erwachsenenvertretung	• Trauerbegleitung
• Hospiz- und Palliativbegleitung	• Volksanwaltschaft

Sind die Berater:innen in Alles Clara tätig und nehmen sie auf Seiten der pflegenden Angehörigen die Wirkung ihrer Tätigkeit wahr, so erkennen die Berater:innen die Sinnhaftigkeit ihrer Handlungen. „Ich habe gespürt, wie sehr eine für mich einfache Alltagsinformation einer ratsuchenden Person total weiterhelfen kann“ (Fragebogen 4). Dabei steht das Erkennen der Sinnhaftigkeit eng in Verbindung mit der Entlastung der pflegenden Angehörigen. „Ich habe

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

das Feedback bekommen, dass meine Tipps gut umsetzbar waren und zum Erfolg führten“ (Fragebogen 4). Ein:e weitere:r Berater:in berichtete: „Es hat mich gefreut, dass ich die Ratsuchende rasch durch den "Informationsdschungel" leiten konnte. Sie hat mir den Erfolg rückgemeldet und das motiviert mich in meinem täglichen tun“ (Fragebogen 4). Die Berater:innen waren nach 83% der Beratungen (n=103) stolz auf ihre Leistung (vgl. Abb. 30).

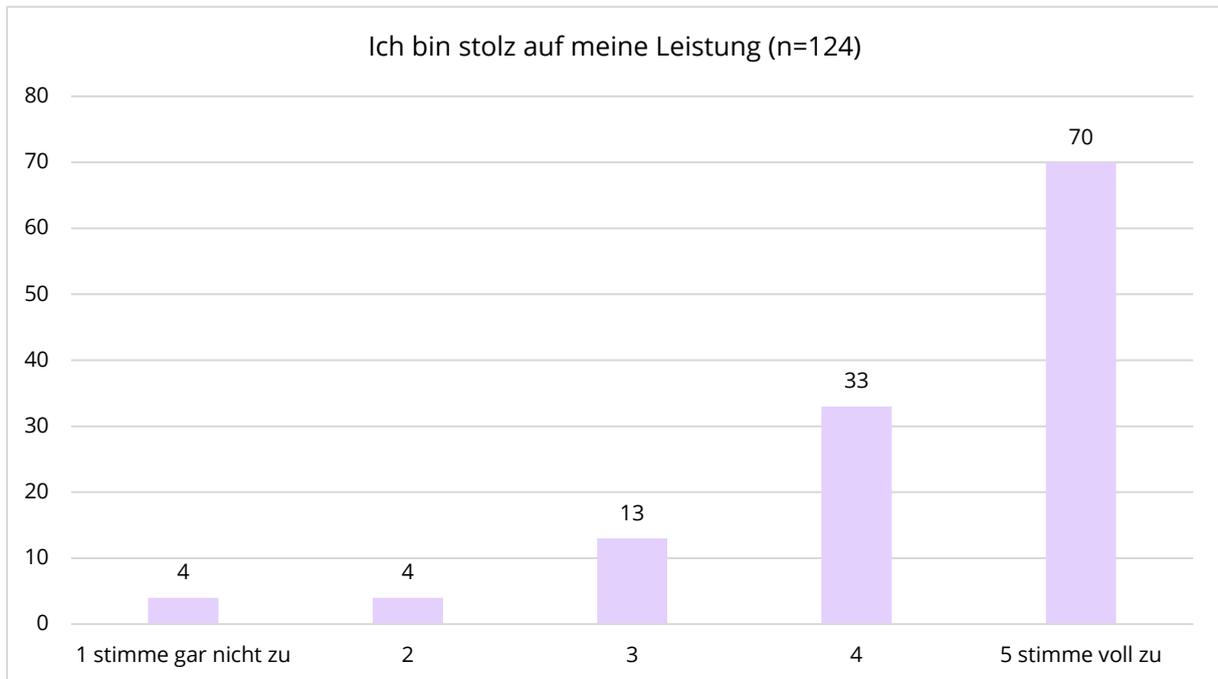


Abbildung 30: Ich bin stolz auf meine Leistung

Dabei steht die Qualität des Tuns mit dem Wissen, der Haltung und der zur Verfügung stehenden Zeit der Berater:innen in Verbindung. 54% der Befragten (n=7) gaben im Fragebogen 2 an, in Alles Clara nicht schnell arbeiten zu müssen. Fünf Personen (39%) schätzten die notwendige Geschwindigkeit der Verrichtung ihrer Aufgaben als mittelmäßig ein. Eine Berater:in gab an, sehr schnell arbeiten zu müssen. Auch ihre Anstrengung die Arbeit bei Alles Clara betreffend wurde erfragt. Diese schätzten sechs Berater:innen (46%) als gering, fünf (39%) als mittel und zwei Personen (15%) als hoch ein. So gab ein:e Berater:in an, auch, als ein:e Ratsuchende:r keine spezifische Frage hatte, weiterhelfen zu können: „Die Ratsuchende hatte keine spezielle Anfrage, aber es haben sich trotzdem Alltagsthemen aufgetan. Das Nachfragen hat sich gelohnt“ (Fragebogen 4). Ein:e weitere:r Berater:in berichtete: „Der Ratsuchende hat sich nach zwei Wochen nochmals gemeldet und mir freudig über seine Erfolge berichtet“ (Fragebogen 4). Die Berater:innen gaben an, sich in 76% der Beratungen (n=94) auch als Person eingebracht haben zu können (vgl. Abb. 31).

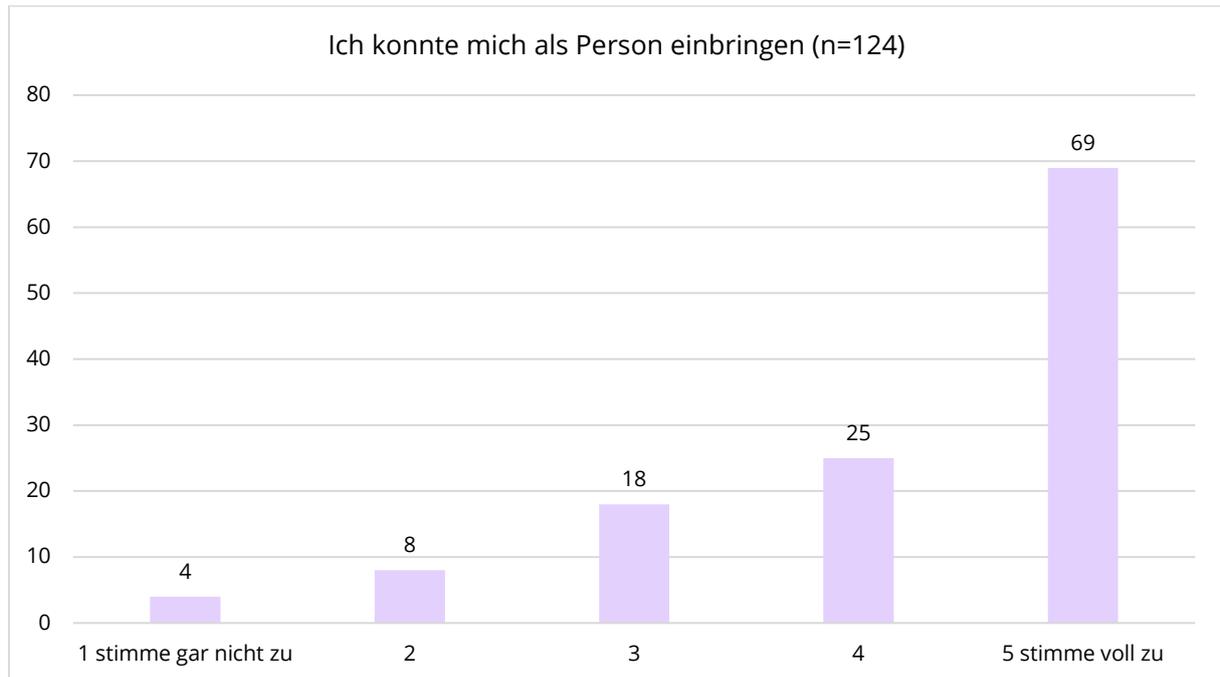


Abbildung 31: Ich konnte mich als Person einbringen

85% (n=11) der Befragten gaben im Fragebogen 2 an, in einem Team zu arbeiten, das ihren Beitrag zur personenzentrierten Beratung zu schätzen weiß. 92% (n=12) stimmten der Aussage zu, in einem Team zu arbeiten, das sich gegenseitig dazu ermutigt, personenzentriert zu arbeiten. 85% (n=11) sahen ihre Kolleg:innen als Vorbilder bei der Förderung einer guten Arbeitsbeziehung. Alle Befragten gaben an, die Ideen und Anregungen von Kolleg:innen anzuerkennen und zu schätzen. Die Berater:innen fühlten sich vom gesamten Alles Clara Team wertgeschätzt. Nur eine Person stimmte dieser Aussage eher zu. Dabei wurde die Zusammenarbeit innerhalb des Alles Clara Teams als hilfreich zur Umsetzung des Programms eingeschätzt (zwölf Personen stimmten dieser Aussage voll zu, eine Person eher). Auf die Frage, ob die Berater:innen das Gefühl hätten, dass sich ihre Kolleg:innen für sie als Person interessieren, antwortete die Mehrheit (76,9%, zehn Personen) mit ja, zwei Personen mit „eher ja“. Eine Person stimmte dieser Aussage eher nicht zu. Die Befragten gaben einheitlich an, ihre Kolleg:innen wären freundlich. Als kompetent in ihrer Tätigkeit beschrieben sie 93% (n=12), eine Person stimmte dieser Beschreibung eher zu. Wenn Sie Probleme im Kontext der Beratung haben, gaben 93% der Befragten (zwölf von 13 Antworten) an, ihre Kolleg:innen um Hilfe bitten zu können.

62% der Befragten (n=8) gaben an, aktiv an Besprechungen, Supervisionen, sowie Alles Clara-Veranstaltungen teilzunehmen. 54% (n=7) versuchten hierbei stets, die Perspektive ihrer Kolleg:innen wahrzunehmen und anzuerkennen. 77% (n=10) gaben an, ermutigt zu werden, mögliche Bedenken über Aspekte der Beratung auszusprechen. 70% (n=9) sahen die Möglichkeit, regelmäßig über ihre Arbeitsweise zu sprechen als gegeben und 54% (n=7) gaben an, auch die Möglichkeit zu haben, regelmäßig über ihre berufliche Entwicklung zu sprechen. 69% (n=9) der Befragten gaben an, aktiv an bedeutenden Entscheidungen mitwirken zu können,

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

welche ihre Beratungstätigkeit betreffen. 54% (n=7) nahmen aktiv an der Entwicklung von gemeinsamen Zielen teil. 92% (n=12) der Berater:innen gaben an, dass ihnen ihre Mitmenschen bei Alles Clara mit Respekt begegnen.

Das Arbeitspensum in Alles Clara wurde von 62% der Befragten (n=8) als eher gering, 31% (n=4) schätzten dieses als mittelmäßig hoch ein. Eine Person (7%) gab ein hohes Arbeitspensum an. 69% der Befragten (n=9) gab an, dass sie unter keinem großen Zeitdruck stehen. Vier Personen (31%) empfanden den Zeitdruck auf mittlerem Niveau, kein:e Berater:in schätzte diesen als hoch ein. Der Großteil der Befragten (85%, n=11) gab an, ihre Arbeit bei Alles Clara sei psychisch bzw. nervlich nicht, oder nur in geringem Maße beanspruchend. Zwei Personen stufte die Beanspruchung auf mittlerem Niveau ein. Die Tätigkeit wurde als nicht hektisch (70%, n=9) bzw. nur in geringem Maße hektisch (30%, n=4) wahrgenommen. 100% der Befragten (n=13) gaben an, in Alles Clara genügend Zeit zu haben, um ihren Aufgaben nachkommen zu können.

83% der befragten Berater:innen (n=10) schrieben ihrer Tätigkeit bei Alles Clara ein hohes Maß an Selbstbestimmung zu. Sie gaben an, fast ohne Einschränkung selbst darüber entscheiden zu können, wie und wann sie ihre Arbeit erledigen. Alle Befragten (n=13) gaben an, im Rahmen ihrer Tätigkeit bei Alles Clara selbst bestimmen zu können, wann sie eine Pause machten, wie sie ihre Arbeit aufteilen und in welcher Reihenfolge sie ihre Aufgaben erledigen. 100% der Befragten (n=13) gaben an, sich in schwierigen Situationen auf sich und ihre Fähigkeiten verlassen zu können. In Alles Claras konnten sie die meisten Probleme gut aus eigener Kraft meistern und auch anstrengende und komplizierte Aufgaben können sie in der Regel gut lösen (vgl. Abb. 32).

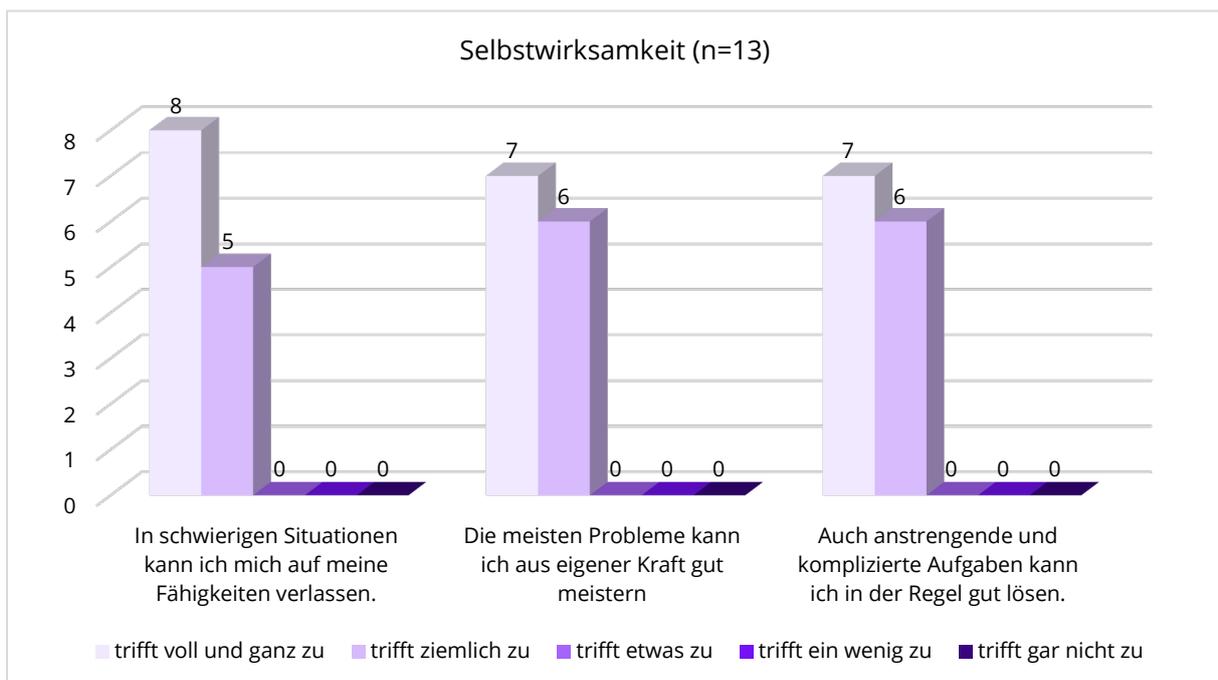


Abbildung 32: Selbstwirksamkeit

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

100% der Befragten (n=13) gaben an, sie würden sich wieder dafür entscheiden, bei Alles Clara zu arbeiten und die Tätigkeit bei Alles Clara einem Freund/einer Freundin weiterempfehlen. Die Tätigkeit bei Alles Clara ist das, was sich die Berater:innen erwartet haben (vgl. Abb. 33). 93% (n=12) stimmten der Aussage nicht zu, dass sie bei Alles Clara oft Tätigkeiten nachkommen, die sie lieber nicht machen würden. Alle befragten Berater:innen empfanden ihre Arbeit in Alles Clara als wertvoll. Sie fühlten sich ihrer Tätigkeit verbunden und sehen Sinn und Nutzen in dem, was sie bei Alles Clara leisten (vgl. Abb. 34).

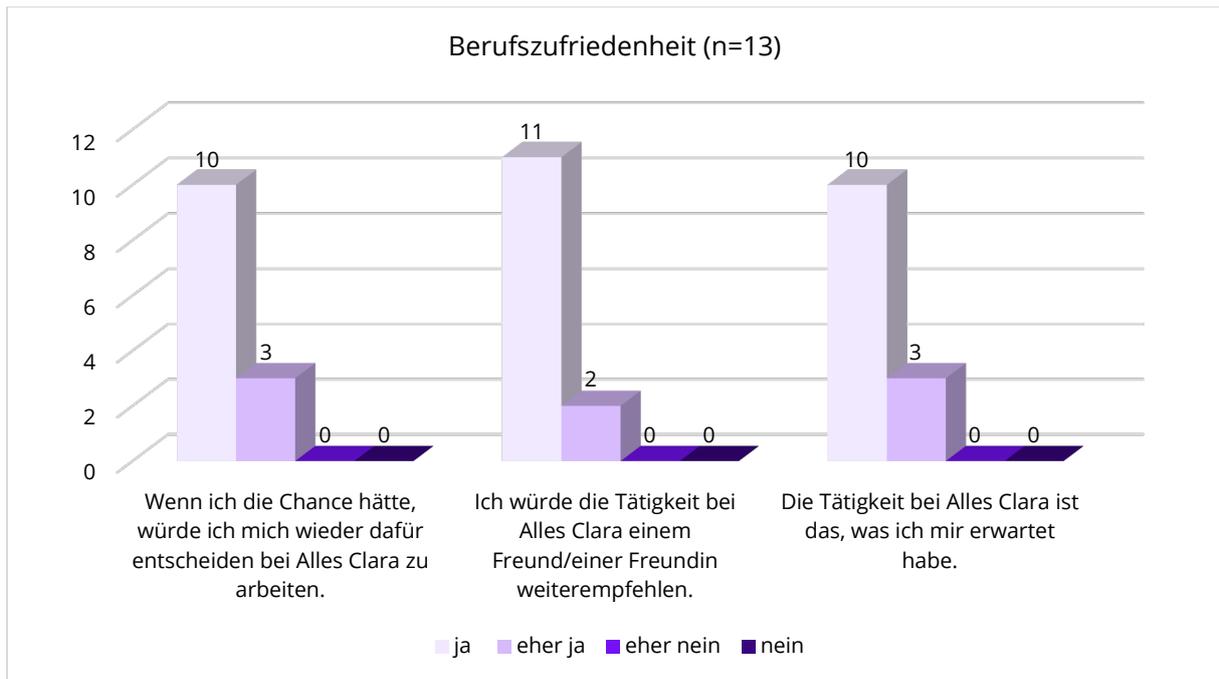


Abbildung 33: Berufszufriedenheit

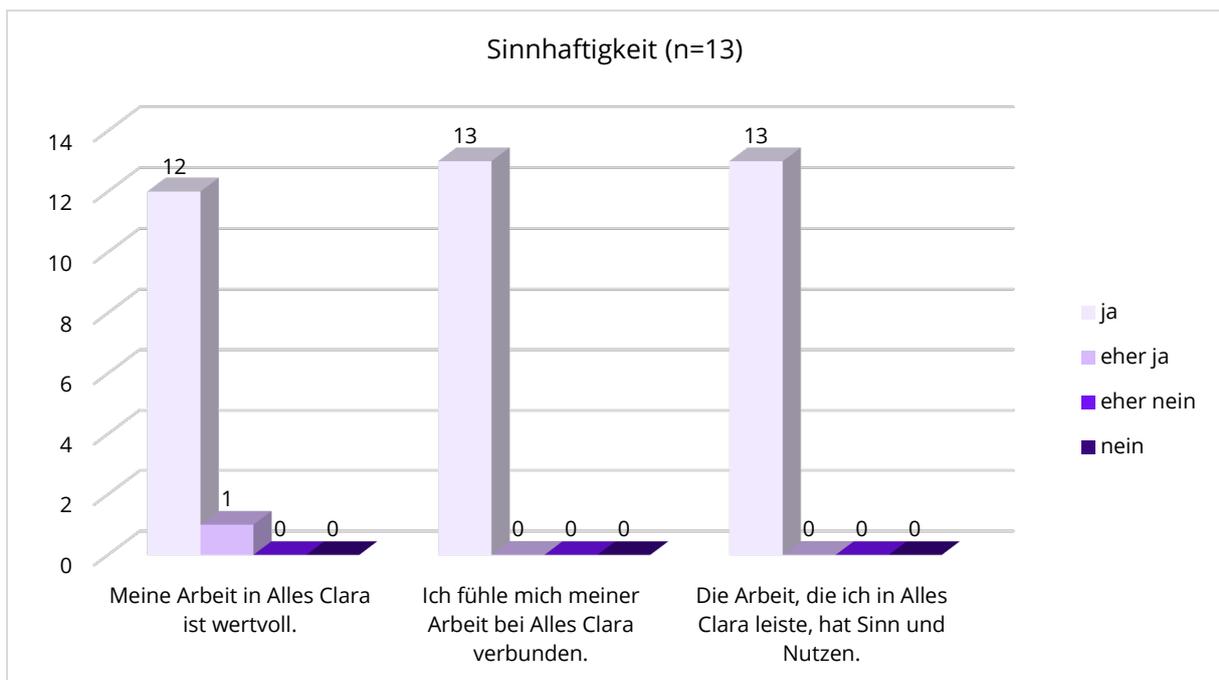


Abbildung 34: Sinnhaftigkeit

6.2.2 Qualitativer Studienteil

Um aufzeigen zu können, wie Berater:innen ihre Tätigkeit in Alles Clara erleben, wie sie die Beratung gestalten und welche Erfahrungen Ratsuchende in Alles Clara machen, wurden auch qualitative Daten erhoben. Auf Seiten der Berater:innen wurden zwei Fokusgruppeninterviews durchgeführt, in denen jeweils fünf Berater:innen (zwei aus der Psychologie, acht aus der Pflege) Einblick in ihre Erfahrungen mit Alles Clara gaben. Die erste Gruppe wurde digital durchgeführt, die zweite Fokusgruppe traf sich vor Ort, in den Räumlichkeiten der Erste Stiftung. Alle Teilnehmenden hatten zum Zeitpunkt der Erhebung bereits die Fortbildung zur/zum Onlineberater:in abgeschlossen und waren seit mindestens drei Monaten in Alles Clara tätig. Um die Erfahrungen der Ratsuchenden abzuholen, wurden neun narrative Interviews durchgeführt. Sieben Interviews fanden online, via MS Teams® statt, ein Interview telefonisch, ein Gespräch wurde face to face bei einer Ratsuchenden zu Hause durchgeführt.

6.2.2.1 Erfahrungen der Berater:innen

Alles Clara, als Angebot zur digitalen Pflegeberatung, stellt nicht nur für Ratsuchende ein innovatives Angebot dar. Online-Beratung ist ein neues Berufsfeld für professionelle Pflegekräfte. Um in diesem Rahmen wirksam agieren zu können benötigen Berater:innen spezifische Eigenschaften. Auch das Praxisumfeld wirkt sich dabei auf das Ergebnis der Beratungen und der Tätigkeit in Alles Clara aus.

Wer sind die Berater:innen

Die Berater:innen beschreiben persönliche Voraussetzungen, die man als professionelle Pflegekraft zur Arbeit in Alles Clara mitbringen muss. Dabei geht es zunächst um fachliche Kompetenz. Um eine gute und erfolgreiche Beratung anbieten zu können braucht es ein differenziertes Fachwissen. Zu den beruflichen Basiskompetenzen kommt hier der Fortbildung zur/zum Onlineberater:in ein wichtiger Stellenwert zu. Um bei komplexen Anfragen adäquat vermitteln zu können, empfehlen die Berater:innen fachspezifische Zusatzqualifikationen in Form von Fortbildungen und Spezialisierungen in bestimmten Themenfeldern. Auch eine differenzierte Kenntnis über das Gesundheitssystem und entsprechende bürokratische und administrative Gegebenheiten werden als notwendig beschrieben.

Da Alles Clara als innovatives, digitales Angebot für die Berater:innen auch technisches Neuland ist, wird die Relevanz digitaler Kompetenz betont. „Ein gewisser Umgang mit digitalen Medien muss vorhanden sein“ (B08). Dabei wird jedoch angeführt, dass diese Kompetenzen im Rahmen der Beratungsausbildung und Einführung in das Berufsfeld durchaus auch im Verlauf erlernt bzw. vertieft werden können. Die Herausforderung, mit anderen im digitalen Raum in Interaktion zu treten, erfordert hier besondere Fertigkeiten. Das Medium der Schriftsprache zu beherrschen, um darüber in zwischenmenschlichen Kontakt treten zu können, erfordert nicht nur Rechtschreibkompetenz. „Da geht es [...] um die Kommunikation. Paraphrasieren können, aktiv Zuhören können, Zusammenfassen können“ (B09). Auch das Lesen

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

der Nachrichten beeinflusst die Interaktion maßgeblich („Die Frage, oder die Antworten richtig lesen können“ B08). Dabei geht es oftmals um das, was nicht in Worten in den Anfragen steht, sondern darum „das zu hören, was nicht gesagt wird“ (B09).

Berufserfahrung und ein gewisser Erfahrungsschatz in der Versorgung von Patient:innen, vorwiegend jedoch im Umgang mit Angehörigen, wird als relevant angesehen. Unterschiedlicher Auffassung sind die Berater:innen in Bezug auf den fachlichen Schwerpunkt der beruflichen Erfahrung. Einige Berater:innen betonen, dass Erfahrungen in der „Betreuung von geriatrischen Menschen“ (B02) vorteilhaft ist, wobei im Vergleich mit der stationären Versorgung einer Tätigkeit in der Hauskrankenpflege ein höherer Mehrwert zugeschrieben wird. Dem entgegen steht das Argument, dass Berufserfahrung allgemeiner zu betrachten ist: „Alles Clara ist ja für alles da“ (B04). Die Themenfelder der Beratungen sind mannigfaltig und erfordern daher Diversität in den Fachspezialisierungen und auch beruflichen Erfahrungen der Berater:innen. Einigung finden diese beiden Perspektiven in der Ansicht, dass das Elementare der Berufserfahrung nicht unbedingt in der fachlichen Kompetenz, sondern vielmehr in der persönlichen Reife und Lebenserfahrung liegt. Es geht um die persönlichen Erfahrungen: „sie ist sicher Expertin, weil sie so viel erlebt hat“ (B03).

Einen weiteren wichtigen Bestandteil der fachlichen Kompetenz bilden bestimmte persönliche *Fähigkeiten*, um sowohl das Wissen als auch die Erfahrungen anwenden zu können. Die Berater:innen sprechen von Intuition und „Hausverstand“ (B07) die sie in ihrer Arbeit leiten. Ein weiterer wichtiger Aspekt der persönlichen Voraussetzungen sind zwischenmenschliche Fähigkeiten. Als solche definieren die Befragten das Zugehen können auf die Menschen und den Aspekt der Empathie, den sie als einfühlsames Arbeiten (B04) näher spezifizieren. In der Reflexion besonders gelungener Beratungen betonen Berater:innen, dass es ihnen in diesen Situationen möglich war, sich in den/die Ratsuchende:n hineinzuversetzen (B03). Zwischenmenschliche Fähigkeiten zeigen sich, nach Ansicht der Berater:innen, durch Wertschätzung im Umgang mit dem Gegenüber und einem gewissen „Teamgeist“ (Memo FG2).

Ein Faktor, der dies zu beeinflussen scheint, ist die Fähigkeit zur Reflexion und Abgrenzung. Berater:innen beschreiben die Interaktion mit den Ratsuchenden als eine Dynamik zwischen „zugehen“ und „rausnehmen“ (B05). Die Fähigkeit zur Selbstreflexion, „dass ich erkennen kann ich bin da jetzt emotional, dass ich mich da zurücknehmen darf“ (B05) und das konsequente Abgrenzen von den Problemen Anderer ermöglichen einen professionellen Umgang mit den Anliegen der Ratsuchenden. Die Arbeit in Alles Clara wird dabei als „selbstfordernd“ (B10) beschrieben.

„Jedes Schicksal, das an dich herangetragen wird, ist zuerst mal eine interessante Story. Sich darauf einzulassen. Und auch das ‚Nein‘. Also sicher, die Abgrenzung ist da ein ganz, ganz wichtiger Punkt. Der ja dann auch Qualität mit sich bringt, also wenn man sich abgrenzt“ (B10).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Das Reflektieren, Erkennen und Akzeptieren der persönlichen und emotionalen Grenzen und auch Grenzen der eigenen fachlichen Kompetenz wird von der Berater:innen mit dem Begriff „Authentizität“ (B10) in Verbindung gebracht. Es geht um ein „Eingeständnis, dass man auch Schwächen hat“ (B07). Dabei geht es nicht nur um die situative Reflexion der eigenen Kompetenz und Kapazität, sondern auch um die Auseinandersetzung mit den Fragen „Was ist meine Haltung? Was ist meine Werte-Haltung? Was ist mir wichtig im Umgang mit Menschen?“ (B05). Neben dem Bewusstsein für eigene, individuelle Werte und Überzeugungen geht es den Berater:innen auch darum, dass einige, von ihnen gemeinschaftlich als essenziell befundene Wertvorstellungen innerhalb des Teams und somit von jedem Einzelnen getragen werden. Diese gemeinsamen Werte und Überzeugungen umfassen:

- ein Bewusstsein für die Zielgruppe: hierunter verstehen die Befragten zum einen, dass der Fokus ihrer Handlungen auf den Ratsuchenden, also den pflegenden Angehörigen, liegt. Dabei geht es weniger um die Bedarfe der zu pflegenden Person, vielmehr stehen die Anliegen der „Person, die fragt“ – als „Hauptperson“ (B03) – im Vordergrund. Durch ein reflektives Sich-Bewusst-Werden, dass die Rolle eines/einer pflegenden Angehörigen auch einem selbst (jederzeit) zufallen kann, stärkt dieser Aspekt die „Dialogfähigkeit, mit sich Selbst und mit dem Gegenüber“ (B10).

- Individualität achten: Nicht nur das Bewusstsein für die breite Zielgruppe macht für die Berater:innen die gemeinsame Haltung aus. „Das Besondere an der Beratung in Alles Clara ist wirklich das Individuelle, jeder Ratsuchende hat eine andere Frage, also diese Vielfalt“ (B05). Diese Feststellung bringt die Befragten zur Forderung, die Ratsuchenden in ihrer Individualität wahrzunehmen und sie als Personen mit ihren Bedürfnissen zu akzeptieren und zu achten. Sie werden sich bewusst „der andere macht eine andere Lebenserfahrung“ (B05) und lassen sich auf das Gegenüber ein:

„Es geht nicht darum, was ich will, sondern um mein Gegenüber. Also diese Akzeptanz das zu nehmen, was er will oder was er braucht. [...] Auch wenn es vielleicht gar nicht das ist, was ich vielleicht glaube was gut wäre. Dass man sich selbst zurücknimmt, irgendwie“ (B04).

- Offenheit: mit der Achtung des Gegenübers geht auch der Aspekt der Offenheit einher. Es geht den Berater:innen darum, unvoreingenommen zu sein und auf die Menschen mit Interesse zuzugehen. Sie beschreiben diese Herangehensweise als teilweise herausfordernd. „Das ist manchmal nicht einfach [...]. Und da musst du halt schon ‚dich trauen‘“ (B08). Unter Offenheit verstehen die Berater:innen aber auch ein Öffnen sich selbst gegenüber.

- Lernbereitschaft: Als wichtige Grundhaltung beschreiben die Berater:innen die Lust, sich persönlich und seine fachlichen Kompetenzen weiterzuentwickeln. Sie sehen diesen Aspekt nicht nur als eine Bereitschaft (B06), sondern erkennen darin Motivation und „Begeisterung“ (B09) die Herausforderungen, die sich ihnen in manchen Situationen stellen, anzugehen und daran zu wachsen. Aus dieser Haltung heraus äußern die Berater:innen auch den Wunsch

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

nach einem konkreten Fortbildungsangebot und der Möglichkeit zu „regelmäßiger Kompetenzerwerbung“ (B01).

Wenn sich die Berater:innen eine:n neue:n und für diesen Beruf geeignete:n Kollegen oder eine Kollegin vorstellen, dann schreiben sie dieser Person noch weitere Eigenschaften zu: Sie ist flexibel, um sich zum einen auf die neuen Arbeitsplatzbedingungen einzulassen und zum anderen auf die Herausforderungen, die die Beratungen mit sich bringen. Auch das Aushalten-können von Unsicherheit („Alles, was man neu macht, da gehört dieser Unsicherheitsaspekt dazu“ (B04)), mit Frustration umgehen zu können („Weil ich habe nicht für alles eine Lösung und vielleicht ist der Ratsuchende da oft nicht so zufrieden oder vielleicht hat er sich was anderes erwartet. Und das darf auch sein, ohne dass man sich gleich in Frage stellt“ (B04)), und ein gewisses Maß an Geduld sind empfehlenswerte persönliche Ressourcen. Als wichtigstes Attribut beschreiben die Berater:innen die „Liebe zum Beruf“ (B02).

„Ich glaube das ist sogar viel wichtiger als alles andere. Die Freude an der Arbeit und das Interesse am Menschen“ (B10)

Alles Clara als Arbeitsumfeld

Das Praxisumfeld als Handlungsfeld ist in diesem Rahmen nicht nur als physischer Arbeitsort zu verstehen. Gerade bei Alles Clara, einem Arbeitsfeld, in dem Handlungen und Maßnahmen überwiegend im digitalen Raum stattfinden, wird ersichtlich, dass ein Praxisumfeld, in dem das Potenzial der Mitarbeitenden voll ausgeschöpft werden kann, einen komplexe(re)n Kontext beschreibt.

Dennoch ist der physische Arbeitsplatz eine Besonderheit, die die Arbeit in Alles Clara ausmacht. Das Arbeiten im Home-Office, remote, ist eine Seltenheit im Bereich der Pflege. Es ist eine andere Art von Arbeit (B07). Die Berater:innen haben in den ersten Monaten ihrer Anstellung bei Alles Clara Möglichkeiten gefunden, ihren individuellen Arbeitsplatz selbst zu gestalten. Dabei haben sie für sich selbst Strukturen und Routinen geschaffen, um sich auf die Arbeit einstellen zu können. Ein Computer, stabiles Internet, ein ruhiger Arbeitsplatz bzw. ein ungestörtes Umfeld und eine verschließbare Lagermöglichkeit für sensibles, personenbezogenes Datenmaterial sind die Anforderungen an die örtliche Gegebenheit. Einige kooperierende Arbeitgeber übernehmen dabei technische Ausstattung (PC und Festplatten). Die Internetverbindung kann allerdings, je nach Wohnsituation, für manche Berater:innen zur Herausforderung werden. Um ihre Dienste zu beginnen oder auch abzuschließen, haben die Befragten gewisse persönliche Rituale entwickelt (Lüften, Kaffee und Wasser hinstellen, um das Haus gehen, uvm.). Dies empfehlen sie, um sich auf ihre Arbeit einstellen bzw. den Arbeitstag für sich beenden und abrunden zu können.

Ein weiterer wichtiger Aspekt, wenn es um die Arbeitsplatzbeschreibung geht, ist die Einteilung der Dienste. Dies können die Berater:innen, in Absprache mit dem Alles Clara-Team, für sich selbst und „in Eigenverantwortung“ (Memo FG2) übernehmen. Ihren persönlichen

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Präferenzen entsprechend gestalten sie die Einteilung, achten dabei jedoch für sich darauf, einen gewissen Rhythmus zu finden und einzuhalten. Viele der Befragten haben sich feste Tage eingeteilt, mit dem Ziel, die Erreichbarkeit gut aufrecht zu erhalten: „... da geht es auch um die Kontinuität. Das macht es leichter zu planen. Man kommt dann in einen Rhythmus.“ (B06). Damit dies funktioniert ist eine gute Absprache und Unterstützung seitens der Trägerorganisationen notwendig. Bislang ist dies noch nicht bei allen Arbeitgebern gegeben. Für einige der Berater:innen gestalten sich Abrechnung und Diensterteilung teilweise noch kompliziert und beeinflusst so die von Alles Clara intendierte Flexibilität.

Mit dem neuen Arbeitsplatz gehen einige, als positiv empfundene Aspekte einher. Die freie Gestaltungsmöglichkeit und Flexibilität, die damit verbunden ist, eröffnet eine Möglichkeit die Arbeitsstunden aufzustocken (B02). Außerdem geht es um körperliche Entlastung. Das Arbeiten von zuhause aus, ohne den Dienstzeiten des Schichtmodells ausgesetzt zu sein und fern ab von körperlichen Tätigkeiten „am Bett“ (Memo FG1) wird als Entlastung empfunden: „dass man in einem gewissen Alter diese körperliche Arbeit, die dich total auspowert, (...) das schwere Heben und immer das Gehetzte und Gejagte - und da kannst du dich hinsetzen und überlegen“ (B01). Berater:innen, die gesundheitlich eingeschränkt sind, sehen die Anstellung bei Alles Clara als Perspektive um nicht aus der Pflege „heraus zu müssen“ (B06).

Die gelebte Arbeitskultur bildet einen weiteren Teil des Praxisumfelds. Hier zeichnet sich in den Aussagen der Berater:innen deutlich der innovative Pioniergeist ab, der von allen Beteiligten, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß oder auf unterschiedliche Weise, mitgetragen wird. Es wird dabei hervorgehoben, dass sich die Mitarbeit bei Alles Clara – insbesondere während der derzeitigen Pilotphase - für Personen eignet, die „Mut haben, etwas zu verändern“ (B09) oder sich „ausbreiten wollen – wenn man im Beruf nicht weiterkommt“ (B04, 26). Es wird den Berater:innen ermöglicht, sich in verschiedenen Bereichen, auch neben der Beratung, zu involvieren (Wissensdatenbank, Newsletter, Einschulung und Begleitung neuer Mitarbeiter:innen, Forschung, etc.). Die aktive Involvierung und der regelmäßige Austausch mit dem Alles Clara Team führt dazu, dass die Berater:innen das Gefühl haben ein „Teil dieser Entwicklung“ (B06) und ein „Teil der Gemeinschaft“ zu sein. Alles Clara sehen sie als „ein Projekt und man ist ein Baustein davon“ (B01).

„Alles Clara gibt es erst ein Jahr – also es ist schon sehr viel passiert in dem Jahr, denke ich mir. Und wenn man auf das Jahr so schaut, dann sind das schöne Perspektiven. Ich finde in dem Jahr ist wahnsinnig viel passiert. Und das ist ja fantastisch, was jetzt da für eine Community draus gewachsen ist“ (B10).

Die Kolleg:innen sind ein essenzieller Bestandteil des Praxisumfelds. Die Berater:innen beschreiben sie als ihr „unsichtbares“ Team. Sie unterscheiden dabei zwischen dem Alles Clara-Team und dem Berater:innen-Team. Das Projektteam, das die App ins Leben gerufen hat, übernimmt, neben der Produktweiterentwicklung, auch die Betreuung und Unterstützung der Berater:innen in diversen Belangen. Die Berater:innen empfinden die angebotene

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Unterstützung bei technischen oder auch persönlichen Herausforderungen als wichtigen Rückhalt (B01).

*"Das gibt einem Sicherheit. Wenn ich weiß, die (Mitarbeiterin aus dem Alles Clara Team) kann ich jederzeit anrufen, was ich auch mache *lacht*. Das ist dann zwar mühsam, aber ich weiß ich krieg dann Hilfe. Das ist ja das" (B10).*

Das Berater:innen-Team wird von den Teilnehmer:innen als „bunt gemischt“ (Memo FG1) beschrieben. Einerseits bezieht sich dieses Attribut auf die beruflichen Vorkenntnisse. Der Berater:innen-Pool setzt sich zusammen aus Psycholog:innen, Psychotherapeut:innen und (mit dem größten Anteil vertreten) diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger:innen. Auch die beruflichen Vorkenntnisse der Berater:innen unterscheiden sich, wie in Abschnitt 4.1.4 beschrieben, voneinander. Die Befragten beschreiben dies als vorteilhaft und sehen darin eine wichtige Ressource, wenn es darum geht, sich im Rahmen einer Beratungsanfrage mit spezifischen Themen dezidiert auseinanderzusetzen und zu recherchieren. Sie profitieren dabei von dem breitgefächerten Wissensschatz innerhalb des Teams. Es ist ein „hohes Fachwissen“ (Memo, FG1) vertreten.

"Verschiedene Disziplinen. Verschiedene Spezialisierungen. Wo man darauf zurückgreifen kann. Also zum Beispiel – na etwas wo ich mich gar nicht auskenne – Wunden. Da kenn ich mich nicht aus. Aber wenn ich weiß, der ist ein Wundmanager, den haben wir bei uns in der Gruppe. Dann schreibe ich den an und frage: he kannst du mir da Tipps geben?" (B07).

Weitere Eigenschaften der Berater:innen, die den Aspekt der Vielfältigkeit verdeutlichen, sind die breite Altersverteilung innerhalb der Gruppe und die Wohnorte. Die Kolleg:innen sind über ganz Österreich verteilt.

Die Arbeitsbeziehungen zwischen den Berater:innen zeichnen sich aus durch einen Umgang miteinander, der geprägt ist von Wertschätzung und Respekt füreinander. Die Befragten haben das Gefühl auch innerhalb des Teams so sein zu dürfen, wie sie sind. „Jeder ist wie er ist und so dürfen wir auch sein. Und das muss man sich auch immer wieder sagen“ (B02). Wichtig ist ihnen in der Teamdynamik, dass man sich als Teil einer Gemeinschaft „mit einem Spirit“ (B10) begreift. Sie sprechen von einem „Wir-Gefühl“ (B06). „Ich glaube das ist schon oft auch das Geheimnis der Motivation. Dass man sich dazugehörig fühlt“ (B10).

Es zeigt sich, dass die Berater:innen sowohl digital, als auch persönlich gut miteinander vernetzt sind. Diese Vernetzung nutzen sie zum einen zum fachlichen Austausch. Aber auch das Teilen von Erlebnissen und Erfahrungen, die im Rahmen der Beratungen gemacht wurden, ist ein wesentlicher Bestandteil des Dialogs innerhalb der Gruppe. Unterstützt wird dies durch Supervision und ein Mentoring-Programm, das zur Einschulung neuer Mitarbeiter:innen zum Einsatz kommt. Die Berater:innen erzählen dabei über ihre anfängliche Skepsis in Hinblick auf die Teambeziehungen. Diese bezog sich primär auf das selbstständige Arbeiten „allein“, im Homeoffice. Viele der Teilnehmer:innen berichten davon, dass sie sich eine

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

effektive Arbeitsbeziehung zu Teamkolleg:innen über den virtuellen Raum nicht vorstellen konnten. Umso stärker betonen sie nun, dass „ein Zusammenhalt im Team auch online möglich [ist]“ (B04).

„Ich habe mich aber einfach eingelassen auf das Ganze und in meinem Team haben wir uns immer wieder gegenseitig aufgebaut. Also da ist das Team auch super gewesen, die haben gesagt das schaffen wir schon“ (B01).

Beziehungen aufzubauen ist ein Prozess und diesen beschreiben die Interviewteilnehmer:innen in persönlichen Geschichten. Einige nutzten die gemeinsame Fortbildung zum/ zur Online-Berater:in. Bei anderen entwickelte sich aus dem Mentoring-Programm eine kollegiale Beziehung auf Augenhöhe. Es entsteht, trotz räumlicher Distanz, eine „Nähe“ (B05) zueinander. In allen Erzählungen spielen die „realen Treffen“ eine wichtige Rolle. Zu Schulungen, Informationsveranstaltungen oder besonderen Events werden die Berater:innen immer wieder gemeinsam eingeladen und haben so die Möglichkeit, sich auch vor Ort zu vernetzen. So entsteht für die Berater:innen das Gefühl während ihres beruflichen Alltags zwar allein zu arbeiten, dabei aber nicht allein zu sein.

Eine andere Art von Arbeit

Dass die Tätigkeit in Alles Clara Auswirkungen auf die Berater:innen hat, zeigt sich bereits in der initialen Programmtheorie. Wie sie diese erleben und was das mit ihnen als Person macht, haben sie in den Fokusgruppen-Interviews gemeinsam reflektiert.

Ihre Beratungstätigkeit beschreiben sie dabei zunächst als eine „andere Art von Arbeit“ (B07). Dies bezieht sich zum einen, wie dargelegt, auf die Aspekte des Arbeitsumfelds aber auch auf die Zielgruppe, auf die sie ihre Tätigkeit nun ausrichten. Pflegende Angehörige stehen in anderen pflegerischen Tätigkeitsfeldern selten als Person und ohne Bezug zu den zu Pflegenden im Fokus pflegerischen Handelns. "Es ist was anderes mit den Angehörigen als mit Patienten, Klienten direkt [...] es ist wirklich ein ganz anderes Arbeiten" (B07). In den ersten Monaten ihrer Anstellung haben die Berater:innen sich insbesondere auf dieses Novum einstellen müssen.

Anfängliche Unsicherheiten wurden im Rahmen der Fortbildung zum/ zur Onlineberater:in angegangen. Jedoch betonen die Berater:innen, wie wichtig es ist, sich auch im Laufe der Tätigkeit selbst immer wieder auf das Neue einzulassen und durch die Konfrontation mit beruflichen Herausforderungen den eigenen Wissensschatz stetig zu erweitern. Sie lernen dabei nicht nur voneinander, sondern auch miteinander und beschreiben Alles Clara als „Arbeitsplatz auch als wissenserweiternd“ (B08) oder sogar als „Bewusstseinsweiterung“ (Memo FG1). Die Berater:innen beschreiben ihr „Wachsen“, ihr „Erweitern“ von Wissen und Kompetenzen, ihr „Entwickeln“ (B04) als bedeutend, für sich und für die Arbeit, die sie in Alles Clara leisten.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

"Also mir ist wirklich, auch wenn ich das immer weiß, auch durch meine andere berufliche Tätigkeit, aber da noch einmal viel präsenter: dass es eine Millionen Angehörige gibt. Eine Million, die keine Lobby haben, eigentlich. Das wird mir da nun noch bewusster. Und das ist das, was die Erfahrung da auch mit mir gemacht hat, dass da so viel unter der Decke versteckt ist. Ich weiß nicht, mir fehlen die Worte. Diese verborgenen Themen. Die man zwar kennt. Aber hier noch einmal explizit mit einer Person, auf verschiedenen Ebenen daran zu arbeiten. Das macht schon viel" (B06).

Die Berater:innen sind „stolz“ (B01) auf sich selbst und auf das, was sie tun. Sie erkennen die Sinnhaftigkeit ihrer Tätigkeit bei Alles Clara und betonen, dass sich diese auch auf ihre Berufszufriedenheit, und auch auf ihr Verständnis von Pflege auswirkt. "Es ist so wie gelebte Selbstwirksamkeit. Das ist so das, wofür du da bist" (B10).

Beraten in Alles Clara

Die Berater:innen wurden gebeten, von einer für sie besonders gelungen Beratungssituation zu berichten. Die beschriebenen Konsultationen unterscheiden sich nicht nur thematisch, sondern auch in Verlauf, Fokus und Resultat. Exemplarisch soll hier zunächst auf einige dieser Beratungen eingegangen werden.

Ein Berater (B08) berichtete von einer Situation, die ihn persönlich, auf Grund des für ihn nachvollziehbaren Anliegens, sehr berührt hat. Auch wenn die Anfrage auf einer inhaltlichen Ebene nur „Kleinigkeiten“ beinhaltete, zeigte sich die Beratung als „intensiver“ Prozess. In diesem Fall ging es für den Berater darum, im Beratungsraum eine „Atmosphäre zu schaffen“. So konnte sich die ratsuchende Person öffnen, was es dem Berater ermöglichte sich in die beschriebene Situation „hineinzusetzen“. Das Anliegen, das mit gängigen und evidenten Maßnahmen zunächst nicht bewältigbar erschien, konnte mit pragmatischen Tipps und Ideen angegangen werden.

Eine andere Beraterin (B06) schilderte eine „kleine Anfrage“, eine Beratung, die „gar nicht so lange gedauert“ hatte. Sie definierte diese als eine ihrer schönsten Erfahrungen, weil sie dabei spüren konnte, wie bei der ratsuchenden Person „ein Knopf gesprengt wurde“. Sie hatte in ihrer Antwort eine für sie gängige, pflegerische Maßnahme vorgestellt: „das machst du aus der Routine heraus“. Dies eröffnete dem Ratsuchenden dabei jedoch eine „völlig neue Sichtweise“.

Viel Recherche beinhaltete dahingegen eine Beratungssituation (B05), in der es um eine Problemstellung ging, mit der Fachpersonen im Gesundheitswesen eher selten konfrontiert werden: „ein Thema, das in meinem beruflichen Alltag nicht normal ist, aber wo ich außergewöhnliche Lösungen finden muss, so total alltägliche Lösungen eigentlich“. Dass die vorgeschlagene Maßnahme vom Ratsuchenden angenommen und umgesetzt werden konnte, erfuhr sie in der Rückantwort mit positivem Feedback. Dies war es letztendlich, was diese Situation für sie als besonders gelungen definierte.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Auch für eine andere Beraterin (B09) war die positive Rückmeldung der ratsuchenden Person Anlass, eine Situation in der Diskussionsrunde zu teilen. Die Beratung, von der sie erzählte, hatte sich über einen besonders langen Zeitraum erstreckt, in dem sich für die ratsuchende Person immer wieder andere und neue Krisen aufgetan hatten. Die lange und kontinuierliche Begleitung während dieser belastenden Periode wurde von der Ratsuchenden als „sehr unterstützend“ beschrieben.

Allgemeine Kriterien, die für die Berater:innen eine besonders gelungene Beratungssituation auszeichnen sind eine „gelungene Beziehungsarbeit“ (Memo FG2); die Möglichkeit, dass beide Parteien, Ratsuchende und Berater:innen, im Beratungsprozess voneinander lernen können; und das Meistern von Herausforderungen, die sich im Rahmen der Beratung stellen.

Trotz der Diversität, die sich in den beispielhaft angeführten Beratungssituationen zeigt, zeichnen sich, auch in der Reflexion dieser Konsultationen, widerkehrende Aspekte und vor allem spezifische Handlungen ab, die die Berater:innen in diesem Rahmen verfolgen.

Sich auf die ratsuchende Person einlassen

Dieser Aspekt zeigt sich in allen Schritten der Beratung und zeichnet sich als eines der übergeordneten Handlungsziele der Berater:innen ab. Sich auf die ratsuchende Person einzulassen, gelingt ihnen mithilfe unterschiedlicher Ansätze. Erkennen Berater:innen gewisse Attribute der/ des Ratsuchenden, die sie an Personen aus ihrem näheren Umfeld erinnern, versetzen sie sich zur Gestaltung der Kommunikation mit den Ratsuchenden in die Rolle, in der sie zu der bereits bekannten Person stehen. „Das war eine junge Frau, wie meine Tochter, und dann habe ich einfach geschrieben, wie wenn meine Tochter schreiben würde“ (B03). Auch die reflexive Frage - was würde ich mir wünschen? („wie möchte man, dass mit einem selbst umgegangen wird“ (Memo FG2)“ - kann ein Ansatz sein, um ein tieferes Verständnis für die Situation des/ der Ratsuchenden zu erhalten. Ein anderer Ansatz deckt sich mit dem besonderen, sensiblen Bewusstsein für die Gruppe der Ratsuchenden.

„Entweder IST man pflegender Angehöriger, WAR man pflegender Angehöriger oder WIRD pflegender Angehöriger. Und da kommt für mich was rein, was sich in einer gewissen Achtsamkeit oder Deutlichkeit verordnet“ (B10).

Miteinander Kommunizieren

Das primäre Kommunikationsmedium innerhalb der Alles Clara-App ist die Schrift. Daher beschreiben die Berater:innen das Lesen und das Schreiben als ihre „Werkzeuge“ (Memo FG1). Wie sie mit diesen Werkzeugen umgehen, um die Beratung zu gestalten, haben sie in den Fokusgruppen-Interviews näher erläutert.

Das Lesen umfasst wesentlich mehr als „etwas Geschriebenes, einen Text mit den Augen und dem Verstand erfassen“ (Duden). Berater:innen lesen die Anfragen und Texte der Ratsuchenden mehrmals durch, bevor sie darauf reagieren. In diesem iterativen Prozess setzen sie

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

unterschiedliche Maßnahmen ein (viele verwenden die sog. „Landkarte des Verstehens“ (Engelhardt, 2018)), um die Art, wie sie lesen, ihren Blickwinkel zu ändern und so den Inhalt, der in dieser Textform übermittelt wird, möglichst treffend interpretieren zu können: "Das klingt vielleicht ganz trivial, aber den Text einfach immer wieder lesen. Wirken lassen. Dann nochmal lesen und schauen, was das eigentlich wirklich ist. Worum es geht" (B10). In der Reflexion dieses Ansatzes erklären die Berater:innen, dass sie hiermit das Ziel verfolgen, den „Mensch zwischen den Zeilen“ (B03) zu sehen.

Auch dem Schreiben kommt eine besondere Bedeutung in der digitalen Pflegeberatung zu. Alle Interaktionen, die sich in einem Vor-Ort-Kontext in physischen Handlungen oder auch durch Gestik und Mimik abzeichnet, findet hier ihre Ausführung in Form von Worten. Daher ist die Art und Weise, wie Berater:innen ihre Texte an die Ratsuchenden formulieren, bewusst gewählt. Eine relevante Erfahrung, die sie in dieser ersten Pilotphase gemacht haben, ist „jedes Beraten ist [...] neu“. Basierend auf dieser Erkenntnis leiten sie die Prämisse ab: „Es gibt keine Standardantwort. Das ist alles individuell“ (B03). Das Attribut der Individualität bezieht sich nicht nur auf die persönlichen Anfragen der Ratsuchenden und deren individuelle Situation, sondern auch auf die Persönlichkeit der Berater:innen. Sie haben für sich erkannt, dass die Qualität der Beratung auch durch ein authentisches Einbringen beeinflusst wird. „Ich habe meine Persönlichkeit und in meiner Persönlichkeit berate ich“ (B04).

"Auch authentisch zu sein. Das ist sicherlich ein Qualitätsmerkmal. In seiner Authentizität zu sein. Auch die Arbeit als selbstfordernd zu begreifen [...] Das auch als Arbeitsprozess zu sehen" (B10)

Sie beschreiben, dass sich ihre persönlichen Charaktereigenschaften, aber auch ihr emotionaler Zustand in der Wortwahl und in Formulierungen abzeichnet. Hier kommt der Selbstreflexion als persönlicher Voraussetzung eine wichtige Rolle zu. In der Formulierung der Texte zielen die Berater:innen darauf ab, den Ratsuchenden mit Wertschätzung und auf Augenhöhe zu begegnen. Dabei zeigen sie sich empathisch, versuchen zugleich aber auch nicht zu viele Emotionen in die Kommunikation einfließen zu lassen. Die Formulierungen werden dem Sprachniveau der Rezipienten angepasst, um Missverständnisse oder auch Überforderung durch den Text zu vermeiden. Sprachliche und technische Barrieren seitens der Ratsuchenden werden vor diesem Hintergrund von den Berater:innen als unbeeinflussbare Faktoren beschrieben, die sich auf die Qualität der Beratung auswirken können.

Eine Beziehung aufbauen

Als elementar und damit Ziel ihrer Handlungen beschreiben die Berater:innen den Aufbau einer Beziehung zu den Ratsuchenden.

"Das ist eigentlich eine Beziehungsarbeit. Die du leistest. Eine sehr schöne, eine gelungene Beziehungsarbeit. Dass da eine Beziehung gelingt. Vielleicht jetzt nur virtuell, und abstrakt.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Aber sie gelingt. Wenn das Feedback so kommt. Weil wir sind ja Beziehungs-Schwerarbeiter eigentlich" (B10).

Um eine solche Beziehung aufzubauen, braucht es Raum und Zeit. Raum zu geben, heißt im Kontext der Beratung bei Alles Clara für die pflegenden Angehörigen einen – in diesem Fall virtuellen – Ort zu schaffen und die Möglichkeit zu eröffnen „sein zu können“ (B10).

Es reicht einfach einem Menschen einen Raum zu geben, dass er sein kann. Also dass das gesehen werden kann, was er tut" (B10).

Das gelingt ihnen, indem sie die ratsuchende Person „sehen“ (B10) und wahrnehmen. Zunächst „hören“ sie den Ratsuchenden dafür erst einmal zu: „Ich glaub, dass vielleicht viele Ratsuchende das erste Mal schreiben, was sie belastet, und dass sie da das Gefühl haben, es hört mir jemand zu. Oder ‚liest zu““ (B02). Mit gezielten Nachfragen versuchen sie sich dann ein Bild von der Person und ihrer Situation zu machen. Dabei ist es gerade zu Beginn der Beratung wichtig, die Bemühungen, die die pflegenden Angehörigen bisher aufbringen, hervorzuheben und wertzuschätzen.

"Lob ist ganz wichtig. Das will ich nochmal betonen. [...] DAS was sie auch tun, die Angehörigen, das einfach auch loben. Das rennt ja subtil, die Pflege von Angehörigen. Das sieht ja keiner. Es wird nicht bezahlt. Also dass man das mit Worten wertschätzt" (B07).

Es soll eine „Atmosphäre“ innerhalb des digitalen Beratungsraums entstehen, die es den Ratsuchenden ermöglicht sich zu öffnen und sich ihre Anliegen „von der Seele schreiben“ (B06) zu können. Sie versuchen den Ratsuchenden das Gefühl zu vermitteln „verstanden“ (B07) zu werden.

"Auch dieses, dass sie sich wirklich verstanden fühlen. [...] Sich verstanden fühlen können, bei uns. Dass so eine Belastung nichts Neues ist. Dass wir das verstehen, auch. Also dieses Verständnis zu vermitteln" (B07).

Sich Zeit zu nehmen und zu geben, spielt dabei eine wichtige Rolle. Zum einen geht es um das Antwortverhalten der Berater:innen. Um sich eine treffende Antwort auf die Anfragen und Anliegen der Ratsuchenden zu überlegen und zu verfassen ist es relevant, sich Zeit zu nehmen. Dies betrifft nicht nur die Formulierung per se, sondern auch den Prozess der Auftragsklärung und entsprechender Recherche.

Dass man sich Zeit lässt und sich fokussiert darauf, was wirklich gemeint ist. Was will er wirklich wissen? Um was geht es ihm? Dass man sich dafür Zeit nehmen darf und Fragen stellt. Das muss nicht sofort, das kann manchmal wirklich einige Dialoge brauchen (B04).

Wichtig ist es dabei jedoch, die Ratsuchenden darüber aufzuklären, dass im Format des asynchronen Chats Antworten nicht unmittelbar erfolgen. Die Berater:innen kommunizieren daher ihre Sprechzeiten und legen transparent dar, wenn die Beantwortung einer Anfrage eine längere Zeit in Anspruch nimmt. In den Interviews betonen sie daher auch, dass die Beratung in Alles Clara nicht darauf abzielt in akuten Krisensituationen zu intervenieren.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Es geht den Berater:innen auch darum, den Ratsuchenden Zeit zu geben. Dass Anliegen zu jeder Zeit in Alles Clara abgesendet werden können, sehen sie als relevanten Aspekt, insbesondere in stark emotional belastenden Situationen.

Du schreibst das schnell auf, und schon hast du es für dich irgendwo hingetragen. Das ist sehr wertvoll. Das ist wie ein Brief, den man schreibt. In jedem atmosphärischen Zustand, 24 Stunden, das ist ja das geile. Du kannst ja, wenn du in der Nacht verzweifelt bist, dann schreibst du eine Mail an Alles Clara und das kommt dann irgendwann an. Das hat schon eine große Bedeutung (B10).

Dass sie den Ratsuchenden innerhalb der Beratung die Zeit geben, die die Person braucht, zeigt sich in den Unterschieden der Beratungsdauer. Die Berater:innen berichten von ihren Erfahrungen die sie insbesondere mit Anfragen gemacht haben, die anfänglich „einfach“ (B08) wirkten und sich im Verlauf zu komplexen Beratungen entwickelten. Durch Rückfragen und das Eröffnen der Möglichkeit, die Beratung nicht unmittelbar nach einer initialen Beantwortung abzuschließen, öffneten sich die Ratsuchende und sprachen emotionale oder „Tabu“-Themen an. Ein vorschnelles Schließen der Beratung würde die Qualität negativ beeinflussen. Wann Ratsuchende eine Beratung für sich tatsächlich abschließen wollen, bestimmen sie selbst. Bis zu diesem Zeitpunkt steht ihnen der/die Berater:in kontinuierlich, als feste und direkte Ansprechperson, zur Verfügung-

Gemeinsam einen Weg finden

Das inhaltliche Ziel der Beratung in Alles Clara ist es, gemeinsam mit der ratsuchenden Person einen Weg zu finden, um diese zu stärken. Die Themen der Beratung, die Anfragen der pflegenden Angehörigen, ihre Situationen und Wünsche an die Berater:innen sind stets individuell. Die Berater:innen verfolgen im Rahmen der Konsultation durchaus einen lösungsorientierten Ansatz. Dieser kann darauf abzielen, den Ratsuchenden Tipps, Werkzeuge und spezifische Informationen zur Verfügung zu stellen. Sie haben in vielen Fällen jedoch beobachtet, dass es gar nicht immer um die Lösung eines Problems geht. „ich glaube die Lösungen hat man eh selten“ (B10). Vielmehr geht es darum, die ratsuchende Person in ihrer Situation zu stabilisieren und zu stärken.

„Wir sind schon sehr lösungsorientiert. Und dass es oft einfach keine Lösung gibt, sondern dass der sich einfach das von der Seele schreiben möchte. Oder verstanden werden möchte“ (B01).

Die Berater:innen lassen sich auf die Bedürfnisse der Personen ein, erkennen ihre Leistung und Ressourcen an. Sie betrachten dabei, was bereits gelingt, was die pflegenden Angehörigen schaffen und welche Ressourcen bereits genutzt werden. Durch das Explizieren und Zusammenfassen ihrer bisherigen Bemühungen, wird dem/der Ratsuchenden Wertschätzung übermittelt und es können komplexe Situationen strukturiert werden.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Ein essenzieller Bestandteil jeder Beratung ist die gemeinsame Auftragsklärung mit den Ratsuchenden. „Da hilft es auch, dass wir GEMEINSAM abgewogen haben“ (B09). Die Berater:innen nehmen sich hierfür genügend Zeit, nehmen sich selbst zurück und geben den Ratsuchenden und ihren Anliegen Raum, um ein umfassendes Verständnis für den Beratungsauftrag erlangen und diesen in der Folge bestmöglich erfüllen zu können. Eines der wichtigsten Prinzipien, von dem sich die Berater:innen in der Beratung leiten lassen, ist es, die Person ins Zentrum zu stellen. Es geht um die Akzeptanz der persönlichen Wünsche und Ziele der Ratsuchenden.

Um einen Weg zu finden, zeigen die Berater:innen den Ratsuchenden verschiedene Möglichkeiten auf. "Ich glaube, dass wir Impulse setzen können. Blickwinkel öffnen, oder Sichtweisen darstellen können" (B06). Wichtig dabei ist es, dem Ratsuchenden „Klarheit zu verschaffen“ (B08) und ihnen auch „außergewöhnliche“ (B05) Lösungsansätze zu unterbreiten. Das Besondere an der Beratung ist es letztlich, dass es nicht darum geht, dass die Ratschläge in vorgegebener Form angenommen oder umgesetzt werden müssen. Die Ratsuchenden sollen durch die Vorschläge dazu angeregt werden, für sich selbst einen Weg zu finden. Dies ist ein Prozess. Die Berater:innen sehen dabei ihre Rolle als „Entscheidungshilfe“ (B06) und ermutigen die Ratsuchenden. Die Berater:innen versuchen, ihnen das Gefühl zu vermitteln, dass sie auch dabei nicht allein dastehen.

"Ich finde diese direkte, ‚hautnahe‘ Beratung [...] da braucht jemand Hilfe. Da braucht jemand Unterstützung. Und sag es jetzt mal ganz banal: Durch DEINE Worte, durch DEINE Erfahrung hilfst du dem Menschen teils extrem. [...] Das sind so, ja oft Kleinigkeiten, die EXTREME Auswirkungen haben. POSITIVE Auswirkungen" (B08).

6.2.2.2 Erfahrungen der Ratsuchenden

Neun Frauen im Alter zwischen 50 und 70 Jahren berichteten in narrativen Interviews über ihre Erfahrungen als Ratsuchende in der Alles Clara-App. Eine Teilnehmerin hat eine Advokatenfunktion für die Gruppe der pflegenden Angehörigen inne und nutzte die Alles Clara-App lediglich zu Testzwecken. Bei acht Personen handelte es sich um pflegende Angehörige, die in der Alles Clara-App nach Rat suchten. "Ich bin dabei, aufgrund [...] meines Rates, den ich schon seit Jahrzehnten suche und eigentlich nirgendwo viel Antwort bekomme" (T04).

Situation der Ratsuchenden

Die Pflegesituationen der ratsuchenden Personen, wie auch ihre Anliegen, mit denen sie sich an Alles Clara wandten, waren sehr heterogen, denn „die Leute werden praktisch immer mehr, die pflegenden Angehörigen, die Fragen werden immer komplexer“ (T05). Drei Personen waren in die Pflege bzw. Betreuung eines Elternteils involviert, eine Ratsuchende in die Unterstützung eines Großelternteils. Zwei Ratsuchende kümmerten sich um den Ehepartner, eine Mutter um ihr pflegebedürftiges Kind. Eine Ratsuchende war in die Betreuung und Pflege

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

von zwei ihr nahestehenden Personen involviert. Eine Ratsuchende stand erst am Beginn der Pflege. Sie erzählte im Interview:

„Jetzt gibt es keine Pflegesituation. Aber es gibt natürlich eine Situation, die ganz anders ist als noch vor fünf Jahren [...] dass ich jetzt sehr wohl in Wirklichkeit schon sehr viel übernehme an Bürokratie, Betreuung, Begleitung, Planung, und jetzt plötzlich extrem viel zu Hause bin und merke, das wird sich nicht mehr ändern, es wird wahrscheinlich mehr davon werden“ (T01).

Sie sieht sich selbst also noch nicht als „richtige pflegende Angehörige. Ich rutsche da so langsam rein“ (T01). Eine andere Ratsuchende bezeichnete sich selbst nicht als „primäre pflegende Angehörige“ (T05), da sie diese Rolle ihrer Mutter zuschreibt, die ebenso in die Pflege und Betreuung der an Demenz erkrankten Großmutter involviert ist. Eine weitere Frau pflegt „seit ungefähr elf Jahren“ (T07) ihren Ehemann als „Alleinbetreuende“ und „Alleinverantwortliche“ (T07). Eine Ratsuchende kümmert sich seit 35 Jahren um ihr pflegebedürftiges Kind: „Das ist meine Hauptbeschäftigung. Seit 35 Jahren“ (T04). Fünf der befragten Ratsuchenden waren berufstätig. Sie stehen vor der Herausforderung, vielerlei Verpflichtungen miteinander zu vereinen. „Jetzt gehe ich 40 Stunden arbeiten, habe eh einen eigenen Haushalt auch, habe ein Enkelkind auch, und meine Mutter“ (T09). Besonders eine räumliche Distanz zur zu pflegenden Person wird zur Herausforderung.

„Da habe ich gemerkt jetzt auch in meiner professionellen Arbeit hier in (Bundesland), dass es mich sehr mitnimmt, dieses jedes Wochenende nach (Bundesland) fahren und mich um alles kümmern und dann wieder zurückfahren und da arbeiten, teilweise im Homeoffice bleiben, teilweise mich gar nicht auskennen, was passiert, wenn ein Schritt weiter passiert und sie sich nicht mehr erholt“ (T01).

Die Ratsuchenden beschreiben, dass die Vereinbarkeit mit dem Beruf und eigener familiärer Verpflichtungen zu Beginn der Pflegesituation meist noch eher gegeben ist, bevor sich die Lage „zuspitzt“ (T06). „Es geht ja eine Zeit lang wo man irgendwie funktioniert und das managed“ (T06). Zwei der Ratsuchenden erzählten, aufgrund ihrer familiären Betreuungspflichten nie berufstätig gewesen zu sein, was für sie mit finanziellen Herausforderungen einhergeht.

„Also ich hab NIE gearbeitet [...] ich krieg sowieso schon keine Pension [...] Und mein Mann hat auch eine ganz eine kleine Pension [...] er kriegt noch das Pflegegeld. Aber das geht natürlich eigentlich fast das ganze, bis auf 110 Euro, für die Pflege, für diese Institution weg“ (T08).

Eine pflegende Angehörige erzählt, dass sie folglich auf die finanzielle Unterstützung ihrer Kinder angewiesen ist: „Wenn wir unsere Kinder nicht hätten, die uns unterstützen, ja dann könnten wir auch nicht mehr richtig leben. Es ist alles sehr eng“ (T04). Aber nicht nur aus finanzieller Sicht stellt ein (Unterstützungs-)Netzwerk eine wichtige Ressource für pflegende Angehörige dar, um dem Gefühl „allein gelassen“ (T06) zu sein, entgegenzuwirken. Eine Ratsuchende beschreibt, dass sie sich „ganz viel im Freundinnenkreis“ (T01) austauscht, da die

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

familiäre Pflege „einfach immer mehr betrifft“ (T01). Eine andere pflegende Angehörige erzählt „sehr in der Kirche verankert“ zu sein: „Es ist wirklich die Rettung unseres Lebens“ (T08). Pflegende Angehörige, die „keine Unterstützung, auch keine Hilfe“ (T04) haben, sind „nicht nur Alleinbetreuende, sondern logischerweise auch Alleinverantwortliche“ (T07). Um ihre Situation und ihre Herausforderungen verarbeiten zu können, greifen sie auf andere Strategien zurück: „Ich habe auch schon angefangen Buch zu führen. Diese Dinge und Situationen aufzuschreiben. Aber ich habe dann niemanden, mit dem ich mich dann darüber auch austauschen kann“ (T04). Eine ratsuchende Person beschreibt im Interview die Notwendigkeit, sich ein Sicherheitsnetzwerk zu schaffen:

„Ich hab mich verglichen, in einer dieser Mails, mit einer äußerst begabten Hochseilartistin, die leider ohne Netz arbeiten muss. Und das ist nicht toll. So begabt kann man gar nicht sein. Wenn man da nach unten schaut, dann kriegt man doch Schwindelgefühle oder es wird einem gar übel. Und so ein Netz versuche ich mir mit allen Möglichkeiten zu schaffen [...] je mehr man an Möglichkeiten und an kompetenten Menschen um sich weiß, umso weniger tief kann der Sturz in die Tiefe sein. Weil man doch das Netz hat, also wenn man das Seil verpasst beim nächsten Schritt“ (T07).

Weg in Alles Clara

Sechs der acht pflegenden Angehörigen wurden über ihre Arbeitgeber auf die Alles Clara-App aufmerksam. "Die Clara-App habe ich voriges Jahr über unseren Betriebsrat (,) das hat unser Betriebsrat vorgestellt und das war mir schon eine große Hilfe" (T06). Zwei Teilnehmer:innen waren aktiv auf der Suche nach Unterstützungsangeboten und haben auf diesem Weg über das Angebot erfahren: "Hin und wieder am Abend [...] schaue ich immer wieder nach Möglichkeiten. Entweder nach Anstellungsmöglichkeiten oder ich suche ganz einfach. Ich bin permanent auf der Suche. Und irgendwann bin ich eben einmal auf Alles Clara gestoßen" (T04). Zum Teil war der Grund der Registrierung in Alles Clara die „konkrete Fragestellung“ (T03), die sie dann an die Berater:innen stellten. Eine Ratsuchende erklärte:

„Dass ich in die Richtung eine Anfrage stellen will oder Unterstützung benötige, das denkt man sich ja schon vorher, weil sonst lade ich mir ja die App gar nicht herunter. Die Broschüre, die habe ich schon ein Monat daheim liegen gehabt und dann war wieder irgend-eine Situation mit der Mama dann hab ich mir gedacht nein jetzt ist der Zeitpunkt gegeben, wo ich das in Anspruch nehmen will“ (T09).

Andere pflegende Angehörige registrierten sich ohne konkrete Fragestellung in der Alles Clara-App „weil es eben um Pflege geht, dann ist das sofort etwas, das mich anzieht. Und dann was, das ich dann sofort auf meinem Handy installiert habe“ (T04). Interessant war das Angebot für die Ratsuchenden zum einen deshalb, weil sie sich „egal mit welcher Situation in die Pflegerichtung gehend hinwenden“ (T06) können. Zum Anderen bietet Alles Clara den pflegenden Angehörigen durch den „Pool an Berater:innen österreichweit“ (T05) die Möglichkeit, sich in „einer sehr schwierigen Situationen weiter zu vernetzen“ (T03). Besonders der

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Professionalität der Berater:innen kommt eine große Bedeutung zu. Die Ratsuchenden haben teils „viele Freundinnen, die das Thema beschäftigt und wir tauschen uns aus. Aber natürlich ist das ein Unterschied, ob das eine professionelle Kollegin ist“ (T01). Denn „da geht es halt um was Essenzielles, da geht es meistens um enge Menschen, die man liebt“ (T06).

Das Herunterladen der App wurde von den Ratsuchenden als „schnell“ und „ganz unkompliziert“ (T01) beschrieben. Auch die Registrierung „ist einfach gewesen, hat sehr gut funktioniert“ (T09). Eine Ratsuchende bezeichnet sich selbst als „Old School Tante [...] aber die ist so einfach, dass sie für mich einfach war (lacht). Also das soll ein großes Lob sein“ (T05). Die App war für die Ratsuchenden auch optisch ansprechend, denn sie ist „sehr übersichtlich. Die Farben sind schön (lacht). Also ich finde den Aufbau [...] schön, ansprechend“ (T01). Die Bedienung der Alles Clara-App ist „simpel, selbsterklärend“ und „nicht schwierig“ (T06). In Zeiten der zunehmenden Digitalisierung sind es die Ratsuchenden gewohnt, technische Tools zu nutzen und sehen auch die Vorteile, die diese mit sich bringen. „Gerade in Pandemiezeiten“ (T03) hat sich dies noch verstärkt.

„Jeder kann heute WhatsAppen. Das war vor 5 Jahren oder vor der Pandemie sicher noch was anderes. Und da schlägt die Clara in eine Linie hinein, die wir bisher sonst nicht hatten, also wirklich für jemanden, der zuhause ist und keine Möglichkeit hat, weg zu kommen, ist das eine tolle Geschichte, tolle Möglichkeit. Weil auch die Einsamkeit, die Verzweiflung dadurch auch reduziert wird“ (T03).

Die Ratsuchenden sehen die Alles Clara-App als „eine tolle Geschichte für Leute, die sich digital orientieren können“ (T06), sie waren sich jedoch einig, dass „die Kluft zwischen digitaler und analoger Generation sage ich jetzt einmal immer größer“ (T05) wird. Eine gewisse technische Affinität der Ratsuchenden gilt als Voraussetzung für die erfolgreiche Nutzung der Alles Clara-App, da pflegenden Angehörigen oftmals die Zeit fehlt, sich „sehr lange mit einer [bisher unbekannt] Materie auseinanderzusetzen“ (T04).

Teilweise nutzen die Ratsuchenden die Alles Clara-App am PC oder Tablet. Dies hat für sie vor allem den Grund, dass sie die Nachrichten „größer lesen“ (T05) können und „weil es teilweise schon auch längere Austausche waren“ (T01). Andere pflegende Angehörige nutzen die Alles Clara-App am Smartphone, denn „das Handy hast du eh immer irgendwo, warum nicht dann die Alles Clara-App z.B. verwenden. Ich glaube, das gelingt schneller, weil sie bei uns ist“ (T05). Auch wenn die Beratung via Alles Clara, vor allem im Vergleich zu analogen Angeboten, zeitlich flexibel in Anspruch genommen werden kann, gelten doch gewisse zeitliche Ressourcen als Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Angebots. „Da muss ich mir auch wieder die Zeit freischaufeln“ (T04). Die Ratsuchenden nutzen die Alles Clara-App meist „am Abend“ (T09) und „zu Hause“ (T05), oder wann und wo auch immer sie Zeit dafür finden:

„Wo ich gerade ein bisschen Freiraum finde. Das kann auch im Bus sein, dass ich dort weiterschreibe. Oder zuhause. Das doch am ehesten. Weil das doch relativ lange Texte sind.“

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Aber dass ich einen Teil davon in einem Verkehrsmittel oder an der Bushaltestelle schreibe, oder fertigschreibe. Aber eigentlich zuhause“ (T07).

Weg in die Beratung

Die Ratsuchenden nahmen die Beratung über Alles Clara in Anspruch, weil sie in verschiedensten Situationen „Hilfe gebraucht“ (T03) haben. Die pflegenden Angehörigen suchen in der Beratung Rat, um mit Themen wie beispielsweise Rollenkonflikten umgehen zu können. „Ich bin die Liebende. Ich bin die Betreuende. Ich bin die Organisatorin. Das geht nicht unbedingt zusammen“ (T07). Auch Überforderung und Erschöpfung der pflegenden Angehörigen wurden häufig als Anlass dafür, die Beratung über Alles Clara in Anspruch zu nehmen, genannt: „Wie soll man sich in Überforderung verhalten? [...] ich habe keine Kraft mehr. [...] zu jedem Tun muss ich mich quälen. Weil es nicht mehr geht“ (T04). Die Ratsuchenden suchen über Alles Clara „eine Hilfe für mich“ (T09), um ihren Pflegealltag bewältigen und für ihre zu pflegenden Angehörigen bestmöglich da sein zu können.

„ich möchte so gut wie möglich MEINE Pflicht erfüllen. Ich möchte für die anderen Menschen eben einfach einhundertprozentig sein. Und ich merke aber auch eben für mich hundertprozentig. Und da möchte ich Lösungsmöglichkeiten haben. Für MICH, dass ich wirklich hundertprozentig für meine Leute da sein kann“ (T04).

Die Möglichkeit, die Alles Clara-App zeitlich und örtlich unabhängig, das heißt auch zu Hause, unsichtbar für andere nutzen zu können, führt für die Ratsuchenden auch zu einer gewissen Anonymität. „Die kennen mich nicht, ich muss nirgends hin, ich kann das zu Hause um 18 oder um 20 Uhr machen“ (T05). Diese erleichtert es den pflegenden Angehörigen auch, die Beratung in Anspruch zu nehmen und bringt für sie so Vorteile gegenüber anderen Angeboten. „In der Gemeinde haben wir die Community Nurse, aber da muss ich wieder die Eltern auch involvieren. Und die sind ja der Meinung sie brauchen keine Hilfe“ (T09). Auch können sie im „geschützten Raum“ (T05) von Alles Clara intime Fragen stellen. „Man würde die App nicht brauchen, wenn man zum Nachbar gehen könnte oder zum Hausarzt anscheinend. Also mit meiner Frage bin ich wirklich noch nirgends gewesen“ (T05).

„Es sitzt mir niemand gegenüber, es ist niemand präsent [...] man sieht denjenigen auch gar nicht, nur das kleine Bild und die Vita ist ein bisschen beschrieben von der Person. Aber es wäre mir egal gewesen, ob der Herr Horstl da Berater ist oder irgendjemand, weil es trotzdem ein bisschen eine Distanz ist, die zum Öffnen verhilft [...] so ist glaube ich bei einer App die Schwelle schneller überschritten und man kann etwas fragen, was man sonst niemanden fragen kann“ (T05).

Die Beratung in alles Clara beginnt mit der ersten Nachricht der ratsuchenden Person an den/die Berater:in. Sie haben hierbei „gleich die Frage gestellt, die mich am meisten beschäftigt hat“ (T01) beziehungsweise „die Situation geschildert, wie sie war, weil ich da ja noch nicht wusste, kann man die Mama daheim pflegen? Was gibt es für Alternativen? Was ist jetzt

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

wirklich wichtig?“ (T06). Einige Ratsuchende waren hierbei „kurz angebunden“ (T08), und versuchten ihre Fragen sehr klar und konkret zu formulieren, sie wollten „nicht herumeiern und durch die Blume irgendwie etwas erzählen, wenn ich ja konkret auch eine Antwort auf etwas haben möchte“ (T05). Für andere pflegende Angehörige war der Prozess der Erstanfrage ein längerer, der sie „viel Zeit“ (T07) gekostet hat: „weil ich das halt sehr ausführlich mache [...] Ich will ja was haben davon. Ich schreib ja nicht Blabla fünf Zeilen“ (T07). Bereits das Formulieren der ersten Nachricht konnte bei den Ratsuchenden etwas auslösen und sie bekamen „gleich die Antwort, dass sich jemand kümmert“ (T05).

„Dass ich jemanden fragen kann, egal wann der jetzt dann antwortet, nämlich ganz frei [...] das hat mir sehr geholfen, dass die Frage einmal Weg war, sage ich einmal so. Und dass dann jemand geantwortet hat“ (T05).

Digitale Begleitung

Die Beratung in Alles Clara beschrieben die Ratsuchenden als „relativ intensiv“ (T01) und als „mehrteiligen Prozess“ (T03). Es bestand „die ganze Zeit, immer wieder immer wieder ein laufender Kontakt“ (T06) zwischen den Ratsuchenden und ihren jeweiligen Berater:innen. Die pflegenden Angehörigen haben „immer sofort eine Antwort bekommen, bzw. eine Antwort, wann denn die Antwort kommt“ (T01). Im gesamten Beratungsprozess waren die Berater:innen für die Ratsuchenden präsent, sie hatten stets das Gefühl, dass „jemand da ist“ (T05). Sie wurden in Alles Clara „wirklich digital begleitet“ (T06).

„Da ist jemand, da tut sich was, also ich habe wirklich jeden Tag Post in meinem Postfach gehabt oder eben den Hinweis dass meine Beraterin jetzt ein paar Tage nicht da ist, da war glaube ich Ostern oder Ferien, und dass man quasi etwas dringendes hat sonst einen neuen Chat eröffnen sollte. Ich habe das toll gefunden. Bei mir war es nicht notwendig, aber jetzt stellen Sie sich vor da ist etwas Dringendes, dann würden Sie wenigstens irgendwie wissen da muss ich 3 Tage warten oder die ist eine Woche nicht da. Also das hat mir sehr gut gefallen“ (T05).

Für die Ratsuchenden von besonderer Bedeutung ist die Kommunikation ausschließlich mit ihrem/ihrer jeweiligen Berater:in im geschützten Beratungsraum. Dies erzeugt für sie ein Gefühl von Sicherheit, „auch macht es das ein bisschen noch persönlich, dass du mit einem sprichst und nicht 70 mitlesen oder mitschreiben“ (T05). Eine Herausforderung, die sich daraus ergibt, ist der Umgang mit längeren Ausfällen der Berater:innen, da die Inhalte der Beratungsräume nicht weitergegeben werden „was ich gar nicht so schlecht finde! Heißt aber für mich: der ganze Aufwand fängt von vorne an“ (T07). Eine weitere Besonderheit der Beratung in Alles Clara ist die asynchrone, schriftliche Kommunikation. Diese gibt den Ratsuchenden die Möglichkeit, die Antworten zu reflektieren und ihre Nachrichten zu für sie passenden Zeitpunkten zu formulieren: „Er kann sich nicht von mir erwarten, und ich habe es mir auch nicht von ihm erwartet, dass man immer prompt eine Antwort bekommt. Es braucht jeder Zeit“ (T09). Dies „entschleunigt auch so diese Dynamik, dass man auf alles sofort eine Antwort und

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

eine Lösung haben muss im Leben“ (T05). Eine pflegende Angehörige nahm auch die Möglichkeit der synchronen Telefonberatung in Alles Clara in Anspruch „und das war hilfreich, zu telefonieren, weil das zu schreiben war viel zu komplex“ (T03).

Zu Beginn der Beratung steht das gegenseitige Verständnis und die Klärung des Beratungsauftrags im Vordergrund. „Der Kollege hat gefragt ‚verstehe ich Sie da richtig‘ und so mit dieser gezielten Fragetechnik sind wir so weit gekommen, dass er die Thematik verstanden hat“ (T03). Zu diesem Zweck wird durch die Berater:innen auch viel „widergespiegelt an Aussagen. Das finde ich für den Beginn der Kontaktaufnahme gut und wichtig. Weil es einem ja das Gefühl vermittelt, er versteht mich“ (T07). So erreichten die Berater:innen nach und nach ein vertieftes Verständnis für die Situationen der Ratsuchenden und den Auftrag an sie als Berater:innen. Eine Ratsuchende wurde nach erfolgter Auftragsklärung an eine:n andere:n Berater:in in Alles Clara weiterverwiesen, der/die die nötigen Kompetenzen zur Erfüllung des Beratungsauftrags mitbrachte:

„Ich habe mich nicht abgewimmelt gefühlt, sondern wertgeschätzt, denn mein Anliegen war ein anderes. Und das ist alles im Schreiben passiert, also das konnten wir wirklich beim Schreiben klären. Das war eine kompetente Auftragsklärung und sie hat gesagt, den Auftrag kann ich nicht annehmen - und nicht aber - und ich kann Ihnen hier einen kompetenten Ansprechpartner weitervermitteln. Da fühle ich mich sehr ernst genommen“ (T03).

Vom Problem zu nächsten Schritten

Die Berater:innen begegneten den Ratsuchenden stets „professionell, freundlich“ (T01) und „kompetent“ (T03). Sie erhielten „eine fundierte, professionelle [...] Begleitung“ (T06) mit „ganz schnellen, guten Antworten“ (T01), sowie „wirklich sehr strukturiert, immer zu jeder Fragestellung die dazugehörigen Links“ (T06). Für sie war klar erkennbar, „dass da ein fundiertes Wissen dahintersteht, dass die Dame wusste, wovon sie spricht“ (T06). Hierbei handelt es sich um ein Wissen, „das man, wenn man nicht aus der Sparte kommt, nicht haben kann“ (T07), welches aber notwendig ist, damit die ratsuchende Person „einfach Tipps erhalten kann, wie ich für mich tatsächlich die so ganz, ganz, ganz, ganz notwendige Entspannung wiederfinden, die Kraft wiederfinden kann“ (T07). Konnten die Berater:innen eine Frage nicht gleich beantworten, vermittelten sie den Ratsuchenden „man weiß es jetzt nicht, aber man erkundigt sich“ (T03). So hatten die Ratsuchenden „auch emotional den Eindruck [...], dass man interessiert war zu helfen“ (T03).

„Wenn Sie mich nach einem Gefühl fragen – das hat Sicherheit und auch ein Stück weit Zuversicht gegeben. Also auch das offen zu sagen ich habe jetzt adhoc keine Lösung, weil das eine komplexe Angelegenheit ist, aber ich nehme Sie ernst und Sie bekommen Rückmeldung bis nächste Woche Montag. Und so war es auch. Der Kollege hat tatsächlich da innerhalb einer Woche ein Lösungsangebot gehabt. Und das fand ich toll“ (T03).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Die Ratsuchenden erlebten die Beratung als „unterstützend, achtsam und nicht ‚weiß ich nicht, kann ich nicht, bin ich nicht zuständig‘“ (T03). Besonders hilfreich war die Beratung in Alles Clara für die Ratsuchenden „dabei, aufzuzeigen, welche Wege es gibt“ (T06). Die Berater:innen boten den pflegenden Angehörigen Alternativen an, sie haben „nicht nur einen Satz hingeschrieben, sondern das umfassend beantwortet“ (T06). Konnte eine Frage in der Beratung nicht abschließend geklärt werden, wurde an konkrete Stellen und Ansprechpartner verwiesen. Dies nimmt „einfach auch viel ab zum selbst recherchieren“ (T06) und bewahrt die pflegenden Angehörigen davor, „vielleicht auch die falschen Parameter zu suchen [...] oft weiß man nicht die Begrifflichkeiten oder ist das jetzt Step 1, 2 oder 3“ (T06). Alles Clara fungiert so für die Ratsuchenden „als Wegweiser“ (T03), gibt Orientierung und hilft ihnen dabei, „vom Problem zu nächsten Schritten“ zu kommen (T03).

„Ich habe ein Problem gehabt, hab keine Lösung gewusst, und was sind jetzt die nächsten Schritte und welche Möglichkeiten gibt es. Also wir sind vom Problem zu nächsten Schritten gekommen. Und bei Pflege Themen sind es immer nur nächste Schritte, weil das Problem an sich, lässt sich ja nicht lösen. Der betroffene Angehörige wird nach wie vor so sein, so bleiben, wie er ist. Aber es geht ja um eine Problemlösung rund um die Situation herum, dass es dort leichter wird“ (T03).

Nicht allein sein

Nicht nur auf „sachlicher Ebene“ (T06) profitierten die Ratsuchenden von der Beratung, sondern auch durch die „Beziehungsarbeit“ (T07), die die Berater:innen leisten. Die Ratsuchenden beschrieben die Berater:innen als „sehr liebevoll und wertschätzend im Dialog“ (T06), als Personen, die ihre Arbeit „mit Herz und Blut“ (T06) machen. In Alles Clara „geht es um Menschen, die Tiefe brauchen, weil meistens wer erkrankt ist“ (T06). Die Berater:innen lesen zwischen den Zeilen „und das macht es persönlicher, oder offener, von Chat zu Chat, weil sie da so hineininterpretieren und einem das Gefühl geben ‚wow da ist wer, der macht sich Gedanken‘“ (T05). Die Berater:innen sehen, „was der Angehörige alles unternommen hat und das geben sie als positives Feedback weiter“ (T05). „Schon allein die eine Rückmeldung [...] ‚nein Sie machen eh alles gut‘“ hat den ratsuchenden Personen „sehr wohl etwas geholfen“ (T01). Es tut ihnen „gut, das zu hören“ (T05) und „das gibt auch ein persönliches Gefühl“ (T05). Die Berater:innen gehen auf die Ratsuchenden zu, fragen nach, sind „sehr bemüht“ (T03), zeigen „Engagement“ (T06). „Basierend auf meinen Erfahrungen mit dieser Dame, war sie eine, die hat den Job richtig gemacht [...] die hat hinterfragt. [...] Sie war allumfassend“ (T06). So geben sie pflegenden Angehörigen das Gefühl, man „steht nicht ganz allein auf diesem Seil“ (T07).

Auch der Abschluss der Beratung ist durch Nachfragen und Zuhören der Berater:innen geprägt, „ob sie dir auch helfen konnte zum Problem“ (T05). Eine Ratsuchende beschrieb den Prozess des Abschließens als „einen abgerundeten Moment“ (T05). Nach Abschluss der Beratung ist aus dem diffusen Problem „ein grünes Check Hakerl geworden [...] also das macht schon ein bisschen Entlastung, finde ich“ (T05). Voraussetzung hierfür ist es, dass die

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

pflegenden Angehörigen ihre „sensiblen Fragen [...] beantwortet bekommen“ (T01). Um dies zu erreichen, sehen die Ratsuchenden eine „Vernetzung“ (T06) der Berater:innen und somit von Alles Clara über die Grenzen von Organisationen und Bundesländern hinweg als unumgänglich, „man sollte gemeinsam an dieser wertvollen Sache arbeiten“ (T04).

„Ich finde, das Projekt ein ganz wichtiges. Weil da eigentlich ein Riesenvakuum besteht [...] ich denke, wenn das wirklich Fuß gefasst hat, dann kann man damit wirklich den Leuten essenziel Gutes tun. Weil sonst da ja keine Dazwischen-Organisationen sind. Und Information ist ganz wichtig“ (T07).

Die Ratsuchenden sind sich einig: „Je mehr mitmachen, und je mehr es zum Thema gemacht wird, desto mehr kann man bewegen“ (T06). Aus diesem Grund erzählen sie auch anderen von Alles Clara und machen „ganz viel Werbung“ (T03). „Alles Clara bietet mir da eine gute Plattform, ich muss zu der nur ja sagen“ (T03). Dass das Angebot bald Österreichweit frei zugänglich wird, „das würde ich mir wirklich nicht nur für's Projekt, sondern wirklich für pflegende Angehörige wünschen“ (T05).

„Die Clara-App ist sicher eine gute Geschichte, [...] wo man natürlich eine große Wirkung erzielen kann. Denn es ist ein Thema, das uns alle betrifft“ (T06).

6.3 Resümee

Im Rahmen der zweiten Phase der Realist Evaluation wurden die Ergebnisse der auf Basis der in Phase 1 entwickelten initialen Programmtheorie durchgeführten Feldbeobachtungen beschrieben. So konnte dargelegt werden, wer die Nutzer:innen von Alles Clara sind, wie diese das digitale Angebot verwenden und welche Erfahrungen sie dabei machen. Die Hypothesen aus der initialen Prorammmtheorie bestätigen sich teils deutlich in den empirischen Ergebnissen.

Die Eigenschaften der befragten Ratsuchenden decken sich hinsichtlich der Demographie, und vor allem wenn es um die Beschreibung der Pflegesituation geht, mit den Beschreibungen dieser Population bei Nagl-Cupal et al. (2018). Die Nutzer:innen von Alles Clara sind also, wie erwartet, eine heterogene Gruppe, die Personen befinden sich in ganz unterschiedlichen (Pflege)situationen und richten sich dementsprechend auch mit diversen Anliegen an Alles Clara. Somit zeichnen sich auch die Beratungen in Alles Clara durch Individualität aus. 40% der Beratungen dienen, nach Abschätzung durch die Berater:innen, primär der Vermittlung von Wissen. Hier werden den Ratsuchenden Informationen zu Unterstützungsangeboten, der Alltagsgestaltung, finanziellen und rechtlichen Themen, sowie Fachinformationen vermittelt. Weitere 10% der Beratungen drehen sich vorwiegend um emotionale Begleitung. In 40% der Beratungen werden die pflegenden Angehörigen sowohl durch die Vermittlung von Wissen, als auch die emotionale Begleitung durch die Berater:innen gestärkt. Die Themen der Beratung umfassen unter anderem Pflege bei demenziellen Veränderungen, Palliativpflege, körperliche, psychische oder kognitive Beeinträchtigungen des Gepflegten,

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

psychoonkologische Beratung, Trauerbegleitung, etc. 35% der Beratungen verwiesen auf spezifische Angebote, wie z.B. Arbeiterkammer, Erwachsenenvertretung, mobile Pflege, Krisenintervention, Kurzzeitpflege, Selbsthilfegruppen, Schuldnerberatung oder Volksanwaltschaft. In 98% der Fälle konnten die Anfragen vollständig über den asynchronen Chat behandelt werden, in 2% kam es zu einem Kanalwechsel ins Telefon.

Die Ratsuchenden nahmen die Beratung in Alles Clara, insbesondere durch die asynchrone Kommunikation, als entschleunigend wahr. Dies, sowie die Möglichkeit, die Beratung anonym und ungesehen durch andere Personen in Anspruch nehmen zu können ist für sie von besonderer Bedeutung, sodass sie sich mit sensiblen Themen und Fragen an Alles Clara wenden. Die pflegenden Angehörigen schätzen zudem die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit des Angebots, sowie dessen thematische und geographische Breite. Ein weiteres bedeutsames Charakteristikum von Alles Clara ist für die Ratsuchenden die Professionalität der Berater:innen und ihr fundiertes Fach- und Erfahrungswissen, das ihnen in der digitalen Begleitung zuteilwird. So bekamen die Ratsuchenden Antworten auf ihre Fragen und fühlten sich nach der Beratung ihrer Situation wieder gewachsen.

In Bezug auf die Arbeits- und Berufszufriedenheit bei den Berater:innen zeigt sich die Tätigkeit in der Online-Beratung bei Alles Clara als ein vielfältiges Arbeitsumfeld, in denen vor allem diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen neue Chancen und Möglichkeiten erkennen. Sie profitieren von den Gestaltungsmöglichkeiten und beruflichen Freiheiten, die mit einer gewissen Flexibilität im Arbeitsplan, der Möglichkeit für Home-Office, der körperlichen Entlastung durch klientenferne Tätigkeit und Arbeiten außerhalb des Schichtmodells einhergehen. Ein hohes Maß an Fachkenntnissen, die Grundausbildung in Online-Beratung und die Entwicklung digitaler und Selbstmanagement-Kompetenzen werden sowohl als Grundqualifikation beschrieben, gleichzeitig aber auch als Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung. Im Vordergrund steht dabei jedoch das Arbeitsumfeld bei Alles Clara, dass es den Berater:innen ermöglicht sich zu entwickeln und zu entfalten.

7. Phase 3: Revision der Programmtheorie

In der dritten und finalen Phase dieser Untersuchung wurden die Zwischenergebnisse aus Phase 1 und 2 synthetisiert. In der initialen Programmtheorie wurden auf drei Ebenen Mechanismen identifiziert, die zur Wirkung von Alles Clara auf die ratsuchenden, pflegenden Angehörigen und die Berater:innen führen können. In der Phase zwei wurden zielgerichtet Feldbeobachtungen durchgeführt, um die Hypothesen zur Wirkung von Alles Clara aus der Phase 1 überprüfen, das Verständnis zur Wirkweise vertiefen und die Programmtheorie so anhand der empirischen Ergebnisse adaptieren zu können. Die adaptierte bzw. revidierte Programmtheorie legt so offen, wie Alles Clara für wen, unter welchen Bedingungen und in wie wirkt.

7.1 Methodisches Vorgehen

Um die übergeordnete Fragestellung dieses Evaluationsprojekts beantworten zu können, bedarf es der gemeinsamen Interpretation der empirischen Ergebnisse der zweiten Phase in Abgleich mit den Annahmen der initialen Programmtheorie. Eine vorgereichte, thematische Analyse der Daten, die sich an den Hypothesen der initialen CMOcs richtete, diente der verfeinerten Definition der aufgeführten Begriffe und teilweise zur Umformulierung der übergeordneten Kategorien. Ein confirmatorischer Ansatz zur Theoriebildung wurde gewählt, um, der Logik des Realismus folgend, durch retorduktives (oder abduktives) Schlussfolgern die initiale Programmtheorie zu testen und zu adaptieren (Eastwood et al., 2014). So konnten wir in einem iterativen Prozess von der Beschreibung des Konkreten zum Abstrakten und wieder zurück zu konkreten Aussagen gelangen (Mukumbang et al. 2018).

Um die Wirklogik auf Seiten der Ratsuchenden tiefergehend zu eruieren, wurden zunächst die angenommenen Outcomes mit den quantitativen und qualitativen Daten der Phase 2 abgeglichen. Das Verständnis für die angenommenen Kriterien konnte auf dieser Grundlage vertieft und in Hinblick auf einige der angenommenen Aspekte, wie beispielsweise der „Entlastung“, adaptiert werden. In einem nächsten Schritt ging es um die kontextuelle Einbettung der adaptierten Outcome-Kategorien. Hierzu wurden die Einzelinterviews mit den Ratsuchenden herangezogen. Es wurden Fallvignetten erstellt, die sich strukturierten in Beratungsziel, Ablauf der Beratung, persönlichen Eigenschaften und Hintergrund. Unter näherer Betrachtung dieser Einzelfälle konnten Unterschiede in der Anwendung von Alles Clara herausgearbeitet und Aussagen zu den Wirkmechanismen abgeleitet werden. Der CMO-Heuristik folgend, wurden die so identifizierten bzw. verfeinerten Annahmen zur Wirkung von Alles Clara auf Ratsuchende in Kontext-Mechanismus-Outcome-Konfigurationen strukturiert und in einem der Erkenntnisse entsprechenden grafischen Logikmodell abgebildet. Dieser Prozess beinhaltete die Anwendung verschiedener analytischer Techniken, der Retroduktion (mechanismuszentrierte Theoriebildung), des kontrafaktischen Denkens (Vergleich von Theorien) und der Abstraktion (analytische Verallgemeinerung) (Mukumbang et al. 2018). Diverse

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Methoden zur Förderung eines kreativen Denkansatzes kamen hierbei zum Einsatz (Titchen & McCormack, 2020).

Die Revision des Wirkmodells auf Seiten der Berater:innen gestaltete sich ähnlich. Nach Abgleich der initialen Outcomekriterien mit den Daten der qualitativen und quantitativen Erhebungen aus Phase 2, kam es auch hier zu verfeinerten Definitionen und Adaptionen der Outcome-Kategorien. Aussagen zu den Wirkmechanismen auf Seiten der Berater:innen ließen sich primär aus den Daten der Fokusgruppen-Interviews herausarbeiten. Zur Adaption der CMOs kamen auch hier die beschriebenen analytischen Techniken zum Einsatz. In der Adaption des grafisch dargestellten Logikmodells wurde sich an der Struktur des Modells zur Darstellung von Wirkung der Alles Clara auf Ratsuchende orientiert.

Zur kritischen Reflexion dieser Ergebnisse wurde im Rahmen einer Diskussionsrunde (Think Tank) mit Forschenden des wissenschaftlichen Teams des Fachbereichs Pflegewissenschaft, Schwerpunkt Person-centred Care Research, die Programmlogik final geprüft und Unklarheiten auch in Bezug auf Formulierungen und des Begriffsverständnisses abgeklärt.

7.2 Ergebnisse

Die Revision der initialen Programmtheorie ist das Resultat der Zusammenführung der Ergebnisse der Outcome- und Prozessevaluation mit den ursprünglichen Wirkannahmen aus der Phase 1. Es wurden dabei die Kontext-Mechanismus-Outcome-Konfigurationen adaptiert und die Logik der Wirkung von Alles Clara in zwei grafischen Modellen dargestellt. Die verdichteten CMO-Konfigurationen, die die Wirkung der Alles Clara zusammenfassen, weichen dabei nicht von ihrer ursprünglichen Logik ab, sondern bieten einen tieferen und zugleich spezifischer definierten Einblick in die zugrundeliegenden Mechanismen und Voraussetzungen zur Wirkungsentfaltung.

In der initialen Programmtheorie konnten wir die intendierte Wirkung von Alles Clara auf drei Wirkebenen beschreiben: (1) die Wirkung der Alles Clara-App auf die pflegenden Angehörigen, (2) die Wirkung der Beratung auf die pflegenden Angehörigen und (3) die Wirkung von Alles Clara als Arbeitsumgebung auf die Berater:innen. Bereits in der initialen Programmtheorie verdeutlicht sich, dass sich die Wirkung auf die Ratsuchenden durch die zwei wesentlichen Charakteristika des Angebots auszeichnet: Alles Clara als digitales Tool, sowie als Beratungsstelle für pflegende Angehörige. Auch zeichnet sich bereits in der initialen Programmtheorie ab, dass nicht nur das Arbeitsumfeld auf die Berater:innen wirkt, sondern auch die Beratung, die sie in dieser Umgebung durchführen. Mithilfe der empirischen Ergebnisse der Phase 2 konnten wir diese Ebenen konsolidieren und bestätigen. Durch die Zusammenführung der Ergebnisse der Phasen 1 und 2 kam es zu einer neuen Gewichtung der Mechanismen, die Outcomekriterien wurden adaptiert und das Verständnis dafür, was in Alles Clara für wen, unter welchen Bedingungen und wie wirkt, konnte vertieft werden.

7.2.1 Rat suchen in Alles Clara

Die Annahmen zur Wirkung von Alles Clara auf Ratsuchende, wie sie in der initialen Programmtheorie dargelegt wurden, haben sich im Rahmen der Evaluation zu großen Teilen bestätigt. In den Aussagen der befragten Ratsuchenden zeigen sich darüber hinaus jedoch Aspekte, die es ermöglicht haben, diese ursprünglichen Annahmen zu vertiefen und zu adaptieren. In der nun revidierten Programmtheorie zeichnen sich drei wesentliche Mechanismen, *nicht gesehen werden*, *gesehen werden* und *personenzentriert beraten werden* ab, die es ermöglichen, ratsuchende, pflegende Angehörige zu stärken (vgl. Abb. 35).

Pflegende Angehörige sind in ihrem Alltag mit einer Vielzahl an Themen und Herausforderungen konfrontiert, stellen sich konkrete Fragen oder befinden sich in komplexen Situationen. Die Personen brauchen in solchen Situationen Rat, Informationen, Netzwerke und auch Unterstützung, um ihren Alltag bewältigen zu können. Alles Clara zeichnet sich als digitales Angebot durch Anonymität und Niederschwelligkeit aus und kann einfach, zeitlich und örtlich unabhängig und kostenlos in Anspruch genommen werden. Entsprechend der initialen Programmtheorie zeigen sich Charakteristika der Alles Clara-App, wie das Design, die Sprache, Farbgestaltung, die vertraute Funktionalität, sowie das strenge Datenschutzkonzept als bedeutsam dafür, dass sich pflegende Angehörige an das Angebot wenden. In der revidierten Programmtheorie verdeutlicht sich ein zentraler Mechanismus, der zur Inanspruchnahme des Angebots führt. Die pflegenden Angehörigen wenden sich an Alles Clara, weil sie die Beratung *ungesehen* in Anspruch nehmen können (vgl. Tab. 24).

Tabelle 24: Die Wirkung von Alles Clara auf die Ratsuchenden: Mechanismus "nicht gesehen werden"

<p>(1) Die Wirkung von Alles Clara auf die pflegenden Angehörigen a. Mechanismus „nicht gesehen werden“</p>
<p><i>CMO-Konfiguration</i></p>
<p>Wenn eine Person Rat zur Pflege bzw. Betreuung einer ihr nahestehenden Person braucht (C), dann wendet sie sich an Alles Clara, weil das Angebot <i>ungesehen</i> in Anspruch genommen werden kann (M).</p>

Treten die ratsuchenden pflegenden Angehörigen in den digitalen Beratungsraum ein, so begegnet ihnen dort ein:e professionelle:r Berater:in. Die Begegnung im digitalen Raum zeichnet sich dabei durch Asynchronität aus, die für die Ratsuchenden einen entschleunigenden Effekt hat und sie zur Selbstreflexion anregt. Die beratende Person bringt als Experte/-in für die Ratsuchenden bedeutsames Wissen in Form von Fach- und Erfahrungswissen, aber auch eine spezifische Haltung sowie die Zeit, sich mit den Anliegen der Person zu beschäftigen, mit. Die Berater:innen zeigen Interesse, nehmen die Personen ernst, zeigen Verständnis und erkennen ihre Leistung und die Ressourcen an. Dies führt dazu, dass sich die Ratsuchenden gehört, ernst genommen, verstanden und sicher fühlen. Ihre Fragen, Herausforderungen, Situationen, Ressourcen und sie als Person werden in der digitalen Begegnung *gesehen* (vgl. Tab. 25).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Tabelle 25: Die Wirkung von Alles Clara auf die Ratsuchenden: Mechanismus "gesehen werden"

(1) Die Wirkung von Alles Clara auf die pflegenden Angehörigen <i>b. Mechanismus „gesehen werden“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn einer Person im digitalen Raum ein:e professionelle Berater:in mit einer spezifischen Haltung, Zeit und Fach- und Erfahrungswissen begegnet (C), dann fühlt sie sich als Person wahrgenommen, gehört, ernst genommen, verstanden und sicher (O), weil sie gesehen wird (M).

Die Ratsuchenden werden von den Berater:innen in Alles Clara digital begleitet und bauen so nach und nach eine vertrauensvolle Beziehung auf. Die Berater:innen geben den Ratsuchenden in der Beratung nicht nur professionellen und individuell auf die Person abgestimmten Rat, sondern auch Raum und Zeit. Sie sind authentisch und präsent, gestalten ihre Beziehung gemeinsam und treffen miteinander Entscheidungen. Bereits aus der initialen Programmtheorie gehen die Bewusstseinsentwicklung der pflegenden Angehörigen, die Wertschätzung und vertrauensvolle Beziehung als Zwischenoutcomes hervor. In der revidierten Programmtheorie zeigt sich, dass in der digitalen Beratung die ratsuchende Person im Zentrum steht. So können die Berater:innen den Ratsuchenden genau die Hilfe bieten, die sie brauchen. Die Ratsuchenden sind nicht mehr allein mit ihrer Situation und kommen mithilfe der Berater:innen vom Problem zu nächsten Schritten. In der initialen Programmtheorie beschreiben wir die Entlastung der pflegenden Angehörigen als zentrales Outcome der Beratung in Alles Clara. Mit der Revision der Programmtheorie konnte das Verständnis dafür, wie die Beratung auf die pflegenden Angehörigen wirkt, vertieft werden. Auch wenn die Entlastung der ratsuchenden Personen als potenzielles Ergebnis der digitalen Beratung bestehen bleibt, so geht es den Berater:innen und den Ratsuchenden in Alles Clara nicht (nur) darum, Belastung zu nehmen, sondern die Person zu befähigen. Die Ratsuchenden gehen gestärkt aus der Beratung hervor (vgl. Tab. 26).

Tabelle 26: Die Wirkung von Alles Clara auf die Ratsuchenden: Mechanismus "personenzentriert beraten werden"

(1) Die Wirkung von Alles Clara auf die pflegenden Angehörigen <i>c. Mechanismus „personenzentriert beraten werden“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn der ratsuchenden Person in der Beratung Raum, Zeit und Rat gegeben wird, die Berater:innen dabei authentisch und präsent sind, sie gemeinsam eine Beziehung gestalten und Entscheidungen treffen (C), dann sind sie nicht allein, kommen vom Problem zu nächsten Schritten und werden so gestärkt (O), weil sie personenzentriert beraten werden (M).

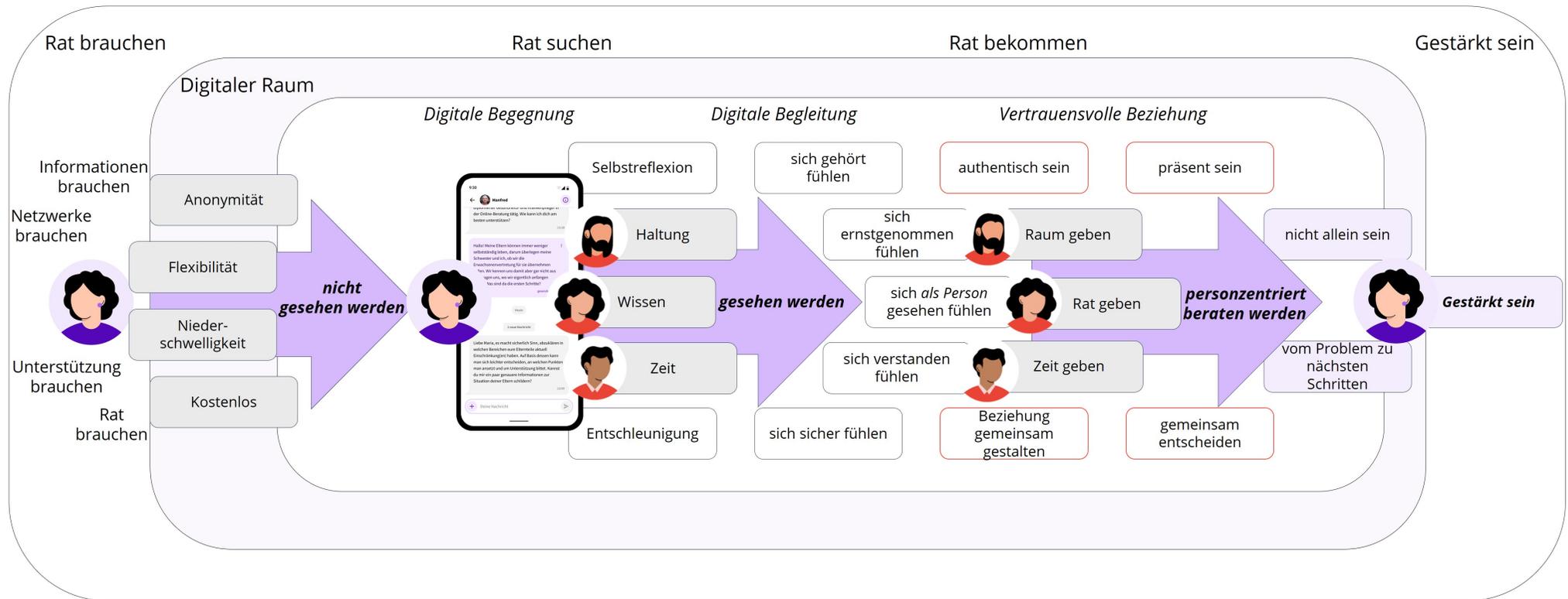


Abbildung 35: Revidierte Programmtheorie Ratsuchende

7.2.2 Rat geben in Alles Clara

Auch die Wirkung auf die Berater:innen hat sich im Rahmen der Evaluation deutlich bestätigt. Auf Basis der Ergebnisse konnte auch hier das Verständnis für die Mechanismen, die zu Arbeits- und Berufsstolz führen, vertieft werden. Berater:innen werden *nicht gesehen, gesehen, befähigt, beraten personenzentriert* und *können zeigen, was Pflege ist und kann* (vgl. Abb. 36).

Die Berater:innen bringen eine einschlägige Berufserfahrung und fachliche Expertise mit, Offenheit und Lust zur Weiterentwicklung und, als wichtigstes Merkmal, die Liebe zu ihrem Beruf. Alles Clara als digitaler Arbeitsplatz zeichnet sich für die Berater:innen durch Flexibilität, ein Arbeiten auf Distanz und damit viel (Gestaltungs-)Freiheit aus. Sie haben die Möglichkeit, ihre Arbeitszeit weitestgehend selbst zu gestalten und im Homeoffice tätig zu sein. Die Arbeit auf Distanz bringt für die Berater:innen zum einen körperliche Entlastung und eine bessere Vereinbarkeit mit familiären oder anderen Verpflichtungen, zum anderen aber auch die Möglichkeit, sich Zeit für die ratsuchenden Personen und ihre Anliegen zu nehmen. In der initialen Programmtheorie beschreiben wir diese Aspekte als wichtige Mechanismen für die Arbeits- und Berufszufriedenheit der Berater:innen. In der revidierten Programmtheorie zeigt sich zudem das Team, das füreinander zwar oft unsichtbar bleibt, für die Berater:innen jedoch einen sehr hohen Stellenwert hat, als weiteren wichtigen Aspekt. Die Berater:innen arbeiten in Alles Clara selbstständig und eigenverantwortlich, aber doch nicht allein (vgl. Tab. 27).

Tabelle 27: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "nicht gesehen werden"

(2) Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen <i>a. Mechanismus „nicht gesehen werden“</i>
CMO-Konfiguration
Wenn eine (Pflege-)Person bei Alles Clara tätig wird (C), dann eröffnet sich für sie eine neue Art des Arbeitsumfelds (O), weil sie einen digitalen Arbeitsplatz vorfindet, in dem sie nicht gesehen wird (M).

Bei ihrer Arbeit in Alles Clara werden die Berater:innen digital begleitet. Das Arbeitsumfeld zeichnet sich durch eine Kultur aus, in der eine spezifische, geteilte Haltung im Team vertreten wird, in dem den Personen Zeit gegeben wird und Wissen einen hohen Stellenwert hat. Wissen wird den Berater:innen in Alles Clara durch die Fortbildung zur Online-Beratung vermittelt, durch viel Zeit zur Weiterbildung, die Vernetzung im inter- und transdisziplinären Team und das kontinuierliche Entwickeln und Teilen von Wissensbeständen. Authentizität, Präsenz, ausgehandelte Partnerschaften und gemeinsames Entscheiden als wichtige, handlungsleitende Prinzipien charakterisieren die Zusammenarbeit im Alles Clara-Team. Die Zeit, die den Berater:innen zur Verfügung steht, fördert ihre Selbstreflexion und führt zur Entschleunigung. Im Rahmen ihrer Arbeit bekommen die Berater:innen Raum, Zeit – für sich selbst und die Ratsuchenden - und Rat, wo immer es nötig ist. Sie fühlen sich als Person und als Experte/-in anerkannt. Dies führt auch dazu, dass sie ein „Wir-Gefühl“ entwickeln und sich sicher fühlen. Die Berater:innen haben die Möglichkeit, zu lernen. So entwickeln sie digitale- und Schreibkompetenzen, entwickeln sich auf persönlicher wie auf fachlicher Ebene weiter und können sich entfalten, weil sie gesehen und befähigt werden (vgl. Tab. 28).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Tabelle 28: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "gesehen werden und befähigt werden"

(2) Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen <i>b. Mechanismus „gesehen werden und befähigt werden“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn ein:e Berater:in in einem Arbeitsumfeld mit einer geteilten Haltung, Zeit und Wissen begleitet wird (C), dann fühlt sie/er sich als Experte/-in anerkannt, bekommt Raum, Zeit und Rat, fühlt sich als Person wahrgenommen, entwickelt ein Wir-Gefühl, lernt, kann sich entwickeln und entfalten (O), weil sie/er gesehen und befähigt wird (M).

In der Beratung begegnen die Berater:innen den Ratsuchenden authentisch, sind für sie präsent, geben ihnen Raum, Zeit und professionellen und individuellen Rat, treffen Entscheidungen und gestalten die Beziehung mit ihnen gemeinsam. Sie stellen die Person ins Zentrum ihrer Beratung, wodurch es ihnen gelingt, aus der Ferne wirksam zu werden. Sich authentisch einzubringen, professionell sorgend präsent zu sein, gemeinsam Entscheidungen zu treffen und mit den Werten und Überzeugungen der Person zu arbeiten sind grundlegende Prinzipien einer Personzentrierten Praxis. In der initialen Programmtheorie wurde angenommen, dass diese Prinzipien die Handlungen der Berater:innen leiten. Deren Ausprägung in ihrer Beratungstätigkeit stellt sich in der Revision der Programmtheorie als bedeutsamer Mechanismus dar. In Alles Clara können die Berater:innen die Qualität ihrer Handlungen erkennen und sie sehen einen Sinn in dem, was sie tun, weil sie personzentriert beraten (vgl. Tab. 29).

Tabelle 29: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "personzentriert beraten"

(2) Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen <i>c. Mechanismus „personzentriert beraten“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn ein:e Berater:in in der Beratung authentisch und präsent ist, gemeinsam Beziehungen gestaltet und Entscheidungen trifft, den Ratsuchenden Raum, Zeit und Rat gibt (C), dann erkennt sie/er die Qualität ihres Tuns, kann aus der Ferne wirken und einen Sinn in ihrer Arbeit sehen (O), weil sie/er personzentriert berät (M).

In der initialen Programmtheorie zeigt sich bereits, dass die Auswirkungen auf Seiten der Berater:innen über die individuelle Arbeits- und Berufszufriedenheit hinausgehen. Die Profession der Pflege wird in und durch Alles Clara als Wissens- und Kompetenzvermittlerin sichtbar. Alles Clara kann so auch einen Beitrag zur Attraktivierung des Berufsfeldes leisten. Zeigen zu können, was Pflege ist und kann, zeigt sich auch in der revidierten Programmtheorie als bedeutender Mechanismus. Die Berater:innen sind Spezialist:innen. Ihre Fachexpertise wird gesehen und sie erkennen, dass Interesse an ihrem Einbringen besteht. Ihre Leistung wird anerkannt, sie erfahren Wertschätzung. Dies führt dazu, dass sie nicht nur zufrieden sind, sondern stolz werden, auf ihre eigene Arbeit, aber auch auf ihren Beruf (vgl. Tab. 30).

Tabelle 30: Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen: Mechanismus "zeigen können, was Pflege ist und kann"

(2) Die Wirkung von Alles Clara auf die Berater:innen <i>d. Mechanismus „zeigen können, was Pflege ist und kann“</i>
<i>CMO-Konfiguration</i>
Wenn ein:e Berater:in die Qualität ihres Tuns erkennt, aus der Ferne wirkt und einen Sinn in ihrer/ seiner Arbeit sieht (C), dann entwickelt sie/ er Arbeits- und Berufsstolz (O), weil sie/ er zeigt, was Pflege ist und kann (M).

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

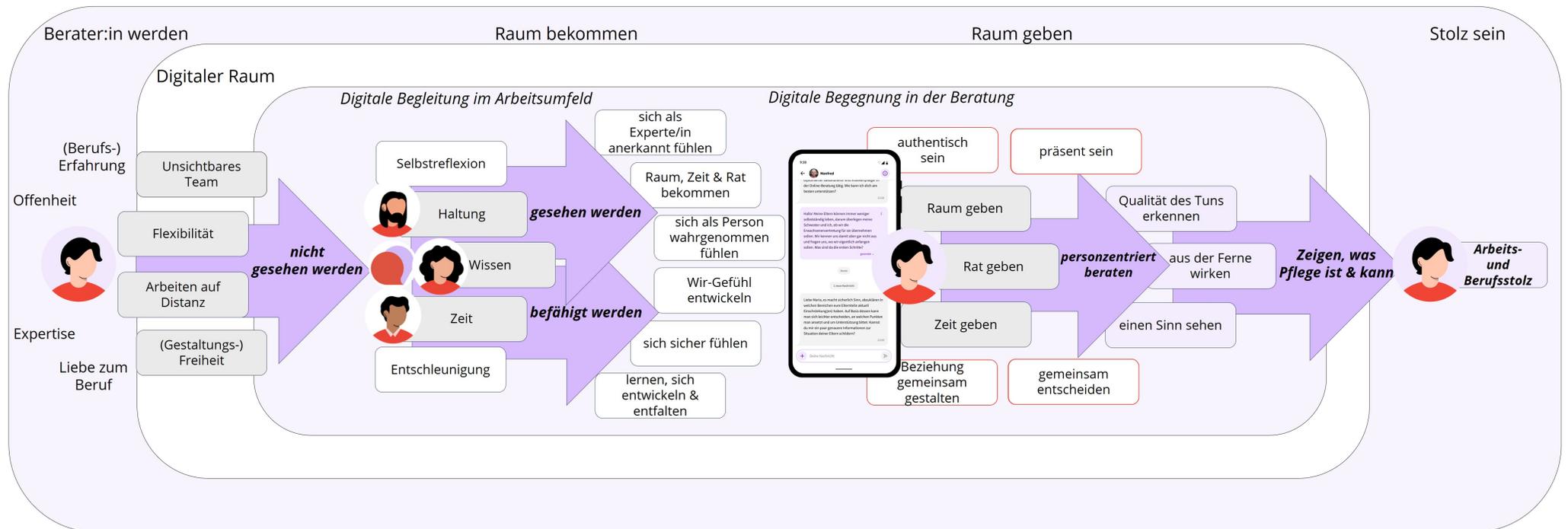


Abbildung 36: Revidierte Programmtheorie Berater:innen

8. Diskussion

Seit Anfang der 2000er Jahre hat mit der zunehmenden Nutzung von Technologie und Digitalisierung im Alltag auch die Entwicklung und Nutzung von E-Health-Services zugenommen (Sala-González et al., 2021; Pagliari et al., 2005). Digitalisierung und technische Tools können auf vielfältige Weise genutzt werden und bieten ein großes kommunikatives Potenzial (Rappold et al., 2021). Die Implementierung von Technologie im Gesundheitswesen kann problematisch sein; bestimmte digitale Tools haben jedoch gezeigt, dass sie das Potenzial haben, die Gesundheit von Personen zu verbessern und auch für das Gesundheitspersonal von Nutzen zu sein (WHO, 2021). Das Ziel dieser Realist Evaluation war es, zu untersuchen, ob und wie Alles Clara als digitales Service Auswirkungen auf pflegende Angehörige und die Berater:innen haben kann. Die initiale Programmtheorie, die in der ersten Phase der Evaluation entwickelt wurde, diente dazu, ein vertieftes Verständnis der Intervention und seiner intendierten Wirkung zu entwickeln. Alles Clara zielt, wie andere bestehende Dienste (Sala-González et al., 2021; Newman et al., 2019), darauf ab, pflegende Angehörige durch Digitalisierung zu unterstützen. Die Programmtheorie zeigt jedoch nicht nur die Wirkung einer Intervention, sondern auch die Mechanismen auf, die zu dieser Wirkung führen. Auf Basis der initialen Programmtheorie wurden in der Folge Feldbeobachtungen durchgeführt, deren Ergebnisse zeigen, wer die Nutzer:innen von Alles Clara sind, wie diese das Service verwenden und welche Erfahrungen sie während der Nutzung des digitalen Angebots machen. In der finalen Phase dieser Untersuchung wurden die Ergebnisse der Phasen 1 und 2 zusammengeführt. Die Entwicklung einer revidierten Programmtheorie zur Wirkung von Alles Clara in der Phase 3 der Realist Evaluation stellte so den finalen Schritt dar, um zu verstehen, wie appbasierte (Pflege)Beratung für pflegende Angehörige und die Berater:innen wirkt und wie diese Wirkung entsteht.

Moderne, digitale Gesundheitstechnologien sollten nach den Grundsätzen der Zugänglichkeit, Transparenz, Privatsphäre, Vertraulichkeit und Sicherheit entwickelt werden (WHO, 2021). Die Alles Clara-App als Werkzeug für die Online-Beratung bietet sowohl den pflegenden Angehörigen als auch den Berater:innen eine gewisse Art von Anonymität. Sie können am Programm teilnehmen, ohne physisch gesehen zu werden. Daraus ergibt sich auch die flexible und niedrigschwellige Möglichkeit der Teilnahme am Programm für beide Seiten. Da der Schutz von Gesundheitsdaten bei jedem digitalen Tool oberste Priorität haben sollte (WHO, 2021), ist das strenges Datenschutzkonzept ein wesentliches Merkmal von Alles Clara. Darüber hinaus ist die Pflege von Angehörigen immer noch gesellschaftlich stigmatisiert, und Menschen, die Angehörige pflegen, identifizieren sich selbst oft nicht als pflegende Angehörige (Nagl-Cupal et al., 2018). In Alles Clara erhalten pflegende Angehörige durch ihre Teilnahme am Programm kein Label und können so das Service nutzen, weil sie nicht gesehen werden. Die Hemmschwelle zur Registrierung ist gering und sie fühlen sich sicher. Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit, die Beratung jederzeit, unabhängig von Ort und Zeit, schnell,

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

unkompliziert und "unsichtbar" in Anspruch zu nehmen. Da die Pflege zeitaufwendig ist und Ressourcen knapp sind, ist dies für pflegende Angehörigen von großer Bedeutung (Cartaxo et al., 2023). Auch die Beratung findet auf eine "distanzierte" Weise statt. Die pflegenden Angehörigen können ihre Fragen oder Herausforderungen anonym aufschreiben und sich diese auch von der Seele schreiben. Im Beratungsraum werden die pflegenden Angehörigen von den Berater:innen nicht gesehen und können so leichter eine vertrauensvolle Beziehung eingehen und emotionale Themen ansprechen. Shen et al. (2019) beschreiben die Perspektive der Anonymität der Nutzer:innen als einen entscheidenden Mechanismus, um "eHealth-Trust" zu entwickeln und folglich Gesundheitstechnologien zu nutzen. Der Mechanismus "nicht gesehen zu werden" kennzeichnet auch die neue Arbeitsumgebung auf Seiten der Berater:innen. In Alles Clara arbeiten die Berater:innen aus der Ferne, was die körperliche Belastung verringert und es ihnen ermöglicht, ihre Arbeit besser mit familiären und anderen Verpflichtungen zu vereinbaren. Bedingungen, die sowohl ein befriedigendes Berufs- als auch Privatleben ermöglichen, können wesentlich zur Attraktivität eines Berufs beitragen (Rappold et al., 2021). Darüber hinaus gibt das Arbeitsumfeld den Berater:innen mehr Zeit, um eine qualitativ hochwertige Beratung zu leisten. „Die berufsspezifischen Werte im Berufsalltag auch leben zu können“, sowie die „Aufgaben qualitativ voll wahrzunehmen“ ist ebenso von großer Bedeutung für die Zufriedenheit im und die Attraktivität eines Berufs (Rappold et al., 2021, S. 22).

Auch wenn die Menschen in Alles Clara "nicht gesehen" werden, zeichnet sich das Programm auch dadurch aus, dass sie als Individuen, als Personen anerkannt werden. Sie werden "gesehen". Der Mensch als Individuum steht "im Zentrum der digitalen Gesundheit durch die Einführung und Nutzung digitaler Gesundheitstechnologien" (WHO, 2021, S.26). Das Design der App, die Sprache, das Farbschema und die Funktionalität zielen darauf ab, dass sich die pflegenden Angehörigen wohl und angesprochen fühlen. Nach der Registrierung haben pflegende Angehörige die Möglichkeit, ihre Fragen und Herausforderungen für die Berater:innen sichtbar zu machen. Die Pflege und Betreuung von Angehörigen ist ein dynamischer Prozess, der sich ständig verändert und denjenigen, die diese Aufgabe übernehmen, ein breites Spektrum an Fähigkeiten abverlangt (Nagl-Cupal et al., 2018). Die Berater:innen erkennen die Personen, ihre Leistungen und Ressourcen an. So fühlen sich die pflegenden Angehörigen gehört, ernst genommen, verstanden und als Person wahrgenommen. Durch die personenzentrierte Beratung, die den Ratsuchenden durch die professionellen Berater:innen zuteilwird, können pflegende Angehörige gestärkt werden. Sie sind nicht allein und kommen vom Problem zu nächsten Schritten. Auch die Berater:innen werden in Alles Clara mit ihrem Wissen und ihren Kompetenzen sichtbar. Durch die Teilnahme an Alles Clara profitiert vor allem der Pflegeberuf davon, in einem neuen beruflichen Kontext gesehen zu werden. „Um mehr Menschen für einen Beruf in der Pflege und Betreuung zu gewinnen, bedarf es einer Steigerung der Attraktivität der Tätigkeitsbereiche [...] Begleitend dazu muss das Bild der Pflege- und Betreuungsberufe in der Gesellschaft neu positioniert werden“ (Rappold et al., 2021, S. 21). Alles Clara, als neues berufliches Umfeld mit einer gesundheitsförderlichen Arbeitskultur,

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

in der die Berater:innen die Qualität und die Sinnhaftigkeit in ihrem Handeln erkennen und aus der Ferne wirken, kann nicht nur zum Arbeits- und Berufsstolz auf individueller Ebene führen, sondern auch weiterreichende Auswirkungen haben. Der Pflegeberuf wird in und durch Alles Clara als Vermittler von Wissen und Kompetenz sichtbar. So kann Alles Clara letztlich dazu beitragen, die Attraktivität des Berufs zu steigern.

Die übergreifenden Phänomene "gesehen werden" und "nicht gesehen werden" sind von zentraler Bedeutung für die Wirkung von Alles Clara. Während das "Nicht gesehen werden" ein wesentliches Merkmal digitaler Dienstleistungen ist, sind Aspekte des "Gesehenwerdens" vielleicht weniger offensichtlich und zu erwarten. Jenseits der Digitalisierung sind die Gesellschaften in den westlichen Industrieländern jedoch durch eine zunehmende Individualisierung gekennzeichnet, die sich nicht nur in der Politik, im öffentlichen Diskurs und im Lebensstil manifestiert, sondern auch Auswirkungen auf die Gesundheitsversorgung hat. Diese verstärkte Aufmerksamkeit für die Person hinter dem/der Patient:in, wird als willkommener Nebeneffekt solcher gesellschaftlicher Trends beschrieben (McCormack et al., 2017). Personenzentrierte Gesundheitsdienstleistungen richten sich bislang primär auf die Person mit Pflegebedarf (Parmar et al. 2021), pflegende Angehörige spielen überwiegend eine unterstützende Rolle und werden lediglich als Teil des sozialen Umfelds betrachtet. Sie „sprechen selten für sich selbst und haben als Gruppe kaum eine Stimme“ (Nagl-Cupal et al., 2018, S. 240). Durch ihre Arbeit erbringen sie aber nicht nur einen Dienst für eine pflegebedürftige Person, sondern auch für die Gesellschaft. Diese Leistung lässt sich nicht ohne weiteres durch professionelle Akteure ersetzen (Nagl-Cupal et al., 2018). Daher gilt es, pflegende Angehörige als Personen wahrzunehmen, unterstützen und zu stärken.

In Zeiten zunehmender Digitalisierung stellt sich die Frage, ob digitale Tools auch dem Anspruch gerecht werden können, die Gesundheitsversorgung zu individualisieren, zu humanisieren und die Person ins Zentrum zu stellen (van Dulmen et al., 2017). Die Konzepte der Personenzentrierung und der Technologie werden oft als unvereinbar angesehen, da Nähe und Wärme, die eine personenzentrierte Pflege ausmachen, im Widerspruch zu einer distanzierten und kalten Technologie stehen würden (Mitchell & Loughlin, 2023; Sparrow & Sparrow, 2006). Rezente Forschungen haben jedoch gezeigt, dass innovative Technologien die Beziehungen und das Zugehörigkeitsgefühl der Menschen verbessern können (van Dulmen et al., 2017; Jacobs et al., 2017), und auch die Programmtheorie von Alles Clara, wie auch die Erfahrungen der Nutzer:innen legen dies nahe. Nach Jacobs et al. (2017) ist es die Art und Weise, wie Technologie im Gesundheitswesen eingesetzt wird, die zur Humanisierung oder Dehumanisierung beiträgt. Die Untersuchung zur Wirkweise von Alles Clara als innovatives Angebot zur app-basierten Pflegeberatung verdeutlicht, dass sich die Begegnung von Berater:innen und Ratsuchenden im digitalen Raum durch wesentliche Aspekte einer personenzentrierten Praxis auszeichnet.

Als elementarer Bestandteil und essenzielle Voraussetzung einer personenzentrierten Praxis, allgemeiner einer Beziehung nach professionellem pflegerischem Verständnis, kommt der

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

pflegerischen Begegnung eine tragende Rolle zu. Sie definiert sich in diesem Fall als eine Begegnung zwischen zwei gleichberechtigten Personen, der Pflegekraft und dem Pflegerezipienten (Holopainen et al. 2019). Beide Parteien begegnen sich dabei auf eine Weise, in der sie sich und dem Gegenüber ermöglichen, die Person zu sein, die sie sind. Diese Begegnung findet in Präsenz („true presence“) statt (Holopainen et al., 2019). In Anbetracht der app-basierten Pflegeberatung stellt sich speziell diese Voraussetzung als scheinbares Paradoxon dar. Dennoch zeigt sich dieser Aspekt als grundlegend, wenn es darum geht eine vertrauensvolle Beziehung zueinander aufbauen zu können. Bereits in der initialen Programmtheorie geht die vertrauensvolle Beziehung als wichtiges Outcome der digitalen Beratung hervor. Mechanismen, die dazu führen, sich für diese vertrauensvolle Beziehung zu öffnen, entstehen teils durch die Distanz im digitalen Beratungsraum. In der revidierten Programmtheorie konnten wir jedoch sehen, dass nicht das nicht gesehen werden, sondern viel mehr das gesehen werden als Person zum Aufbau der vertrauensvollen Beziehung führt. Der Aufbau dieser Beziehung kann durch die professionellen Berater:innen, durch ihre Sprache, ihr Wissen und konkrete Handlungen in der Beratung aktiv gesteuert werden. Wesentlich sind dabei aber auch „Fingerspitzengefühl“, Intuition und die Haltung der Berater:innen, um in der digitalen Beratung, die sich durch Distanz auszeichnet, Nähe zu schaffen. Es geht also um die Art und Weise wie sich ratsuchende pflegende Angehörige und Berater:innen im digitalen Raum begegnen. Der personenzentrierten Ausrichtung der pflegerischen Handlungen kommt daher auch im Kontext der digitalen Beratung eine tragende Rolle zu. Dies sind Aspekte, die es in der Umsetzung und Weiterentwicklung von Alles Clara, aber auch aus pflegewissenschaftlicher Perspektive zu berücksichtigen gilt.

9. Resümee und Empfehlungen

Im Hinblick auf die Alterung der Gesellschaft ist die Pflege und Unterstützung von Angehörigen eine der großen Herausforderungen unserer Zeit. Alles Clara als neuartige Sozialdienstleistung in Österreich bietet pflegenden Angehörigen kostenlose Beratung, die auf die Stärkung der Personen abzielt. Auch der Pflegeberuf in Österreich steht aufgrund von Faktoren wie Personalmangel, mangelnder gesellschaftlicher Anerkennung und schwierigen Arbeitsbedingungen vor Herausforderungen. Alles Clara wirkt sich auch auf die Berater:innen, insbesondere auf die Pflege aus und führt zur Entwicklung von Berufsstolz. Ein zentraler Wirkmechanismus des digitalen Angebots ist es, Menschen, die Pflege leisten, sichtbar zu machen, sowie die Person dabei ins Zentrum zu stellen. Dies führt auf Seiten der ratsuchenden, pflegenden Angehörigen dazu, dass sie im digitalen Raum eine vertrauensvolle Beziehung zu den Berater:innen aufbauen und so eine personenzentrierte Beratung stattfinden kann. Die Ratsuchenden fühlen sich nicht mehr allein mit ihrer Situation, kommen mithilfe der Berater:innen vom Problem zu nächsten Schritten und gehen gestärkt aus der Beratung. Die Berater:innen werden zur personenzentrierten Beratung befähigt und können so die Qualität ihres Tuns

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

erkennen, aus der Ferne wirksam werden und einen Sinn in ihrem Handeln sehen. Sie können zeigen, was Pflege ist und kann und so Arbeits- und Berufsstolz entwickeln.

Die Realist Evaluation von Alles Clara diene dazu, aufzuzeigen, was an Alles Clara für wen, in welcher Hinsicht und wie wirkt. Bei Betrachtung der Methodik dieser Studie zeigen sich einige Stärken, aber auch Limitationen. Die Anwendung eines realistischen Evaluationsansatzes zeigt sich gerade in der Pilotphase als sinnvoll. Veränderungen in der Umsetzung des Programms konnten direkt berücksichtigt bzw. sogar aktiv gesteuert und mitgestaltet werden. Die intensive Auseinandersetzung mit den Wirkmechanismen und der theoriebasierten Festlegung des Vorgehens zur Evaluation und Auswahl der Ergebnisindikatoren ermöglichte eine zielgerichtete Datenerhebung. Trotz kleiner Fallzahlen im Rahmen der quantitativen Erhebungen während der Pilotphase konnten relevante Aussagen zur Wirksamkeit von Alles Clara getroffen werden. Der Erhebung qualitativer Daten kommt jedoch gerade in dieser frühen Implementierungsphase des Service ein großer Stellenwert zu. Diese Daten waren gerade im Revisionsprozess dienlich, um das Verständnis für die Wirkung von Alles Clara vertiefen zu können. Es gilt an dieser Stelle zur kritischen Reflexion noch einmal zu betonen, dass sich Logikmodelle durch die Eigenschaft kennzeichnen, die Komplexität durch die Formulierung von Wirkungskonfigurationen zu simplifizieren und immer nur unter den aktuellen Bedingungen gültig zu sein. Auch die revidierte Programmtheorie ist somit nicht als statisches oder endgültiges Modell zu betrachten, sondern dient als Grundlage und Kompass für die weiterführende Entwicklung und Evaluation des Angebots.

Aus den Ergebnissen der Realist Evaluation von Alles Clara lassen sich Empfehlungen zur Implementierung des digitalen Service ableiten:

(1) *Österreichweite Vernetzung und regionale Verankerung des Angebots weiter fördern*

Die thematische und geographische Breite von Alles Clara, im Sinne eines österreichweiten Angebots, ist für pflegende Angehörige von besonderer Bedeutung. Damit Alles Clara als österreichweite, digitale Schnittstelle zu weiterführenden Angeboten nachhaltig aufgebaut werden kann, ist die regionale Verankerung des Angebots eine wichtige Voraussetzung. Um dies gewährleisten zu können, gilt es, die Vernetzung von Alles Clara über die Grenzen der Bundesländer und Organisationen hinweg weiter zu fördern und die Zusammenarbeit mit den entsprechenden Akteuren auszubauen.

(2) *Direkte Kommunikation von Alles Clara stärken*

In bestehenden Forschungsarbeiten wird immer wieder auf Herausforderungen bei der Erreichbarkeit von pflegenden Angehörigen hingewiesen. Die Kommunikation des Angebots über die kooperierenden Arbeitgeber gilt als wesentlich für die Bekanntmachung des Angebots und so für die Realisierung von Alles Clara insbesondere in der Pilotphase. In der Evaluation sehen wir zudem, dass pflegende Angehörige zu einem wesentlichen Teil über persönliche Empfehlung in die App hineinkommen. Um pflegende Angehörige

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

frühzeitig erreichen zu können, könnten zusätzliche direkte Informationsformate hilfreich sein, z.B. Informationsveranstaltungen, Diskussionsformate, Soziale Medien, etc.

(3) Zusammenarbeit mit Arbeitgebern stärken

Berufstätige pflegende Angehörige sind mit einer Doppel- bzw. Dreifachbelastung durch die eigene Familie, Pflege und Beruf konfrontiert. Alles Clara als digitales Angebot bietet gerade für diese Gruppe durch die flexible und niederschwellige Möglichkeit zur Nutzung großes Potenzial. Um berufstätige pflegende Angehörige erreichen zu können, gilt es, die Zusammenarbeit mit Arbeitgebern - auch über die Pilotphase hinaus - weiter zu stärken und diese bei der Unternehmens-internen Kommunikation des Angebots weiter zu unterstützen.

(4) Professionalität der Berater:innen weiter sicherstellen

Das fundierte Fach- und Erfahrungswissen der Berater:innen stellt eine wesentliche Voraussetzung für die Qualität der Beratung und die Stärkung der pflegenden Angehörigen dar. Aus diesem Grund gilt es, bei der Auswahl der Personen, die in der Beratung in Alles Clara tätig werden, ein besonderes Augenmerk auf deren Qualifikationen und ihre Eignung für die Arbeit in der Online-Beratung zu legen.

(5) Persönliche und fachliche Entwicklung der Berater:innen weiter fördern

Die Online-Beratung pflegender Angehöriger erfordert von den professionellen Berater:innen ein breites Spektrum an Kompetenzen und Fähigkeiten. Die Berater:innen betonen insbesondere die Bedeutung der Fortbildung zu Beginn ihrer Tätigkeit bei Alles Clara für ihre persönliche und fachliche Weiterentwicklung. Auch im weiteren Verlauf ihrer Beratungstätigkeit wünschen sich die Berater:innen weitere Möglichkeiten, um gemeinsam und voneinander lernen zu können.

(6) Vernetzung der Berater:innen als unsichtbares Team fördern

Aus der Evaluation geht deutlich die Bedeutung des unsichtbaren Teams für die Berater:innen hervor. Bestehende Möglichkeiten zur Vernetzung untereinander sind unter anderem die Alles Clara Community Days, Supervision, das Mentoring Programm und Intervisionsgruppen. Zusätzlich könnte eine niederschwellige Möglichkeit zur Kommunikation das Wir-Gefühl und den Zusammenhalt im Alles Clara-Team weiter stärken.

(7) Personzentrierung als Kompass in der Weiterentwicklung von Alles Clara – als digitales Tool und als Beratungsstelle zur Stärkung pflegender Angehöriger - beibehalten

Die Wirkung von Alles Clara als digitales Beratungsangebot für pflegende Angehörige und als digitaler Arbeitsplatz für Berater:innen ergibt sich zu einem wesentlichen Teil aus der personenzentrierten Ausrichtung von Alles Clara. In der kontinuierlichen Weiterentwicklung der digitalen Sozialdienstleistung gilt es, die Personzentrierung als Kompass und Grundhaltung für die weitere Ausrichtung und Ausgestaltung von Alles Clara – als digitales Tool und als Beratungsstelle zur Stärkung pflegender Angehöriger - proaktiv zu fördern.

10. Dissemination

Regelmäßige Projekttreffen und die kontinuierliche Zusammenarbeit mit wichtigen Entscheidungsträgern begleiteten den gesamten Forschungsprozess. Die Zwischen- und Endergebnisse wurden in Berichtform an den Fördergeber übermittelt. So wurde im März 2023 der erste Zwischenbericht, der die Ergebnisse der Phase 1 umfasste, veröffentlicht. Im Juli 2023 erfolgte ein weiterer Zwischenbericht zur Darlegung der Ergebnisse der Prozess- und Outcome-Evaluation.

Die Ergebnisse dieses Projekts wurden darüber hinaus in einer international anerkannten Fachzeitschrift veröffentlicht und auf wissenschaftlichen Konferenzen präsentiert.

10.1 Publikationen in Fachjournalen

Die erste Publikation befasst sich mit der Entwicklung der initialen Programmtheorie und ist im Oktober 2023 frei zugänglich (open access) in dem Fachjournal *Health & Social Care in the Community* erschienen: Clement, T., Gabl, K., Eppel-Meichlinger, J., Wallner, M., & Mayer, H. (2023). Exploring the Impact of a Digital Counseling Tool on Family Caregivers: An Initial Program Theory Based on Realist Methodology. *Health & Social Care in the Community*, 2023, 1-13. <https://doi.org/10.1155/2023/9961758>

Eine weitere Publikation wird die Ergebnisse der Outcome-Evaluation und die Revision der initialen Programmtheorie beinhalten und wird Anfang 2024 eingereicht.

10.2 Kongressbeiträge

Dieses Projekt wurde auch in Form von Vorträgen und Posterbeiträgen auf nationalen und internationalen Konferenzen vorgestellt.

Vorträge:

Gabl, K., Traxler, N. & Mayer, H. (2023). *ALLES CLARA – A Person-Centred Digital Tool To Support Family Caregivers*. 16th International Family Nursing Conference, Dublin, Irland

Gabl, K., Clement, T. & Mayer, H. (2023). *Alles Clara – ein personzentriertes, digitales Tool zur Entlastung pflegender Angehöriger*. Pflegekongress23, Wien, Österreich

Posterbeiträge:

Clement, T., Gabl, K. & Mayer, H. (2023). *What Works for Whom and Why? Realist Evaluation of a Person-Centred Digital Support System for Informal Caregivers*. Poster präsentiert bei 16th International Family Nursing Conference, Dublin, Irland

Clement, T., Gabl, K. & Mayer, H. (2023). *Alles Clara – Evaluation der Pilotphase auf Grundlage der Realist Evaluation*. Pflegekongress23, Wien, Österreich

11. Literatur

- American Nurses Association (ANA) (2015). Code of Ethics for Nurses with Interpretive Statements. Zugriff am 30.01.2023 unter: <https://www.nursingworld.org/practice-policy/nursing-excellence/ethics/code-of-ethics-for-nurses/>
- Beierlein, C.; Kovaleva, A.; Kemper, C. J. & Rammstedt, B. (2014). Allgemeine Selbstwirksamkeit Kurzsкала (ASKU). Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen (ZIS).
- Benninghaus, H. (2014). Perzipierte Tätigkeitsmerkmale. Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen (ZIS).
- Brooke, John. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. Usability evaluation in industry, 189(3), 189-194.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz. (2019). Österreichischer Pflegevorsorgebericht 2018. Zugriff am 05.01.2022 unter <https://broshuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=719>
- Campbell, N.C., Murray, E., Darbyshire, J., Emery, J., Farmer, A., Griffiths, F., Guthrie, B., Lester, H., Wilson, P. & Kinmonth, A.L. (2007). Designing and evaluating complex interventions to improve health care. *British Medical Journal* 334, 455–459. DOI 10.1136/bmj.39108.379965.BE
- Cartaxo, A., Koller, M., Mayer, H., Kolland, F., & Nagl-Cupal, M. (2023). Risk Factors with the Greatest Impact on Caregiver Burden in Informal Homecare Settings in Austria: A Quantitative Secondary Data Analysis. *Health & Social Care in the Community*, 1-14. DOI 10.1155/2023/3270083
- Chen, H. T. (2014). Practical Program Evaluation: Theory Driven Evaluation and the Integrated valuation Perspective. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Corry, M., Clarke, M., While, A. E., & Lalor, J. (2013). Developing complex interventions for nursing: a critical review of key guidelines. *Journal of clinical nursing*, 22(17-18), 2366–2386. DOI 10.1111/jocn.12173
- Coryn, C. L. S., Noakes, L. A., Westine, C. D., & Schröter, D. C. (2011). A Systematic Review of Theory-Driven Evaluation Practice From 1990 to 2009. *American Journal of Evaluation*, 32(2), 199–226. DOI 10.1177/1098214010389321
- Eastwood, J. G., Jalaludin, B. B., Kemp, L. A. (2014). Realist explanatory theory building method for social epidemiology: a protocol for a mixed method multilevel study of neighbourhood context and postnatal depression. *SpringerPlus*, 3(1), 1-12. DOI 10.1186/2193-1801-3-12
- Engelhardt, E. M. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

- Frid, I., Ohlén, J., & Bergbom, I. (2000). On the use of narratives in nursing research. *Journal of advanced nursing*, 32(3), 695–703. 10.1046/j.1365-2648.2000.01530.x
- Funnell, S. C. & Rogers, P. J. (2011). Purposeful Program Theory: Effective Use of Theories of Change and Logic Models, John Wiley & Sons, Incorporated. ProQuest Ebook Central.
- Höhmann, U., & Bartholomeyczik, S. (2013). Komplexe Wirkungszusammenhänge in der Pflege erforschen: Konzepte statt Rezepte. *Pflege & Gesellschaft*, 18(4), 293-312.
- Holopainen, G., Nyström, L., & Kasén, A. (2019). The caring encounter in nursing. *Nursing ethics*, 26(1), 7-16. DOI 10.1177/0969733016687161
- Jaccard, J. & Jacoby, J. (2020). Theory Construction and Model-Building Skills: A practical guide for social scientists. Guilford publications.
- Jacobs, G., van der Zijpp, T., van Lieshout, F., & van Dulmen, S. (2017). Research into Person-Centred Healthcare Technology: A Plea for Considering Humanization Dimensions. In B. McCormack, S. van Dulmen, H. Eide, K. Skovdahl, & T. Eide (Hrsg.), Person-Centred Healthcare Research (S. 61-68). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Jagosh, J. (2020). Retroductive theorizing in Pawson and Tilley's applied scientific realism. *Journal of Critical Realism*, 19:2, 121-130, DOI 10.1080/14767430.2020.1723301
- Kieninger, J., Trukeschitz, B., Wosko, P., & Pleschberger, S. (2019). Mapping the domains and influencing factors of quality of life in informal carers of community-dwelling older adults. WU Vienna University of Economics and Business, Research Institute for Economics of Aging. Zugriff am 05.01.2022 unter https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/ri/altersoekonomie/OPLA_Scoping_Review_on_Carers_QoL.pdf
- Kitzinger, J. (2005). Focus group research: using group dynamics to explore perceptions, experiences and understandings. In Holloway, I. (Hrsg.). Qualitative Research in Health Care. Berkshire. UK McGraw-Hill Education.
- Mainz, M., & Zündel, M. (2017). Digitale Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige. In M. A. Pfannstiel, S. Krammer, & W. Swoboda (Hrsg.), Digitale Transformation Von Dienstleistungen Im Gesundheitswesen III: Impulse Für Die Pflegepraxis (S. 233-250). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Mayer, H. (2019). Pflegeforschung anwenden. Elemente und Basiswissen für Studium und Weiterbildung. Wien: facultas.
- McCall, B., Shallcross, L., Wilson, M., Fuller, C., Hayward, A. (2019). Storytelling as a research tool and intervention around public health perceptions and behaviour: a protocol for a systematic narrative review. *BMJ open*, 9(12), e030597. DOI 10.1136/bmjopen-2019-030597
- McCormack, B., van Dulmen, S., Eide, H., Skovdahl, K., & Eide, T. (2017). Person-Centredness in Healthcare Policy, Practice and Research. In B. McCormack, S. van Dulmen, H. Eide,

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

- K. Skovdahl, & T. Eide (Hrsg.), Person-Centred Healthcare Research (S. 3-18). Chichester, West Sussex: Wiley Blackwell.
- McIntosh, P. (2011). Creative and visual methods to facilitate reflection and learning through research. In *Creative spaces for qualitative researching* (pp. 87-96). Brill.
- Merleau-Ponty, M. (1968). *The Visible and the Invisible*, pp. 130-55 in the 1968 translation. This version from Maurice Merleau-Ponty: *Basic Writings*, ed. Thomas Baldwin, Routledge (2004).
- Mitchell, D., Loughlin, M. (2023) *The Philosophy of Person-centred Healthcare*. Newcastle upon Tyne. Cambridge Scholars Publishing.
- Mukumbang, F. C., Marchal, B., Van Belle, S., & van Wyk, B. (2018). Unearthing how, why, for whom and under what health system conditions the antiretroviral treatment adherence club intervention in South Africa works: A realist theory refining approach. *BMC health services research*, 18(1), 343. DOI 10.1186/s12913-018-3150-6
- Nagl-Cupal, M., Kolland, F., Zartler, U., Mayer, H., Bittner, M., Koller, M., Parisot, V., Stöhr, D., Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.) (2018): *Angehörigenpflege in Österreich. Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke*. Universität Wien
- Neuberger, O., & Allerbeck, M. (2014). *Arbeitszufriedenheit. Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen (ZIS)*. GESIS–Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften: Mannheim, Germany. DOI 10.6102/zis2
- Newman, K., Wang, A. H., Wang, A. Z. Y., & Hanna, D. (2019). The role of internet-based digital tools in reducing social isolation and addressing support needs among informal caregivers: a scoping review. *BMC public health*, 19(1), 1-12. DOI 10.1186/s12889-019-7837-3
- Pagliari, C., Sloan, D., Gregor, P., Sullivan, F., Detmer, D., Kahan, J. P., Oortwijn, W., & MacGillivray, S. (2005). What is eHealth (4): a scoping exercise to map the field. *Journal of medical Internet research*, 7(1), e391. DOI 10.2196/jmir.7.1.e9
- Parmar, J., Anderson, S., Duggleby, W., Holroyd-Leduc, J., Pollard, C. & Brémault-Phillips, S. (2021). Developing person-centred care competencies for the healthcare workforce to support family caregivers: Caregiver centred care. *Health & Social Care in the Community*, 29(5), 1327-1338. DOI: 10.1111/hsc.13173
- Pawson, R., Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London. SAGE Publications.
- Pawson, R., Tilley, N. (2004). *Realist Evaluation*. Retrieved from https://www.dmeformpeace.org/sites/default/files/RE_chapter.pdf
- Pesting, M., Ostgathe, C., Bausewein, C., Strohscheer, I., Etspüler, W., Schulzeck, S., Radbruch, L. (2004). Antibiotika in der Palliativmedizin: Ergebnisse einer Fokusgruppe. *Zeitschrift für Palliativmedizin*; 5(3), 68-74. DOI: 10.1055/s-2004-828408

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

- Pochobradsky, E., Bergmann, F., Brix-Samoilenko, H., Erfkamp, H. & Laub, R. (2005). Situation pflegender Angehöriger. Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz. Wien. Zugriff am 02.01.2023 unter <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=176>
- Pope, C., Ziebland, S & Mays, N. (2000). Analysing qualitative data. *Bmj*, 320(7227), 114-116. DOI 10.1136/bmj.320.7227.114
- Przyborski, A. (2004) Gesprächsanalyse und dokumentarische Methode. Qualitative Auswertung von Gesprächen, Gruppendiskussionen und anderen Diskursen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rameses II Project (2017). Developing Realist Programme Theories. Zugriff am 20. April 2022 unter [RAMESES_II_Developing_realist_programme_theories.pdf](https://www.ramesesproject.org/RAMESES_II_Developing_realist_programme_theories.pdf) (ramesesproject.org)
- Randell, R., Greenhalgh, J., Hindmarsh, J., Dowding, D., Jayne, D., Pearman, A., Gardner, P., Croft, J. & Kotze, A. (2014). Integration of robotic surgery into routine practice and impacts on communication, collaboration, and decision making: a realist process evaluation protocol. *Implementation Science*, 9, 1-8. DOI 10.1186/1748-5908-9-52
- Rappold, E., Juraszovich, B., Weißenhofer, S., & Edtmayer, A. (2021). Taskforce Pflege, Begleitung des Prozesses zur Erarbeitung von Zielsetzungen, Maßnahmen und Strukturen. Zugriff am 05.01.2022 unter https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:d7f5ca44-95d2-43f2-bb0c-304ed51d50d2/Bericht_TFPflege_fin_.pdf
- Renyi, M., Kunze, C., Rau, S., Rosner, M., & Gaugisch, P. (2017). Digitalisierung in Hilfemix-Strukturen: IT-Systeme zur Koordination von Versorgungsnetzwerken mit professionellen und informellen Pflegenden. In M. A. Pfannstiel, S. Krammer, & W. Swoboda (Hrsg.), *Digitale Transformation Von Dienstleistungen Im Gesundheitswesen III: Impulse Für Die Pflegepraxis*, 201-220. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Rosenlund, L., Jakobsson, S., Lloyd, H., Lundgren-Nilsson, Å., Hermansson, M., & Dencker, A. (2022). Measuring patient experiences of person-centred care: Translation, cultural adaption and qualitative evaluation of item candidates for use in England and Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 36(1), 235-244. DOI 10.1111/scs.12982
- Ruggiano, N., Brown, E. L., Shaw, S., Geldmacher, D., Clarke, P., Hristidis, V., & Bertram, J. (2019). The Potential of Information Technology to Navigate Caregiving Systems: Perspectives from Dementia Caregivers. *Journal of gerontological social work*, 62(4), 432-450. DOI 10.1080/01634372.2018.1546786
- Sala-González, M.; Pérez-Jover, V.; Guilabert, M.; Mira, J.J. (2021). Mobile Apps for Helping Informal Caregivers: A Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 1702. DOI 10.3390/ijerph18041702

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

- Saldaña, J. (2015). The coding manual for qualitative researchers. 3rd ed. Los Angeles, Calif. London: SAGE
- Shen, N., Strauss, J., Silver, M., Carter-Langford, A., & Wiljer, D. (2019). The eHealth Trust Model: A Patient Privacy Research Framework. *Studies in health technology and informatics*, 257, 382–387. DOI 10.3233/978-1-61499-951-5-382
- Sparrow R. & Sparrow, L (2006) In the hands of machines? The future of aged care. *Minds and Machines* 16, 141-161. DOI 10.1007/s11023-006-9030-6
- Statistik Austria (2023). Pflegegeld. Zugriff am 24.10.2023 unter <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/sozialeleistungen/bundespflegegeld>
- Teeling, S. P., Dewing, J., & Baldie, D. (2022). Developing New Methods for Person-Centred Approaches to Adjudicate Context-Mechanism-Outcome Configurations in Realist Evaluation. *International journal of environmental research and public health*, 19(4), 2370. DOI 10.3390/ijerph19042370
- Titchen, A., & McCormack, B. (2020). Critical creativity origins: Bedrock, landscape and ecology. In Titchen, A., & McCormack, B. (2020). *Dancing the Mandalas of Critical Creativity in Nursing and Health Care: A collection of new work, published papers, book chapters, creative media and Blog entries with weaving commentary*. Division of Nursing, Queen Margaret University, Edinburgh.
- Van der Doef M., Maes S. (1999). The Leiden Quality of Work Questionnaire: its construction, factor structure, and psychometric qualities. *Psychol Reports*, 85(3), 954-962. DOI 10.2466/pr0.1999.85.3.954.
- Van Dulmen, S., Brembo, E., Dugstad, J., & Eide, H. (2017). Person-Centred Technology-Supported Interventions. In McCormack, B., Van Dulmen, S., Eide, H., Skovdahl, K. & Eide, T. (Hrsg.). *Person-Centred Healthcare Research*, 157-167. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Verbakel, E., Tamlagsrønning, S., Winstone, L., Fjær, E. L., & Eikemo, T. A. (2017). Informal care in Europe: findings from the European Social Survey (2014) special module on the social determinants of health. *European Journal of Public Health*, 27 (1), 90-95. DOI 10.1093/eurpub/ckw229
- Wallner, M., Mayer, H., Adlbrecht, L., Hoffmann, A. L., Fahsold, A., Holle, B., Zeller, A. & Palm, R. (2023). Theory-based evaluation and programme theories in nursing: A discussion on the occasion of the updated Medical Research Council (MRC) Framework. *International Journal of Nursing Studies*, 104451. DOI 10.1016/j.ijnurstu.2023.104451
- Weis MLD, Wallner M, Köck-Hódi S, Hildebrandt C, McCormack B, Mayer H. (2020). German translation, cultural adaptation and testing of the Person-centred Practice Inventory - Staff (PCPI-S). *Nurs Open*, 7(5), 1400-1411. DOI 10.1002/nop2.511.

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

- Wong, G., Westhorp, G., Manzano, A., Greenhalgh, J., Jagosh, J., & Greenhalgh, T. (2016). RAMESES II reporting standards for realist evaluations. *BMC medicine*, *14*(1), 96. DOI 10.1186/s12916-016-0643-1
- World Health Organization. (2017). Global action plan on the public health response to dementia 2017 - 2025. Zugriff am 05.01.2022 unter <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259615/9789241513487-eng.pdf?sequence=1>
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020-2025. Zugriff am 12.01.2022 unter <https://www.who.int/docs/default-source/documents/gS4dhdaa2a9f352b0445bafbc79ca799dce4d.pdf>

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Anhänge

Anhang 1: Fragebogen 1

Anhang 2: Fragebogen 2

Anhang 3: Fragebogen 3

Anhang 4: Fragebogen 4

Anhang 5: Leitfaden Fokusgruppen

Anhang 6: Narrative Interviews

Fragebogen 1 – Ratsuchende

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir bedanken uns recht herzlich, dass Sie sich zur Teilnahme an unserem Fragebogen entschieden haben und so einen großen Beitrag dazu leisten, "Alles Clara – die App die Pflegen Leichter macht" weiterzuentwickeln!

In diesem Fragebogen befinden sich einige Fragen zu Ihrer Person, sowie Ihrer Situation, zur Gestaltung der Alles Clara-App und Ihren bisherigen Erfahrungen mit der Online-Beratung. Das Ausfüllen nimmt in der Regel ca. 15-20 Minuten in Anspruch. Bitte lesen Sie sich die Fragen/Aussagen genau und sorgfältig durch. Die Antworten können sehr gerne intuitiv und aus dem Bauch heraus gewählt werden.

Die Informationen, die Sie uns über diesen Fragebogen zur Verfügung stellen, werden ausschließlich zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet. Ziel ist es, zu zeigen, wie Alles Clara für Menschen wie Sie wirkt und so eine Basis für die Weiterentwicklung und Verbesserung der neuen Dienstleistung zu schaffen. Um den Schutz ihrer Daten zu gewährleisten orientieren sich die Forscher_innen an den Richtlinien gemäß der DSGVO. Daher erfolgt die Datenerhebung in anonymisierter Form: Die Daten sind gegen unbefugten Zugriff gesichert. Rückschlüsse auf einzelne Personen sind hierbei nicht möglich, da jede Antwort automatisch und anonym vom System direkt an uns gesandt wird. Sollten Sie weitere Fragen zum Vorgehen haben oder sich auch für die Teilnahme an einem Interview zur Verfügung stellen, stehen wir Ihnen gerne per E-Mail zur Verfügung.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung!

Das Team des Fachbereiches Pflegewissenschaft der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften

* Anmerkung: Überschriften in grau unterlegten Textfeldern erscheinen im Fragebogen nicht (dienen dem Projektteam als Hinweise auf die initiale Programmtheorie)

Zielgruppendefinition				
Im Folgenden Abschnitt finden Sie einige Fragen zu Ihrer Person, ihrem subjektiven Gesundheitszustand und der Pflege- / Betreuungssituation mit ihrem/ihrer Angehörigen.				
Inhalte: soziodemographische Daten				
1. Sind Sie...	(1) männlich	(2) weiblich	(3) divers	(4) keine Angabe
2. Bitte geben Sie Ihr Alter an.	____ Jahre			
3. Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl an.	_____			

4. Bitte geben Sie Ihren jetzigen Familienstand an.	(1) Verheiratet / in einer Lebensgemeinschaft		(2) geschieden		(3) ledig		(4) verwitwet		
5. Bitte geben Sie Ihre höchste schulische Ausbildung an.	(1) Pflichtschule	(2) Lehre / Berufsschule	(3) Berufsbildende mittlere Schule ohne Matura	(4) Matura	(5) Universitäts-, Hochschul- oder Fachhochschulstudium		(6) Sonstiges: _____		
6. Bitte geben Sie Ihre aktuelle Tätigkeit an.	(1) Vollzeit erwerbstätig, 38 – 40 Wochenstunden			(2) Teilzeit erwerbstätig, und zwar ____ Wochenstunden					
				(3) In Karenz					
				(4) Arbeitslos					
				(5) Hausfrau / Hausmann					
				(6) Pensionist_in					
				(7) In Ausbildung					
				(8) Anderes: _____					
7. Wenn Teilzeit: Haben Sie eine Berufstätigkeit wegen der Pflege bzw. Betreuung aufgegeben oder eingeschränkt?	(1) Ja, habe die Berufstätigkeit aufgegeben			(2) Ja, habe die Berufstätigkeit eingeschränkt, und zwar um ____ Stunden weniger pro Woche.			(3) Nein		
8. Bei welchem Unternehmen sind Sie derzeit tätig?	Erste Bank und Sparkassen	IBM	Wiener Städtische	Deloitte	Coca Cola HBC Österreich	Magenta	ÖBB	Jank Weiler	Caritas Wien
Inhalte: Gesundheit und Belastungen									
9. Wie geht es Ihnen derzeit gesundheitlich?	(1) Sehr gut		(2) gut		(3) mittelmäßig		(4) schlecht		(5) sehr schlecht
10. Wie stark fühlen Sie sich durch die Pflege bzw. Betreuung der gepflegten Person insgesamt belastet?	(1) (Sehr stark)		(2)		(3)		(4)		(5) (gar nicht)
Inhalte: Pflegesituation									
11. In welchem Verhältnis stehen Sie zur gepflegten Person? Ich bin der/die ... der gepflegten Person:	(1) Ehe-/Lebenspartner_in								
	(2) Mutter / Vater bzw. Stiefmutter / -vater								
	(3) Schwiegermutter / -vater								
	(4) Schwester/Bruder								
	(5) Tochter/Sohn bzw. Stieftochter/-sohn								

	(6) Enkeltochter/-sohn (7) Großmutter/-vater (8) Tante/Onkel (9) Sonstige_r Verwandte_r (10) Nachbar_in (11) Freund_in; Bekannte_r					
12. Wie lange dauert es in der Regel, bis Sie bei der gepflegten Person sind?	(1) Wir wohnen im gleichen Haushalt	(2) Bis zu 15 Minuten	(3) 15 bis 30 Minuten	(4) 30 bis 60 Minuten	(5) Länger als eine Stunde	
13. Wie oft haben Sie persönlichen Kontakt mit der gepflegten Person?	(1) Mehrmals täglich	(2) täglich	(3) mehrmals pro Woche	(4) einmal pro Woche	(5) seltener	
14. Wie oft sind Sie mit der gepflegten Person sonst noch in Kontakt (über Telefon, SMS, etc.)?	(1) Mehrmals täglich	(2) täglich	(3) mehrmals pro Woche	(4) einmal pro Woche	(5) seltener	(6) nie
15. Seit wann benötigt die gepflegte Person Ihre Hilfe bzw. Unterstützung?	Seit ____ Jahren / ____ Monaten					
16. Wie stark sind Sie in der Betreuung der gepflegten Person involviert?	(1) (kaum)	(2)	(3)	(4)	(5) (sehr stark)	
17. Beteiligen sich andere Personen (Familienmitglieder bzw. Freund_innen und Bekannte) in irgendeiner Form an der Pflege bzw. Betreuung der gepflegten Person?	(1) ja			(2) nein		
18. Nützt die gepflegte Person professionelle Unterstützungsangebote (24h-Betreuung, mobile Dienste, Ersatzdienste, Pflegeheim, etc.)?	(1) ja: _____			(2) nein		

User Experience

Im Folgenden Abschnitt stellen wir Ihnen einige Fragen zur Verwendung und der Gestaltung der Alles Clara-App. Wir bitten Sie, möglichst intuitiv und aus dem Bauch heraus zu antworten, sodass wir Erkenntnisse zum Nutzer_innen-Erleben der App ableiten können.

Inhalte: E-Health Awareness, SUS, Net Promoter Score										
19. Verwenden Sie in Ihrem Alltag regelmäßig digitale Angebote?	(1) mehrmals täglich	(2) täglich	(3) mehrmals pro Woche	(4) einmal pro Woche	(5) seltener					
20. Ich fühle mich sicher in der Nutzung digitaler Angebote.	(1) (trifft voll zu)	(2)	(3)	(4)	(5) (trifft gar nicht zu)					
21. Wie habe ich von Alles Clara erfahren?	(1) Intranet	(2) Drucksorten (Poster, Flyer, etc.)	(3) Über Arbeitskolleg_innen	(4) Über Vorgesetzte	(5) sonstiges					
22. Ich nutze die Alles Clara-App regelmäßig bzw. kann mir vorstellen, sie regelmäßig zu nutzen.	(1) (trifft voll zu)	(2)	(3)	(4)	(5) (trifft gar nicht zu)					
23. Ich finde die Alles Clara-App einfach zu nutzen.	(1) (trifft voll zu)	(2)	(3)	(4)	(5) (trifft gar nicht zu)					
24. Ich fühle mich mit meinen Daten in der Alles Clara-App sicher.	(1) (trifft voll zu)	(2)	(3)	(4)	(5) (trifft gar nicht zu)					
25. Die Alles Clara-App spricht mich an.	(1) (trifft voll zu)	(2)	(3)	(4)	(5) (trifft gar nicht zu)					
26. Ich weiß, wie ich Beratung in Alles Clara in Anspruch nehmen kann.	(1) (trifft voll zu)	(2)	(3)	(4)	(5) (trifft gar nicht zu)					
27. Haben Sie schon (eine) Beratung(en) in Alles Clara in Anspruch genommen?	(1) Ja			(2) Nein						
28. Wenn nein: Können Sie uns dafür Gründe nennen?	_____									
29. Wenn ja: Wie viele Beratungen haben Sie in Alles Clara schon in Anspruch genommen?	_____ Beratungen									
30. Ich würde die Alles Clara-App an meine Freund_innen/Bekannte weiterempfehlen.	(1) (nicht wahrsch einlich)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)(sehr wahr scheinlich)

Wertschätzung / Vertrauensvolle Beziehung					
Im nächsten Abschnitt des Fragebogens geht es um Ihre Erfahrungen in der Alles Clara-Beratung bzw. mit dem/der Alles Clara-Berater_in. Falls Sie bereits mehrere Beratungen in Anspruch genommen haben, bitten wir Sie, sich auf nur eine Beratung zu beziehen (z.B. die zuletzt durchgeführte; eine, an die sie sich gut erinnern). Auch hier bitten wir Sie, Ihre Antworten möglichst intuitiv zu wählen.					
Inhalte: PCPI-SU, Prems & Proms					
31. Der/die Berater_in bemüht sich, zu verstehen, was mir wichtig ist.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
32. Der/die Berater_in nutzt meine persönlichen Erfahrungen, um eine Beziehung zu mir aufzubauen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
33. Der/die Berater_in bezieht mich in die Entscheidungen hinsichtlich der Beratung ein.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
34. Der/die Berater_in schenkt mir in der Beratung volle Aufmerksamkeit.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
35. Ich fühle mich in der Lage, dem/der Berater_in zu sagen, was mir wichtig ist.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
36. Ich fühle mich in der Lage, dem/der Berater_in mitzuteilen, wie ich die Pflege erlebe.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
37. Der/die Berater_in fragt mich, ob ich ausreichend informiert bin.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
38. Wenn ich und der/die Berater_in nicht einer Meinung sind, versucht der/die Berater_in eine gemeinsame Basis zu finden.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

39. In der Beratung wird mein soziales Umfeld mit berücksichtigt, wenn ich das möchte.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
40. Der/die Berater_in nutzt das, was er/sie über mich weiß in der Beratung.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
41. Ich fühle mich in guten Händen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
42. Der/die Berater_in hilft mir, meine Bedenken zum Ausdruck zu bringen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
43. Der/die Berater_in hört mir zu und geht auf das ein, was ich zu sagen habe.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
44. Der/die Berater_in versteht meine familiären Verhältnisse.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
45. Der/die Berater_in hilft mir, Vorhaben und Wünsche zu verfolgen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
46. Mein_e Berater_in begegnet mir mitfühlend.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
47. Mein_e Berater_in nimmt sich für mich Zeit.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
48. Ich fühle mich durch mein_e Berater_in respektiert.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

49. Mein_e Berater_in erklärt mir Dinge auf eine für mich verständliche und nachvollziehbare Art und Weise.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
50. Ich fühle mich durch meine_n Berater_in ernst genommen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
51. Die Haltung meines/meiner Berater_in ist offen, kooperativ, respektvoll und empathisch.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
52. Die Ausdrucksweise meines/meiner Berater_in ist für mich angemessen und verständlich.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
Gesehen werden / nicht gesehen werden					
Inhalte: Prens & Proms					
53. Ich werde ermutigt, Fragen zu stellen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
54. Ich fühle mich selbstsicher dabei, mit den Berater_innen zu kommunizieren.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
55. Ich werde dazu ermutigt, über meine Situation zu schreiben.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
56. Ich fühle mich in Alles Clara gut aufgehoben.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
57. Ich vertraue meinem/meiner Berater_in.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

58. Ich fühle mich von meinem/meiner Berater_in als Person wahrgenommen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
59. In Alles Clara bekomme ich Antworten auf meine Fragen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
60. Ich erhalte Unterstützung in Alles Clara, wann immer ich sie brauche.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
Empowerment / Entlastung					
61. Die Beratungen in Alles Clara beende ich mit einem positiven Gefühl.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
62. In der Beratung habe ich wichtige Informationen / Tipps / Werkzeuge erhalten, die mich weiterbringen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
63. Nach der Beratung fühle ich mich meiner Situation gewachsen.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
64. Alles Clara trägt zu meiner Entlastung bei.	(1) stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

Einladung zur Interviewteilnahme	
65. Wären Sie bereit, Ihre Erfahrungen mit Alles Clara mit uns in einem Gespräch zu teilen? Wenn ja, bitte tragen Sie hier Ihre E-Mail Adresse ein:	_____

Hintergrund:

Brooke, J. (1995). SUS: A quick and dirty usability scale. Usability Eval. Ind.. 189

Institut für Pflegewissenschaft, Universität Wien (2020). Deutsche Version des Person-Centred Practice Inventory – Care (PCPI-C). Originalversion: McCormac, B. & McCance, T. (2019). Person-Centred Practice Inventory – Service User (PCPI-SU). Queen Margaret University; Ulster University. UK/Ireland/Australia.

Nagl-Cupal, M., Kolland, F., Zartler, U., Mayer, H., Bittner, M., Koller, M., Parisot, V., Stöhr, D., Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.) (2018): Angehörigenpflege in Österreich. Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke. Universität Wien

Rosenlund, L., Jakobsson, S., Lloyd, H., Lundgren-Nilsson, Å., Hermansson, M., & Dencker, A. (2022). Measuring patient experiences of person-centred care: Translation, cultural adaption and qualitative evaluation of item candidates for use in England and Sweden. Scandinavian Journal of Caring Sciences, 36(1), 235-244.)

Ruf, S. (2007). Würden Sie diese Methode einem Freund empfehlen? Verband Schweizer Markt- und Sozialforscher. Zugriff unter: [VSMS 2007 CM NPS StefanRuf anovum.pdf](#).

Shen N, Strauss J, Silver M, Carter-Langford A, Wiljer D. The eHealth Trust Model: A Patient Privacy Research Framework. Stud Health Technol Inform. 2019;257:382-387. PMID: 30741227.

Fragebogen 2 – Berater_innen

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir bedanken uns recht herzlich, dass Sie sich zur Teilnahme an unserem Fragebogen entschieden haben und so einen großen Beitrag dazu leisten, "Alles Clara – die App die Pflegen Leichter macht" weiterzuentwickeln!

In diesem Fragebogen befinden sich einige Fragen zu Ihrer Person, sowie Ihrer beruflichen Situation, zum Alles Clara-Arbeitsumfeld und Ihren bisherigen Erfahrungen in der Online-Beratung. Das Ausfüllen nimmt in der Regel ca. 20-30 Minuten in Anspruch. Bitte lesen Sie sich die Fragen/Aussagen genau und sorgfältig durch. Die Antworten können sehr gerne intuitiv und aus dem Bauch heraus gewählt werden.

Die Informationen, die Sie uns über diesen Fragebogen zur Verfügung stellen, werden ausschließlich zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet. Ziel ist es, zu zeigen, wie Alles Clara wirkt und so eine Basis für die Weiterentwicklung und Verbesserung der neuen Dienstleistung zu schaffen. Um den Schutz ihrer Daten zu gewährleisten, orientieren sich die Forscher_innen an den Richtlinien gemäß der DSGVO. Daher erfolgt die Datenerhebung in anonymisierter Form: Die Daten sind gegen unbefugten Zugriff gesichert. Rückschlüsse auf einzelne Personen sind hierbei nicht möglich, da jede Antwort automatisch und anonym vom System direkt an uns gesandt wird. Sollten Sie weitere Fragen zum Vorgehen haben oder sich auch für die Teilnahme an einem Interview zur Verfügung stellen, stehen wir Ihnen gerne per E-Mail zur Verfügung.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung!

Das Team des Fachbereiches Pflegewissenschaft der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften

* Anmerkung: Überschriften in grau unterlegten Textfeldern erscheinen im Fragebogen nicht (dienen dem Projektteam als Hinweise auf die initiale Programmtheorie)

Zielgruppendefinition				
Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Fragen zu Ihrer Person, sowie ihrer derzeitigen beruflichen Situation.				
Inhalte: soziodemographische Daten				
1. Sind Sie...	(1) männlich	(2) weiblich	(3) divers	(4) keine Angabe
2. Bitte geben Sie Ihr Alter an.	(1) ____ Jahre			
3. Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl an.	(1) ____			

4. Bei welcher Organisation sind Sie derzeit tätig?	(1) Hilfswork	(2) Caritas	(3) Diakonie	(4) Rotes Kreuz	(5) Volkshilfe	(6) Samariterbund	(7) selbstständig
5. Wie lange sind Sie schon bei Alles Clara tätig?	(1) ____ Wochen / ____ Monate						
6. Wie viel Stunden pro Woche sind Sie bei Alles Clara tätig?	(1) ____ Stunden						
7. Welcher Berufsgruppe gehören Sie an?	(1) Gesundheits- und Krankenpflege			(2) Psychologie			
8. Wie lange sind Sie schon im Beruf?	(1) ____ Jahre						
9. Verfügen Sie über besondere Qualifikationen / Schwerpunkte?	(1) Ja, nämlich: _____			(2) Nein			
10. Wie viele Stunden sind Sie abseits von Alles Clara beschäftigt?	(1) ____ Stunden						
11. Wie haben Sie von Alles Clara erfahren?	(1) Über meine_n Vorgesetzte_n	(2) Über Arbeitskolleg_innen	(3) Über Ausschreibungen	(4) Andere, nämlich: _____			
12. Welche Arbeitsplatzmöglichkeit nutzen Sie während Ihrer Tätigkeit für Alles Clara hauptsächlich?	(1) Ich arbeite im Homeoffice.		(2) Bei meiner Trägerorganisation.		(3) Andere, nämlich: _____		

Qualität des Tuns

Teilabschnitt aus Fragebogen Arbeits- und Berufszufriedenheit (Neuberger & Allerbeck, 2014)

Im folgenden Abschnitt bitten wir Sie, Stellung zu Ihrer Tätigkeit **in Alles Clara** zu nehmen. Äußern Sie dabei bitte Ihre ganz persönliche Meinung. Überlegen Sie nicht lange - die erste Reaktion ist meist die beste. Lassen Sie bitte keine Zeile aus.

Meine Tätigkeit in Alles Clara...

Gemeint ist der Inhalt Ihrer Tätigkeit **in Alles Clara**.

13. Gefällt mir.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
14. langweilig.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
15. festgefahren.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
16. unselbstständig.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
17. nutzlos.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein

18. angesehen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
19. enttäuschend.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
20. Unterfordert mich.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
21. Sehe Ergebnisse.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
22. Kann meine Fähigkeiten einsetzen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
23. Kann meine Ideen verwirklichen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
24. Verantwortungsvoll.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
Role Ambiguity: Aus LQWQ				
25. Ich weiß genau, was meine Aufgaben in Alles Clara sind.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
26. Ich weiß genau, was sich andere von meiner Tätigkeit bei Alles Clara erwarten.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
27. Ich weiß genau, dass das Alles Clara-Team weiß, was ich leiste.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
28. Ich weiß genau, wo meine Verantwortung bei Alles Clara liegt.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
Wissen: perzipierte Tätigkeitsmerkmale				
29. In welchem Maß erfordert Ihre Tätigkeit gründliche Fachkenntnisse?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht
30. In welchem Maß erfordert Ihre Tätigkeit besondere Fertigkeiten?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht
31. In welchem Maß erfordert Ihre Tätigkeit schöpferische Begabung und Ideenreichtum?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht
32. In welchem Maß erfordert Ihre Tätigkeit stets neue Dinge kennenzulernen?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht
33. In welchem Maß erfordert Ihre Tätigkeit neue Wege für die Lösung von Problemen zu finden?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht
34. In welchem Maß erfordert Ihre Tätigkeit tagtäglich dasselbe zu tun?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht

35. Wie vielseitig ist Ihre Tätigkeit? D.h. in welchem Maße erfordert und erlaubt Ihre Tätigkeit viele verschiedene Dinge zu tun und verschiedene Kenntnisse oder Fertigkeiten anzuwenden?	(1) In geringem Maße, meine Tätigkeit ist sehr einseitig und verlangt von mir immer wieder das gleiche zu tun. (2) .. (3) In mittlerem Maß (4) .. (5) In sehr hohem Maße, meine Tätigkeit erfordert die Erledigung vieler verschiedener Dinge und erlaubt die Anwendung verschiedener Kenntnisse bzw. Fertigkeiten.				
36. Die Ausübung meiner Tätigkeit setzt umfangreiche Kenntnisse und eine hohe Qualifikation voraus.	(1) Nein, stimmt nicht	(2)	(3) Teils, teils	(4)	(5) Ja, stimmt genau
37. Meine Tätigkeit ist sehr einfach.	(1) Nein, stimmt nicht	(2)	(3) Teils, teils	(4)	(5) Ja, stimmt genau
38. Meine Tätigkeit ist durch eine große Aufgabenvielfalt gekennzeichnet.	(1) Nein, stimmt nicht	(2)	(3) Teils, teils	(4)	(5) Ja, stimmt genau

Wissen, Zeit und Haltung: Personzentrierung (PCPI-Staff)					
Der folgende Abschnitt widmet sich der Beratung, sowie Ihrer Haltung den ratsuchenden Personen gegenüber. Wir bitten Sie auch hier, möglichst intuitiv und aus dem Bauch heraus, entsprechend Ihrem subjektiven Empfinden zu antworten.					
39. Ich habe die nötigen Kompetenzen, um mich mit den Anliegen der Ratsuchenden auseinanderzusetzen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
40. Ich suche aktiv nach Möglichkeiten, meine professionellen Fähigkeiten weiterzuentwickeln.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
41. Ich achte darauf, wie sich meine Kommunikation auf den Umgang mit meinen Mitmenschen auswirkt.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
42. Ich bemühe mich, für die Ratsuchenden eine hohe Qualität in der Beratung sicherzustellen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

43. Ich versuche, die Ratsuchenden kennenzulernen, um eine ganzheitliche Beratung leisten zu können.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
44. Ich nehme mir für die Ratsuchenden so viel Zeit, wie sie brauchen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
45. Ich bemühe mich, eine hochwertige, evidenzbasierte Beratung zu gewährleisten.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
46. Ich suche stets nach Möglichkeiten, um die Erfahrung der Ratsuchenden, wie sie ihre Situation erleben, zu verbessern.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
47. Ich nehme mir Zeit, darüber nachzudenken, warum ich in bestimmten Situationen auf eine bestimmte Art reagiere.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
48. Ich setze mich kritisch damit auseinander, ob mein Handeln meinen Werten und Normen entspricht.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
49. Ich achte darauf, wie meine Erfahrungen im Leben mein Handeln beeinflussen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
50. Ich bin offen für Rückmeldungen von anderen bezüglich meines Handelns.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
51. Ich bin in der Lage, situativ zwischen evidenzbasiertem Wissen und Erfahrungswissen abzuwägen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
52. Ich fühle mich verpflichtet, die Beratung zu verbessern, indem ich Werte, Handlungen / Ansätze kritisch hinterfrage.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

53. Ich achte auf die Besonderheiten, welche das digitale Format der Beratung haben kann.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
54. Ich suche nach kreativen Möglichkeiten, um die Beratung zu verbessern.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
55. Ich beziehe das, was ich über die Ratsuchenden weiß, in die Beratung ein.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
56. Ich versuche das soziale Umfeld der Ratsuchenden in der Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten mit zu berücksichtigen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
57. Ich achte darauf, wie Ratsuchende die Beratung wahrnehmen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
58. Ich ermutige die Ratsuchenden dazu, über Dinge zu reden, die ihnen wichtig sind.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
59. Ich spreche mit Ratsuchenden über mögliche Ziele, die ihre Gesundheit bzw. ihr Wohlbefinden betreffen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
60. Ich ermögliche es den Ratsuchenden, sich bei anderem Fachpersonal über ihre nötige Unterstützung und Beratung zu informieren.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
61. Ich versuche, die Perspektiven der Ratsuchenden zu verstehen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
62. Ich bemühe mich, eine Lösung zu finden, wenn meine Ziele für die Ratsuchenden nicht mit ihrem Standpunkt übereinstimmen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

63. Ich "höre" den Ratsuchenden aufmerksam zu, um unerfüllte Bedürfnisse zu identifizieren.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
64. Ich sammle zusätzliche Informationen, damit ich die Ratsuchenden besser beraten kann.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
65. Ich Sorge dafür, dass während meiner Arbeitszeit in Alles Clara meine ganze Aufmerksamkeit den Ratsuchenden gilt.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
66. Ich bemühe mich, die Ratsuchenden als Person zu sehen und ihre Anliegen ganzheitlich wahrzunehmen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
67. Ich erfasse die Bedürfnisse der Ratsuchenden unter Einbezug aller Aspekte ihres Lebens.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

Arbeitsplatzkultur

Der folgende Abschnitt widmet sich der Arbeitsplatzkultur und der Zusammenarbeit mit anderen **in Alles Clara**. Gemeint sind hier Ihre Berater_innen-Kolleg_innen, sowie alle Personen aus dem Alles Clara-Team, mit denen Sie bisher im Rahmen Ihrer Tätigkeit Kontakt hatten.

Personzentrierung – Wertschätzung (PCPI-Staff)

68. Ich arbeite in einem Team, das meinen Beitrag zur personenzentrierten Beratung zu schätzen weiß.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
69. Ich arbeite in einem Team, das sich gegenseitig dazu ermutigt, personenzentriert zu arbeiten.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
70. Meine Kolleg_innen sind Vorbilder bei der Förderung einer guten Arbeitsbeziehung.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

71. Die Ideen und Anregungen von Kolleg_innen werden anerkannt und geschätzt.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
Social support coworkers (LQWQ)					
72. Die Menschen, mit denen ich in Alles Clara zusammenarbeite, sind hilfreich dabei, Alles Clara umzusetzen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
73. Die Menschen, mit denen ich in Alles Clara zusammenarbeite, interessieren sich für mich als Person.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
74. Ich fühle mich vom gesamten Alles Clara-Team wertgeschätzt.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
75. Wenn ich Probleme im Kontext der Beratung habe, kann ich um Hilfe fragen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
76. Die Menschen, mit denen ich in Alles Clara arbeite, sind freundlich.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
77. Die Menschen, mit denen ich in Alles Clara arbeite, sind kompetent in dem, was sie tun.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
Team, Kollaboration und Erfolg: Personzentrierung (PCPI-Staff)					
78. Ich nehme aktiv an Besprechungen / Supervisionen teil, um mich mit meinen Arbeitskollegen über mein Handeln und meine Entscheidungsfindungen auszutauschen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
79. Ich nehme aktiv an Alles Clara-Veranstaltungen teil, um die Richtlinien und Handlungsweisen zu diskutieren.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
80. Ich versuche stets, die Perspektive meiner Kolleg_innen wahrzunehmen und anzuerkennen. (Berater_innen und Alles Clara-Team).	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

81. Wenn ich mit meinen Mitmenschen kommuniziere, begegne ich ihnen mit Respekt.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
82. Ich werde ermutigt, mögliche Bedenken über Aspekte der Beratung auszusprechen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
83. Ich habe die Möglichkeit, regelmäßig über meine Arbeitsweise zu sprechen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
84. Ich habe die Möglichkeit, regelmäßig über meine berufliche Entwicklung zu sprechen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
85. Ich kann aktiv an bedeutenden Entscheidungen mitwirken, welche meine Beratungstätigkeit betreffen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
86. Ich nehme aktiv an der Entwicklung von gemeinsamen Zielen teil.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
87. Die Vorgesetzten (das Alles Clara-Team) ermöglichen den Berater_innen sich an Entscheidungen zu beteiligen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
88. Ich werde ermutigt und unterstützt, Ideen und Anregungen einzubringen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
89. Ich werde ermutigt, Neues auszuprobieren, um meine Beratung zu verbessern.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
90. Wenn das Handeln meiner Kolleg_innen nicht den Werten und Überzeugungen des Teams entspricht, mache ich sie darauf aufmerksam.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

91. Ich unterstütze meine Kolleg_innen dabei, ihr Handeln entsprechend der gemeinsamen Werte und Überzeugungen des Teams zu entwickeln.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
92. Ich erkenne, wenn Kolleg_innen einen Mangel an Fachwissen und Kompetenzen aufweisen und dies Auswirkungen auf die Beratung hat.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
93. Ich bin in der Lage zu reagieren, wenn ich feststelle, dass Kolleg_innen einen Mangel an Kompetenzen aufweisen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
94. Ich weiß den Einsatz meiner Kolleg_innen, ihren Beitrag zur Beratung zu schätzen.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
95. In meinem Team nehmen wir uns Zeit, unsere Erfolge zu feiern.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
96. Bei Alles Clara werden Erfolge gewürdigt.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu
97. Mein Beitrag, den Ratsuchenden eine positive Beratungserfahrung zu ermöglichen, wird bei Alles Clara geschätzt.	(1) Stimme überhaupt nicht zu	(2) Stimme eher nicht zu	(3) Neutral	(4) Stimme eher zu	(5) Stimme voll zu

Arbeitsumfeld				
Der folgende Abschnitt widmet sich Alles Clara als Arbeitsumfeld .				
Tätigkeit / Anstrengung Perzipierte Tätigkeitsmerkmale				
98. In welchem Maße erfordert Ihre Tätigkeit sehr schnell zu arbeiten?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht
99. In welchem Maße erfordert Ihre Tätigkeit sehr angestrengt zu arbeiten?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht

100. In welchem Maße erfordert Ihre Tätigkeit ein großes Arbeitspensum zu erledigen?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	
101. In welchem Maße erfordert Ihre Tätigkeit unter hohem Zeitdruck zu arbeiten?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	
102. In welchem Maße ist Ihre Arbeit psychisch (nervlich) beanspruchend?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	
103. In welchem Maße ist Ihre Arbeit hektisch?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	
Work and time pressure (LQWQ)					
104. Bei Alles Clara habe ich genügend Zeit, um meinen Aufgaben nachzukommen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein	
Selbstbestimmung: Perzipierte Tätigkeitsmerkmale					
105. Welches Maß an SELBSTBESTIMMUNG (Autonomie) weist Ihre Tätigkeit auf? D.h. in welchem Maße können Sie selber bestimmen, wie und wann Sie Ihre Arbeit erledigen?	(1) In sehr geringem Maße, ich habe so gut wie keine Möglichkeit, selbst zu bestimmen, wann und wie ich meine Arbeit erledige. (2) .. (3) In mittlerem Maß; viele Dinge sind festgelegt, aber einige Entscheidungen kann ich selber treffen. (4) .. (5) In sehr hohem Maße, ich kann fast ohne Einschränkung selber darüber entscheiden, wie und wann ich meine Arbeit erledige.				
106. Meine Tätigkeit gibt mir viel Freiheit und Unabhängigkeit bei der Planung und Durchführung der Arbeit.	(1) Nein, stimmt nicht	(2)	(3) Teils, teils	(4)	(5) Ja, stimmt genau
107. In welchem Maße können Sie bei Ihrer Tätigkeit bestimmen (mitbestimmen), wann Sie eine Pause machen?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	
108. In welchem Maße können Sie bei Ihrer Tätigkeit bestimmen (mitbestimmen), wie die Arbeit aufgeteilt wird?	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	
109. In welchem Maße können Sie bei Ihrer Tätigkeit bestimmen (mitbestimmen), in welcher Reihenfolge Sie	(1) In hohem Maß	(2) In mittlerem Maß	(3) In geringem Maß	(4) Überhaupt nicht	

Ihre Arbeiten erledigen, d.h. welche Arbeit Sie zu welchem Zeitpunkt tun?					
Selbstwirksamkeit: Allgemeine Selbstwirksamkeit Kurzskala (ASKU)					
110. In schwierigen Situationen kann ich mich auf meine Fähigkeiten verlassen.	(1) Trifft gar nicht zu	(2) Trifft wenig zu	(3) Trifft etwas zu	(4) Trifft ziemlich zu	(5) Trifft voll und ganz zu
111. Die meisten Probleme kann ich aus eigener Kraft gut meistern.	(1) Trifft gar nicht zu	(2) Trifft wenig zu	(3) Trifft etwas zu	(4) Trifft ziemlich zu	(5) Trifft voll und ganz zu
112. Auch anstrengende und komplizierte Aufgaben kann ich in der Regel gut lösen.	(1) Trifft gar nicht zu	(2) Trifft wenig zu	(3) Trifft etwas zu	(4) Trifft ziemlich zu	(5) Trifft voll und ganz zu

Arbeits- und Berufszufriedenheit				
Der letzte Abschnitt dieses Fragebogens widmet sich Ihrer Arbeits- und Berufszufriedenheit in Alles Clara.				
Job satisfaction (LQWQ)				
113. Wenn ich die Chance hätte, würde ich mich wieder dafür entscheiden bei Alles Clara zu arbeiten.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
114. Ich bin zufrieden mit meiner Tätigkeit bei Alles Clara.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
115. Ich würde die Tätigkeit bei Alles Clara einem Freund/einer Freundin weiterempfehlen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
116. Die Tätigkeit bei Alles Clara ist das, was ich mir erwartet habe.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
117. Ich muss bei Alles Clara oft Tätigkeiten nachkommen, die ich lieber nicht machen würde.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
Sinnhaftigkeit: Lack of meaningfulness (LQWQ)				
118. Meine Arbeit in Alles Clara ist wertvoll.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
119. Ich fühle mich meiner Arbeit bei Alles Clara verbunden?	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
120. Die Arbeit, die ich in Alles Clara leiste, hat Sinn und Nutzen.	(1) Ja	(2) Eher ja	(3) Eher nein	(4) nein
Gesamteindruck von Alles Clara				

121. Alles in allem: wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Tätigkeit?	(1) (sehr zufrieden)	(2)	(3)	(4)	(5) (gar nicht zufrieden)
122. Alles in allem: wie zufrieden sind Sie mit Ihren Kolleg_innen?	(1) (sehr zufrieden)	(2)	(3)	(4)	(5) (gar nicht zufrieden)
123. Alles in allem: wie zufrieden sind Sie mit der Organisation und Leitung?	(1) (sehr zufrieden)	(2)	(3)	(4)	(5) (gar nicht zufrieden)
124. Alles in allem: wie zufrieden sind Sie mit den Arbeitsbedingungen?	(1) (sehr zufrieden)	(2)	(3)	(4)	(5) (gar nicht zufrieden)
125. Alles in allem: wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Bezahlung?	(1) (sehr zufrieden)	(2)	(3)	(4)	(5) (gar nicht zufrieden)

Quellen

Beierlein, C.; Kovaleva, A.; Kemper, C. J. & Rammstedt, B. (2014). Allgemeine Selbstwirksamkeit Kurzskala (ASKU). Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen (ZIS).

Benninghaus, H. (2014). Perzipierte Tätigkeitsmerkmale. Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen (ZIS).

Neuberger, O., & Allerbeck, M. (1997). Arbeitszufriedenheit. Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen (ZIS). <https://doi.org/10.6102/zis2>

Van der Doef M., Maes S. (1999). The Leiden Quality of Work Questionnaire: its construction, factor structure, and psychometric qualities. *Psychol Rep.* 1999 Dec;85(3 Pt 1):954-62. doi: 10.2466/pr0.1999.85.3.954.

Weis MLD, Wallner M, Köck-Hódi S, Hildebrandt C, McCormack B, Mayer H. (2020). German translation, cultural adaptation and testing of the Person-centred Practice Inventory - Staff (PCPI-S). *Nurs Open*, 7(5), 1400-1411. doi: 10.1002/nop2.511.

Fragebogen 3

Wie ging es dir mit...

...dieser Beratung?



... den Antworten auf deine Frage(n)?



...der Antwortzeit von {Consultant}?



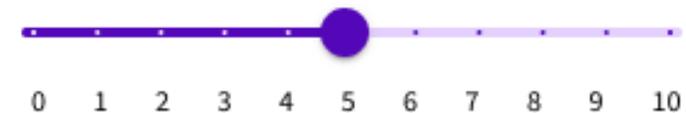
...dem Chatten und/oder Telefonieren??



Ich fühle mich bei Alles Clara gut aufgehoben

nein, überhaupt nicht

ja, absolut



Optional: Hast du noch Feedback an {Consultantname}? Es wird als letzte Nachricht in euren Beratungsraum geschickt.

Fragebogen 4 - Abschluss einer Beratung

1. Bitte gib hier die Beratungs-ID für die Beratung ein, die du abschließt.	_____				
2. Wie ging es dir mit dieser Beratung?	:D	😊	:/	😞	:(
3. Wie konntest du den/die Ratsuchende:n unterstützen?	(1) Wissensvermittlung	(2) Emotionale Begleitung	(3) (beides)	(4) Anderes: _____	
4. Welche Form der Beratung wurde durchgeführt?	(1) Information / Auskunft	(2) Aufklärung	(3) Schulung / Anleitung	(4) Beratung	(5) Case Management
5. Wie komplex war die Beratung?	(1) Sehr einfach	(2)	(3)	(4)	(5) Sehr komplex
6. Welche waren die vorrangigen Themen in dieser Beratung?	(1) Information zu Unterstützungsangeboten (2) Information zu Finanziellem und Ansprüchen (3) Information zu Rechtlichem (4) Gestaltung des Alltags des/der pflegenden Angehörigen (5) Gestaltung des Alltags des/der zu pflegenden Person (6) Psychische / emotionale Belastung des/der pflegenden Angehörigen (7) Soziale Herausforderungen (Konflikte, Isolation) (8) Fachinformation (Erkrankung, Therapie, Pflege, etc.) (9) Praktische Tipps und Werkzeuge (10) Sonstiges _____				
7. Wenn Fachinformation, wozu? (zb. Demenz, Blutzuckermessung, Verhaltensweisen des/der zu Pflegenden)	(1) _____				
8. Wie gut konntest du mit deinen Kompetenzen und/oder Erfahrungen dem/der pflegenden Angehörigen im Hinblick auf seine/ihre Anfrage weiterhelfen?	(1) Gar nicht gut	(2) Eher nicht gut	(3) Eher gut	(4) Sehr gut	
9. Hast du für die Beratung recherchiert?	(1) ja		(2) nein		
10. Wenn ja, welche Quellen hast du verwendet?	(1) Wissenschaftliche Literatur	(2) Lehrbücher	(3) Andere Fachliteratur	(4) Kolleg:innen / Expert:innen	(5) Andere: _____
11. Wenn ja, zu welchem Thema?	(1) _____				

12. Wenn ja, wieviel Zeit hast du dafür aufgewendet?	(1) Bis zu 30 Minuten	(2) 30 bis 60 Minuten	(3) 1 bis 2 Stunden	(4) Länger als 2 Stunden	
13. Hast du dem/der Ratsuchenden empfohlen, eine weitere Beratung in Anspruch zu nehmen?	(1) Ja	(2) Nein, war nicht notwendig	(3) Nein, die benötigte Disziplin / Schwerpunkt ist in Alles Clara noch nicht vertreten		
14. Wenn ja, mit welcher Disziplin, mit welchem Schwerpunkt?	(1) Pflege, allgemein	(2) Pflege mit Schwerpunkt : _____	(3) Psychologie allgemein	(4) Psychologie mit Schwerpunkt : _____	(5) Andere: _____
15. Wenn nein, welche Disziplin / Schwerpunkt wäre nötig?	(1) _____				
16. Hast du an andere Angebote weiterverwiesen?	(1) Ja		(2) Nein		
17. Wenn ja, an welche?	(1) _____				
18. Habt ihr innerhalb der Beratung den Kommunikationskanal gewechselt?	(1) Ja		(2) Nein		
19. Wenn ja, auf welche(n) Kommunikationskanal habt ihr in der Beratung gewechselt?	(1) Vom asynchronen auf den Synchronen Chat		(2) Vom asynchronen Chat aufs Telefon		
20. Wenn ja, welche Gründe waren ausschlaggebend für den Wechsel des Kommunikationskanals?	(1) Wunsch des/der Ratsuchenden (2) Klärung einer komplexen Situation (3) (schnellerer) Informationsaustausch (4) (psychologisches) Entlastungsgespräch (5) _____				
21. Ich konnte in dieser Beratung meiner Erwartung an meine Rolle als Berater:in gerecht werden.	(1) (stimme voll zu)	(2)	(3) (teilweise)	(4)	(5) (stimme gar nicht zu)
22. Ich bin stolz auf meine Leistung.	(1) (stimme voll zu)	(2)	(3) (teilweise)	(4)	(5) (stimme gar nicht zu)
23. Ich habe mich unterfordert gefühlt.	(1) (stimme voll zu)	(2)	(3) (teilweise)	(4)	(5) (stimme gar nicht zu)
24. Ich konnte mich als Person in dieser Beratung gut einbringen.	(1) (stimme voll zu)	(2)	(3) (teilweise)	(4)	(5) (stimme gar nicht zu)
25. Möchtest du uns noch mehr zu dieser Beratung erzählen?	(1) _____				

Wer ist Martha?



Martha möchte neue Online-Beraterin werden. Ihr habt die Aufgabe, zu entscheiden, ob Martha für die Arbeit bei Alles Clara geeignet ist. Welche Fragen stellt ihr Martha beim Vorstellungsgespräch? Und Warum?

Martha bringt die idealen Voraussetzungen für die Arbeit in Alles Clara mit. Wie sehen die aus?

Alter: _____
 Familienstand: _____
 Beruf: _____

Warum möchte Martha Online-Beraterin werden?

Welche fachlichen Kompetenzen bringt Martha mit?

Welche zwischenmenschlichen Fähigkeiten bringt Martha mit?

Welche Einstellung bringt Martha mit?

Welche Werte und Überzeugungen bringt Martha mit?

Martha bringt alle nötigen Kompetenzen für die Arbeit in Alles Clara mit. Aber welche sind denn am allerwichtigsten?

Welche weiteren Eigenschaften hat Martha, die für die Arbeit in Alles Clara wichtig sind?

miro

Was muss Martha über die Arbeit bei Alles Clara wissen?



Martha ist eingestellt! Sie bringt die nötigen Kompetenzen mit, um Online-Beraterin zu werden. Ihr trefft Martha nun für einen ersten Termin, um ihr Alles Clara als ihre neue Arbeitsumgebung näher zu bringen.

<p>Was muss Martha vor ihrem Arbeitsbeginn bei Alles Clara unbedingt wissen?</p>	[Yellow sticky note]	[Yellow sticky note]	[Yellow sticky note]	[Yellow sticky note]
	[Yellow sticky note]	[Yellow sticky note]	[Yellow sticky note]	[Yellow sticky note]
	[Green sticky note]	[Green sticky note]	[Green sticky note]	[Green sticky note]
<p>Wie kann sich Martha Alles Clara als ihren neuen "Arbeitsplatz" vorstellen?</p>	[Green sticky note]	[Green sticky note]	[Green sticky note]	[Green sticky note]
	[Pink sticky note]	[Pink sticky note]	[Pink sticky note]	[Pink sticky note]
	[Pink sticky note]	[Pink sticky note]	[Pink sticky note]	[Pink sticky note]
<p>Wer sind Marthas neue Kolleg:innen und was bringen die mit?</p>	[Blue sticky note]	[Blue sticky note]	[Blue sticky note]	[Blue sticky note]
	[Blue sticky note]	[Blue sticky note]	[Blue sticky note]	[Blue sticky note]
	[Purple sticky note]	[Purple sticky note]	[Purple sticky note]	[Purple sticky note]
<p>Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit dem Alles Clara-Team?</p>	[Purple sticky note]	[Purple sticky note]	[Purple sticky note]	[Purple sticky note]
	[Teal sticky note]	[Teal sticky note]	[Teal sticky note]	[Teal sticky note]
	[Teal sticky note]	[Teal sticky note]	[Teal sticky note]	[Teal sticky note]

miro

Wie gelingt Martha die Beratung?



Martha hat die Ausbildung zur Online-Beraterin erfolgreich absolviert und steht nun vor ihrer ersten Beratung mit einem/einer realen Ratsuchenden. Martha ist noch skeptisch, ob die Beratung im digitalen Raum tatsächlich gelingen kann.

Wie nimmt ihr Martha ihre Skepsis? Was gibt ihr ihr mit?

Was ist der wichtigste Tipp, den ihr Martha für die Beratung von Ratsuchenden geben könnt?

Was sind die wichtigsten Prinzipien, an der sich die Beratung in Alles Clara orientiert?

Was ist für euch das Besondere an der Beratung in Alles Clara?

miro

In Alles Clara werden pflegende Angehörige entlastet.



Denkt an eure schönste
Beratung in Alles Clara.

Wie hat sich diese
Beratung gestaltet?

Was glaubt ihr, hat diese
Beratung mit dem/der
Ratsuchenden gemacht?

Was genau an der Beratung
in Alles Clara ist es, das
den/die Ratsuchende
entlasten kann?

Woran liegt es, wenn es
nicht so funktioniert?

miro

Die Arbeit in Alles Clara bringt Berater:innen Berufszufriedenheit.



Denkt an eure schönste
Erfahrung in Alles Clara.

Woran denkst du?

Was hat diese Erfahrung
mit dir gemacht?

Was genau an der Arbeit in
Alles Clara ist es, das den
Berater:innen
Berufszufriedenheit bringt ?

Was waren Momente, wo
du mit der Arbeit bei Alles
Clara nicht so zufrieden
warst? Was ist da passiert?

Interviewleitfaden für narrative Interviews

Phase 1 - Einstieg

Begrüßung und Beziehungsaufbau

- Vorstellung und Kennenlernen der Interviewpartner:in

Aufklärung über den Ablauf des Interviews

- Darlegung der Inhalte des Forschungsprojekts, Rechte als Interviewteilnehmer:in, Informationen zum Datenschutz
- Erneute Nachfrage zur Einwilligung zur Teilnahme und Zustimmung zur digitalen Aufzeichnung
- Erklärung des Ablaufs: ununterbrochenes, freies Erzählen; Nachfragen; Zusammenfassen und Abschluss

Formulierung

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft an dieser Studie teilzunehmen. Wir werden Sie im Rahmen des Forschungsprojekts, der Evaluation der Alles Clara App, interviewen. Wir werden das Gespräch mit einem Audiogerät aufnehmen, sind Sie damit einverstanden? Ihre Daten werden pseudonymisiert und passwortgeschützt abgespeichert, somit werden keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sein. Wir möchten Sie nochmals darauf aufmerksam machen, dass Sie die Teilnahme jederzeit beenden können, da sie freiwillig ist. Außerdem müssen Sie auf Fragen, die Ihnen unangenehm sind, nicht antworten.

Phase 2 – Erzählstimulus und Narration (Beginn der Audioaufzeichnung)

Erzählstimulus

Wir möchten Sie bitten, IHRE Geschichte mit Alles Clara zu erzählen. Wie sind Sie zu Alles Clara gekommen und welche Erfahrungen haben Sie seither gemacht?

Sie können uns alles erzählen, was Ihnen einfällt. Nehmen Sie sich so viel Zeit, wie Sie brauchen. Wir werden Sie erst einmal nicht unterbrechen, sondern mir nur einige Notizen machen. Fangen Sie einfach dort an zu erzählen, wo Sie möchten.

Danach:

Aktives Zuhören, Zustimmung durch non-verbale oder paralinguistische Kommunikation, ...

Phase 3 – Nachfragen

Immanente Fragen

Fragen nach Details

- Sie haben öfter XXX betont. Das scheint wichtig für Sie zu sein. Können Sie darauf noch näher eingehen
- Ich muss nochmal nachfrage: ...
- Sie haben viel über xxx gesprochen. Könnten Sie hierzu noch mehr erzählen?

Leerstellen füllen

- Was ist dann passiert?

Abgebrochene Passagen vervollständigen

- Vorhin haben Sie kurz xxx angedeutet. was war dann/ was ergab sich daraus?

Weitere Fragen:

a) in Alles Clara registrieren (Welches Gefühl haben Sie beim Einstieg in Alles Clara gehabt? Können Sie das beschreiben?)

b) Alles Clara in der Hosentasche haben (Welche Bedeutung hat es für Sie, die Alles Clara-App in der Hosentasche zu haben? Was glauben Sie, welches Gefühl löst dies gegebenenfalls bei pflegenden Angehörigen aus? Warum ist das so?)

c) die Beratung (Was konnten Sie von der Beratung mitnehmen? Was ist Ihnen besonders im Gedächtnis geblieben? Welche Aspekte der Beratung haben ihre Erfahrung besonders

positiv/negativ beeinflusst? Was würden Sie sich von zukünftigen Beratungen in Alles Clara erhoffen?)

Phase 4 – Gespräch abrunden (Ende der Audioaufzeichnung)

Exmanente Fragen

Allgemeine Fragen nach Begründung, Meinung, Deutungsversuchen oder Einschätzungen

- Warum glauben Sie, ist das so...
- Meinen Sie, anders wäre es besser gewesen?

Das Gespräch abrunden

Für die Teilnahme bedanken

Alles Clara – Realist Evaluation *Endbericht*

Projektteam

Projektteam „Alles Clara – Realist Evaluation Phase 1“ am Fachbereich Pflegewissenschaft mit Schwerpunkt Person-centred Car Research an der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften:

Univ.-Prof.in Mag.a Dr.in Hanna Mayer

Leitung des Fachbereichs Pflegewissenschaft – Schwerpunkt Person -Centred Care Research, Department Allgemeine Gesundheitsstudien, Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften

E-Mail: hanna.mayer@kl.ac.at

Theresa Clement, BSc, MSc

Wissenschaftliche Mitarbeiterin (PreDoc)

Fachbereich Pflegewissenschaft - Schwerpunkt Person-Centred Care Research; Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften

E-Mail: theresa.clement@kl.ac.at

Katharina Gabl, BScN, MSc,

Wissenschaftliche Mitarbeiterin (BA)

Fachbereich Pflegewissenschaft - Schwerpunkt Person-Centred Care Research; Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften

E-Mail: katharina.gabl@kl.ac.at