



Umfrageergebnisse

Reformkonzept Verbraucherorientierte Qualitätsberichterstattung in der Pflege

Inhalt

1. Ausgangslage und Hintergrund	3
2. Kernergebnisse	4
3. Ergebnisse im Detail	5
3.1 Hohe Relevanz der Qualitätsberichterstattung in der Pflege	5
3.2 Diverse Auswahlkriterien für Pflegeheime	8
3.3 Bürger sehen Stärken und Schwächen der Pflegeheime	10
3.4 Bürger verlangen mehr Qualitätstransparenz	12
Impressum	14

1. Ausgangslage und Hintergrund

2016 hat der Gesetzgeber einen Qualitätsausschuss verpflichtet, bis Ende 2017 ein neues Bewertungssystem für Pflegeheime auszuhandeln, das die seit 2009 geltenden „Pflegetoten“ ablösen soll.

Die Bertelsmann Stiftung hat sich in ihrem Projekt Weisse Liste zum Ziel gesetzt, Vorschläge für ein neues Qualitätsprüfungs- und Veröffentlichungssystem in diesen fachlichen und politischen Diskurs einzubringen. Dabei stehen die Perspektive, die Bedürfnisse und das Rezeptionsverhalten der Verbraucher im Zentrum der Betrachtung. Ihnen soll das System am Ende Orientierung und Unterstützung bei der Suche und Auswahl eines passenden Pflegeanbieters geben.

Im März 2017 stellte die Weisse Liste das „Reformkonzept zur verbraucherorientierten Qualitätsberichterstattung in der Pflege“ der Fachöffentlichkeit vor. Darin schlägt sie insbesondere vor, künftig Angaben über den quantitativen und qualitativen Personaleinsatz sowie über für die Lebensqualität der Pflegebedürftigen relevante Strukturmerkmale der Pflegeanbieter zu veröffentlichen. Zudem solle das

Erfahrungswissen der Betroffenen und an der Pflege Beteiligten in der Qualitätsberichterstattung stärker Berücksichtigung finden. Die Reformvorschläge gründen auf Expertengesprächen, eigenen Analysen sowie auf einer Umfrage aus dem Jahr 2016, bei der rund 1.000 Nutzer der Pflegeanbietersuchen auf dem Internetportal www.weisse-liste.de befragt wurden.

Mit der vorliegenden repräsentativen Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Emnid im Auftrag der Bertelsmann Stiftung soll die Perspektive der Online-Nutzer und Experten um die der breiten Bevölkerung ergänzt werden. Ziel der Umfrage war es, die Relevanz unterschiedlicher Qualitätsinformationen über Pflegeheime zu ermitteln sowie die Einschätzung und Erwartungshaltung der Bürger zur Qualität und Qualitätsberichterstattung bei Pflegeheimen zu erfragen.

Die Befragung wurde telefonisch vom 8. bis 12. Juni 2017 bei einer für Deutschland bevölkerungsrepräsentativen Stichprobe durchgeführt (n=1.002, Befragte ab 18 Jahren).



Weitere Informationen

Auf www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege finden Sie neben den Ergebnissen der vorliegenden Umfrage auch das Reformkonzept zur verbraucherorientierten Qualitätsberichterstattung in der Pflege mit einem Prototyp für ein idealtypisches Online-Informationsangebot.

2. Kernergebnisse

Die Qualitätsberichterstattung in der Pflege hat eine hohe praktische Relevanz für die Bürger.

- Jeder dritte Deutsche über 50 Jahren hat bereits einmal nach einem Pflegeheim gesucht.
- Die Hälfte der Deutschen befürchtet, im Bedarfsfall nicht das richtige Pflegeheim zu finden, weil wichtige Informationen zur Auswahl fehlen.
- Über 50 Prozent aller Befragten sehen starke Qualitätsunterschiede bei Pflegeheimen. Unter denjenigen, die bereits nach einem Heim gesucht haben, erkennen zwei Drittel (66 Prozent) starke Qualitätsunterschiede.

Es gibt nicht das eine, allein entscheidende Auswahlkriterium für ein Pflegeheim. Stattdessen lassen die Bürger diverse (individuell gewichtete) Kriterien in ihre Wahlentscheidung einfließen.

- Bei der Auswahl eines Pflegeheims ist den Bürgern die Qualität von Pflege und Betreuung am wichtigsten.
- Für diejenigen, die bereits einmal ein Pflegeheim gesucht haben, sind die Anzahl des Personals sowie die Qualifikation des Personals die zweit- und dritt-wichtigsten Auswahlkriterien.

Die Bürger sehen Stärken und Schwächen bei deutschen Pflegeheimen. Stärken sind Ausstattung, Komfort, Verpflegung sowie Qualifikation und Engagement des Personals. Schwächen liegen in der Anzahl des eingesetzten Personals und im Preis-Leistungs-Verhältnis.

- Bei der Einschätzung der Qualität von Pflege und Betreuung in Pflegeheimen sind die Deutschen geteilter Meinung. Rund 50 Prozent finden sie eher oder sehr gut, 37 Prozent eher oder sehr schlecht.
- Die Anzahl des eingesetzten Personals schätzen 63 Prozent als eher oder sehr schlecht ein. Unter denjenigen, die bereits ein Heim gesucht haben, sagen 73 Prozent, die Anzahl des eingesetzten Personals sei eher oder sehr schlecht.

Die Bürger verlangen neben der Prüfung und Veröffentlichung der Pflegequalität die Prüfung und Veröffentlichung der Anzahl und Qualifikation des in Pflegeheimen eingesetzten Personals sowie Informationen über Ausstattungsmerkmale und Leistungen.

- Gefordert werden insbesondere Informationen zur fachlichen Qualität (94 Prozent), zu Anzahl und Qualifikation des eingesetzten Personals (88 Prozent) sowie zu Ausstattung und Leistungen von Pflegeheimen (92 Prozent).
- Die Veröffentlichung der Ergebnisse von Bewohner- und Angehörigenbefragungen bzw. Mitarbeiterbefragungen wurde als Mittel der Qualitätsberichterstattung etwas weniger stark, aber dennoch sehr deutlich befürwortet (74 bzw. 78 Prozent).

3. Ergebnisse im Detail

3.1 Hohe Relevanz der Qualitätsberichterstattung in der Pflege

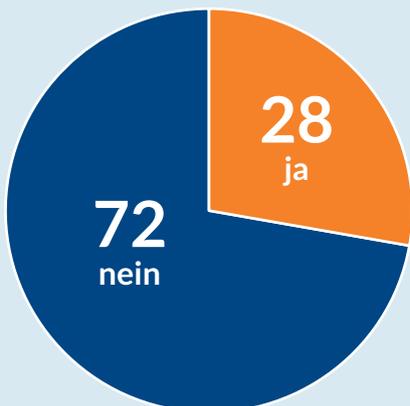
Betroffenheit in der Bevölkerung

Jeder dritte Deutsche über 50 Jahren hat bereits einmal für sich oder jemand anders ein Pflegeheim gesucht.

ABBILDUNG 1 Betroffenheit von der Qualitätsberichterstattung (gesamt)

In Prozent

„Haben Sie selbst schon einmal für sich oder jemand anders nach einem Pflegeheim gesucht?“



Anmerkung: Werte sind gerundet.

Quelle: Eigene Darstellung.

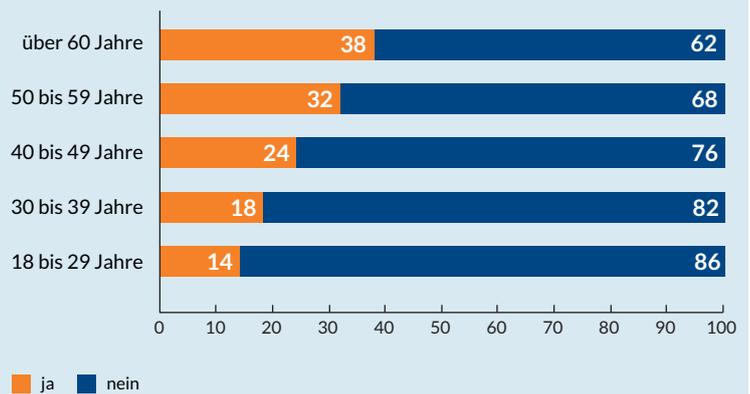


| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 2 Betroffenheit von der Qualitätsberichterstattung nach Altersgruppen

In Prozent

„Haben Sie selbst schon einmal für sich oder jemand anders nach einem Pflegeheim gesucht?“



Anmerkung: Werte sind gerundet.

Quelle: Eigene Darstellung.



| BertelsmannStiftung

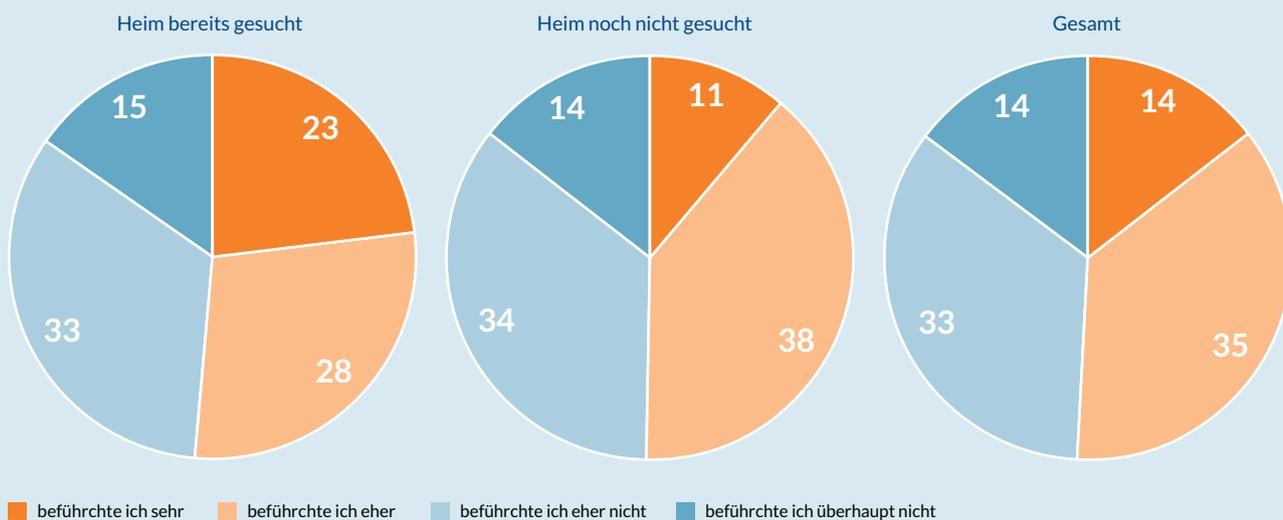
Befürchtung, nicht das richtige Pflegeheim zu finden

Die Hälfte der Deutschen befürchtet, im Bedarfsfall nicht das richtige Pflegeheim zu finden, weil wichtige Informationen zur Auswahl fehlen. Der Anteil derjenigen, die dies „sehr befürchten“ ist unter denjenigen, die bereits einmal ein Pflegeheim gesucht haben, mit 23 Prozent rund doppelt so groß wie bei den Unerfahrenen (11 Prozent).

ABBILDUNG 3 **Befürchtung, nicht das richtige Pflegeheim zu finden**

In Prozent

„Befürchten Sie, im Bedarfsfall nicht das richtige Pflegeheim zu finden, weil Ihnen wichtige Informationen zur Auswahl fehlen?“



Anmerkung: Werte sind gerundet. Zu 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe.

Quelle: Eigene Darstellung.

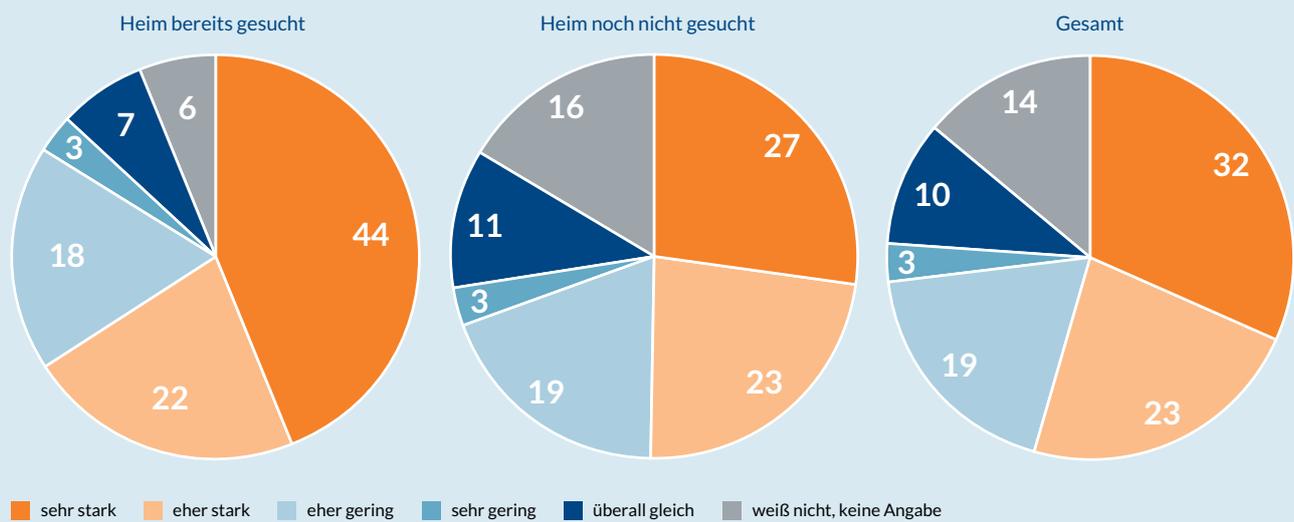
Einschätzung der Qualitätsunterschiede in Pflegeheimen

55 Prozent der Deutschen sehen „sehr starke“ bzw. „eher starke“ Qualitätsunterschiede zwischen den Pflegeheimen. Menschen, die bereits einmal ein Pflegeheim gesucht haben, erkennen zu 66 Prozent „sehr starke“ bzw. „eher starke“ Qualitätsunterschiede.

ABBILDUNG 4 Einschätzung der Qualitätsunterschiede

In Prozent

„Nach allem was Sie wissen:
Sind die Qualitätsunterschiede zwischen Pflegeheimen in Deutschland Ihrer Ansicht nach ...?“



Anmerkung: Werte sind gerundet.

Quelle: Eigene Darstellung.

3.2 Diverse Auswahlkriterien für Pflegeheime

Wichtigkeit von Auswahlkriterien

Der für die Auswahl eines Pflegeheims wichtigste Aspekt ist die Qualität von Pflege und Betreuung. Für diejenigen Menschen, die bereits einmal ein Pflegeheim gesucht haben, sind die Anzahl des Personals sowie die Qualifikation des Personals die zweit- und dritt wichtigsten Auswahlkriterien.

Alle den Befragten vorgelegten Auswahlkriterien – außer Komfort und Ausstattung – sind den Befragten (sehr) wichtig.

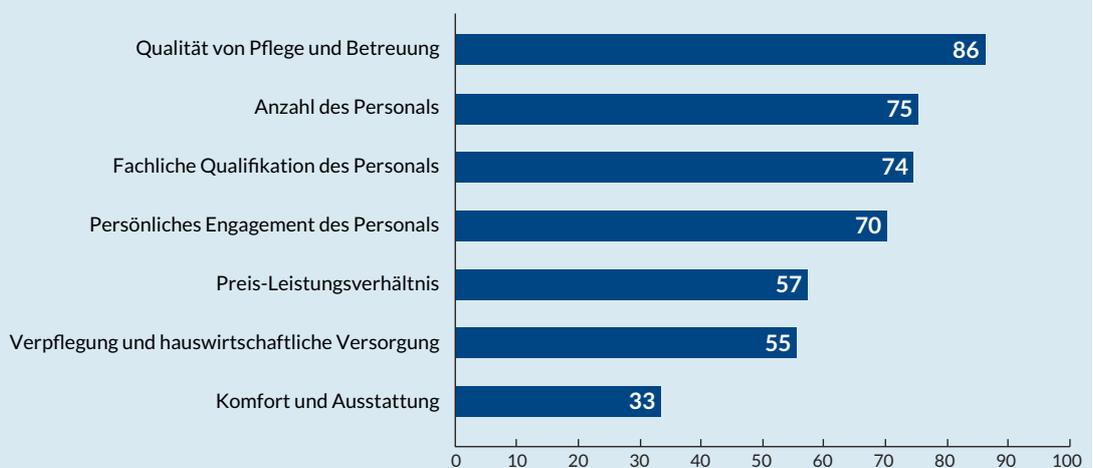
HINWEIS

Es gibt eine große Anzahl an möglichen Kriterien zur Auswahl eines Pflegeheims. Welche das sind und wie diese gewichtet werden, ist individuell verschieden. Die für die vorliegende Telefonumfrage ausgewählten Kriterien beruhen auf Erkenntnissen und Befragungsergebnissen, die im Rahmen des „Reformkonzepts zur verbraucherorientierten Qualitätsberichterstattung“ gewonnen wurden (siehe Abschnitt 1, „Ausgangslage und Hintergrund“).

ABBILDUNG 5 Wichtigkeit von Auswahlkriterien (nur Sucherfahrene)

In Prozent

„Wenn Sie ein Pflegeheim für sich oder einen Verwandten aussuchen müssten, wie wichtig sind Ihnen bei der Suche und Auswahl eines Pflegeheims folgende Dinge?“
(Nur Sucherfahrene, Anteile „sehr wichtig“)



Anmerkung: Werte sind gerundet.

Quelle: Eigene Darstellung.

ABBILDUNG 6 Wichtigkeit von Auswahlkriterien

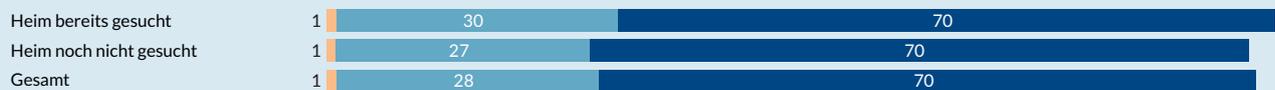
In Prozent

„Wenn Sie ein Pflegeheim für sich oder einen Verwandten aussuchen müssten, wie wichtig sind Ihnen bei der Suche und Auswahl eines Pflegeheims folgende Dinge?“

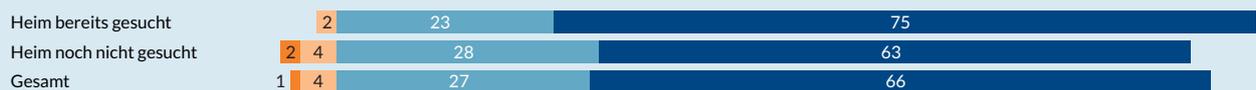
Qualität von Pflege und Betreuung



Persönliches Engagement des Personals



Anzahl des Personals



Fachliche Qualifikation des Personals



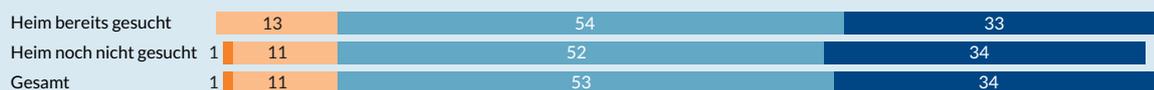
Verpflegung und hauswirtschaftliche Versorgung



Preis-Leistungs-Verhältnis



Komfort und Ausstattung



20 0 20 40 60 80 100

sehr wichtig eher wichtig eher unwichtig überhaupt nicht wichtig

Anmerkung: Werte sind gerundet. Zu 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe.

Quelle: Eigene Darstellung.

3.3 Bürger sehen Stärken und Schwächen der Pflegeheime

Einschätzung der Qualität in Pflegeheimen

Die Qualitätsaspekte „Komfort und Ausstattung“, „Verpflegung und hauswirtschaftliche Versorgung“ sowie „Qualifikation“ und „Engagement des Personals“ werden von der deutlichen Mehrheit aller Befragten als „eher gut“ oder „sehr gut“ eingeschätzt, während etwa ein Viertel schlechte Werte vergibt.

Bei den Aspekten „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Anzahl des Personals“ hingegen fällt die Bewertung umgekehrt aus. 63 Prozent bewerten den Aspekt „Anzahl des Personals“ als „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“, nur ein Viertel als „eher gut“ oder „sehr gut“. Das Preis-Leistungs-Verhältnis empfindet die Hälfte der Befragten als „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“, nur ein Drittel als „eher gut“ oder „sehr gut“.

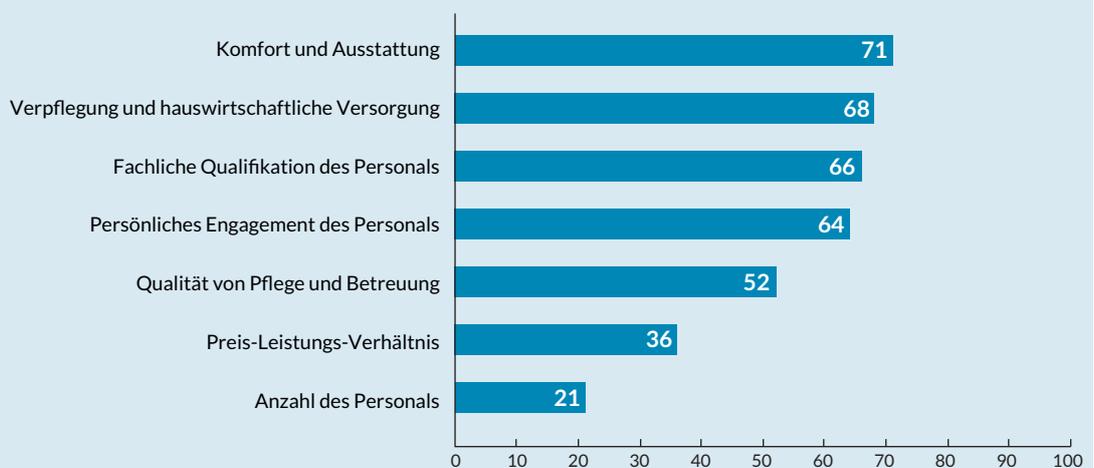
Beim Aspekt „Qualität von Pflege und Betreuung“ sind die Meinungen geteilt. 52 Prozent aller Befragten bewerten diese als „eher gut“ oder „sehr gut“, 37 Prozent als „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“.

Betrachtet man nur diejenigen Befragten, die bereits einmal ein Heim gesucht haben, ist das Meinungsbild noch deutlicher, sowohl im positiven als auch im negativen. Besonders auffallend: 73 Prozent der Sucherfahrenen bewerten den Aspekt „Anzahl des Personals“ als „eher schlecht“ oder gar „sehr schlecht“, nur 21 Prozent als „eher gut“ oder „sehr gut“.

ABBILDUNG 7 Einschätzung der Qualität hinsichtlich der Auswahlkriterien (nur Sucherfahrene)

In Prozent

„Ich lese Ihnen die gerade genannten Aspekte noch einmal vor und Sie sagen mir bitte jeweils, wie Sie die deutschen Pflegeheime in diesem Punkt einschätzen.“
(Nur Sucherfahrene, Anteile „sehr gut“ und „eher gut“)



Anmerkung: Werte sind gerundet.

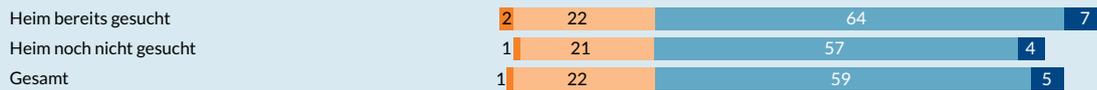
Quelle: Eigene Darstellung.

ABBILDUNG 8 Einschätzung der Qualität hinsichtlich der Auswahlkriterien

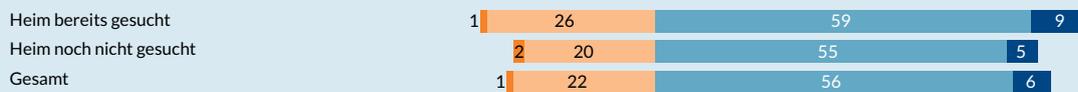
In Prozent

„Ich lese Ihnen die gerade genannten Aspekte noch einmal vor und Sie sagen mir bitte jeweils, wie Sie die deutschen Pflegeheime in diesem Punkt einschätzen.“

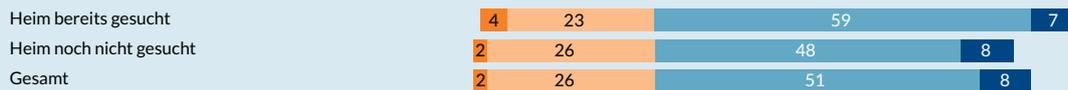
Komfort und Ausstattung



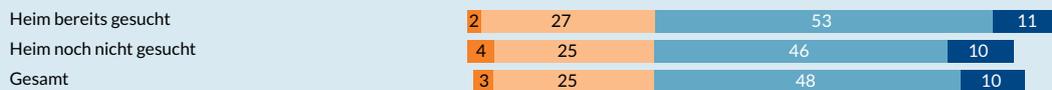
Verpflegung und hauswirtschaftliche Versorgung



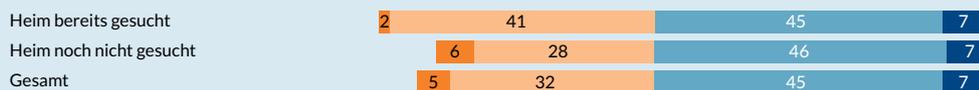
Fachliche Qualifikation des Personals



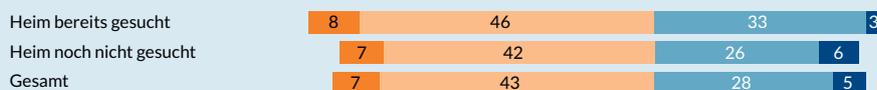
Persönliches Engagement des Personals



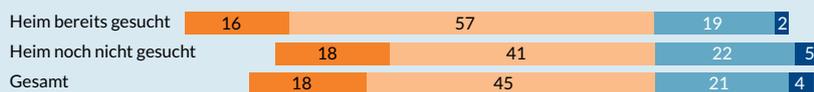
Qualität von Pflege und Betreuung



Preis-Leistungs-Verhältnis



Anzahl des Personals



100 80 60 40 20 0 20 40 60 80 100

sehr gut eher gut eher schlecht sehr schlecht

Anmerkung: Werte sind gerundet. Zu 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe.

Quelle: Eigene Darstellung.

3.4 Bürger verlangen mehr Qualitätstransparenz

Bewertung der Reformvorschläge

Gefragt wurde zudem nach dem Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung zu Vorschlägen, wie künftig über die Qualität von Pflegeheimen informiert werden sollte. Alle Lösungsvorschläge erreichten überaus hohe Zustimmungswerte.

Die Befragten teilen insbesondere die Forderung nach Informationen zur fachlichen Qualität der Pflegeheime (94 Prozent), zu Anzahl und Qualifikation des eingesetzten Personals (88 Prozent) sowie zu Ausstattung und Leistungen von Pflegeheimen (92 Prozent).

Leicht geringer – dennoch mit je rund zwei Dritteln der Befragten deutlich – fiel die Zustimmung dafür aus, Bewohner bzw. Angehörige oder Mitarbeiter zur Erfahrung bzw. Qualität zu befragen und die Ergebnisse zu veröffentlichen.

86 Prozent sind überdies der Meinung, dass die Prüfberichte der sogenannten Heimaufsichten in allen Bundesländern veröffentlicht werden müssen.

Bei denjenigen Menschen, die bereits einmal ein Pflegeheim gesucht haben, liegt der Anteil der Befragten, die den Vorschlägen jeweils „voll und ganz“ zustimmen, deutlich höher als bei denjenigen, die noch kein Heim gesucht haben. Am meisten Zustimmung findet unter den Sucherfahrenen die Prüfung und Veröffentlichung der fachlichen Qualität, gefolgt von der Prüfung und Veröffentlichung der Anzahl und Qualifikation des eingesetzten Personals sowie einer Pflicht für die Pflegeheime, ihre Ausstattungsmerkmale und Leistungen zu veröffentlichen.

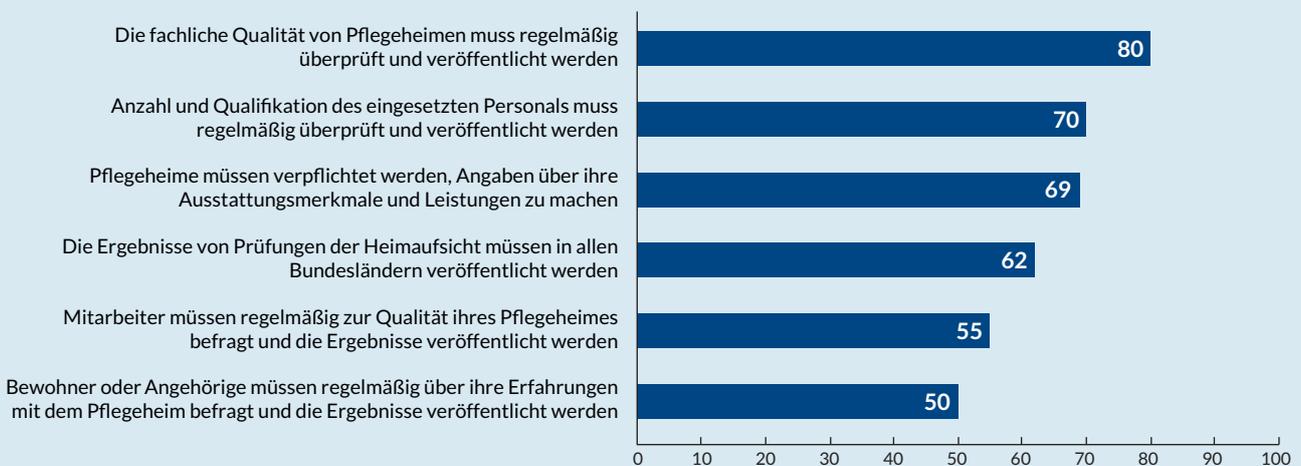
HINWEIS

Die den Befragten zur Bewertung vorgegebenen Vorschläge beruhen auf dem „Reformkonzept zur verbraucherorientierten Qualitätsberichterstattung“ (vgl. Kap. 1).

ABBILDUNG 9 Zustimmung zu Vorschlägen, wie über die Qualität von Pflegeheimen informiert werden sollte (nur Sucherfahrene)

In Prozent

„Es gibt verschiedene Vorschläge, wie man über die Qualität von Pflegeheimen informieren sollte. Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu?“
(Nur Sucherfahrene, Anteile "stimme voll und ganz zu")



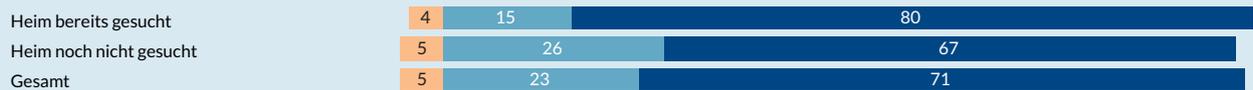
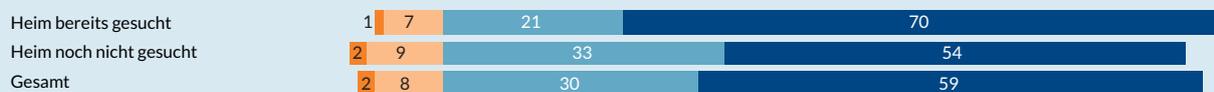
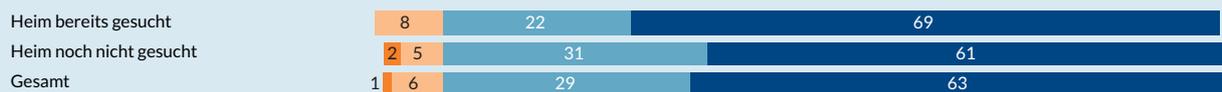
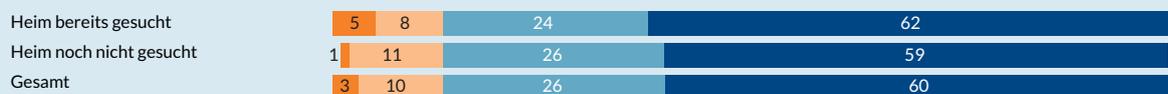
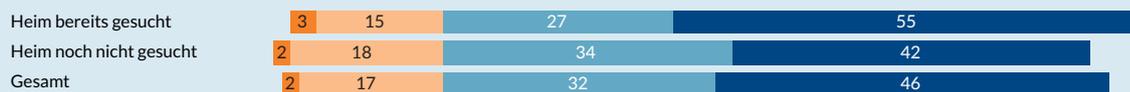
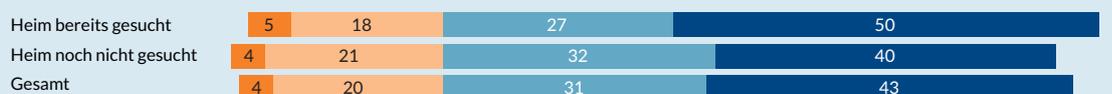
Anmerkung: Werte sind gerundet.

Quelle: Eigene Darstellung.

ABBILDUNG 10 Zustimmung zu Vorschlägen, wie über die Qualität von Pflegeheimen informiert werden sollte

In Prozent

„Es gibt verschiedene Vorschläge, wie man über die Qualität von Pflegeheimen informieren sollte.
Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu?“

Die fachliche Qualität von Pflegeheimen muss regelmäßig überprüft und veröffentlicht werden

Anzahl und Qualifikation des eingesetzten Personals muss regelmäßig überprüft und veröffentlicht werden

Pflegeheime müssen verpflichtet werden, Angaben über ihre Ausstattungsmerkmale und Leistungen zu machen

Die Ergebnisse von Prüfungen der Heimaufsicht müssen in allen Bundesländern veröffentlicht werden

Mitarbeiter müssen regelmäßig zur Qualität ihres Pflegeheimes befragt und die Ergebnisse veröffentlicht werden

Bewohner oder Angehörige müssen regelmäßig über ihre Erfahrungen mit dem Pflegeheim befragt und die Ergebnisse veröffentlicht werden


■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu ■ stimme eher nicht zu ■ stimme überhaupt nicht zu

Anmerkung: Werte sind gerundet. Zu 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe.

Quelle: Eigene Darstellung.

Impressum

© Juli 2017
Bertelsmann Stiftung, Gütersloh

Verantwortlich
Uwe Schwenk

Autoren
Johannes Strotbek
Dr. Stefan Etgeton

Titelfoto
Juliane Werner

Gestaltung
Markus Diekmann, Bielefeld

Druck
Matthiesen Druck, Bielefeld

WEITERE INFORMATIONEN

Auf www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege finden Sie neben den Ergebnissen der vorliegenden Umfrage auch das Reformkonzept zur verbraucherorientierten Qualitätsberichterstattung in der Pflege mit einem Prototyp für ein idealtypisches Online-Informationsangebot.

Adresse | Kontakt

Bertelsmann Stiftung
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh
Telefon +49 5241 81-0

Dr. Stefan Etgeton
Senior Expert Programm
Versorgung verbessern – Patienten informieren
Telefon +49 30 31987050-16
Telefax +49 5241 81-681314
stefan.etgeton@bertelsmann-stiftung.de

Weisse Liste gemeinnützige GmbH
Leipziger Straße 124
10117 Berlin
Telefon +49 30 31987050-0

Johannes Strotbek
Projektmanager
Telefon +49 30 31987050-20
Telefax +49 30 31987050-40
johannes.strotbek@weisse-liste.de

www.weisse-liste.de

www.bertelsmann-stiftung.de